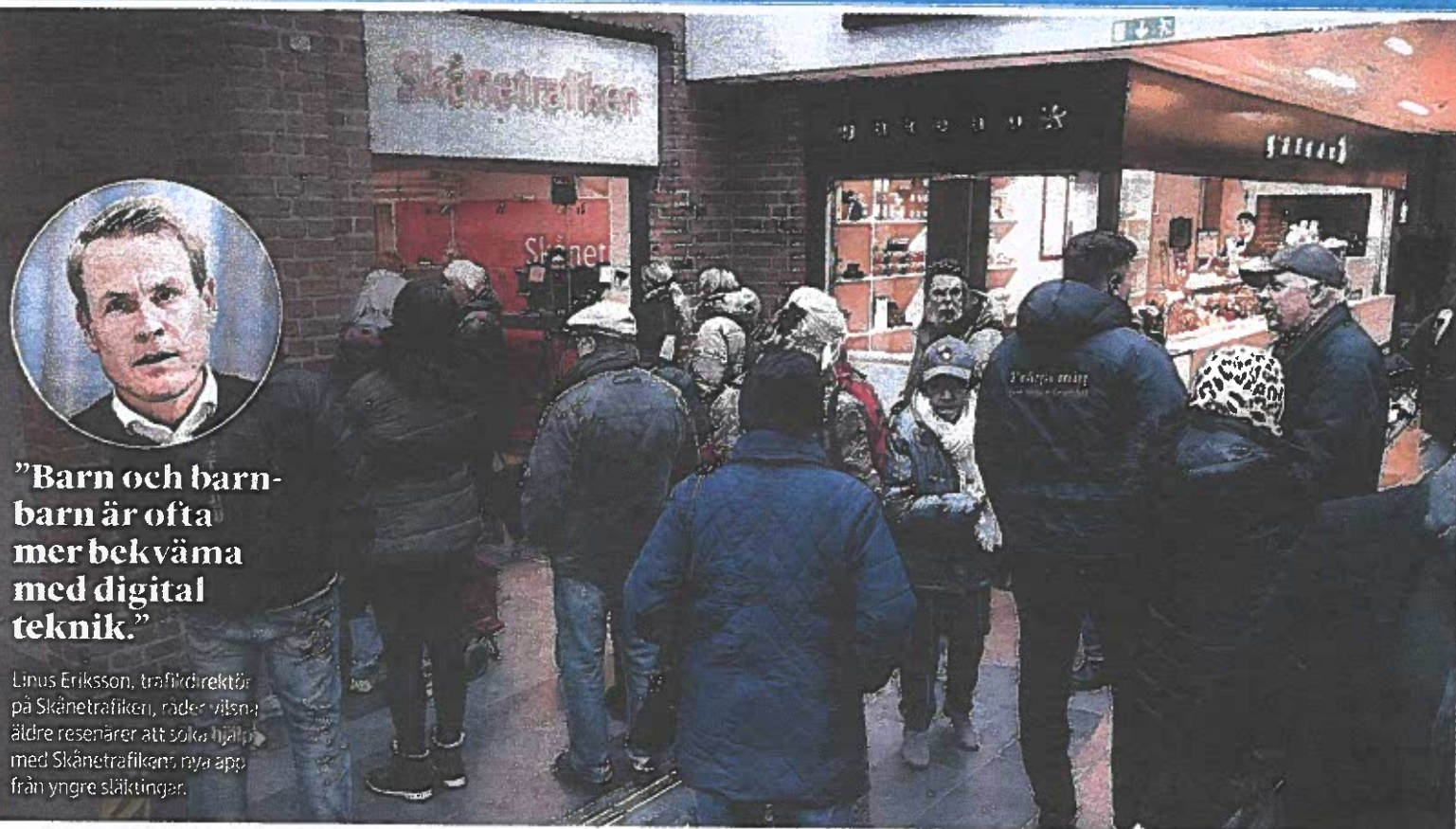


SKÅNETRAFIKENS NYA BETALSYSTEM



"Barn och barnbarn är ofta mer bekväma med digital teknik."

Linus Eriksson, trafikdirektör på Skånetrafiken, råder vilse- äldre resenärer att söka hjälp med Skånetrafikens nya app från yngre släktingar.

Kön ringlade sig också igår lång till Skånetrafikens kundcenter i Malmö. De flesta ärenden hade att göra med nya betalsystemet.

FOTO: ERIK MAGNUSSON

Rådet: "Ta hjälp från barn och barnbarn"

Trots massiv kritik är trafikdirektör Linus Eriksson nöjd med Skånetrafikens nya betalsystem. Vissa funktioner ska nu vässas för dem som blipper på stadsbuss. Skånetrafikens chef hoppas att fler äldre resenärer lär sig betala med app. "Ta hjälp från barn och barnbarn" är hans råd.

Sedan Skånetrafiken skrotat jokortet betalas buss- och tågbiljetter främst med app och blipp. De betalsystemen förväntas nio av tio resenärer inom kort använda.

Men de nya systemen har mött hård kritik. Bussförare har blivit utskälda och hotade, resenärer har haft svårt att betala på bus-sar och i biljettmaskiner, Skånetrafikens kundvård har ringts ner. Vid kundcentren i Malmö, Lund och Helsingborg ringlar köerna långa.

När Skånetrafiken igår bjöd in till pressträff om de nya betalsystemen fångades journalisternas uppmärksamhet av en stor handskriven lapp, "Ur funktion", på en splitterny biljettmaskin vid ingången till Malmö C.

– Vi har en del problem med de nya maskinerna, säger kundledningschefen Camilla Bunke.

Enligt Linus Eriksson har lanseringen av de nya betal-systemen ändå gått bra.

– Det har blivit enklare att resa. Statistiken visar att inte någon resenärslapp slutat åka kollektivt.

Många äldre är vilse när de ska betala med mobilen. Varför ska barn och barnbarn lära dem app?

– Det är ju så det funkar idag. Barn och barnbarn är ofta mer bekväma med digital teknik. Mina egna föräldrar är 75-åriga pensionärer. Här omhelgen hjälpte jag dem att köpa biljetter. Nu behärskar de tekniken och reser kollektivt med hjälp av appen varje gång de besöker Skåne.

– Har man åkt med biljetten i appen en gång så vet man hur betalsystemet fungerar. Men första gången är ett in-steg. Har man väl lärt sig systemet är det inga konstigheter för någon att be-tala med appen. Det enda som kan vara omständligt är att registrera betalkortet.

Den som blipper måste alltid betala vuxenpris – och fullt pris för fortsatt resa med tåg eller regionbuss. Vad gör ni åt det?

– Vi har lanserat en första version av betalsystemet. Den utvecklar vi hela tiden. Så var det även med appen när den kom för några år sedan. Den gällde först inte i Danmark. Den var inte länsöverskridande. Det kom successivt. På samma sätt gör vi allt efterhand blippfunktionen bättre.

– Vi ska få systemet att känna igen betalkortet så att vi ser att den ska be-tala på regionbuss eller tåg rest med stadsbuss tidigare. Vi ska låta resenärer registrera vissa betalkort för barn- eller studentrabatt. Vi tittar också på grupper som inte vill ha kort eller app. Vi är inte klara.

Borde ni inte lanserat det nya betalsystemet först när det var färdigt?

– Vårt avtal om jojosyste-men gick inte att förlänga. Vi måste göra något nytt. Vi har förberett oss i tre år. Någon gång måste ett nytt betalsystem lanseras.

– Tidpunkten var bra vald. Under två år kunde resenärerna flytta över från jokort till att betala i app. Det gjorde 60–70 procent av våra kunder. Annars hade det varit ännu mer kritik.

Hurskapskeptiska sällan-resenärer övertygas om det nya betalsystemets förträfflighet?

– Det dröjer nog ett halv-år innan alla provat att åka

med det nya betalsystemet. När folk märker att det fungerar, att de bara måste tänka på ett annat sätt, att de måste köpa sin biljett innan de stiger på, ja då kommer det att bli populärt.

– När vi nu i veckan inför den nya blippfunktionen på Malmös stadsbussar får vi en viktig värdemätare. Vi får då veta om betalsys-temet fungerar bra för alla. Och det tror jag vi får se.

När pressträffen i Malmö är slut visar det sig att kön ringlar allt längre till Skånetrafikens kundcen-ter på Malmö C.

– Jag är här för att få veta hur jag ska rädda pengarna jag har kvar på jokortet, säger en kvinna.

Strax bredvid står en annan äldre dam:

– Jag vill få ordning på appen. Hur jag än knappar på mobilen godtar den inte mitt bankkort.

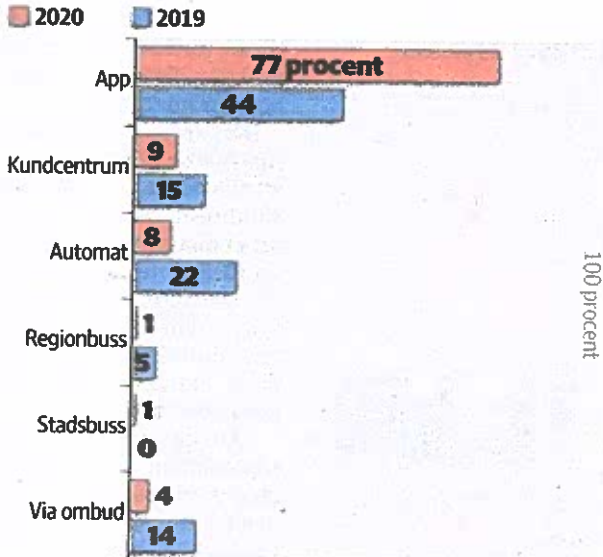
Många kunder är fort-satt vilse. Den vilsen-heten hoppas Skånetrafi-ken mildra med en reklam-folder som snart går ut till alla skånska hushåll.

TEXT: ERIK MAGNUSSON
erik.magnusson@svdsvenskan.se



Här köper vi biljetten

■ De vanligaste platserna där vi köper biljetter eller periodkort.



Källa: Skånetrafiken

GRAFIK: KRISTER CRONQVIST