

Til: Potensielle tilbydere av digitale tjenester

Fra: Ruter As

Invitasjon til dialogkonferanse for design og kundeopplevelse i digitale tjenester i Ruter As

Ruter AS har ambisiøse mål for utviklingen av digitale kundeopplevelser. Vi ønsker å utvikle fremtidsrettede løsninger som støtter og begeistrer kundene våre gjennom hele kundeferden. En sentral utfordring for oss er hvordan vi kan utvikle mer dynamiske og personaliserte digitale løsninger basert på individuelle mobilitetsbehov.

Ruter har behov for en UX/CX partner som skal jobbe sammen med oss på tvers av digitale kontaktpunkter i kundeferden – dvs før, under og etter reisen -, det være seg dynamiske planleggingsløsninger som leverer informasjon i sanntid, fremtidsrettede betalingsløsninger, kundeinformasjon og kundestøtte sosiale kanaler, eller digitale løsninger i kjøretøy, på holdeplasser, stasjoner og plattformer.

Vi har behov for en partner som evner å tenke helhetlig og innovativt og som har spisskompetanse på utvikling av digitale løsninger som støtter brukerne og som støtter Ruters forretningsmål. Partneren skal bistå oss med å møte de forventningene eksisterende og fremtidige kunder har til våre digitale løsninger.

Vi har behov for en tydelig og faglig sterk partner, med et kompromissløst fokus på kunde- og forretningsverdi.

Partneren skal også bistå Ruter med å omsette merkevareplattform og vår visuelle identitet til en levende digital identitet og utvikle et levende digitalt designsystem, med tilhørende verktøy for dokumentasjon og videreutvikling.

Ruter søker nå etter UX/CX partner som kan jobbe sammen med oss med solid kompetanse og dokumentert erfaring innenfor følgende områder:

- Digital strategi knyttet til forretnings- og markedsstrategi
- Analyse og innsikt på tvers av digitale kontaktflater
- Innholdsprioritering og -prinsipper, basert på prioriterte bruksoppgaver på tvers av kontaktflater i kundeferden
- Kanalstrategi
- Organisering og roller rundt forvaltning av digitale kanaler
- Brukersentrert design/usability
- Tjenestedesign
- Interaksjonsdesign
- Universell utforming/WCAG
- Merkevarerbygging/grafisk identitet/digitale designsystemer
- Kundeinnsikt (kvalitative og kvantitative metoder)



- Brukertestning (testing av hypoteser, konsepter, løsninger)
- Prototyping (fra håndtegnede skisser til kodet prototype)
- Måling, analyse og forbedring, basert på kundeinnsikt og utvikling i brukertrender og teknologi

Vi har også behov for tydelig og sterk UX/CX *prosjekt- og prosessledelse*. Leverandøren må dekke følgende områder innen:

- Agile/smilig metodikk
- Behovsanalyse og kravspesifisering

Med hensyn til teknisk kompetanse, vil Ruter vurdere ulike organisasjonsalternativer. I dag har vi en kombinasjon av intern og ekstern kodeforvaltning. Vi benytter EPI-server som CMS for ruter.no og det er en fordel om leverandøren har kunnskap om plattformen.

Ruter inviterer med dette til dialogkonferanse:

Tid: 21. april 2016 kl. 09.00 – 13.00 m/ enkel lunsj
Sted: Jernbanetorget 1, Oslo

Spesielle fokusområder er:

- Hva er det første Ruter bør gjøre med sine digitale tjenester og hvorfor?
- Hva er det viktig at Ruter gjør for at du som leverandør skal kunne yte optimalt?
- Hvordan foreslår leverandøren at teamsammensetningen (kompetanseområder) bør være for denne type oppdrag? Hvorfor?

Samtlige påmeldte organisasjoner/tilbydere bes forberede en kort presentasjon (5 min) rundt de ovennevnte fokusområdene.¹

Møteroms kapasitet tillater ikke ubegrenset deltagelse. Det er kun påmeldte som kan delta på møtet. Videre er det satt en begrensning på tre personer fra hver organisasjon/tilbyder.

All informasjon som fremkommer på dialogkonferansen skal være offentlig tilgjengelig for alle gjennom møtereferater, som sammen med presentasjoner fra møtet blir lagt ut på Ruters anbudsweb. De som ønsker det kan gi en kort skriftlig tilbakemelding til Ruter etter dialogkonferansen, dette materialet vil også bli lagt ut på Ruters anbudsweb.

¹Deltakere i Ruters dialogmøter skal ikke innlate seg på drøftelser, handlinger eller opptreden som kan krenke konkurranselovgivningen. Deltakerne skal ikke drøfte eller utveksle konfidensiell eller konkurransesensitiv informasjon, herunder ikke-offentlig informasjon om priser, rabatter, markedsstrategier, salgs- eller leveringsvilkår, mv. Dette gjelder både for formelle diskusjoner under dialogmøtet, men også ved uformelle samtaler eller drøftelser før, under eller etter Ruters dialogmøter.

**Program:**

10:00	Velkommen Hensikt med dagen Kort om: <ul style="list-style-type: none">- Digitale kundeopplevelser i Ruter- Ambisjoner og retning- Dagens rammeavtaler	Beth Stensen, leder kundeinformasjon, Ruter AS
10:45	Selskapsvise presentasjoner (5 min pr leverandør)	Leverandører
<i>Ca 11:30</i>	<i>Lunsj</i>	
11:45	Selskapsvise presentasjoner fortsetter (5 min pr leverandør)	Leverandører
	Diskusjon	Alle
12.30	Oppsummering, videre prosess	Ruter
13:00	<i>Slutt for dagen</i>	

For påmelding kontakt innkjøper Jørgen Kjær jorgen.kjaer@ruter.no innen **19. april 2016**.

Én-til-én møter med Ruter

Ruter ønsker å ha dialog med aktørene i etterkant av dialogkonferansen. Det kan bli lagt frem konkrete spørsmål som Ruter ønsker skriftlige svar på. Hvis dette blir aktuelt, vil spørsmålene sendes ut innen 25. april. Svarene sendes på e-post til: anbud@ruter.no innen 28. april.

De som sender inn et skriftlig svar, vil bli invitert til et én-til-én møte med Ruter. Ruter vil kunne kontakte den enkelte for spørsmål og avklaringer utover avtalte møter.

Velkommen!