

## Møtereferat

Dato	21.04.2016
Tid	10.00-13.00
Sted	Møterom ved tidl. Trafikanten, Jernbanetorget 1
Tilstede	<b>Ruter:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Leder for Kundeinformasjon og informasjonskanaler: Beth Stensen</li><li>- Team for Kundeinformasjon og informasjonskanaler,</li><li>- IT: Endre Angelvik, Terje Storhaug, Behnaz Saemi</li><li>- Innkjøp: Hormoz Djazirehie</li><li>- Design manualen: Christian Nordstrøm</li></ul>

### Deltakere:

- Bouvet
- Computas
- Creuna AS
- Deliotte / Mobiento
- Designit
- EGGS Design
- Halogen
- Human Factors Solutions AS
- IBM
- KnowIT
- KOBRA / Sprint
- MakingWaves
- Miles
- Netlife Research
- Scandinaviandesign group
- Sopra Steria
- Unfold
- Itera
- Shortcut

## Referat fra dialogkonferanse for digitale tjenester

Leder for Kundeinformasjon og informasjonskanaler, Beth Stensen, åpner konferansen kl.10 og holder egen presentasjon til kl.10:30

Etter det holder deltakere sine innlegg eller presentasjoner, begrenset til 5 minutter hver.

Unfold, Computas, Eggs Design, Shortcut og Itera hadde ikke presentasjoner.



**Spørsmål:** I presentasjonen til Beth Stensen er det nevnt at Ruter ønsker en UX partner mens ønskelisten om kompetanse og behov kan tyde på at Ruter vil ha en partner som behersker og har kompetanse på flere områder enn bare UX.

Svar: Det kan godt stemme. Ruter ønsker en UX partner med bred kompetanse innen for digitale kundeopplevelser.

**Spørsmål til HFS presentasjon:**

Hvordan kan det jobbes smidig og samtidig håndteres store og detaljerte kravspesifikasjoner?

Svar: HFS's tilnærming til dette er å lage en overordnet filosofi, sette opp prinsipper og detaljere krav og løsning gradvis. I tillegg foreslås visualisering av kravene og eksemplifisering av løsninger.

**Spørsmål til presentasjon fra IBM:**

Hva er konsekvensen av bruk av deres løsning for måten Ruter (og dens tjenester) er organisert i dag?

Svar: Det er en halvfabrikat løsning som kan justeres. Tilpasninger skal være basert på forståelse av hele verdikjeden, i tillegg til kompetanse innenfor transport og UX fagfelt.

**Kommentar fra Beth Stensen på Makings Waves presentasjon:**

Noe av utfordringene vi har i dag har med modenhet i organisasjonen å gjøre. Vi må begynne i små endringer med verdiskapende effekter, og vinne noen seire.

**Spørsmål fra salen til Making Waves:**

Hva er forskjellen mellom CX og UX?

Svar: CX referer til den totale kundeopplevelsen mens UX referer til hvordan informasjon oppgis kundene (brukeropplevelsen).

**Spørsmål fra salen til Ruter:**

Har Ruter ambisjoner om å velge én leverandør?

Svar: Vi vet ikke enda. Det er ikke noe i veien for å ha flere leverandører.

**Kommentar fra Terje Storhaug om Datatilsynet og tilgang til personlige data:**

Ruter har tett dialog med Datatilsynet og viser til konkrete tilfeller og mulighet for løsninger som kunne realiseres ved å ha tilgang til bestemte personlige data.



### **Oppsummering**

Beth Stensen forklarer videre prosess og opplyser om at det kan bli aktuelt med spørsmål til deltakere i etterkant av dialogkonferansen. De som sender inn et skriftlig svar på spørsmålene vil bli invitert til et én-til-én møte med Ruter.

Konferansen ble avsluttet kl.13.

Oslo, 21. april 2016

Behnaz Saemi  
referent