

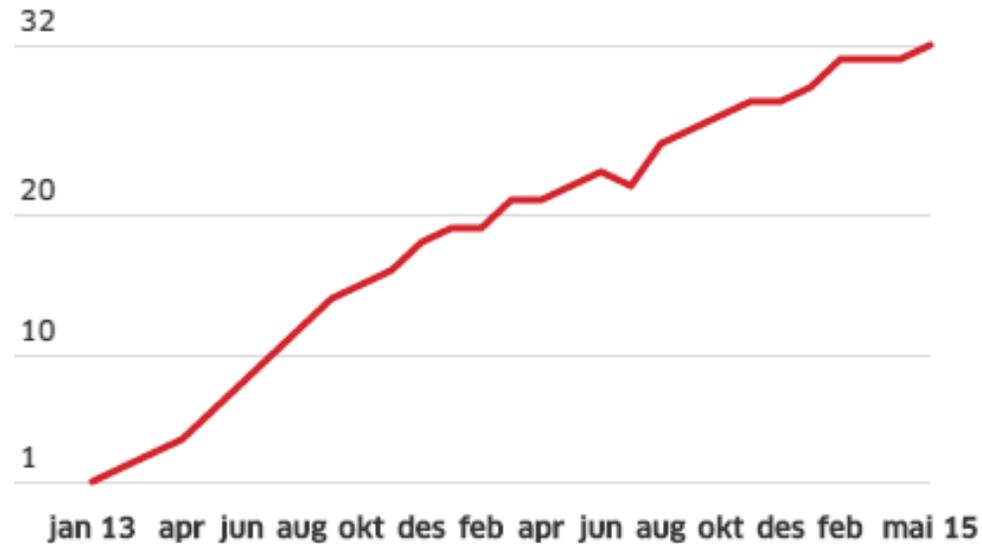
Dialogkonferanse

//RUTER

HØY BRUKERTILFREDSHET OG ADOPSIJON

Salgsandelen av mobilbilletter for Ruter

Hvor stor andel av billettomsætningen i kroner som er mobilbilletter fra 2013 til mai 2015.



Tobias McVey

★★★★★

Fantastisk Enkel å bruke med konto på nett. Du har nå en helt papirløs reise. Genialt!



Pål Rydningen

★★★★★



Flott App Enkel, oversiktlig, brukervennlig. Funker helt utmerket. Minus for lokalt lagret billett og sporadiske heng.



Hva er det første Ruter bør gjøre med sine digitale tjenester og hvorfor?

«En app fra Ruter som vet når du bør stå opp, hvor du jobber og hva du skal i helgen.»

- Bernt Reitan Jenssen til Osloby 01.04.2016

- Etablere en organisasjon som ivaretar brukeropplevelsen på tvers av kontaktpunkt
- Fokus på datafangst og bruke innsikt for å skape verdifulle opplevelser gjennom hele kundereisen



Hva er det viktig at Ruter gjør for at du som leverandør skal kunne yte optimalt?



- Tett samarbeid og klare ansvarsforhold
- Prioriter etter verdiskaping
- Iterativ leveransemodell
- Aksept for risiko - test og lær



Teamsammensetningen for denne type oppdrag?



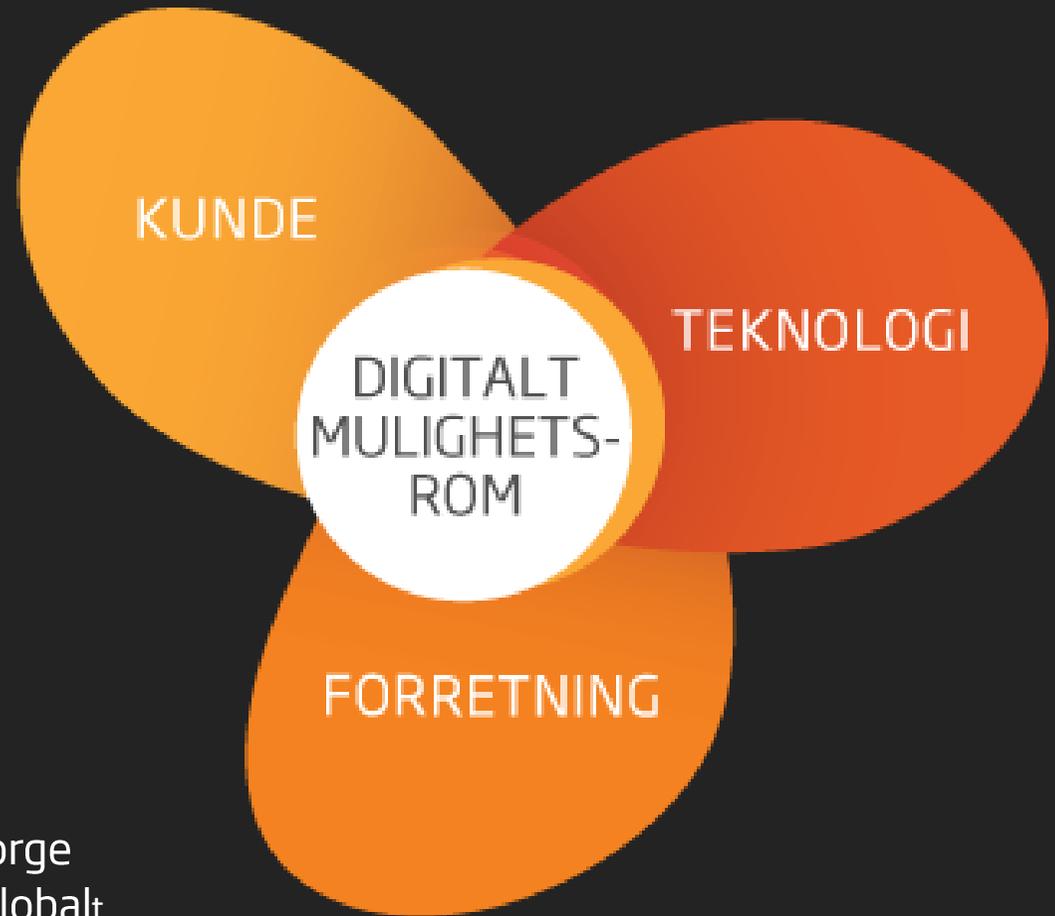
Teamsammensetningen for denne type oppdrag?

Sopra Steria Norge

25 digital strateger
20 tjenstedesignere
15 grafisk designere
17 UX-rådgivere
70 frontend utviklere
50 web-utviklere
15 dataanalytikere
= **185 CX-rådgivere**

200 prosjektledere
160 forretningsrådgivere
650 teknologer

Totalt **1200** motiverte medarbeidere i Norge
Totalt **35000** kunnskapsmedarbeidere globalt



Takk for oppmerksomheten!

sopra  steria