

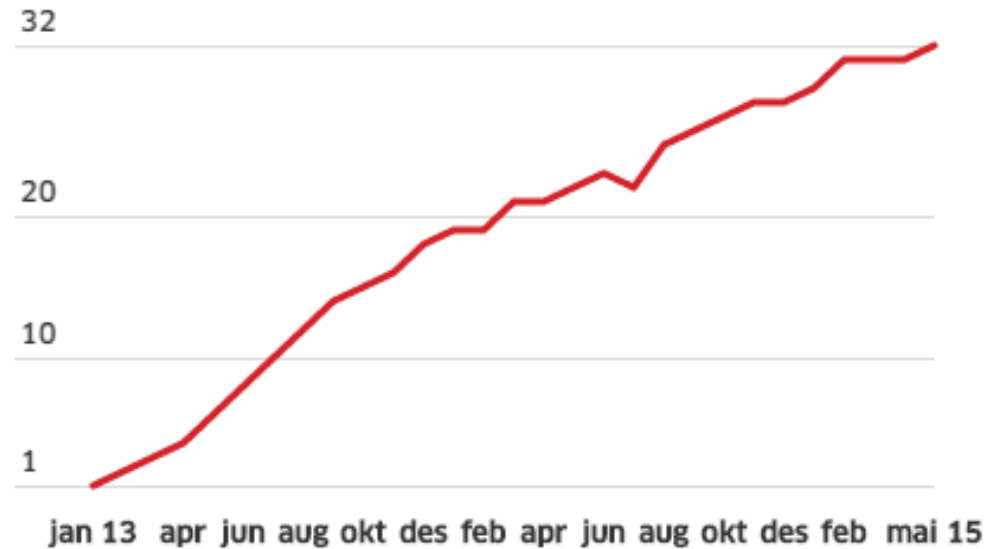
# Dialogkonferanse

**//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?



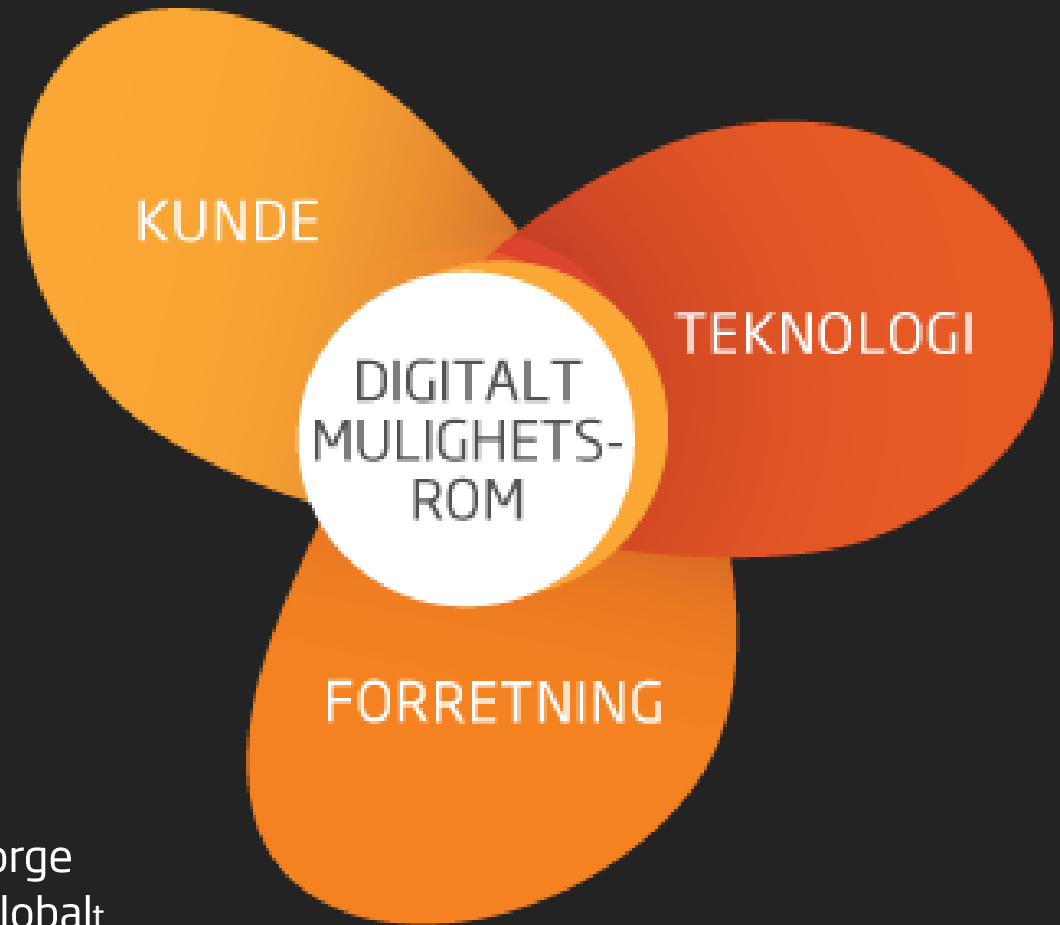
# Teamsammensetningen for denne type oppdrag?

## 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