

# Målbilde betalingsløsninger

Orientering om arbeidet

20. november 2013

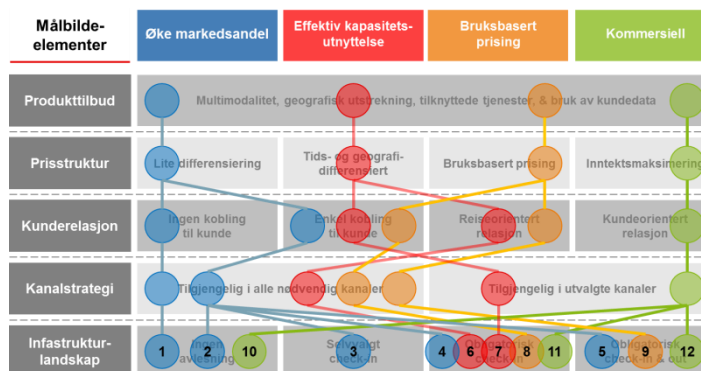
**Ruter#**

# Målbilde betalingsløsninger

Orientering om arbeidet

Prosjektet "Målbilde betalingsløsninger" har som mandat å etablere et målbilde for billetterings- og betalingsløsninger i et langsiktig perspektiv

Målbilde-elementer	Totalt mer enn 500 teoretisk mulige alternative målbilder				
Forretningsmessige valg	Produkt-tilbud	Multimodalitet, geografisk utstrekning, tilknyttede tjenester, & bruk av kundedata			
	Prisdifferensiering	Lite differensiering	Tids- og geografidifferensiert	Bruksbasert prising	Inntektsmaksimering
	Kunde-relasjon	Ingen kobling til kunde	Enkel kobling til kunde	Reiseorientert relasjon	Kundeorientert relasjon
	Kanal-strategi	Tilgjengelig i alle nødvendige kanaler		Tilgjengelig i utvalgte kanaler	
Infrastruktur-landskap	Ingen avlesning	Selvalgt check-in	Obligatorisk check-in	Obligatorisk check-in & out	



Utgangspunkt for målkriterer og drivere	Målkriterier	Drivere
<b>Dagens situasjon</b> • Observerte styrker & svakheter ved dagens betalingsløsning	<b>Fornøyde kunder</b>	Brukervennlighet Tilgjengelighet Tidsbruk Pålitelighet
<b>Trender</b> • Relevante trender og implikasjoner av disse	<b>Sterk markedsposisjon</b>	Trafikkavvikling Spesielle brukerbehov Konkurransedyktighet
<b>Ruters målhierarki</b> • Fornøyde kunder, sterk markedsposisjon, og effektiv & bærekraftig ressursbruk	<b>Effektiv og bærekraftig ressursbruk</b>	Investeringer Inntekter Kostnader Strategisk fleksibilitet

# Dagens betalingssystem møter flere utfordringer

Behov for et forankret mål bilde for å sikre et fremtidsrettet betalings- og billetteringsystem

## Kundekrav & forventning

---



**Kunder med stadig økende krav til effektivitet, tilgjengelighet, og brukervennlighet**

## Inntektssikringspotensial

---



**Betydelig inntektspotensial ved å gjøre det enklere for kunder å gjøre opp for seg**

## Teknologisk utvikling

---



**Behov for investeringer for å holde takt med et samfunn, kunder og et teknologisk mulighetsrom i rask endring**

# Målbildet vil gi beslutningsstøtte i fremtidige valg knyttet til betaling og billettering

En evaluering av et sett med fremtids-scenarioer og operative implikasjoner...



Identifikasjon av et sett med alternative målbilder inkludert operative implikasjoner

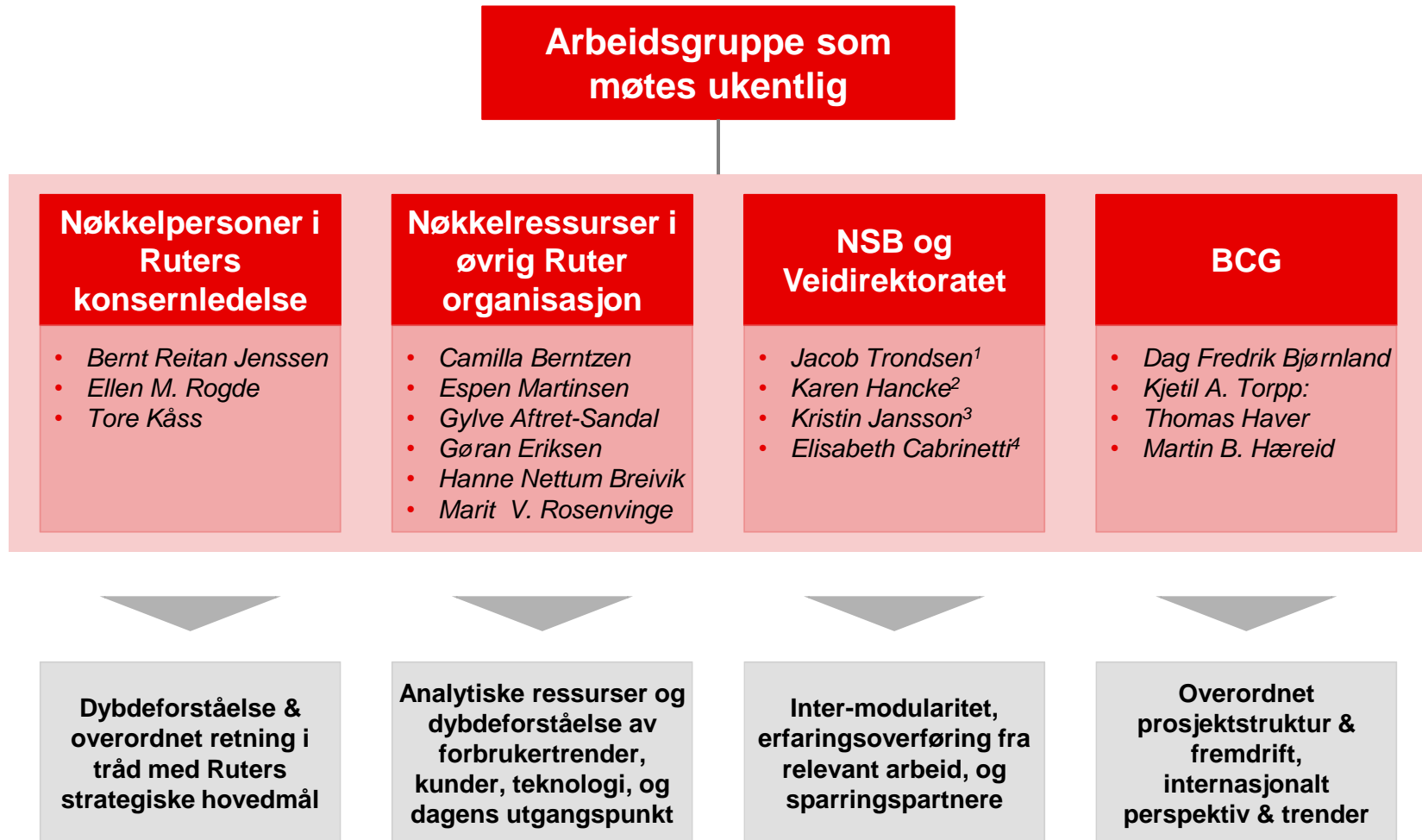
Evaluering av alternativene basert på definert målhierarki og et sett med krav som vil stilles til Ruter gitt viktigste trender

Syn på hvilke avgjørelser Ruter må ta i nær fremtid og hvilke som kan/bør utsettes

... vil gi støtte i kommende forretnings- og investeringsbeslutninger

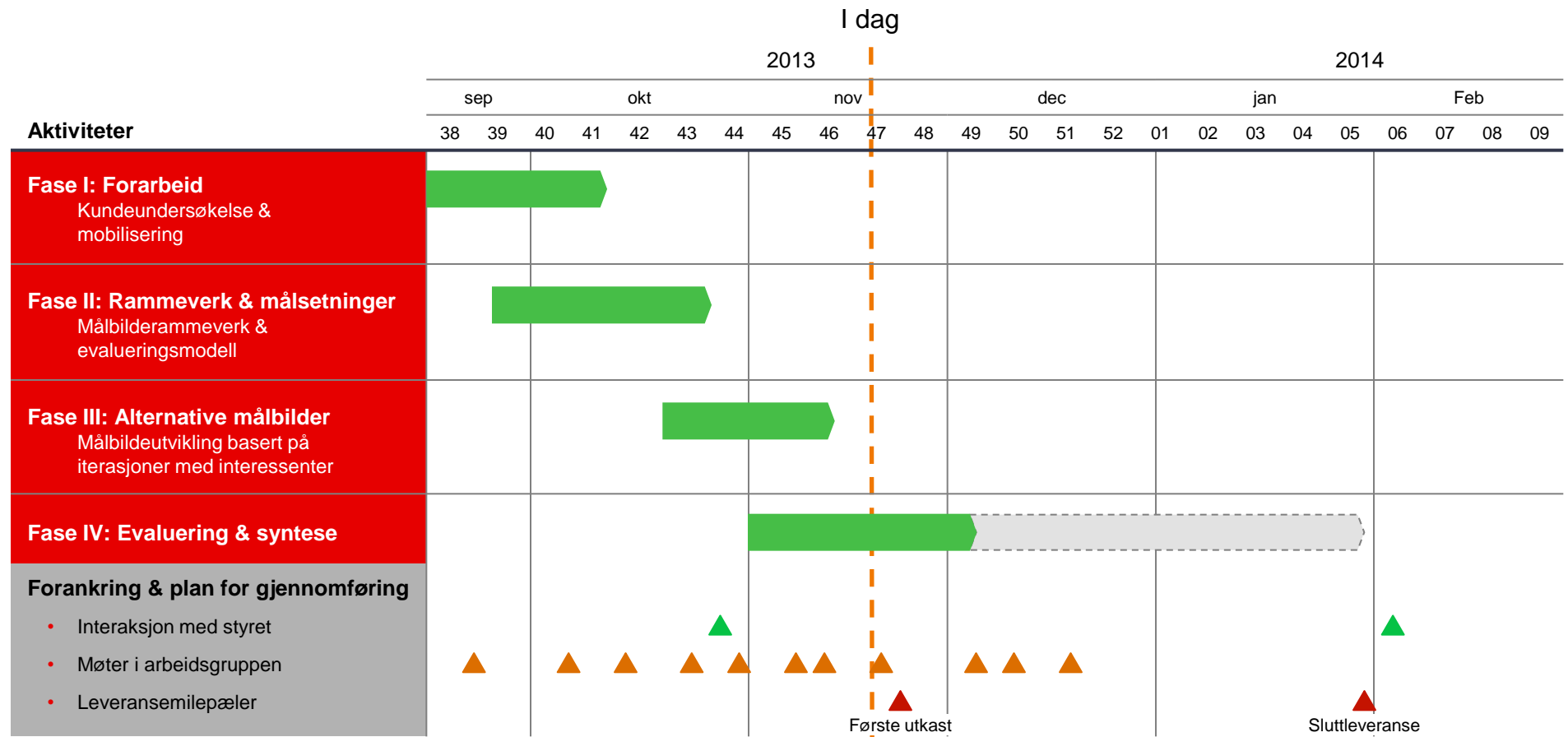


# Bred arbeidsgruppe sikrer erfaringsdeling og involvering av relevante interessenter



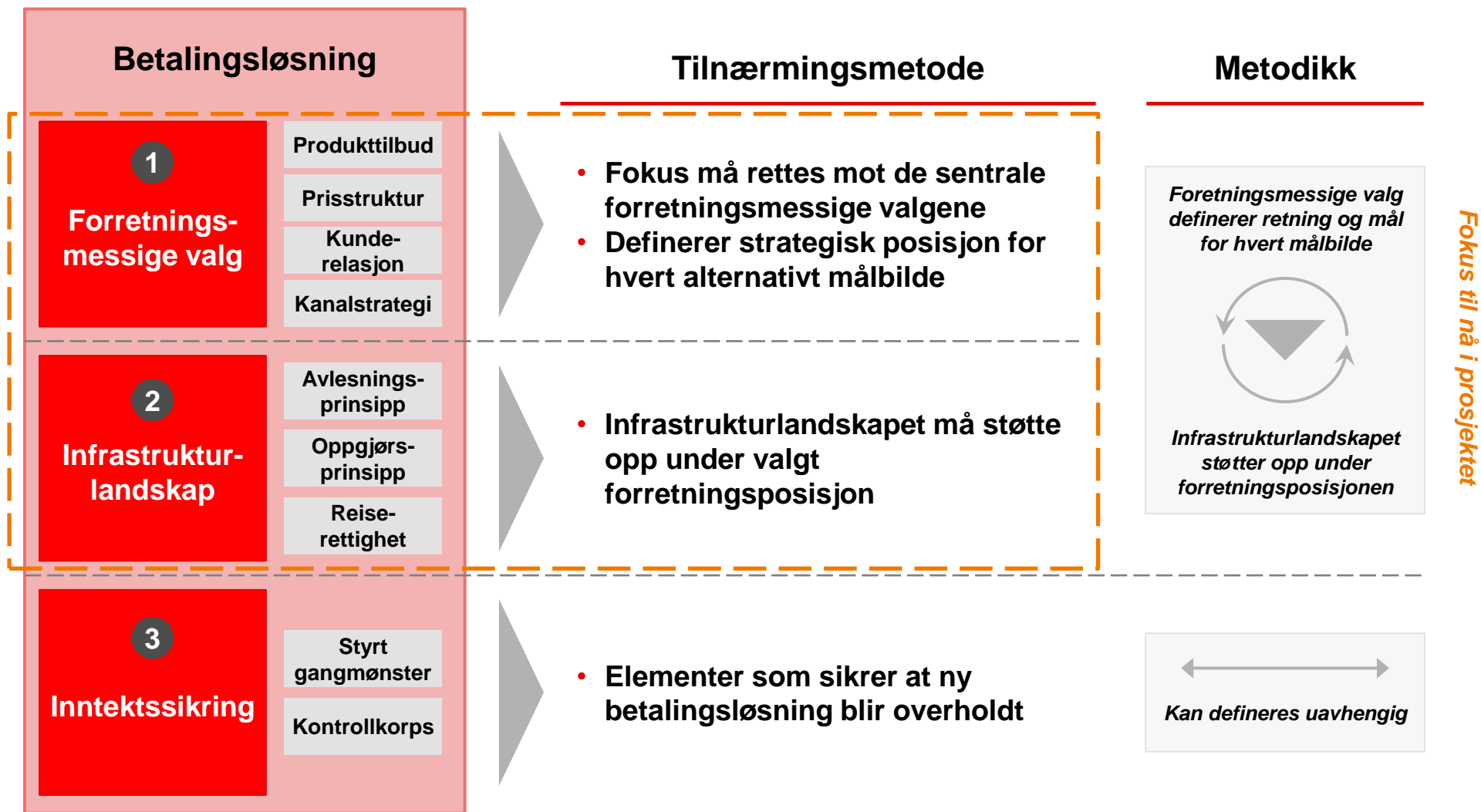
1. Prosjektleder , Veidirektoratet, 2. Kommersiell direktør, NSB 3. Leder for salgkanalerr, NSB 4. Leder for avtaler stat og fylke, NSB

# Fremdrift & milepæler

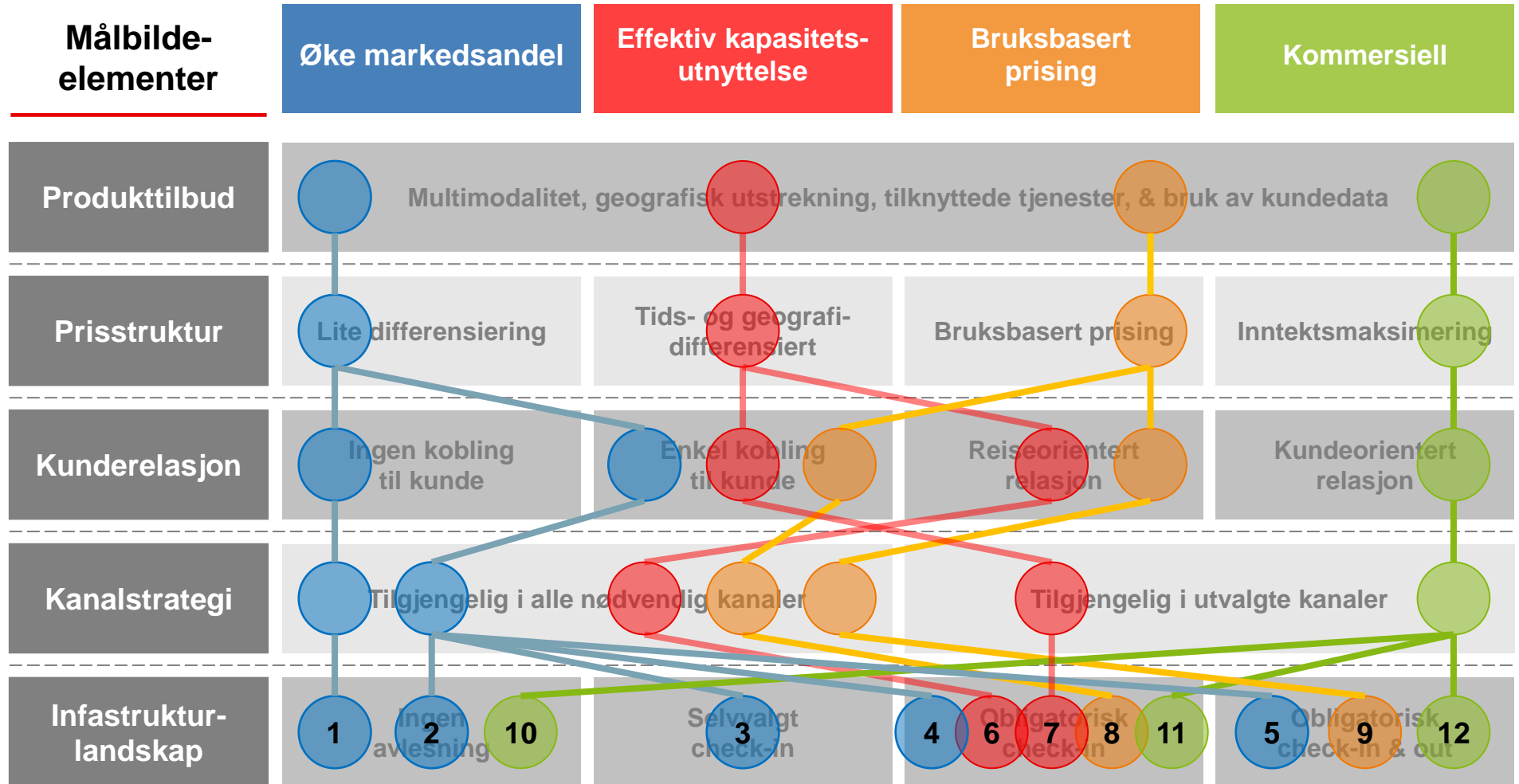




# Arbeidet tar utgangspunkt i et rammeverk for fremtidig målbilde bestående av 3 komponenter



# 12 hovedkombinasjoner mellom forretningsposisjoner og infrastrukturlandskap





# Det arbeides nå med en evaluering av alternativene

Neste steg: videre analyse av operasjonelle implikasjoner etterfulgt av syntese og anbefaling

## Evalueringkriterier

	Drivere	Beskrivelse
<b>Fornøyde kunder<sup>1</sup></b>	<b>Brukervennlighet</b>	<i>Kompleksitet/enkelthet, grad av betjening/selvbetjening, sømløshet/automatikk</i>
	<b>Tilgjengelighet</b>	<i>Bredde i salgskanaler, tilstedeværelse av informasjon/veiledning for planlegging &amp; kjøp</i>
	<b>Tidsbruk</b>	<i>Effektivitet - tidsbruk nødvendig for å planlegge, kjøpe, betale &amp; gjennomføre reise<sup>2</sup></i>
	<b>Pålitelighet</b>	<i>Driftssikkert, trygghet på korrekt utført betaling</i>
<b>Sterk markedsposisjon</b>	<b>Trafikkavvikling</b>	<i>Betalingsløsningens innvirkning på trafikkavvikling (fokus på av- og påstigning)</i>
	<b>Spesielle brukerbehov</b>	<i>I hvor stor grad betalingsløsningen tilrettelegger for brukere med spesielle behov<sup>3</sup></i>
	<b>Konkurransedyktighet</b>	<i>Relativt prisnivå, insentivering til bruk av kollektivtransport, vekst i markedsandel</i>
<b>Effektiv og bærekraftig ressursbruk</b>	<b>Investeringer</b>	<i>Investeringsbehov</i>
	<b>Inntekter</b>	<i>Inntekt per reise<sup>4</sup></i>
	<b>Kostnader</b>	<i>Driftskostnad per reise<sup>4</sup></i>
	<b>Strategisk fleksibilitet</b>	<i>Tilpasningsdyktighet og resulterende risiko for begrenset handlingsrom<sup>5</sup></i>

1. Vurderer ikke kundetilfredshet hos brukere med spesielle behov, dette dekkes av punkt "Spesielle brukerbehov" 2. Kun betalingssystemets innvirkning på gjennomføring av reisen. 3. Bevegelsehemmede, barn, eldre, tilreisende, mm. 4. Per reise, ikke totale inntekter/kostnader da volum dekkes av punkt "Konkurransedyktighet" gjennom markedsandel 5. Evne til å enkelt tilpasse foretningsmodell til endrede krav