

Ruters billett-app

Strategiforum 6. desember 2012

Hanne N. Breivik, prosjektleder

Ruter#

Hva utvikles?

- Ruter billett-app for iOS (iPhone og iPad), Android og Windows Phone
- Andel smarttelefonbrukere på de forskjellige plattformene:
 - iOS: 37 %
 - Android: 39 %
 - Windows Phone: 4 %



Hvorfor en app?

- Utbredelse av smarttelefoner i Norge drøye 60 % Q1 2012 (noe høyere i Oslo og Akershus)
 - Raskt økende, forventes å komme opp i nærmere 80 % ila 2013
- Mulighet for sikkerhetsløsninger (anti-snik) og rimeligere betalingsløsninger enn i en SMS-løsning

Telefonen er mer enn en telefon!

- 67 % av oss går aldri hjemmefra uten telefonen
- 20 % ville heller være uten TV enn uten smarttelefon

Hva med SMS?

- Først og fremst lanserer vi en app, og i fase 1 tilbyr vi enkeltbillett med betaling med kredittkort
- Våren 2013 kommer fase 2:
 - Periodebilletter
 - Tilleggsbilletten
 - Mulighet til å betale via SMS/telefonregningen
- Videreutvikling:
 - Hva ønsker kundene seg inn i appen?
 - Klarer vi å være tilgjengelige nok i en app eller er det fortsatt et marked for SMS-billett?
 - Hvis ja: Da må vi vurdere om vi skal tilby en SMS-løsning

Førsteprioritet: Enkelhet for kunden!

- 3 runder med brukertesting
 - Første gang på grunnlag av skisser
 - Andre og tredje gang i testversjon av appen
- I tillegg mer uformell testing i Trafikantens lokaler og på Jernbanetorget
- I overkant av 100 kunder har sagt sin mening om forslagene våre
- Utvikling i tråd med hva kundene faktisk forstår og foretrekker!

Ruter delte en lenke. 14. november

Ruter.no | Lansering av billett-app til jul
ruter.no

Før jul kommer Ruter med egen mobilapplikasjon for kjøp av enkeltbilletter. Til våren vil mobilappen

Liker · Kommenter · Del 2

6 personer liker dette.

Thomas Venger Clausen Dette er jo på tide. Men ganske spes at man ikke klarer å få på plass periodebillett før senere. NSBs app har jo allerede hatt alt dette lenge. Bruk den!
14. november kl. 08:58 via mobil · Liker

Ruter Hei Thomas!
Det er fullt mulig å benytte periodebilletten i NSB sin app. Vi ønsker uansett å teste enkeltbillett før vi lanserer periodebilletten. Mvh Silje
14. november kl. 09:10 · Liker

Mads Wam Schneider Men Ruter, hvorfor kan ikke enkeltbillett på mobil få laveste e
14. november 2012 kl. 09:10

1. Med mobilbillett bruker man ikke plastkort og man sparer dermed miljøet.
2. Man sparer føreren for kontanthåndtering. Tryggere og mer effektivt.
3. Man trenger ikke lese av noe kort om bord på trikk og buss, og man bidrar derfor til en raskere påstigning.
4. Man klarer seg selv og belaster dermed ikke køen på Ruters kundesenter, køen ved billettautomatene eller i kioskene.

Alt dette bør belønnes! Mobilbillett bør derfor alltid gi laveste billettpris, slik at vi får så mange som mulig over på mobil! Mobilappen må være attraktiv for de faste reisende fra dag én.
14. november kl. 13:34 via mobil · Liker

Ruter Hei Mads!
Mobilbilletten følger forhåndskjøpt enkeltbillettpris tilsvarende de andre øvrige "billettautomater". Prisene for neste år er ikke bestemt, og vi tar derfor ditt innspill til betraktning vedr. prisendringen neste år. Mvh Silje
14. november kl. 14:07 · Liker · 1

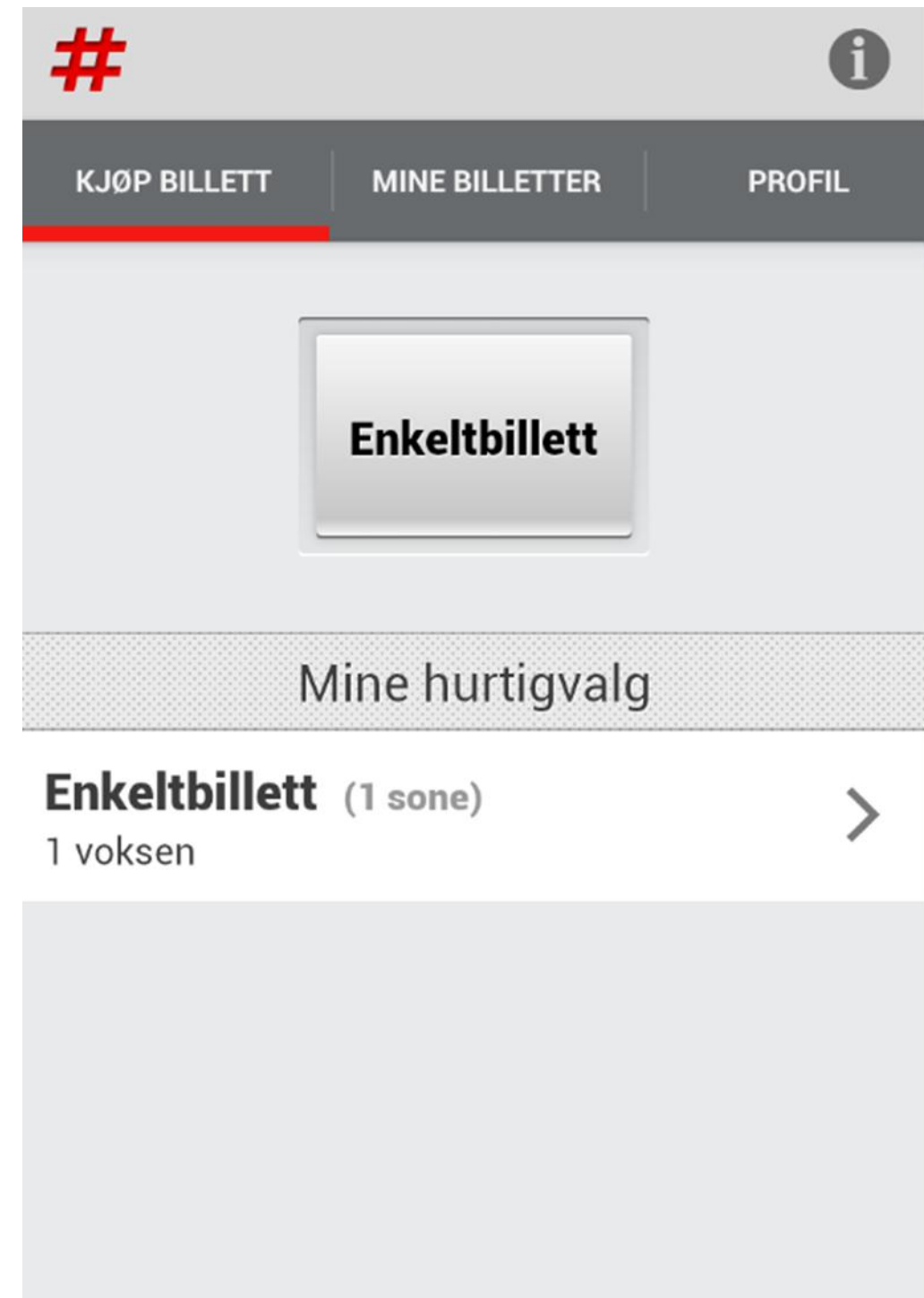
Mads Wam Schneider Dette er en god og viktig nyhets sak, men den ligger dessverre ikke på forsiden av ruter.no, selv om den er oppdatert av i dag, 14.11. Tror ikke så mange går og titter i nyhetsarkivet.
14. november kl. 16:26 · Liker

Mads Wam Schneider Hvis man på lørdag eller søndag kjøper voksenbillett + barnebillett i appen, vil appen trekke fra barnebilletten og vise til familierabatten? Er den tekniske løsningen SÅ smart? 😊
14. november kl. 16:54 · Liker

Ruter Hei igjen Mads!
Appen vil ikke automatisk trekke familierabatt, men det kommer opp en infoboks dersom du bestiller voksen og barnebillett i helgen. Vi vurderte også automatisk utregning, men etter å ha testet det på kunder (og en bussjåfør) fant vi ut at det ble vanskelig å få til i praksis. Det kunne det vært greit om appen selv beregnet riktig pris om en kunde ikke visste om rabatten. Men dersom en kunde er kjent med rabatten, så oppstår problemet dagen da kunden skal ha med seg flere enn 4 barn. Vi fant derfor ut at infoboksen var den mest hensiktsmessige løsningen for dette. Mvh Silje
15. november kl. 07:50 · Liker

Mads Wam Schneider Det høres helt fint ut 😊
15. november kl. 17:58 via mobil · Liker


Kjøpsdialogen – Forsiden, med og uten tidligere kjøp



Enkeltbillett, reis fra og til

< **# Enkeltbillett**

Reis fra og til Reis i soner

Fra  Nåværende (Sone 1)

Til (Sone 1)

Antall soner: 1

Antall reisende

Voksne **1**

Barn / honnør **0**

Totalbeløp: **30,-**

- Om GPS-posisjonering er aktivert vises nåværende sone i «Fra»-feltet
- En 1-sones billett basert på stedet kunden befinner seg er forhåndsutfyllt
- Kunden kan legge inn holdeplass i «Fra»- og «Til»-feltene


Enkeltbillett, reis i soner

The screenshot shows the 'Enkeltbillett' (Single Ticket) screen in the Ruter# app. At the top, there is a back arrow and the text '# Enkeltbillett'. Below this, there are two tabs: 'Reis fra og til' (Travel from and to) and 'Reis i soner' (Travel in zones), with the latter being selected. Under the 'Reis i soner' tab, there is a field for 'Fra' (From) with a location icon and the text 'Nåværende' (Current location), and a field for 'Til' (To) with the text '(Sone 1)'. Below these fields, there is a section for 'Reis i antall soner' (Travel in number of zones) with a minus button, the number '1', and a plus button. Underneath, there is a section for 'Antall reisende' (Number of passengers) with two rows: 'Voksne' (Adults) with a minus button, the number '1', and a plus button; and 'Barn / honnør' (Children / reduced) with a minus button, the number '0', and a plus button. At the bottom, there is a total price of 'Totalbeløp: 30,-' and a green button labeled 'Neste' (Next).

- For kunder som kjenner sonesystemet
- Bestemmer antall soner billetten skal gjelde for
- Med GPS-posisjonering aktivert velger appen den sonen du befinner deg i som startsoner

Bekreft kjøp

< **#** Bekreft kjøp

Enkeltbillett 

Antall soner: 1
Fra sone: 1

1 voksen 30,-

Sum: **30,-**

Betalingsmåte **Nytt bankkort**

Husk bankkortinformasjon

Billetten blir gyldig to minutter etter kjøp.

Bekreft kjøp

- Om kunden går direkte fra hurtigvalgene på forsiden kommer han/hun rett hit
- Kjøpet bekreftes – eller man kan gå tilbake og gjøre endringer
- Bankkort kan lagres
 - Uansett kan kjøpet være anonymt

Bekreftet billett



- Billetten skal kjøpes før betalingsgrensen
- Påstigning er tillatt etter at billettkjøpet er bekreftet
- Billetten aktiveres 2 minutter fra kjøpstidspunkt
 - Snikpreventivt tiltak
- Nedtelling til aktiveringstidspunkt – «Gyldig om»

Gyldig billett

< # Min billett

Gyldig

Billetten er gyldig for påstigning

Enkeltbillett

1 voksen og 1 barn/honnør

Utgår om:

01 **01** **43**

time min sek

Gyldig til 02.10.2012 kl. 18:00:15

Fra sone 1

Antall soner: 2

QR-kode Animasjon

Kjøpt 02.10.2012 kl. 16:28:15

Pris kr 45, herav kr 3,60 mva.

Betalt med VISA 0897

- Tydelig overskrift «Gyldig» på grønn bakgrunn
- Bevegelig nedtelling av gyldighetstiden (gyldig for påstigning)
- Dagens animasjon og QR-kode
 - Kunden må aktivt trykke på animasjons-/QR-kodeknappen for at disse skal vises
- Både kjøpstidspunkt og utløpstidspunkt vises (lokal tid)

Utgått billett



- Tydelig overskrift «Utgått» på rød bakgrunn
- Nedteller fjernet
- QR-kode og dagens animasjon er klikkbare 1 time etter utløpstidspunkt
- Så lenge påstigning skjer innenfor gyldighetstiden er billetten gyldig for reisen

Mine billetter



- Oversikt over billettkjøpene
- Mulig å slette utgåtte billetter (ikke mulig å slette gyldige billetter!)
- Mulig å bestille kvittering på epost

Profil

ⓘ

KJØP BILLETT MINE BILLETTER **PROFIL**

Mitt bankkort

Ved å lagre kortinformasjonen slipper du å ta frem bankkortet hver gang du skal kjøpe en billett. Informasjonen blir lagret hos Payex og ingen andre har tilgang til denne informasjonen.

Mitt lagrede bankkort: VISA 1111

Bytt Fjern

E-post

Min e-postadresse ingen

Send kvitteringer til e-post Av

Ruters referanse: ENQR-XRTG-56

- Her kan betalingskort legges inn ved første kjøp, eller i forkant av kjøpsprosessen om ønskelig
- E-postadresse for automatisk tilsending av kvittering
- Ruters unike referanse ligger her slik at Ruter kan finne tilbake til kjøpet også for anonyme kunder

Det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett:

- Må ha tilstrekkelig nettdækning på kjøpstidspunktet slik at kjøpsprosessen kan gjennomføres i sin helhet
- Skal ha gyldig billett tilgjengelig før ombordstigning
(gyldig billett for påstigning før betalingsgrensen passerer på transportmiddelet eller stasjonen)
- Skjermen må være leselig og det må være nok batteri på telefonen/nettbrettet så lenge reisen varer. Hvis ikke vil det anses som å reise uten gyldig billett.
- Kjøpte billetter kan ikke refunderes

Kontroll av mobilbilletten

- Ved ombordstigning hos fører er det lagt opp til visuell kontroll
 - Nedtelling ift billettens utløp
 - Animasjon
- Kontrollenhetene (MT'ene) er utviklet for maskinell lesing av QR-koden
 - Tekniske sikkerhetsnøkler og sjekksummer vil sjekke billettens ekthet

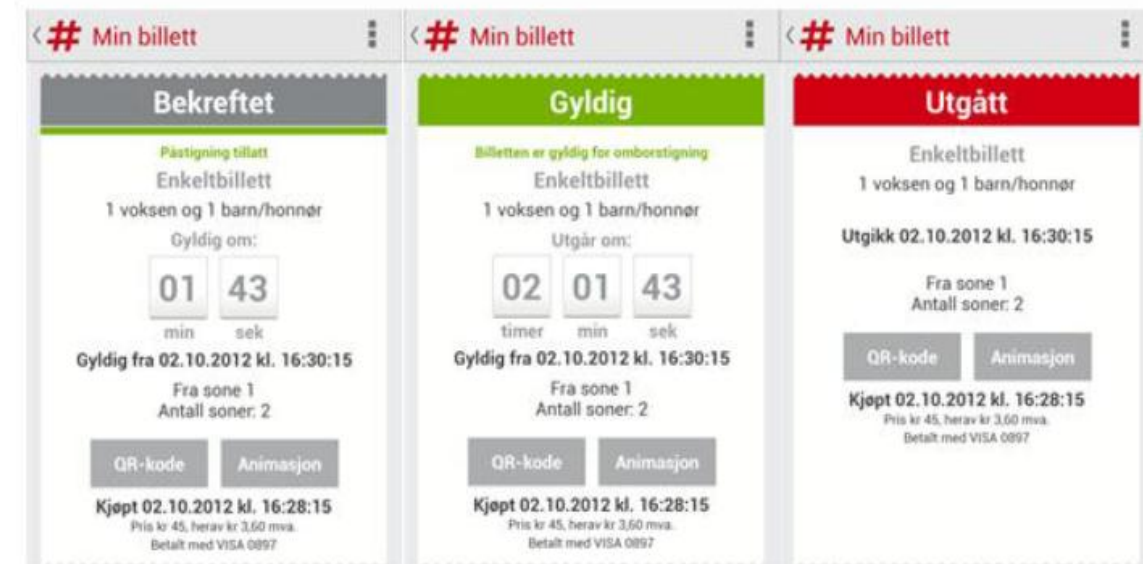


Opplæring

- Alle operatører og kundefrontpersonell er tilbudt opplæring
 - Opplæringsløpet har startet, siste depot får besøk 17.12.
- Prosjektet har hatt fast plass på agendaen i Brukerforum og brukt denne gruppa som referansegruppe
- Deltatt i flere sjåførmøter
- Tett dialog med billettkontrollen og andre interessenter underveis

Når betaling er gjennomført lastes billetten umiddelbart med til telefonen

Slik ser billetten ut:



Ombordstigning er tillatt når billetten er bekreftet

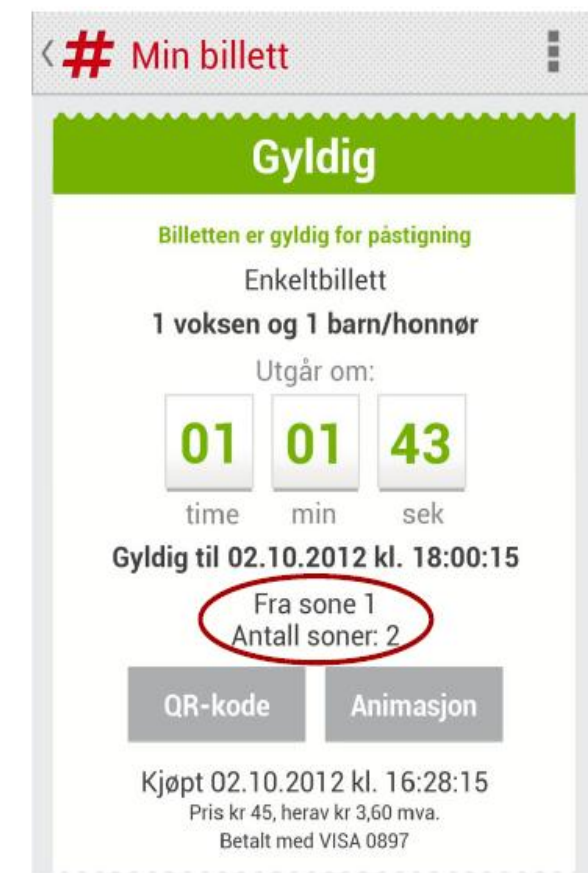
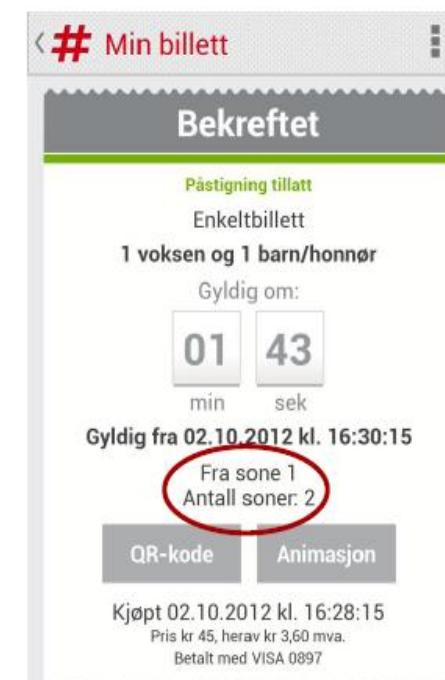
Billetts gyldighet bestemmes av antall soner

Animasjon er aktiv en time etter billetts utløp

9

Ruter#

Hva skal sjekkes av sjåførene/konduktørene?



Ruter#

Utrulling

- Utvikling og testing er i all hovedsak avsluttet
 - iOS-versjonen er sendt til AppStore for godkjenning
 - Windows-versjonen sendes inn fredag 07.12.
 - Android-versjonen sendes inn rett over helgen
- Teknisk utrulling gjennomføres i hovedsak lørdag 15.12.
 - Det som kan rulles ut i forkant, skal rulles ut i forkant (PL4, NOD)
- Appen tilgjengelig i AppStore, Google play og Windows Phone Marketplace søndag 16.12.
 - Produksjonstesting
- Lanseringsarrangement 17.12.

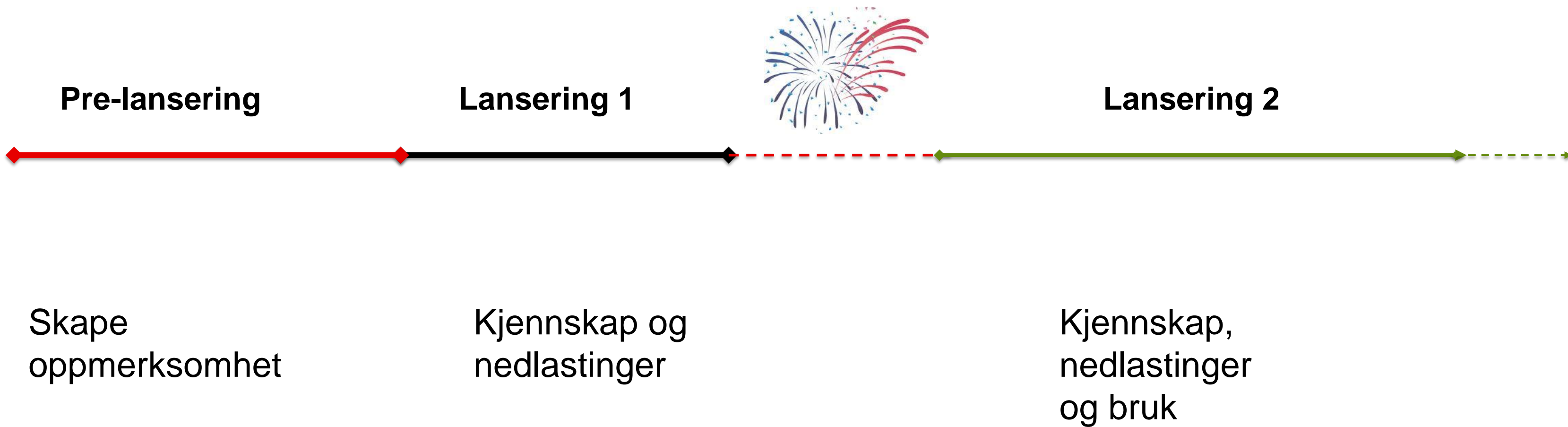
Markedskommunikasjon

Budskap:

Vi gjør det **enklere** for kundene våre:

Kjøp enkeltbillett – helt enkelt

Lanseringsplan / Målsetning



Ruter#

Pre-lansering

Pre-lansering tas ut i ubetalt kommunikasjon

- Invitert presse til å delta i brukertest, involvere og bygge kunnskap, samt en "snik"presentasjon av nye TVMer
- Løpende dialog med pressen
- Tease lanserings-eventet i ubetalte og digitale kanaler



Lansering ved Nationaltheatret

17. desember



Ruter #

”Live”-overføring...

- ... til de digitale skjermer på T-banen (9 stasjoner / 94 skjermer)
- ... på ruter.no med bilder og tekst
- ... i sosiale medier



Det klippes sammen 1 min fra eventet som sendes som en ”nyhetsbreak” midt i rushtiden. Resten av dagen, og dagen etter, vil vi sende 10 sekunders klipp fra åpningsarrangementet, mens resten av uken sendes en animasjon med kampanjeprofil.

Informasjonsfilm

YouTube

Ruter As Abonner 63 abonnenter 110 551 antall ganger videoer

Fremhevede Bla gjennom videoene Søk i kanalen

Ruter#

Du finner oss på ruter.no

Kundeservice: 177 (tast 1)

Ruters app for enkeltbillett 69 antall ganger sett

Fremhevede spillelister

Opplastede videoer 52 videoer

- Event
- Ruter.no
- Sosiale medier
- Kundesenteret
- Med mer..

Infokort med pussefille – til utdeling på eventene



App-kontroll i Akershus 18. desember

- En kontroll av det hyggelige slaget

- Om bord på båtene til Nesodden (17.12.)
- Jessheim Storsenter
- Ski Storsenter
- Sandvika bussterminal
- Mosenteret, Nittedal



MEDIEHUSET
Østlandets Blad
AVIS • NETT • RADIO

Akershus
AMTSTIDENDE

Østlandets avis
Eidsvoll Ullensaker
Avisen for Øvre Romerike
www.eub.no

VARINGEN.no

Romerikes Blad
MEDIEHUSET ROMERIKE

TIRSDAG 3. AUGUST 2008 LIRE 32 NIL 179 311. ÅRGANG LØSSALG KR. 12,- www.budstikka.no
Budstikka
Lokalavis for Østlandet og Bærum



Lansering 1

plakat, takbuer og digitale skjermer



ruter.no



twitter

Ruter#

Infokort – for distribusjon gjennom sjåførere/førere



Lansering 1

13.12

ruter.no

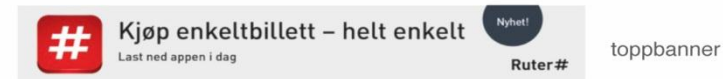
17.12
Oslo

18.12
Akershus

23.12

Lansering 2

6.1



nettboards



ruter.no



Ruter#

