

Konsulentbistand på IKT området

Dialogkonferanse hos Ruter

Endre Angelvik, IT-sjef

Ruter#

Innhold

- Ruter og IT i Ruter
- Retningen framover
- Dagens forskjellige rammeavtaler

Et administrasjonsselskap

Ruter er administrasjonsselskapet for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus som planlegger, bestiller og markedsfører kollektivtrafikktilbudet.



Kollektivtrafikken i Oslo og Akershus er inne i en sterk vekstperiode, og siden Ruter ble etablert i 2008 har antall reiser økt med

0%



309 millioner påstigninger
på T-bane, buss, trikk, tog og båt i hele
Ruters trafikkområde i 2013.

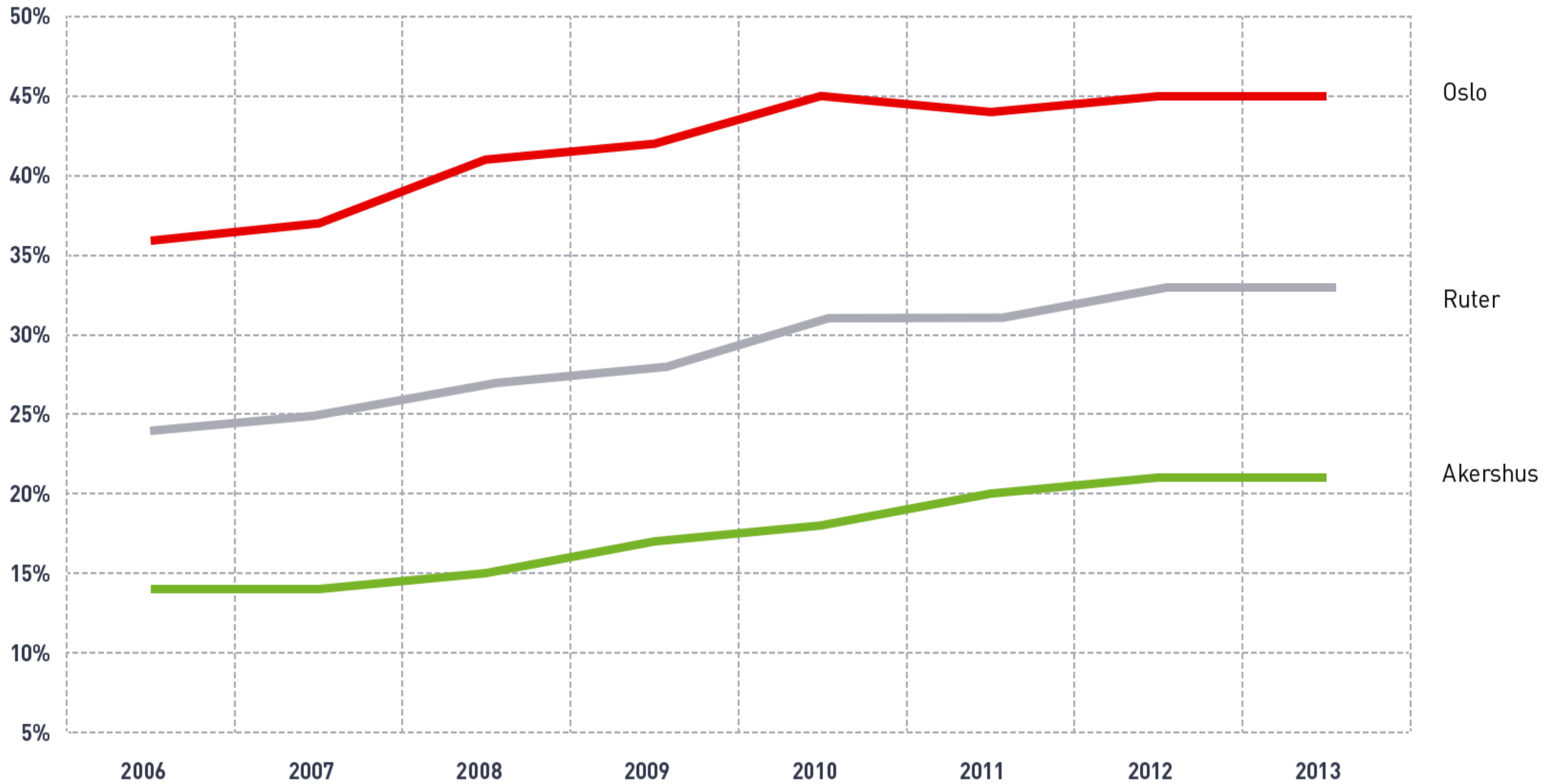
Det skal tilrettelegges for

750 tusen nye innbyggere

og en tredobling av kollektivtrafikken frem mot 2060



Kollektivtrafikkens markedsandel



Ruter#

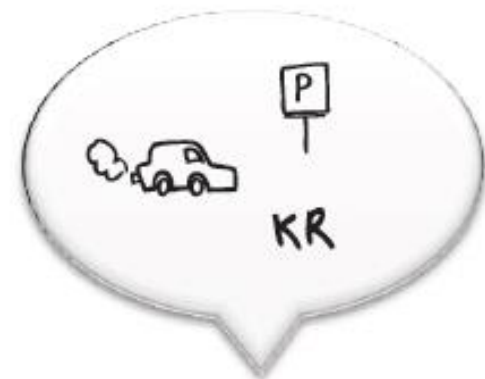


94%

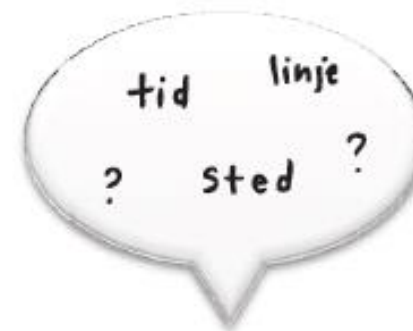
av kundene våre var i oktober **tilfredse med siste reise**. Tallet har ligget på mellom 90 og 92% de siste 3 årene.

Kilde: Ruters MIS

To sentrale prinsipper



**Senke
barrierer**



**Redusere
usikkerhet**

Gjennom riktige prismodeller,
høy tilgjengelighet, god
informasjon og enkel
planlegging

Gjennom god informasjon,
aktiv bekreftelse, og
korrigerende ved avvik

Ruter#

Kundeorientert kollektivtrafikk

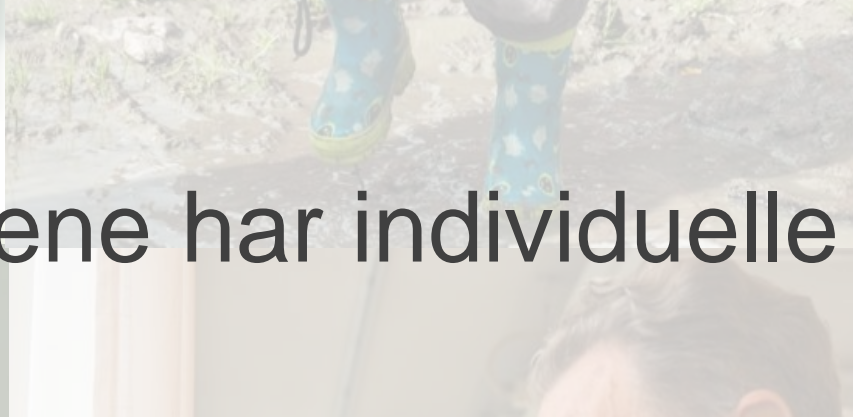


«En kundedrevet organisasjon er på lag med kunden. Den former fremtiden sammen med kundene.

Kundestrategien skal gi oss gode planer, metoder og verktøy for hvordan vi skal behandle, samhandle, se på, oppleve og lytte til kundene. Da vil vi få bedre innsikt i kundens hverdag og deres preferanser. Først da er vi en fullverdig kundeorientert organisasjon!»

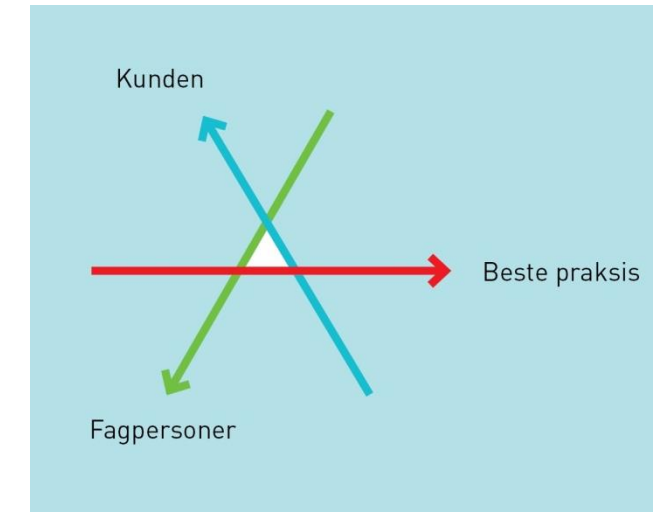


Individene har individuelle grunner til å reise kollektivt



FORSTÅ

- Utenfra og inn-perspektiv
- Triangulering – kunder, eksperter og beste praksis
- Brukerferd



Vurdere	Forberede	På holde plass	Reise	Uventet hendelse	Etter reisen	Neste reise
<ul style="list-style-type: none">› Vurdere kollektivt› Velge kollektivt	<ul style="list-style-type: none">› Planlegge› Velge reiserute› Velge billett	<ul style="list-style-type: none">› Kjøpe billett› Lese av billett› Vente	<ul style="list-style-type: none">› Reise› Bytte› Vente› Ankomme	<ul style="list-style-type: none">› Oppdage et problem› Få informasjon eller hjelp› Finne en løsning	<ul style="list-style-type: none">› Komme frem› Evaluere	<ul style="list-style-type: none">› Vurdere kollektivt på nytt

UTFORME

Myndiggjør meg

ved å gi meg verktøy og kunnskap slik at jeg kan løse utfordringer på egen hånd.

Verdsett meg

ved å vise at du setter pris på at jeg velger å reise kollektivt.

Slutt å irritere meg

ved å fikse alle de små problemene jeg møter når jeg skal bruke kollektivt.

I samarbeid med kundene, ansatte og samarbeidspartnere har vi utviklet **tre enkle prinsipper** for god kundeopplevelse.

Prinsippene spiller på hverandre, og dersom du begynner å bruke ett av dem vil du som regel begynne å påvirke de andre nivåene.



Involvere kunder i produktutvikling



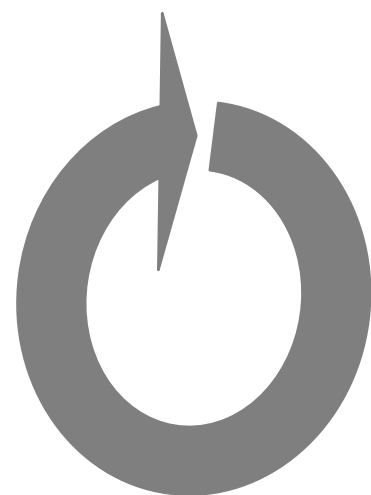
Vi har kontinuerlig fokus på kundene
 - og jobber tett med dem for å utvikle brukervennlige tjenester

Kontinuerlig utvikling

Utviklingssyklus

Test for å få tilbakemeldinger

Utforme en kundeorientert løsning



Forstå kundenes behov

- Myndiggjør meg
- Verdsett meg
- Slutt å irritere meg

Eksempler på Ruters utvikling

- Systematisk kategorisering av tilbakemeldinger fra kunder via forskjellige kommunikasjonskanaler
- Revidering av nåværende funksjonalitet og fremtidig prosjektomfang basert på trender i markedet
- Dialog med Blindeforbundet
- Brukertester og fokusgrupper
- Piloter

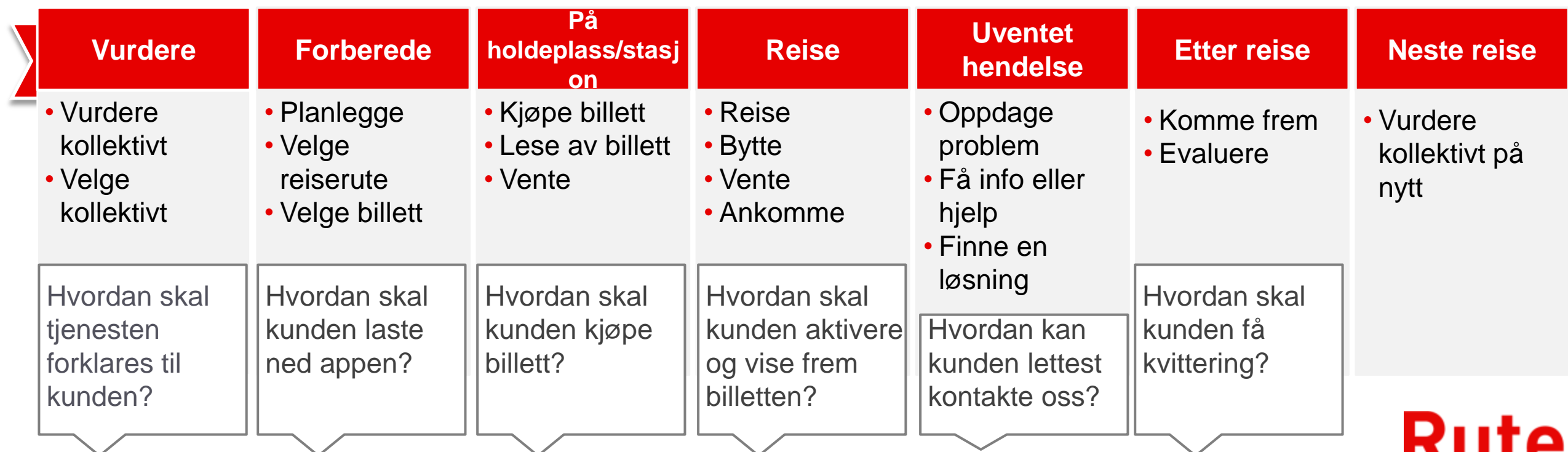
Kundeferden



Ane Mari (32)

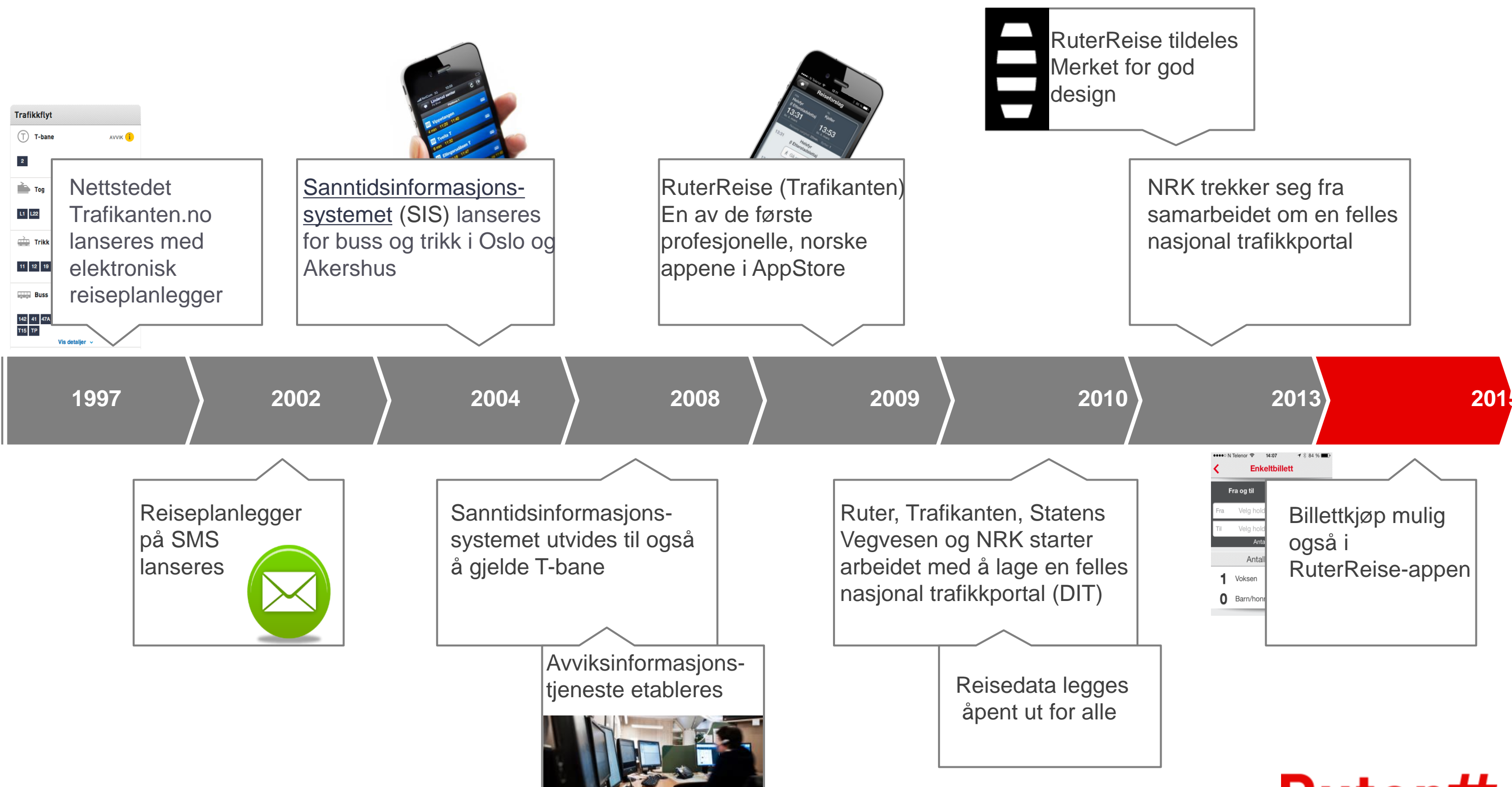


Astrid (47)



Ruter#

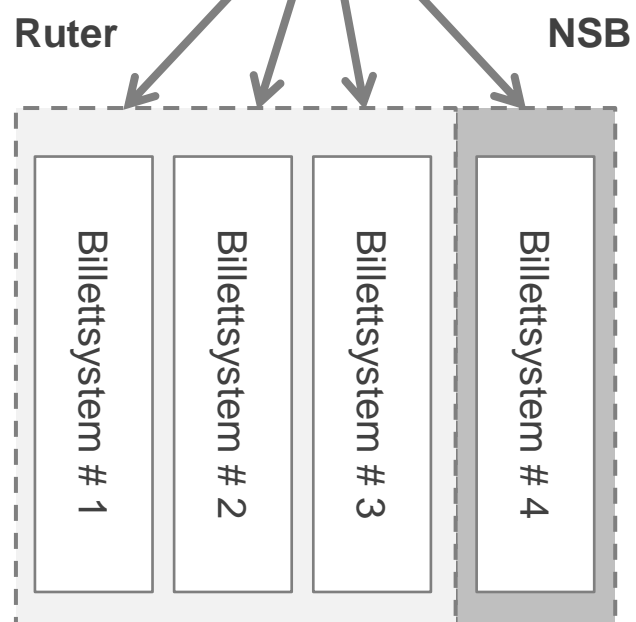
Utvikling reiseinformasjonstjenesten



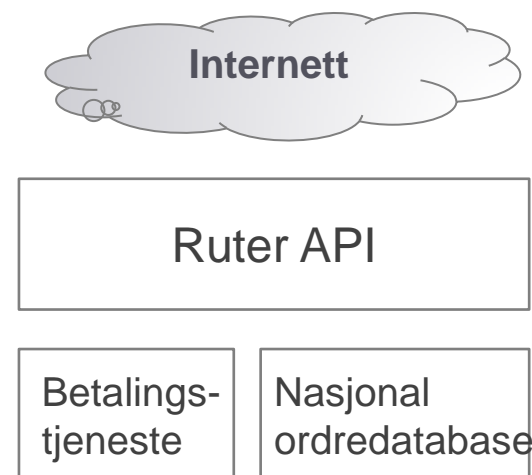
Ruter#

Utvikling av betalingsløsninger

Proprietært system

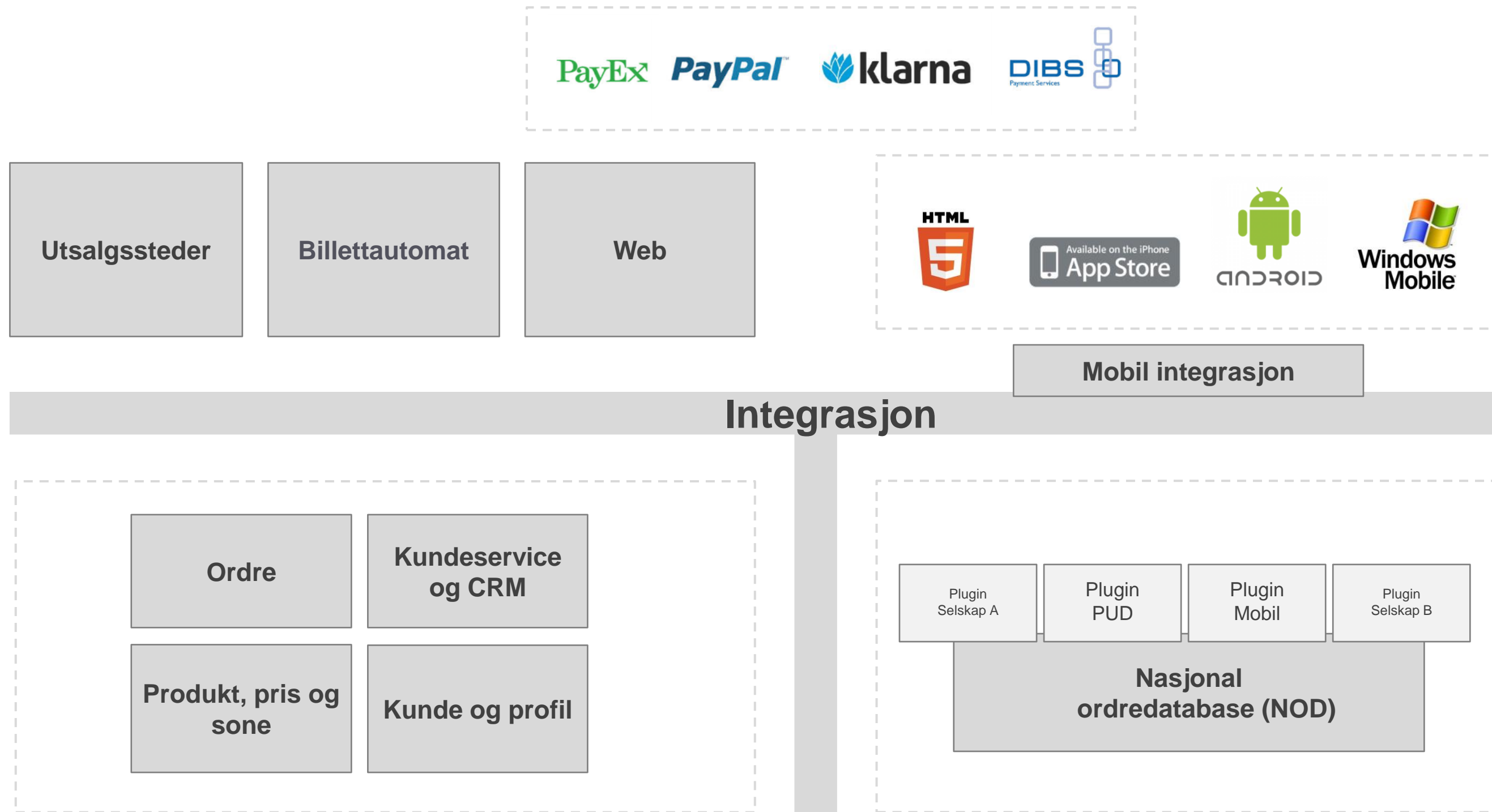


Åpent system med Nasjonal ordredatabase



Ruter#

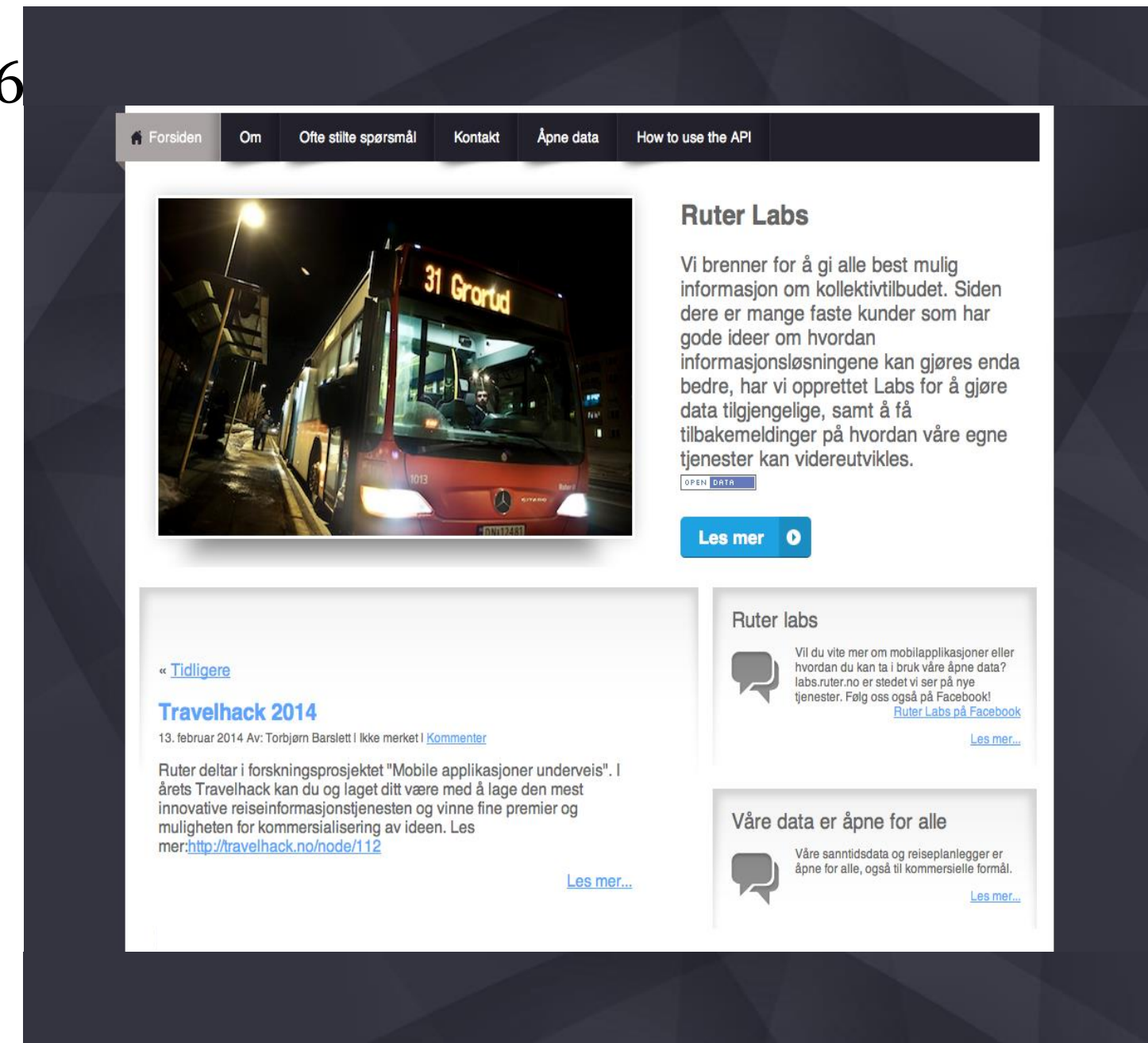
Overordnet arkitektur



Ruter#

Åpne data: Ruter har lansert **Ruter Labs** og **Travelhack** - gjør det lettere for utviklere, og stimulerer til innovasjon i markedet

- Ruter har tilbudt sanntidsdata gratis siden 2006
- Trafikkdata fra reiseplanleggeren har vært tilbudt siden 2010
- Ved hjelp av våre programmeringsgrensesnitt (API) har det blitt utviklet en rekke mobil-applikasjoner
- Fra mars 2011 ble trafikkdataene tilgjengeliggjort for allmenn bruk, også til kommersielle formål for eksempel ved nedlastning fra AppStore, Google Play eller ved reklame



The screenshot shows the Ruter Labs website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Forsiden, Om, Ofte stilte spørsmål, Kontakt, Åpne data, and How to use the API. Below the navigation bar, there is a large image of a red bus at night with the destination '31 Grorud' displayed on its sign. To the right of the image, the text reads: 'Ruter Labs Vi brenner for å gi alle best mulig informasjon om kollektivtilbudet. Siden dere er mange faste kunder som har gode ideer om hvordan informasjonsløsningene kan gjøres enda bedre, har vi opprettet Labs for å gjøre data tilgjengelige, samt å få tilbakemeldinger på hvordan våre egne tjenester kan videreutvikles.' Below this text is a blue button labeled 'Les mer'. Further down, there is a section titled 'Travelhack 2014' with a date '13. februar 2014' and a link to 'Kommentar'. The text describes a research project 'Mobile applikasjoner underveis' and mentions that participants can win prizes and commercialize their ideas. A link 'http://travelhack.no/node/112' is provided. To the right of this section is another 'Les mer...' link. On the far right, there are two smaller sections: 'Ruter labs' with a speech bubble icon and text asking for feedback on mobile apps, and 'Våre data er åpne for alle' with a speech bubble icon and text stating that real-time data and trip planners are open for all.

Ruter#

Retningen framover

- Økende integrasjon både internt og eksternt
 - Interoperabilitetstjenester AS
 - Visit Oslo
- Fra offline til online systemer
 - Billettering på mobiltelefon
 - Billettkontroll
- Økende selvbetjening i digitale kanaler
 - Ca 25 % av billettinntektene nå via mobil-app
 - Kundedialog via ruter.no

Dagens rammeavtaler

- IKT konsulenttenester
- Strategiske konsulenttenester
- Vikartjenester
- Digitale flater
- Enkeltavtaler på andre områder

Hvordan blir Ruter en bedre kunde?

- Hva er det viktig at Ruter gjør for at du som leverandør skal tilby dine bestefolk?
- Hvilke kontraktsformer ønsker leverandørene primært å benytte? Hvorfor?
- Hvilke risikodelingsmodeller har leverandørene best erfaring med for leveranser på IKT området?
- Hvordan spesifiserer Ruter best en konsulentprofil for at leverandør skal kjøppest og best mulig svare på forespørselen med riktig person?
- Hva bør være Ruters viktigste fokusområder for å bli en attraktiv og god kunde?