

# Ruters Markedsinformasjonssystem (MIS)

## Konkurransenutsetting

Oslo, 20. september 2012

Marit Leite

**Ruter#**



# Bakgrunn

- Markedsinformasjonssystemet består av tre hovedområder:
  - Operatøroppfølging (kundens tilfredshet med reisen [ombordintervjuer] og operatørkontroll)
  - Tilfredshet med kollektivsystemet og kartlegging av reisevaner (telefonintervju)
  - Rapporteringsløsning (web-portal)
- Ruter MIS i dagens form ble satt i drift april 2009, og innebar blant annet at Sporveiens MIS og SL MIS ble slått sammen i et nytt system
- Dagens kontakt med TNS Gallup går ut 31. mars 2013



# Anbudsutlysning

- Ny kontakt vil gjelde i en 4 års periode
- Dagens løsninger er evaluert. Dette inkluderte bl.a. samtaler med sentrale brukere av systemet
- På bakgrunn av denne evalueringen anbefales det at systemets overordnede struktur og omfang videreføres, både med hensyn til antall intervjuer/ operatørkontroller og rapporteringsform
- Fleksibilitet blir forsøkt ivaretatt ved inngåelse av ny kontakt. Det er ønskelig med stor grad av frihet til å endre innhold og fokus, også i løpet av kontraktperioden. Det gjelder både hva kunden skal evaluere, og hvilke aspekter ved operatørenes leveranser vi kontrollerer
- Operatørenes kontaktpersoner vil bli tatt med arbeidet med tilpasninger og endringer.

# Tilpasninger/endringer i ny kontrakt

## Operatøroppfølging (operatørkontroll og intervju om bord):

Tilbydere blir bedt om å vurdere om det er mulig, og hva som vil være konsekvensene dersom:

- Nettbrett erstatter smarttelefoner ved gjennomføring av operatørkontroll og kundeintervjuer om bord (kan det bidra til økt effektivitet eller bedre kvalitet på innhentet informasjon)
- Bilder i større grad brukes for å dokumentere avvik som skal gebyrlegges i operatørkontrollen



## Tilfredshet med kollektivsystemet og kartlegging av reisevaner (telefonintervju):

Mulige endringer som vil evalueres i forbindelse med anbudsprosessen er:

- Inkludere stedfesting av helreisens start- og sluttpunkt i reisevanedelen av undersøkelsen
- Web som metode istedenfor telefonintervjuer

# Tilpasninger/endringer i ny kontrakt

## Rapportering:

I konkurransegrunnlaget vil det legges vekt på mulige forbedringer som kan bidra til at rapporterings-løsningen:

- Oppfattes som mer brukervennlig og tilgjengelig (forenkle tilgang/pålogging, bedre brukergrensesnitt mv)
- I større grad kan tilpasses den enkelte brukers behov, blant annet gjennom å kunne lagre egne standardrapporter mv
- Blir raskere og mer stabil enn i dag
- Gir større muligheter for å kunne «borre i resultatene» (drill-down)

Resultatene foreslås rapportert i egen rapporteringsløsning, og vil etter hvert delvis integreres i det nye datavarehuset etter planlagt framdrift i prosjektet. Det vil relativt raskt kunne opprettes en forbindelse mellom Ruter MIS og datavarehuset, slik at utvalgte nøkkeltall kan rapporteres løpende i virksomhetsstyringssystemet.