

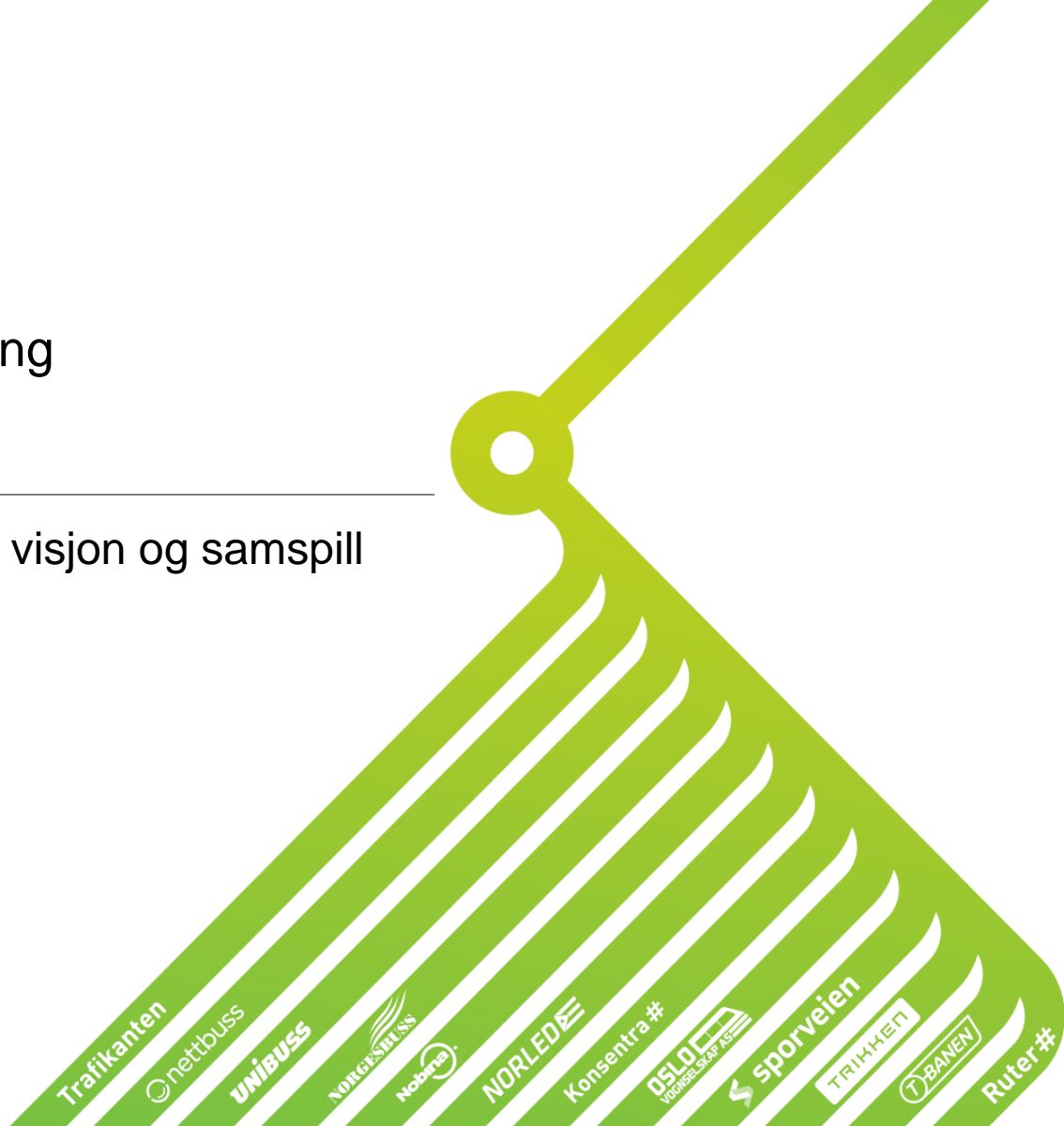
Kollektivtrafikk i Oslo og Akershus



# Visjonsgruppens anbefaling

## 20.06.2013

Av arbeidsgruppen for felles visjon og samspill



Trafikanten

nettbuss

UNIBUSS

NORGE'S BUSS

Nobus

NORLED

Konsentra #

OSLO  
VEGVEISER

sporveien

TRIKKEN

T-BANEN

Ruter #

## Hva ble besluttet i strategiforum den 28.2.2013

- Arbeidsgruppen fikk i oppgave å sette i gang arbeidet med å starte en motor til. Basert på involvering av kunde og kundefront.
- Fokus på de gode historiene og skape internt stolthet

Trafikanten

 nettbuss

UNIBUSS

NORKESTREBUS  
Nobus

NORLEDE

Konsentra #

OSLO  
VIRKELIG PÅ ALLE

Spurveien

TRIKKEN

T-BANEN

Ruter #

## Bakgrunn for kampanjen

- Vi har i to år jobbet med felles visjon. For å lykkes med å levere på vår visjon er det avgjørende å inkludere kunden og kundefront
- Vi vet at mange kunder er meget fornøyd med vår leveranse
- Det gjøres en fantastisk jobb, kundefront fortjener oppmerksomhet og ros
- Vi ønsker å få fram kunders opplevelser

Trafikanten

 nettbuss

UNIBUSS

NORDEFBUSS

Nobus

NORLED

Konsentra #

OSLO  
VIRKELIG PÅ RULLE

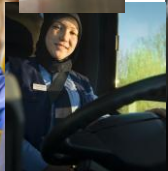
 sporveien

TRIKKEN

 T-BANEN

Ruter #

# Få fram menneskene i familien...

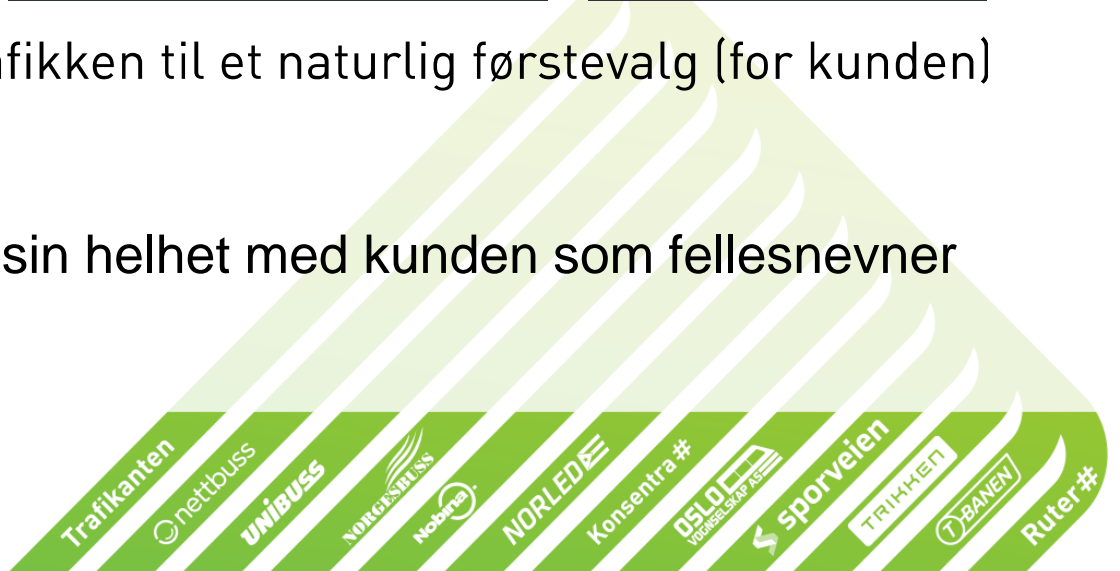


Alt henger sammen...

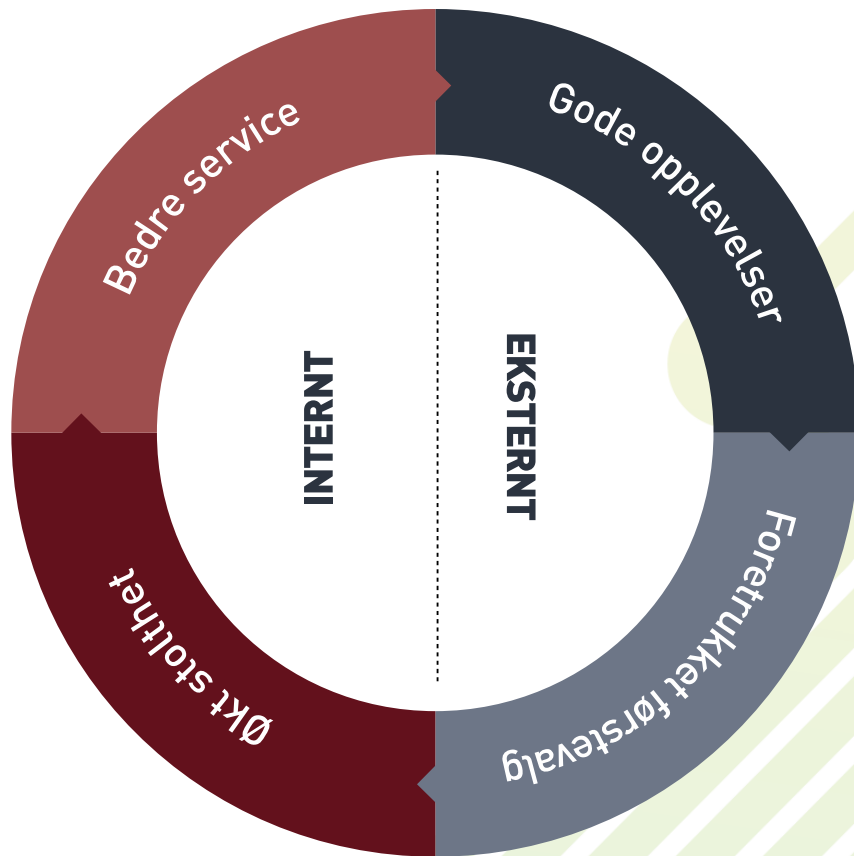


Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg (for kunden)

- Visjonen må lanseres i sin helhet med kunden som fellesnevner



# Målsetning



Trafikanten

 nettbuss

 UNIBUSS

 NORKEFESTBUSS

 Nobus

 NORLEDE

Konsentra #

 OSLO  
VIDERESKIP AS

 sporveien

 TRIKKEN

 T-BANEN

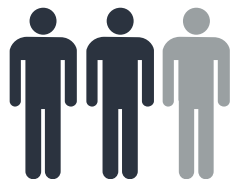
Ruter #



## Utfordringen ved ekstern operasjonalisering



Vi ser  
**helheten**



Kunden ser  
**seg selv**

Potensiell **friksjon**

- Vi kan ikke bare be om gode historier, vi må spørre om å få kundene våre til å dele sine opplevelser dersom vi skal gå eksternt
- Vi rigger oss da for også å håndtere negative tilbakemeldinger og konstruktiv kritikk

Trafikanten

 nettbuss

UNIBUSS

NORKEFENBUS  
Nobus

NORLED

Konsentra #

OSLO  
VIRKELIG PÅ ALLE

Spurveien

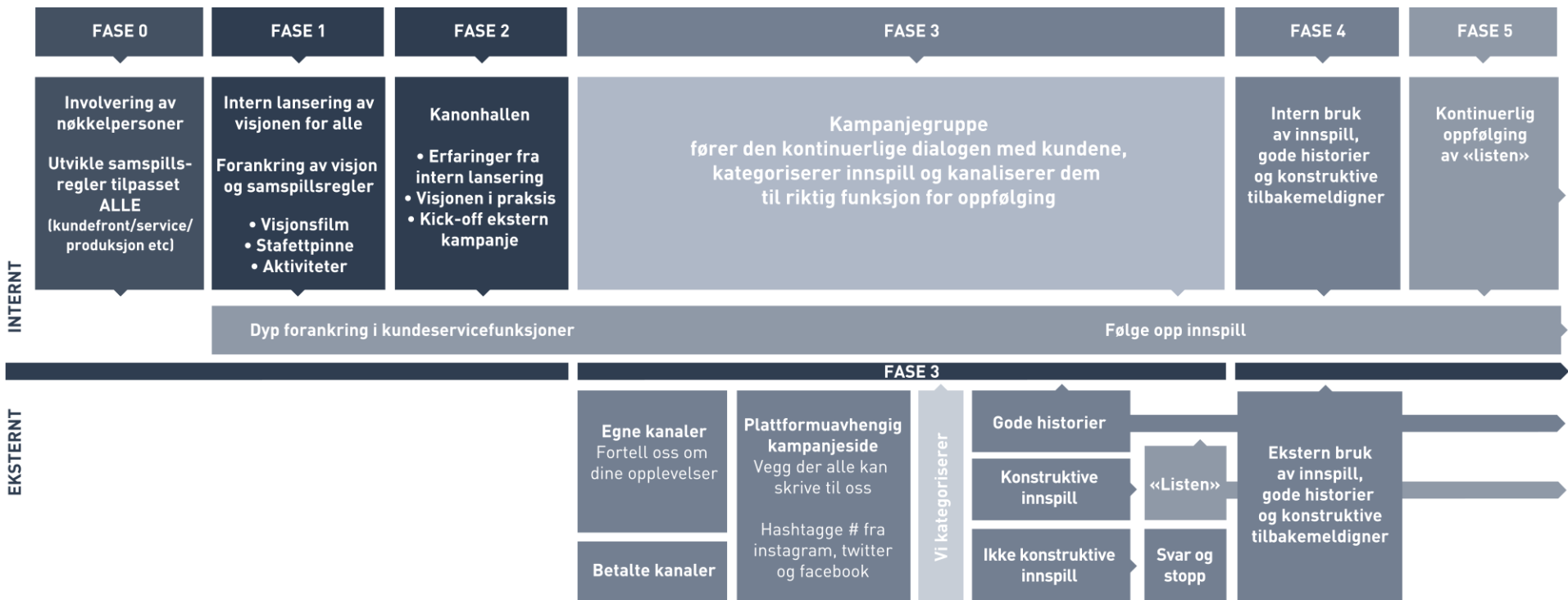
TRIKKEN

T-BANEN

Ruter #

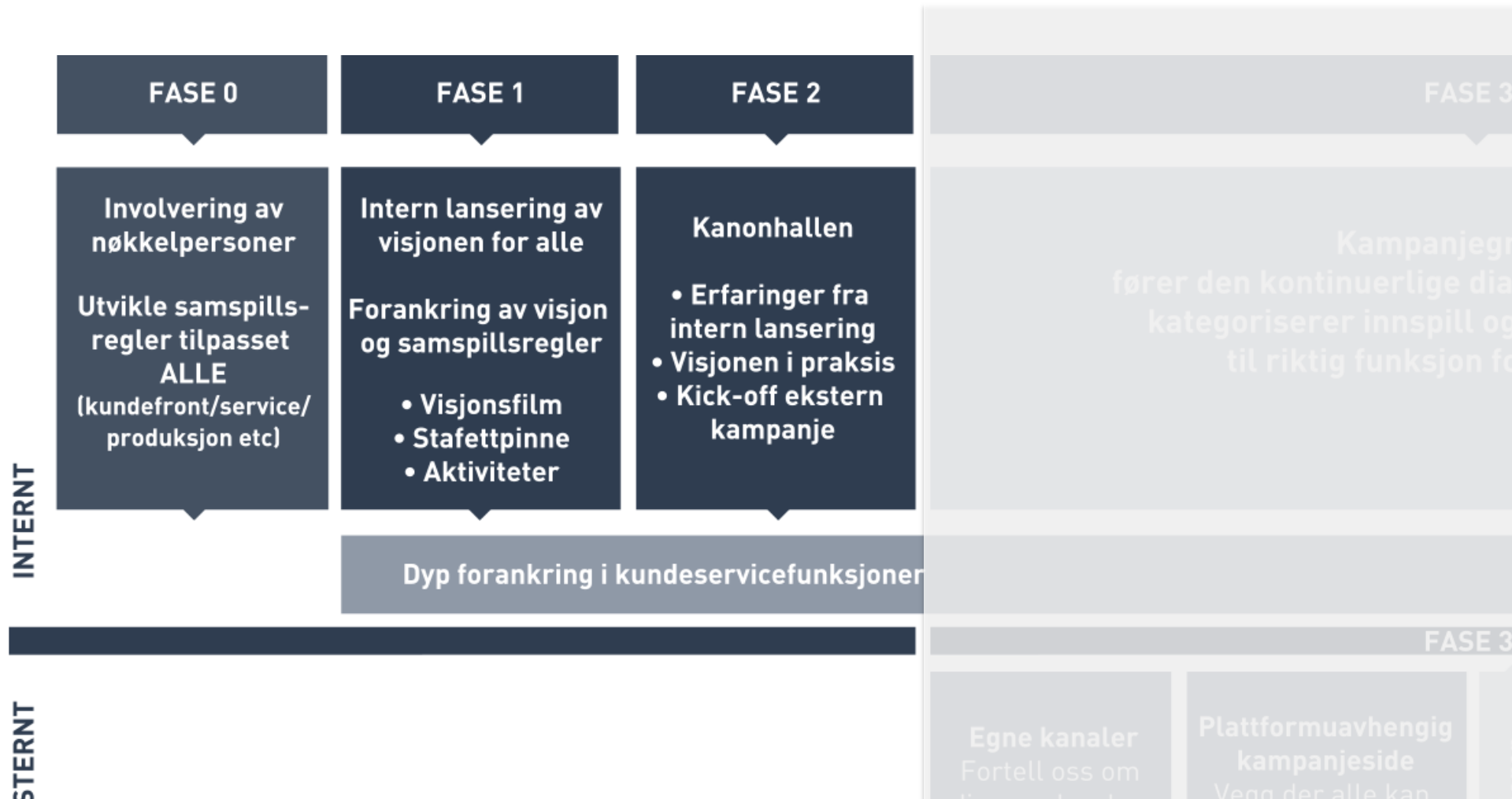
# Kampanjeplan

*Eget kampanjenavn*



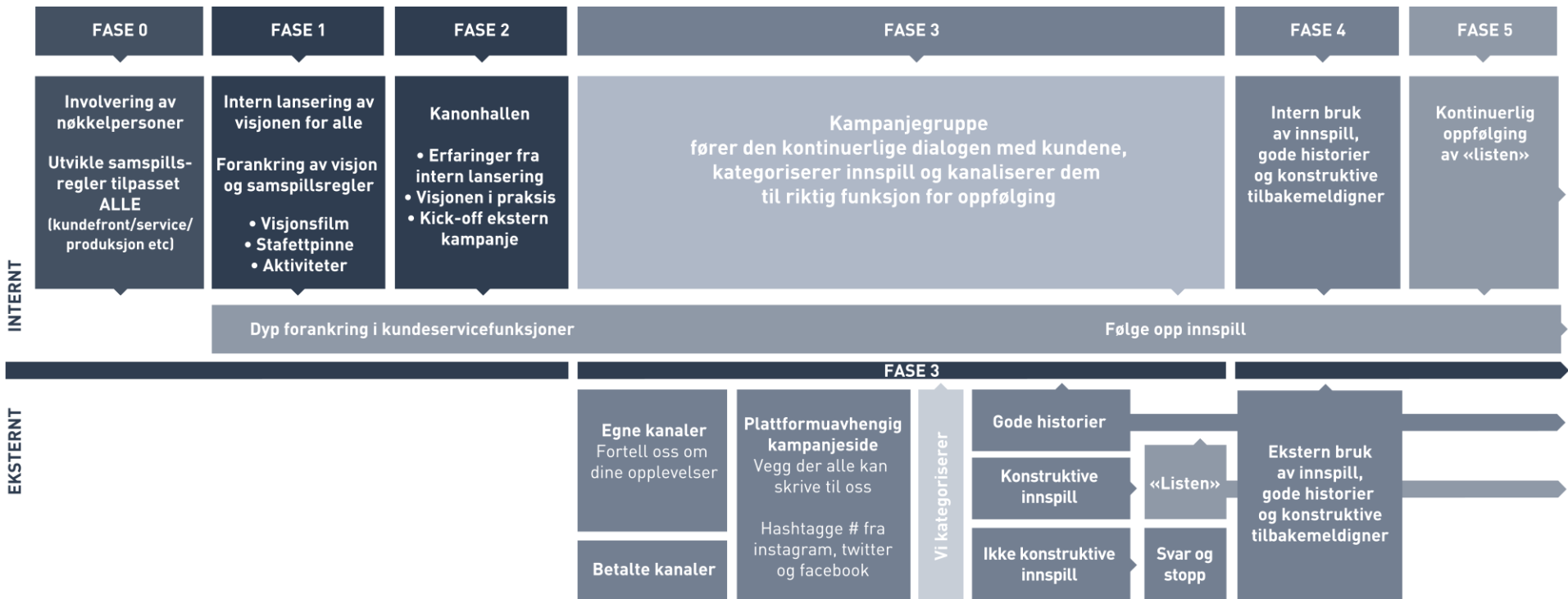


# Kampanjeplan

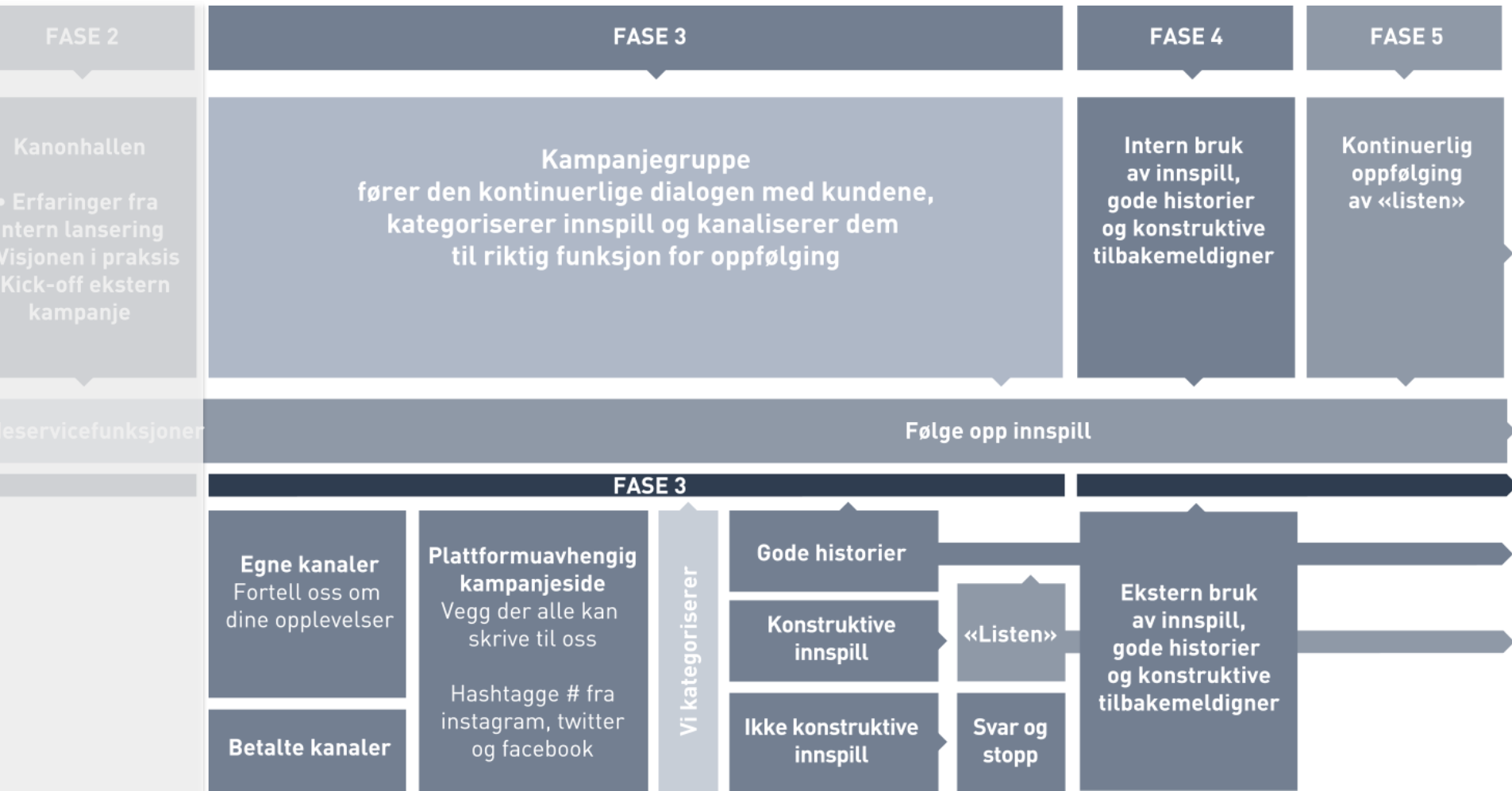


# Kampanjeplan

*Eget kampanjenavn*



# Kampanjeplan



# SKISSE på ekstern kampanjeside

## Ruter#



**Fortell oss hva vi gjør bra og hva vi kan gjøre bedre**

Instagram



Twitter

Facebook

**Alle kommentarer**

Lorem ipsum dolor sit amet lorem maksimum ipsum dolor her kommer et spørsmål eller innspill eller annet fra en av Ruters kunder....

Lorem ipsum dolor sit amet lorem maksimum ipsum dolor her kommer svar fra Ruter....

**SKISSE**

**Liste over konstruktive innspill ▶**

<b>Profilert konstruktivt innspill</b>	<b>Mest kommenterte innspill</b>
<b>Profilert solskinnshistorie</b>	
<b>99</b> Statistikk fra kollektivtrafikken	<b>Visste du at...</b> «Fun facts» fra kollektivtrafikken

**Kollektivtrafikken i Oslo og Akershus**

Trafikanten      Konsentra #   KTP AS  Ruter

# Tidslinje

05.08 – 01.09

Involvering av  
nøkkelpersoner  
Utvikle samspillsregler

01.09 -

Intern lansering  
av visjonen for alle

10.10

Kanonhallen

21.10 – 17.11

Oppfølging ekstern  
kampanje

November -

Kommunisere innspill,  
gode historier og  
konstruktive tilbakemeldinger

INTERNT

EKSTERNT

Ekstern lansering kampanje  
Etablere toveis kommunikasjon

Ekstern bruk av innspill,  
gode historier og konstruktive  
tilbakemeldinger

Trafikanten

nettbuss

UNIBUSS

NORKEPESBUSS

Nobus

NORLEDE

Konsentra #

OSLO  
VIRKELIGHET AS

Sporveien

TRIKKEN

TyBANE

Ruter #

# Tilbakemeldinger

