

The background image shows a cityscape viewed from across a body of water, likely a river or lake. In the foreground, there are trees with autumn foliage in shades of orange, yellow, and red. The water reflects the sky and the buildings. In the background, several modern buildings are visible, including a large, multi-story building with a glass facade. The sky is blue with some light clouds. The overall scene is peaceful and scenic.

Nye trender – nye løsninger

Muligheter og trusler

Bernt Reitan Jenssen, 6. november 2014

Ruter#

Trendanalyse

Ruterrapport 2014/1, utarbeidet av KPMG og Implement Consulting Group på vegne av Ruter As



Identifisert 8 hovedtrender

A.
Sterk
befolknings-
vekst i
regionen

Økt arealknapphet
per innbygger i
Oslo-området

Økt behov for
sømløse
overganger og
samarbeid på
tvers

Økt behov for
involvering i
planarbeid

B.
Andelen eldre
øker, og de
eldres livsstil
endres

Mulighet for å få
de eldre til å
reise utenfor
rushtid

Trygghet blir en
viktigere faktor

Inntektsmulighet
er ved mer
kresne eldre
med høy
betalingsevne

C.
Økt krav til
individuelle
løsninger

Kunden vil i økt
grad ønske
informasjon som
er tilpasset
personlige
behov

Kunden ønsker
fleksibilitet

Kunden ønsker
enkelhet

D.
Store
datamengder
blir
tilgjengelig

Håndtering av
store
datamengder
blir en viktig
kompetanse

Behov for tydelig
definert
spesifikasjon av
informasjons-
behov

Mulighet for
databasebasert
segmentering

E.
Kundene er
alltid online

Kunden ønsker
å være påkoblet
til enhver tid

Smarttelefonen
tar over som
billettberer

Informasjon
distribueres via
smarttelefoner

F.
Liberalisering
av kollektiv-
transporten

Behov for et
velfungerende
konkurranse-
marked

Innkjøp blir viktig
kompetanse

Ytterligere
konkurranse-
eksponering

G.
Økt
konkurranse
om offentlige
midler

Kostnadseffektiv
drift blir viktigere

Økt betydning av
å vise frem
samfunnsgevinst
er av
kollektivtrafikk

Behov for
alternative
inntekts-modeller

H.
Klima-
endringene
krever
omstilling

Kollektivtrafikken
må ta den
motoriserte
trafikkveksten

Mer
kollektivtrafikk til
lavere
miljøkostnad

Behov for strategi
innen
elektrifisering

Ser nærmere på 4 av hovedtrender

A. Sterk befolkningsvekst i regionen	B. Andelen eldre øker, og de eldres livsstil endres	C. Økt krav til individuelle løsninger	D. Store datamengder blir tilgjengelig	E. Kundene er alltid online	F. Liberalisering av kollektivtransporten	G. Økt konkurranse om offentlige midler	H. Klimaendringene krever omstilling
Økt arealknapphet per innbygger i Oslo-området	Mulighet for å få de eldre til å reise utenfor rushtid	Kunden vil i økt grad ønske informasjon som er tilpasset personlige behov	Håndtering av store datamengder blir en viktig kompetanse	Kunden ønsker å være påkoblet til enhver tid	Behov for et velfungerende konkurransemarked	Kostnadseffektiv drift blir viktigere	Kollektivtrafikken må ta den motoriserte trafikkveksten
Økt behov for sømløse overganger og samarbeid på tvers	Trygghet blir en viktigere faktor	Kunden ønsker fleksibilitet	Behov for tydelig definert spesifikasjon av informasjonsbehov	Smarttelefonen tar over som billettbærer	Innkjøp blir viktig kompetanse	Økt betydning av å vise frem samfunnsgevinst er av kollektivtrafikk	Mer kollektivtrafikk til lavere miljøkostnad
Økt behov for involvering i planarbeid	Inntektsmulighet er ved mer kresne eldre med høy betalingsevne	Kunden ønsker enkelhet	Mulighet for databasebasert segmentering	Informasjon distribueres via smarttelefoner	Ytterligere konkurranseeksponering	Behov for alternative inntekts-modeller	Behov for strategi innen elektrifisering

Andelen eldre øker og Eldres livstil endres

Andelen eldre øker, og de eldres livsstil endres

- I 2030 er det 60 % flere eldre enn det vi har i dag.
- De har da bedre økonomi, lever lengre og har god teknologikunnskap
- Andre vaner enn dagens eldre med økt fokus på fritid og er lengre yrkesaktive.
- Realiserer sine individualistiske mål og verdier
- De vil være uavhengige og påvirke sin omgivelser



En ny generasjon eldre

Morgendagens eldre vil ha god økonomi
Flere eldre har førerkort

De reiser mer og lengre enn tidligere
De lever annerledes enn tidligere
De har bedre helse
De jobber lengre

De har andre vaner og etterspør andre varer og tjenester



Trygghet er en viktig faktor

Forsterket fokus på trygghet gjennom hele reisen

Sikre enkel og relevant trafikantinformasjon og løsninger



Gjøre det mer attraktivt for de som kan reise utenfor rushtid

Eldre arbeidstakere antas å være mer fleksible i forhold til arbeidstider

Store gevinster for å inspirere aldersgruppen til å reise på tidspunkter hvor kollektivtrafikken har ledig kapasitet

Kan blant annet styres gjennom prismekanismer



Ruter#

Inntektsmuligheter ved mer kvalitetsbeviste eldre med høy betalingsevne er en viktig faktor

En ny generasjon eldre vil være mer vant med å kjøpe private tjenester

Bedre samordning av dagens tjenester



Ruter#

Hvilket tilbud skal vi gi de eldre?

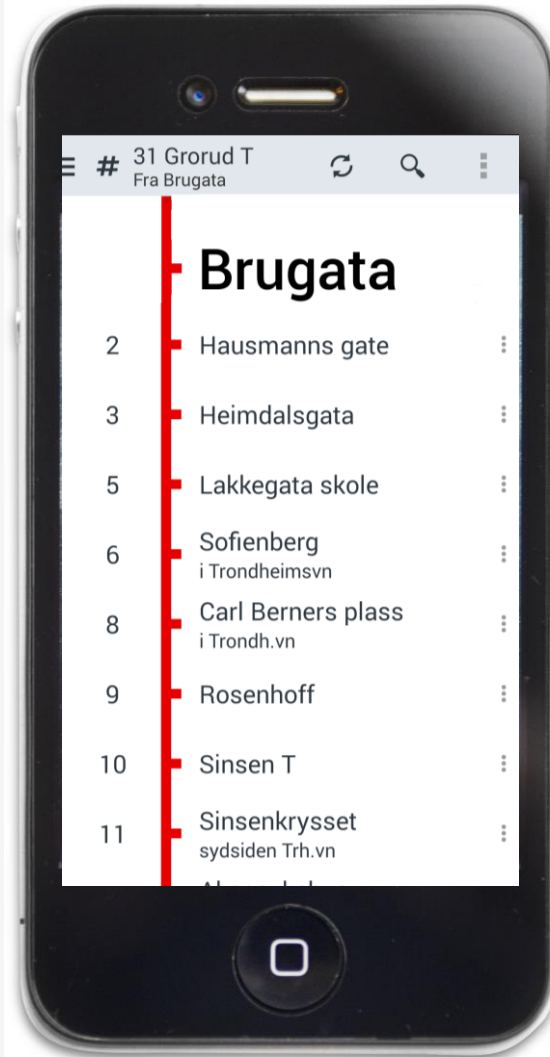
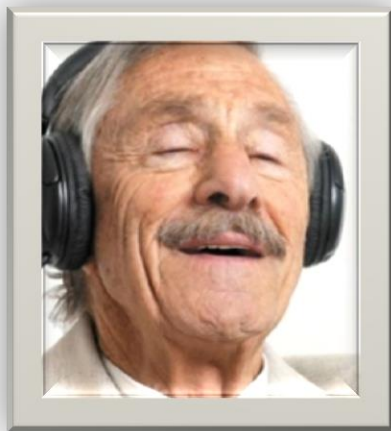


Opplevelse av sikkerhet på hele reisen
Hvilemuligheter på vei til og på holdeplassen
Enkelt å gå om bord
Sitteplass

Enkelt å få kjøpt billett
Riktig billett til rett pris
Lett tilgjengelig informasjon

Flytt holdeplassoppropet til kundens egen telefon

Holdeplassopprop og plattformshenvisning mer tydelig for de som trenger det?



Økt krav til individuelle løsninger

Økt krav til individuelle løsninger

Økt andel av befolkningen bor alene

Fra husstandsprodukt til individprodukt

Kundetilpassede produkter



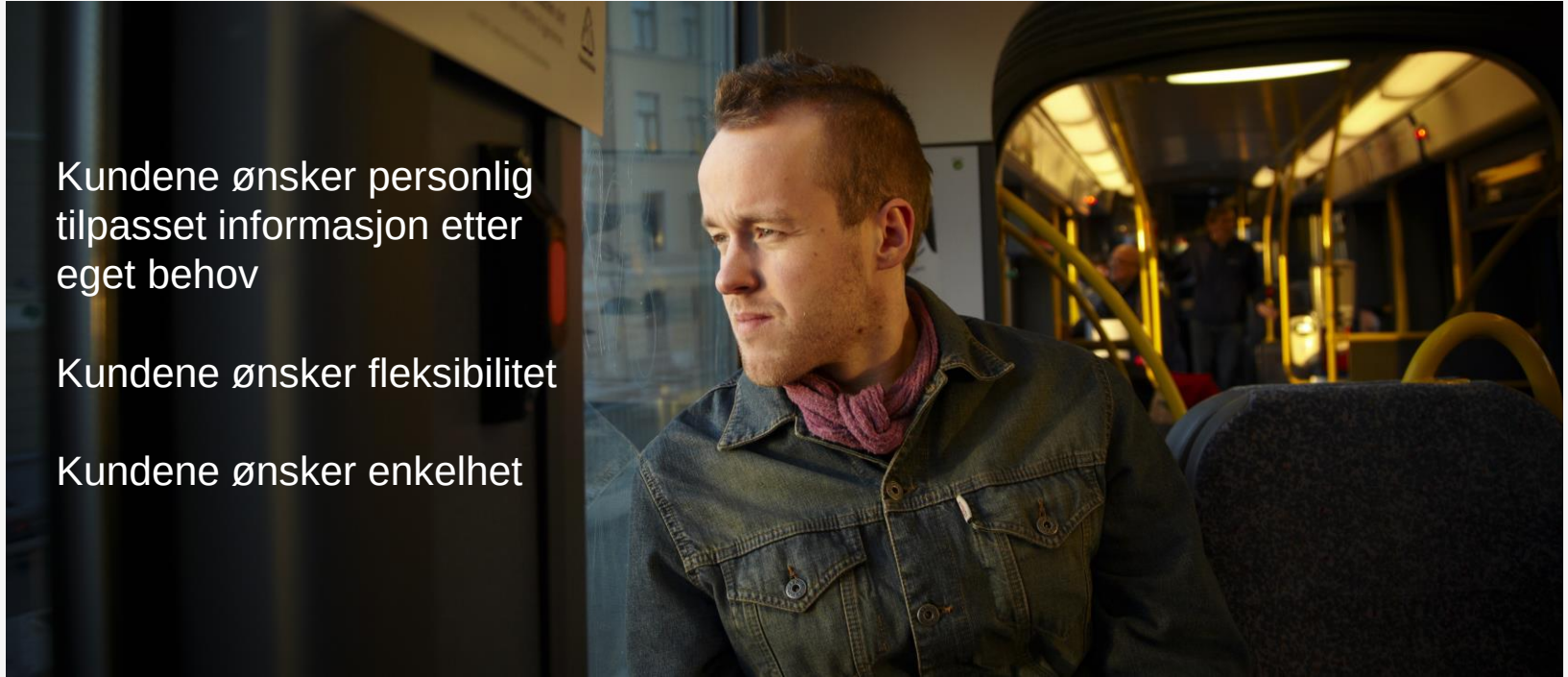
Ruter#

Individuelle løsninger

Kundene ønsker personlig
tilpasset informasjon etter
eget behov

Kundene ønsker fleksibilitet

Kundene ønsker enkelhet

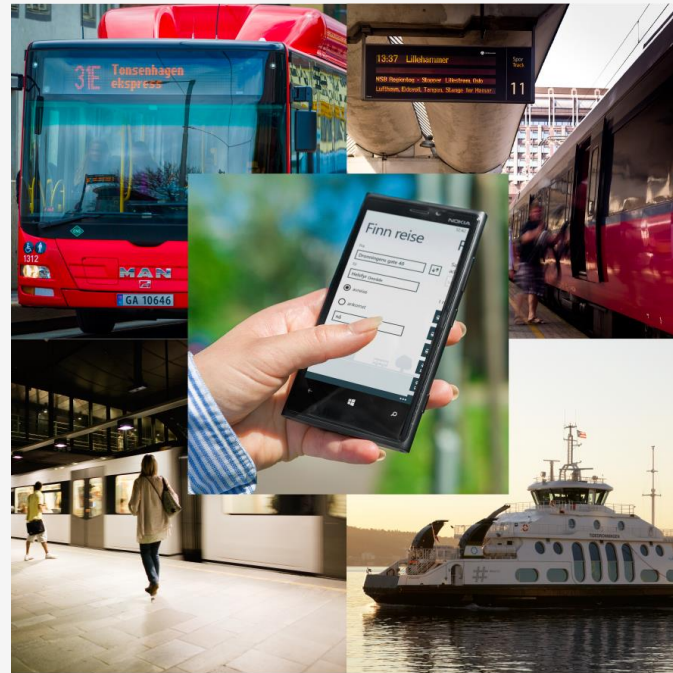


Kundene forventer sømløs reiseopplevelse - fleksibilitet

Kundenes behov – informasjon, billettering og service

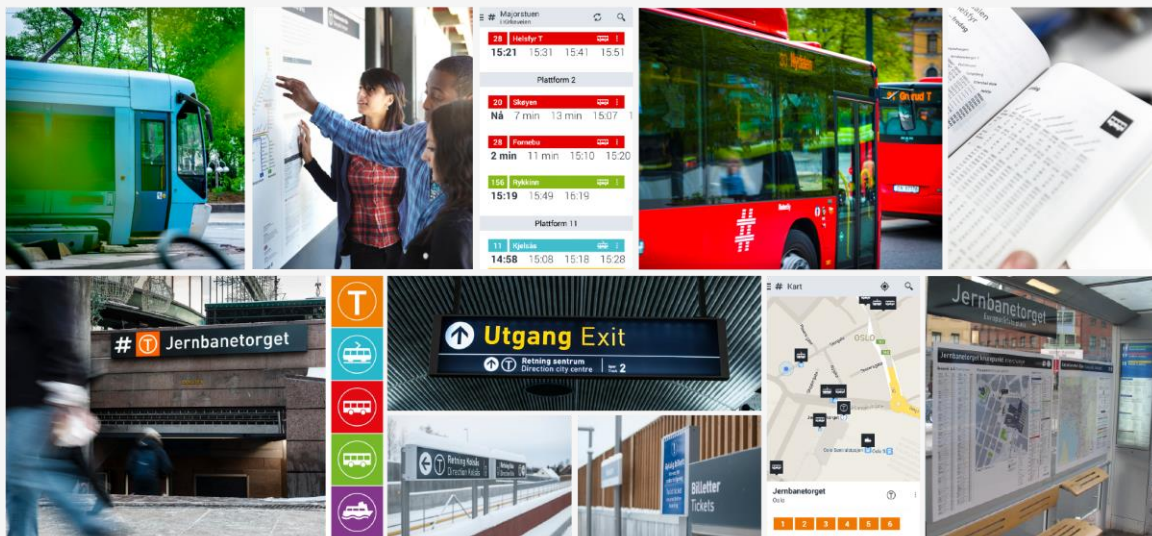
Transportformer– Kollektivtrafikk, bil, bildeling, sykkel og gange

Geografi– lokalt, nasjonalt og internasjonalt

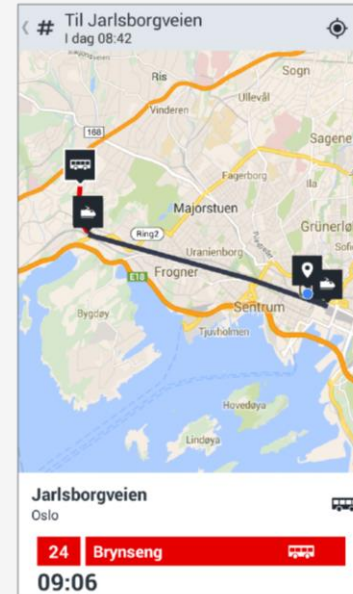
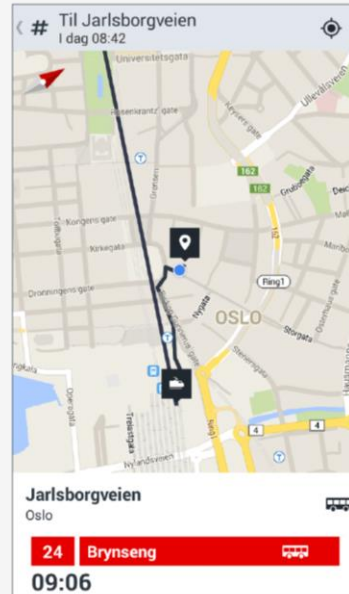


Ruter#

Snakke med en stemme - enkelhet



RuterReise



Ruter#

I dag; ulike app`er i ulike regioner



Ruter#

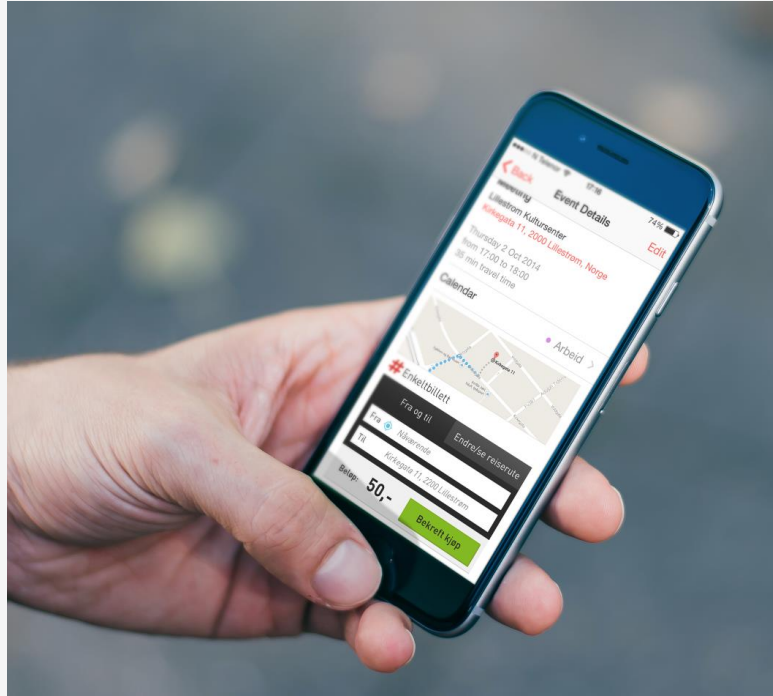
Slå sammen løsningene

En personlig, nasjonal og
multimodal reiseplanlegger



Ruter#

Et glimt av fremtiden?



Ruter#

Vi har lyktes med å få...

590.000 aktive reisekort (fra 85.000 i 2010 via 690.000 i 2013)

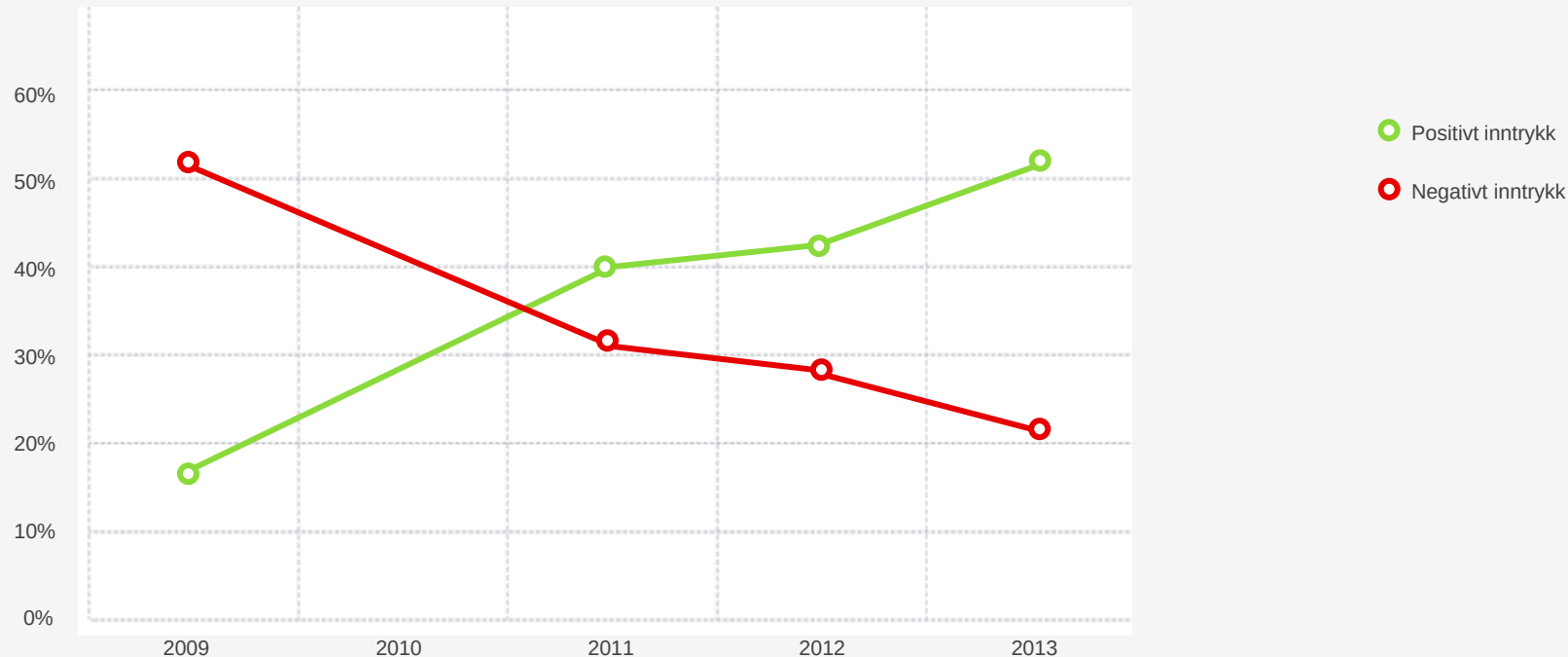
380.000 aktive brukere av mobilbillett-appen

13.000 daglige brukere av impulskort

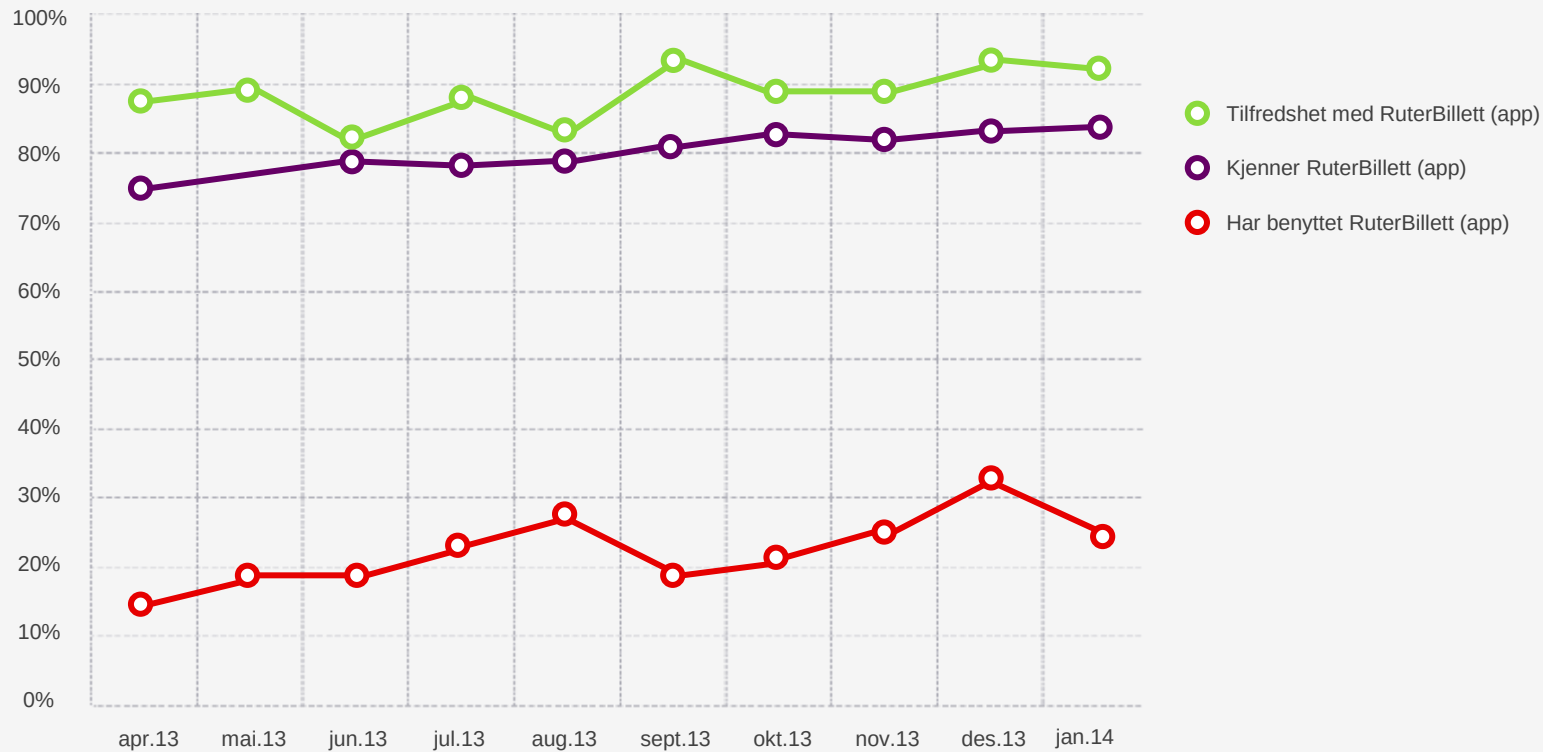
99% oppetid på kortlesere



... samtidig med at kundenes inntrykk av elektronisk billettering stiger



RuterBillett - tilfredshet og kjennskap



Kilde: Ruter

Ruter#

Inspirert av konkurransen

"We take the small, little things you do all of the time and make them a bit more of a pleasure."

– Brennan Boblett, User interface manager, Tesla



Introducing Google Now

The right information at just the right time

From knowing the weather before you start your day, to planning the best route to avoid traffic, or even checking your favorite team's score while they're playing, Google Now brings you the information you want, when you need it.



57 mins to work
Normal traffic on US - 101



Navigate / 57 mins via US - 101

Agency Meeting
11:30 AM
Ninth Ave, New York, NY 10011

Email guests

Delta Air Lines
flight 8772
from DeltaAirLines@e.delta.com

Status: **Scheduled** / Fri, Nov 29, 2013

Depart San Francisco International
SFO 11:45 PM
Terminal 1

Arrive Atlanta Hartsfield-Jackson
ATL Sat, Nov 30, 7:05 AM
Terminal S

Navigate to SFO / 28 mins

View email

1.00 USD

0.0651 GBP

Disclaimer

The Connaught Hotel
Carlos Place, Mayfair, London W1K 2AL, United Kingdom

Check in from 12:00pm today



Call

Hotel information

View email

Ruter#

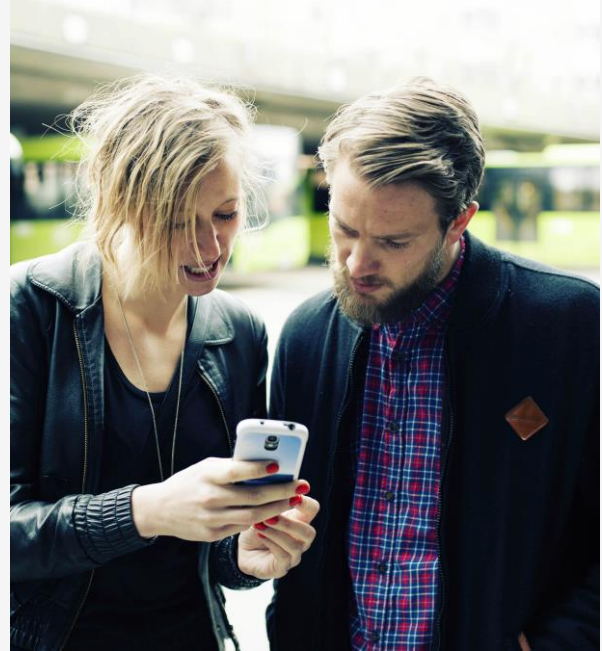
Store datamengder blir tilgjengelig

Store datamengder blir tilgjengelig

Datatilgjengelighet og analyse av store datamengder

Individtilpasset internet-opplevelse

Utvidet virkelighet



Datamengdene og kompleksiteten i innsamling blir stadig større

Håndtering av store datamengder blir en viktig kompetanse

Behov for tydelig definert spesifikasjon for informasjonsbehov, Big relevance

Mulighet for databasert segmentering



Big Data

– mengder av trafikkdata

Ruters datavarehus inneholder alle kjøretøybevegelser, passasjertall og forsinkelser

Stort potensiale for lettere å skreddersy rutetilbudet



Ruter#

Big Data

– gi meg det jeg trenger

Husk hvilke reisesøk jeg har gjort før
Viser alternativ reisevei ved avvik
Lær meg å kjenne

Gi meg den informasjonen jeg trenger
– når jeg trenger den



Bedre og mer utnyttelse av sanntidsdata



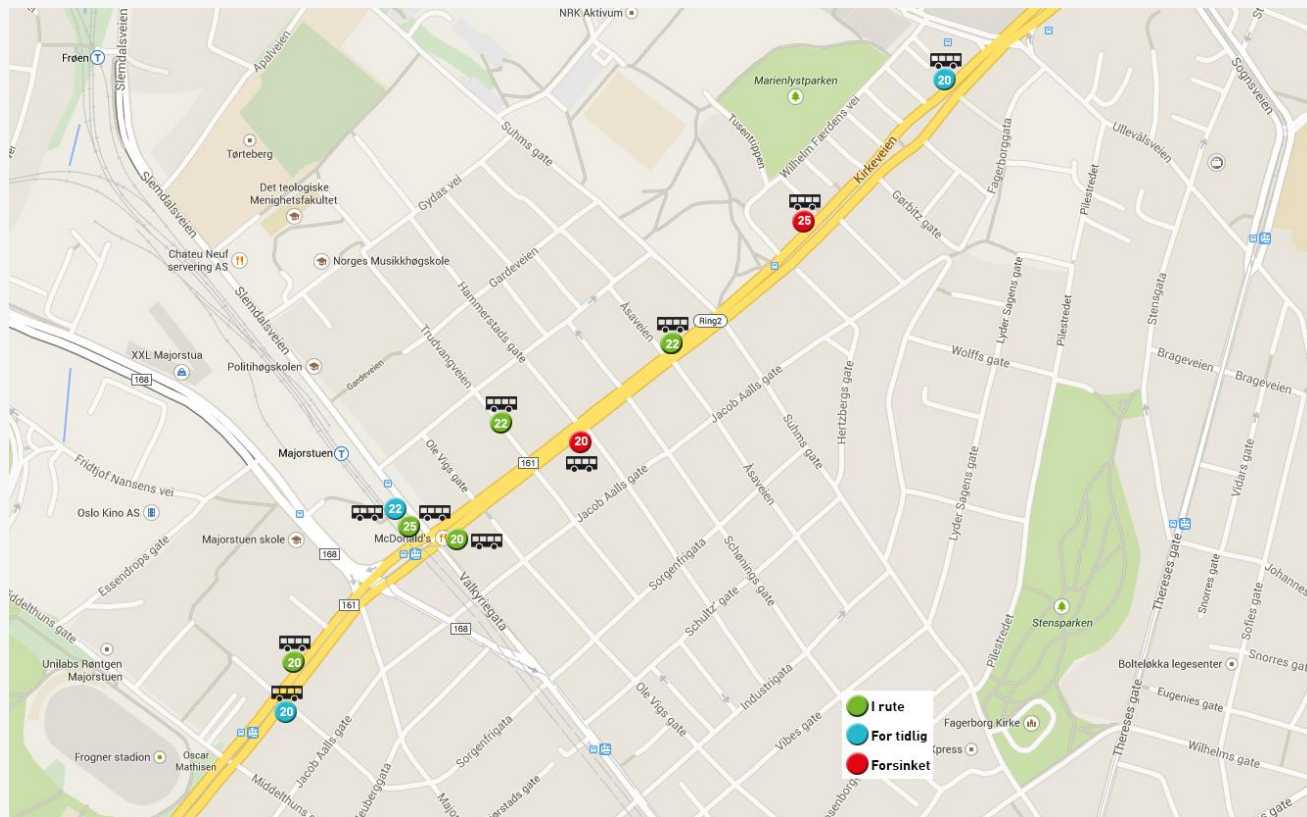
Vi kjenner posisjonen til alle kjøretøyene

Bedre sikring av overganger

Sanntids reiseplanlegger

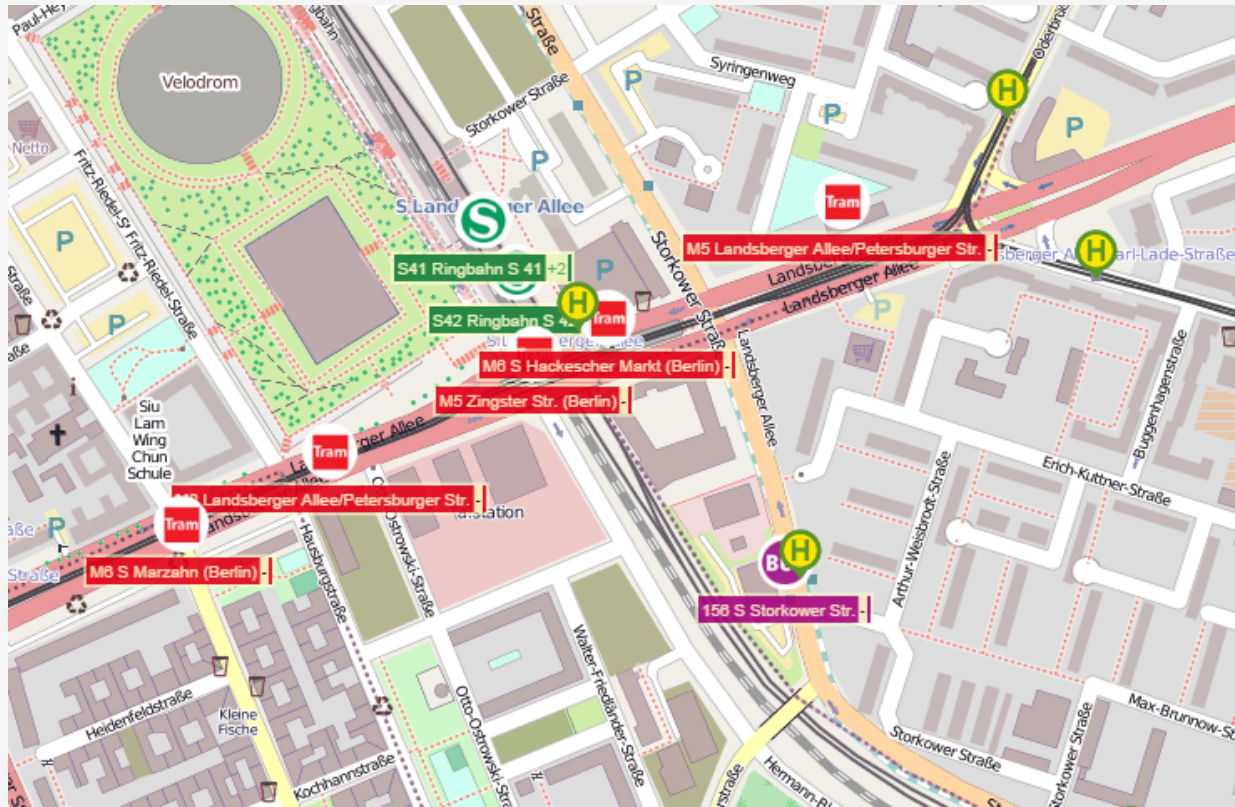
Kjøretøy på kart

Sanntid vises i kart



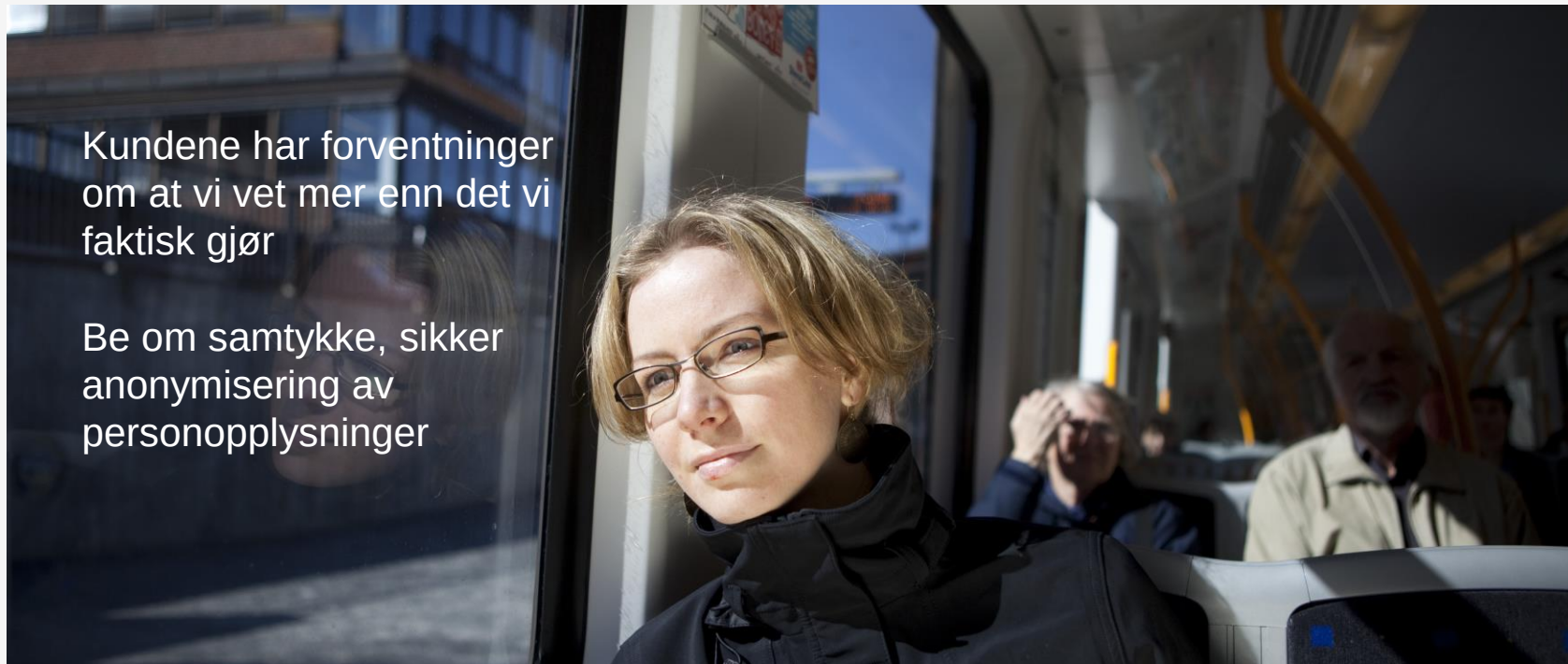
Ruter#

Eksempel fra Berlin



Ruter#

Hvilke personvernutfordringer vil vi få med Big Data?



Kundene har forventninger
om at vi vet mer enn det vi
faktisk gjør

Be om samtykke, sikker
anonymisering av
personopplysninger

Kundenes forventninger

 **Ruter**
30. oktober

Kjøper du 30-dagersbillett med billett-appen vår, kan vi varsle deg dagen før billetten din går ut. Da er det lett å huske å fornye den i tide. Se flere fordeler med RuterBillett her: <https://ruter.no/ruterbillett-er-lett>



Liker · Kommenter · Del



Jin Erik Heggdal Spørsmål: Hva skjer hvis man har en 30-dagersbillett men har glemt telefonen/er tom for strøm. Vil man kunne gå inn noe sted og se om man har gyldig billett ved kontroll?

Liker · Svar · 30. oktober kl. 15:12

3 svar



Jin Erik Heggdal Så at jeg kjøper en billett på min mobil-app blir ikke registrert noe sted? Til tross for at jeg fyller inn alt av personalia i appen? Eksisterer denne informasjonen kun lokalt på min app/telefon?

Liker · Svar · 30. oktober kl. 15:31



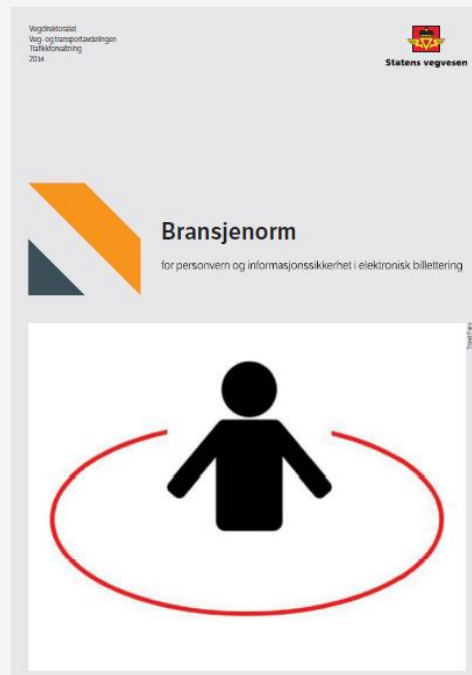
Ruter Hei! Selv om du registrerer kortet ditt for senere bruk, vil du være en anonym kunde. Dette fordi det er PayEx som har kredittkortopplysningene. Appen tilfredsstiller dermed Datatilsynets krav og er i tråd med Bransjenormen for personvern og informasjonssikkerhet i elektronisk billettering. Mvh Silje

Liker · 31. oktober kl. 10:57

Ruter#

Bransjenormens regulering av opplysninger om kunden

- Gir begrensninger i muligheten til å koble reiseopplysninger med kundeopplysninger.
- Det skal tilbys lik pris på anonyme og personifiserte billetter og tjenester.
- Når vi tilbyr kunder tilleggstjenester, som rekonstruksjon, kan vi kreve registrering.
- Reiseopplysninger fra kundens avlesning av reisekort (f eks hvilken billetttype kunden har brukt, tid og sone) kan lagres i 104 dager.
- Opplysninger som ikke kan knyttes til en kunde kan lagres så lenge Ruter har behov.



Vi må utnytte og gjenbruk de dataene som foreligger

- med Tingenes internett vil nye datastrømmer komme til.

Innen 2020 vil det antageligvis være mer enn 50 milliarder sensorer som kan kommunisere med oss

Uendelige mange sensorer vil laste opp opplysninger i nettskyen om hvordan vi mennesker samhandler med tingen rundt oss – gjenstander blir utstyrt med enheter som kommuniserer trådløst med hverandres nettverk

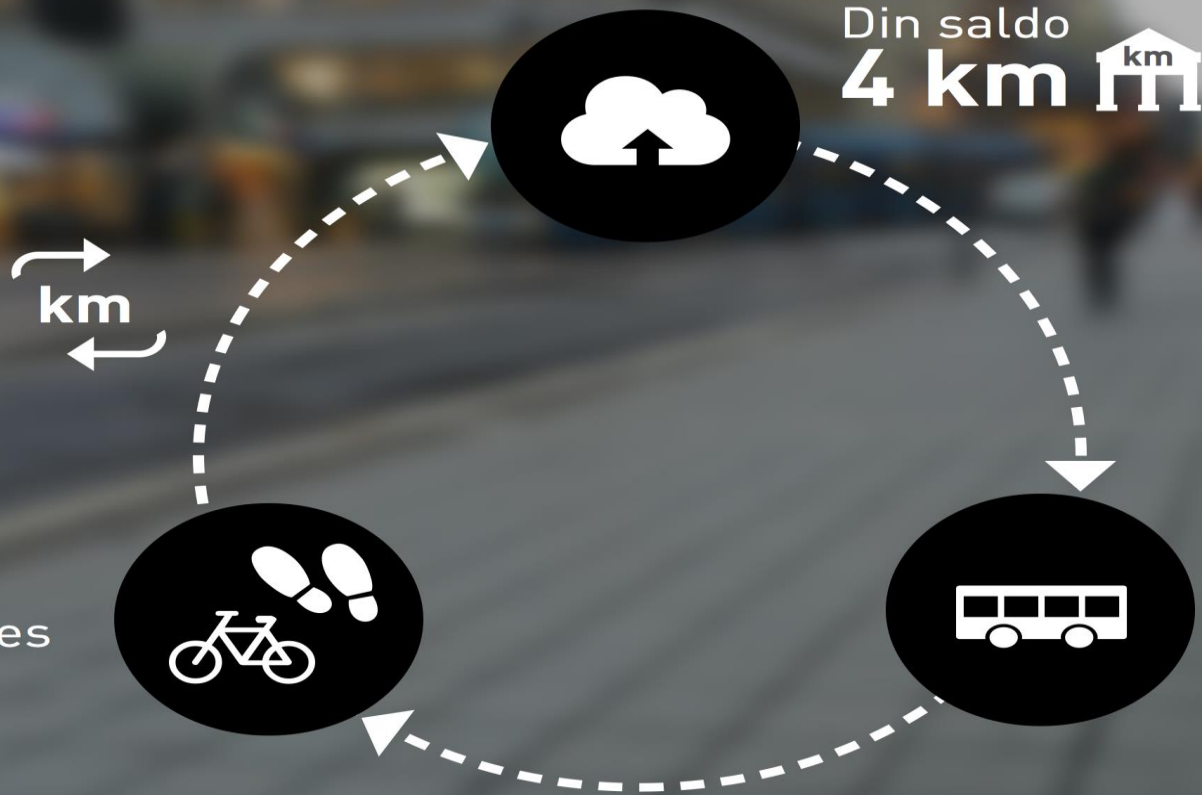


Gå en kilometer.....



Få en kilometer....?

Wearables



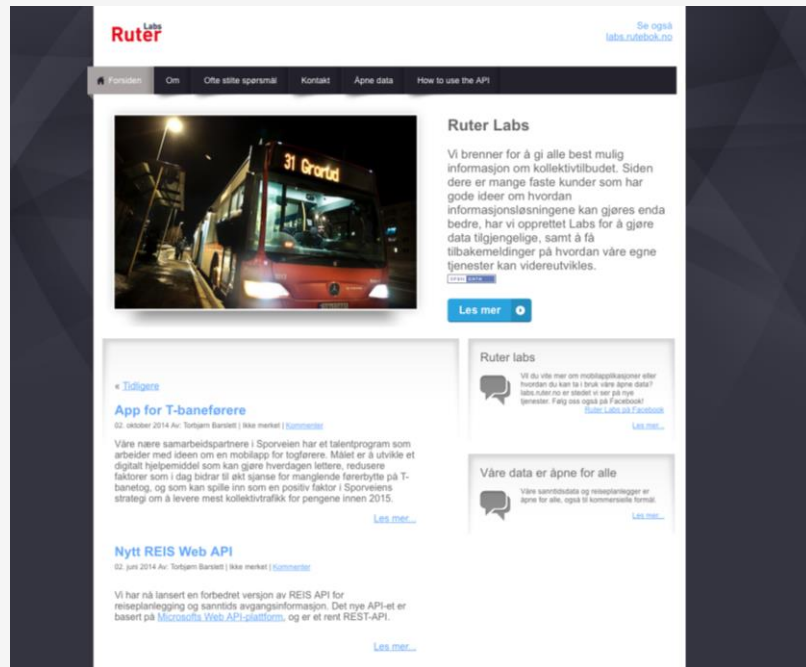
Åpne data

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

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



Ruter#

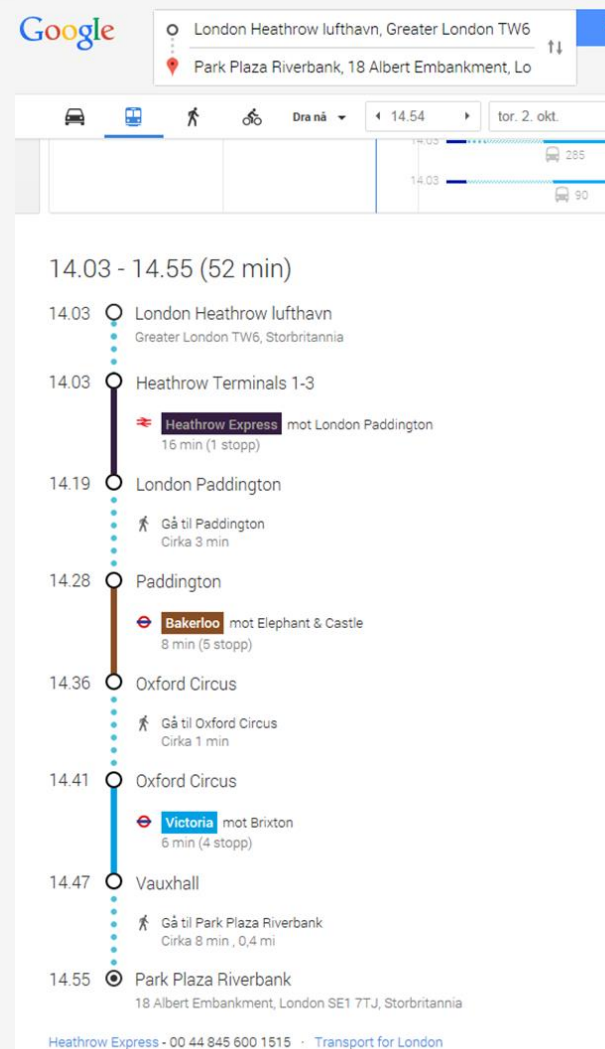
Google og Ruters åpne data

Google er et godt eksempel på en tredjepart som leverer kundeverti til kollektivtrafikken

Google bruker en kombinasjon av Ruters åpne data og egne data

Sømløs multimodal reiseplanlegger

Kollektivtrafikkens fordel:
Integrere reiseplanlegger og billettering



Kundene er alltid online

Ruter#

Kundene er alltid online

Kunden ønsker å være påkoblet til enhver tid

Mobil teknologi blir en viktig billettbarer

Informasjon distribueres via telefoner



Telenors ambisjon er at 96 % av Norges befolkning skal ha tilgang til 4G/LTE i 2015.

Ruter#

Sterk vekst i bruk av smarttelefon....



83 % har med seg smarttelefon
15 % har med seg nettbrett e.l.
18 % har med seg bærbar PC

Kun 2 % sier de ikke har med
seg noe teknologi når de er
ute og reiser

...og en sterk vekt i bruk av app

2013 var et gjennombruddsår for online shopping på mobil og tablet, og viser at mobiltelefonen tar over mer og mer.

Spesielt er veksten i bruken av programmer høy (44 prosent).

3 av 4 har lastet ned en eller flere reise-apper på sin telefon.



En mulighet til å forbedre kollektivreisen

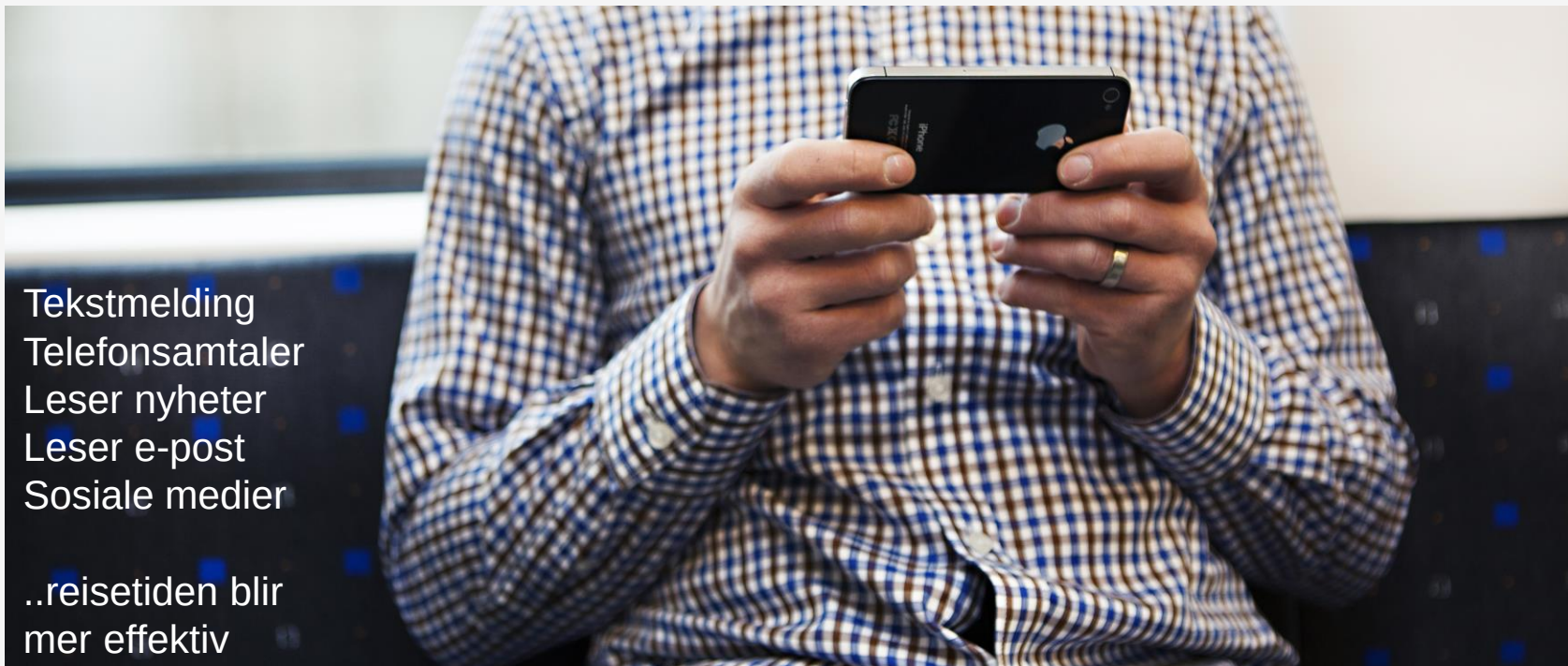
Være i dialog med kundene på den enheten de bruker mest

Skape en sømløs brukeropplevelse

Tilpasse seg eksisterende forbrukernes behov og atferd i stedet for at forbrukerne å måtte tilpasse seg offentlige transportløsninger

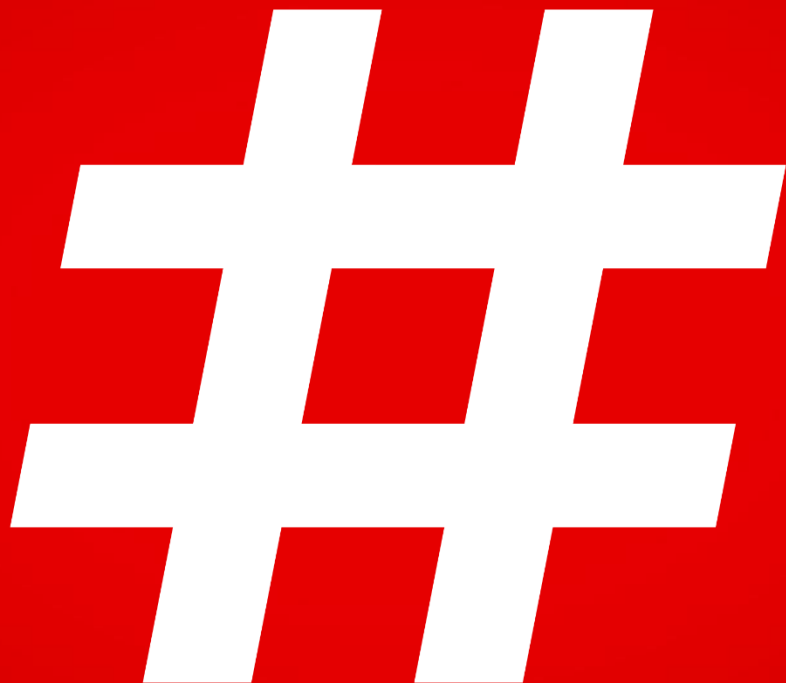


Kundene bruker tiden underveis til flere formål



Tekstmelding
Telefonsamtaler
Leser nyheter
Leser e-post
Sosiale medier

..reisetiden blir
mer effektiv



Trendanalysen

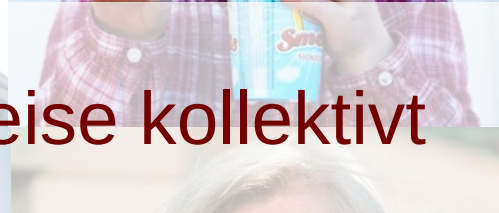
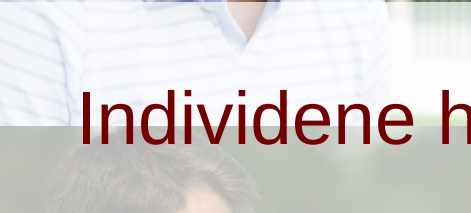
ruter.no/Documents/Rapporter-dokumenter/Ruterrapporter/2014/1-2014_Trendanalyse.pdf

Ruter #

**4000 ting å gjøre i Oslo og Akershus
uten bil**



Individene har individuelle grunner til å reise kollektivt



4000 holdeplasser – minst 4000 ting å gjøre i Oslo og Akershus uten bil

“4000 holdeplasser” skal inspirere til å oppdage bredden i Ruters nedslagsfelt og få kundene til å reise til nye steder med kollektivtransport.

Vi gir en «gave» til alle som bor og reiser i Oslo og Akershus – en plattform for samling og deling av tips om aktiviteter i hovedstadsregionen.

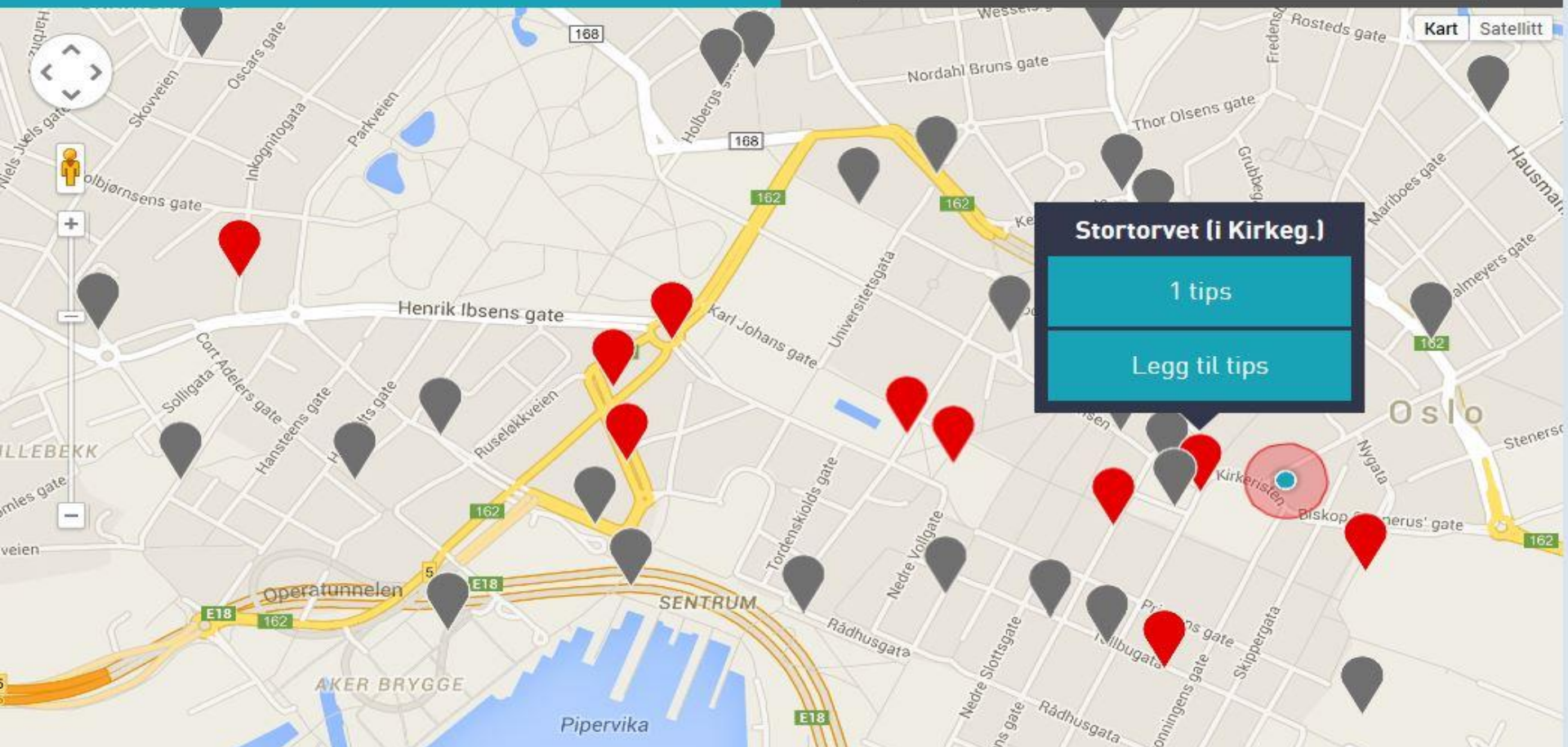
Befolkningen i Oslo og Akershus involveres og kundene lager innholdet selv.



Finn tips



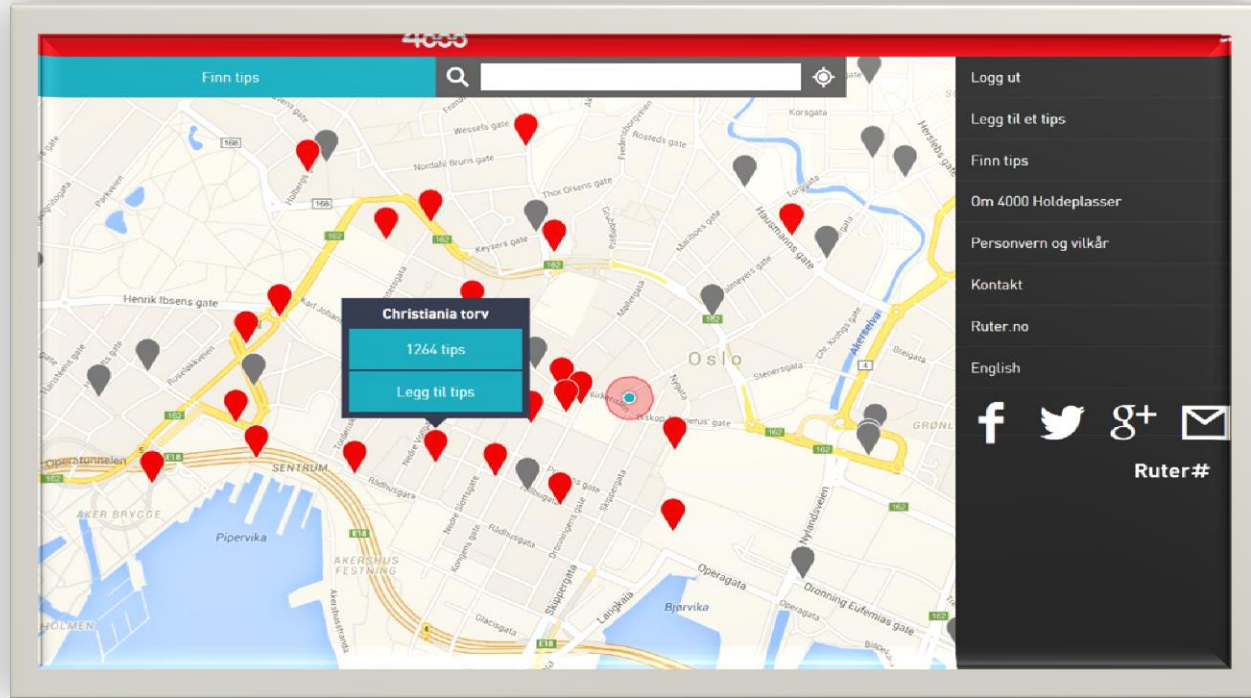
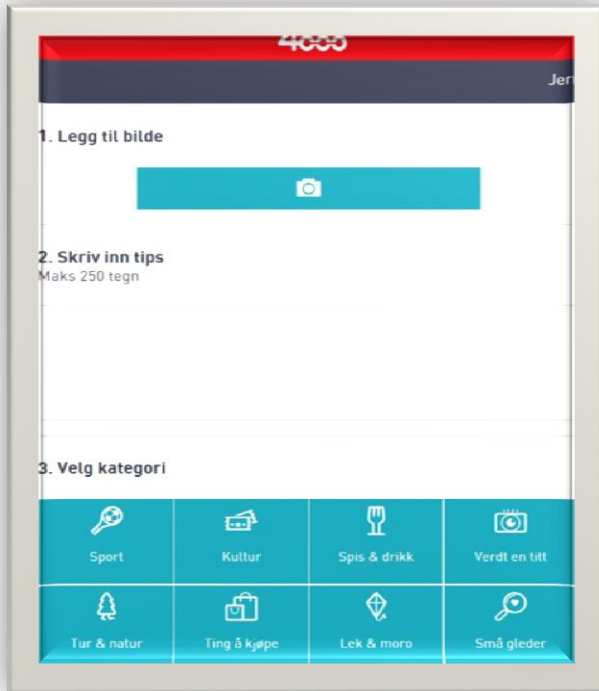
Søk etter holdeplass...

**Stortorvet (i Kirkeg.)**

1 tips

Legg til tips

Bruker generert nettside



Ruter#

Nå samler vi

4000

tips til hva du kan gjøre ved våre 4000 holdeplasser.

"Gammelt klatretré med krokete greiner."

"Løp opp til Ekebergtoppen for en solid beinakt!"

Hva er det beste å gjøre ved din holdeplass?
Del ditt tips på 4000holdeplasser.no

 **Ruter#**

Utendørs reklame og plakater om bord

"Det fins en huske i Vidars gate. Jeg tror det er en som heter Per Asbjørn som har hengt den opp, men alle kan prøve."

STENSGATA HOLDEPLASS
Tips fra Ea (8)

4000

Nå samler vi 4000 tips til hva du kan gjøre i Oslo og Akershus uten bil. Ett for hver holdeplass.
Hva er ditt tips? Del det på 4000holdeplasser.no

 **Ruter#**



**“Historieinteressert?
Her kan man oppleve
Raknehaugen,
Nord-Europas største
gravhaug!”**

GRAVHAUGEN HOLDEPLASS
Tips fra Lisbeth (64)

4000

Nå samler vi 4000 tips til hva du kan gjøre i Oslo og Akershus uten bil. Ett for hver holdeplass. Hva er ditt tips? Del det på 4000holdeplasser.no

T B C R **Ruter#**

Utendørs reklame og plakater om bord



**“I kjelleren på Bislett
Stadion finner du en
innendørs løpebane på 400
meter. Og det aller beste:
den er helt gratis!”**

BISLETT HOLDEPLASS
Tips fra Silje (33)

4000

Nå samler vi 4000 tips til hva du kan gjøre i Oslo og Akershus uten bil. Ett for hver holdeplass. Hva er ditt tips? Del det på 4000holdeplasser.no

T B C R **Ruter#**

Ruter#

Lanseringsfilmer



<http://www.youtube.com/watch?v=LR31wSI49S0&feature=youtu.be>



http://www.youtube.com/watch?v=QU_UPSgZ9ww&feature=youtu.be

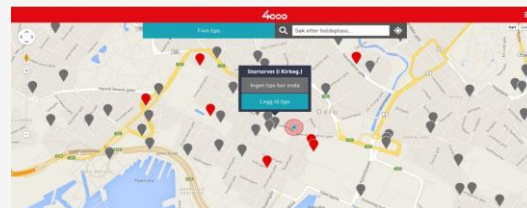
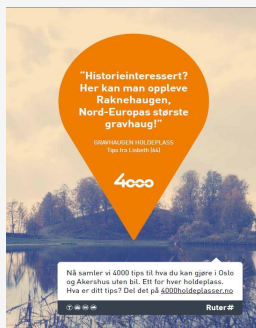


<http://www.youtube.com/watch?v=RE0k4h377Vk&feature=youtu.be>

Ruter#

Ønsket etterlatt inntrykk

«Ruter har et bredt og solid kollektivtilbud og det finnes drøssevis av ting man kan finne på i Oslo og Akershus uten bil!»



STAKKARS OSS
OSLO



Ruter#

**Sammen gjør vi kollektivtrafikken
til et naturlig førstevalg**