

Casepresentasjon: Agentene kommer

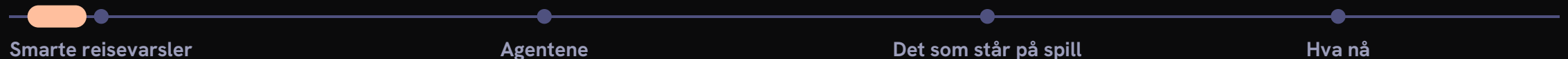


Elias Nash Rksen

Leder KI-forretningsutvikling i Entur AS

Agentene kommer. ■

Elias Nash Reksen, Entur



Togreisende er minst fornøyd med avviksinformasjonen, viser tall fra Jernbanedirektoratet og Entur

Melding fra en togoperatør

**«Toget kjørte 17 minutter
forsinket fra Vevelstad. Dette
skyldes en tidligere stans»**

Togreisende er minst fornøyd med avviksinformasjonen, viser tall fra Jernbanedirektoratet og Entur

Melding fra en togoperatør

«Toget kjørte 17 minutter
forsinket fra Vevelstad. Dette
skyldes en tidligere stans»

Tilfredshet blant togreisende



Jernbanedirektoratets kundeundersøkelse for tog, 1. kvartal 2026, 6 365 svar, tilfredshet 0-100. Enturs kundeservice. Meldingen er fra Enturs åpne avviksdatabaser.

Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

Smarte reisevarsler svarer på to ting de reisende lurer på



For tog, buss og båt

1

Hvor lenge

hvor mye toget, bussen eller båten din blir forsinket

Smarte reisevarsler svarer på to ting de reisende lurer på



For tog, buss og båt

1

Hvor lenge

hvor mye toget, bussen eller båten din blir forsinket

2

Tid til å velge et alternativ

varselet kan komme før du ellers får vite det

1 Hvor lenge

Varselet sier hvor lenge toget blir forsinket



En vanlig melding

«Toget er forsinket»

Smarte reisevarsler

«Toget blir 15–23 minutter forsinket»

RE11 fra Lillestrøm, 30. juni 2026. Modellens anslag en time før avgang, på data den ikke var trent på. Varselet er en illustrasjon.

Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

1 Hvor lenge

Varselet sier hvor lenge toget blir forsinket



Det de reisende lurte på

«Hvor lenge varer det?»

Anslag: 15 til 23 min



0 min

10 min

20 min

30 min

RE11 fra Lillestrøm, 30. juni 2026. Modellens anslag en time før avgang, på data den ikke var trent på. Varselet er en illustrasjon.

Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

1 Hvor lenge

Varselet sier hvor lenge toget blir forsinket



Det de reisende lurte på

«Hvor lenge varer det?»

Anslag: 15 til 23 min



Toget kom 19 minutter for sent.

Midt i spennet

RE11 fra Lillestrøm, 30. juni 2026. Modellens anslag en time før avgang, på data den ikke var trent på. Varselet er en illustrasjon.

En time ekstra gir Kari tre muligheter i stedet for én



Kari skal på et viktig møte på Oslo S 08.30.
Toget hennes blir 15–23 minutter forsinket.

En time ekstra gir Kari tre muligheter i stedet for én



Kari skal på et viktig møte på Oslo S 08.30.
Toget hennes blir 15–23 minutter forsinket.



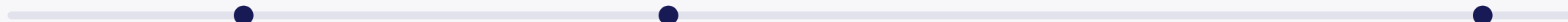
Toget før, 07.05



Bussen 07.32



Flytte møtet



En time ekstra gir Kari tre muligheter i stedet for én



Kari skal på et viktig møte på Oslo S 08.30.
Toget hennes blir 15–23 minutter forsinket.

3 muligheter



Toget før, 07.05



Bussen 07.32



Flytte møtet



Forsinkelse varslet 06.50

En time ekstra gir Kari tre muligheter i stedet for én



Kari skal på et viktig møte på Oslo S 08.30.
Toget hennes blir 15–23 minutter forsinket.

1 mulighet

Har gått



Toget før, 07.05

Har gått



Bussen 07.32



Flytte møtet

Forsinkelse varslet 07.50

En godt håndtert forsinkelse gir like fornøyde reisende

En tilbakemelding vi har fått



«Sier vi fra om flere avvik, tar folk bilen»

En godt håndtert forsinkelse gir like fornøyde reisende

En tilbakemelding vi har fått



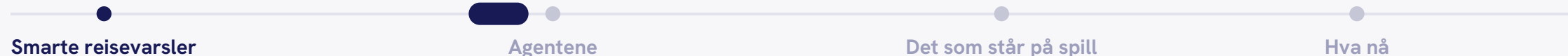
«Sier vi fra om flere avvik, tar folk bilen»

Så mange var fornøyde med reisen

26 % forsinket og dårlig håndtert

92 % forsinket, men godt håndtert
akkurat som når toget ikke er forsinket

Transport Focus, Rail Customer Experience Survey, Storbritannia, oktober 2025–mars 2026, 100 982 reisende. Håndteringen omfatter informasjonen underveis.



En godt håndtert forsinkelse gir like fornøyde reisende

En tilbakemelding vi har fått



«Sier vi fra om flere avvik, tar folk bilen»

Så mange var fornøyde med reisen

26 % forsinket og dårlig håndtert

92 % forsinket, men godt håndtert
akkurat som når toget ikke er forsinket

Tillit holder folk i kollektivtrafikken. Derfor sier vi fra tidligere og tydeligere.

Transport Focus, Rail Customer Experience Survey, Storbritannia, oktober 2025–mars 2026, 100 982 reisende. Håndteringen omfatter informasjonen underveis.

Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

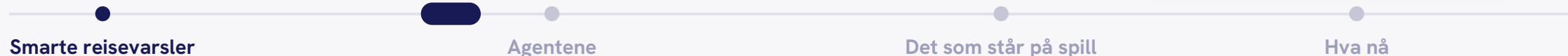
Togselskapene og Bane NOR kan bruke varslene

92 av 100

varsler traff de siste 30 dagene.



15 887 varsler i 30 dager til 26. oktober 2026. Treff betyr innstilt eller minst 10 minutter forsinket.



Togselskapene og Bane NOR kan bruke varslene

92 av 100

varsler traff de siste 30 dagene.

Varslene er i Entur-appen. Nå kan togselskapene og Bane NOR vise dem i sine egne kanaler.

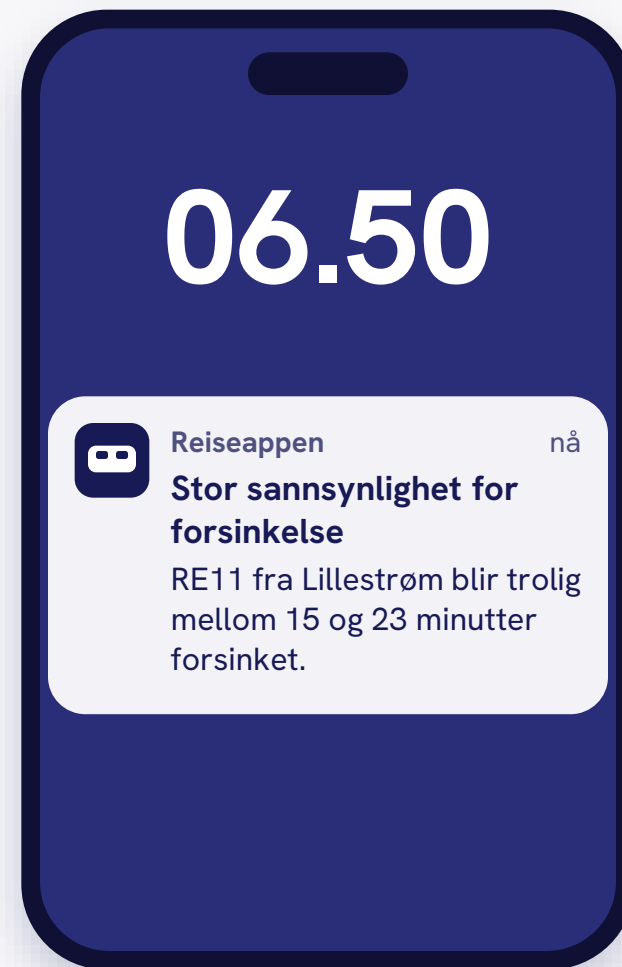
Vy

Go-Ahead

SJ

Bane NOR

Flere



15 887 varslar i 30 dagar til 26. oktober 2026. Treff betyr innstilt eller minst 10 minuttar forsinket.

Smarte reisevarsler

Agentene

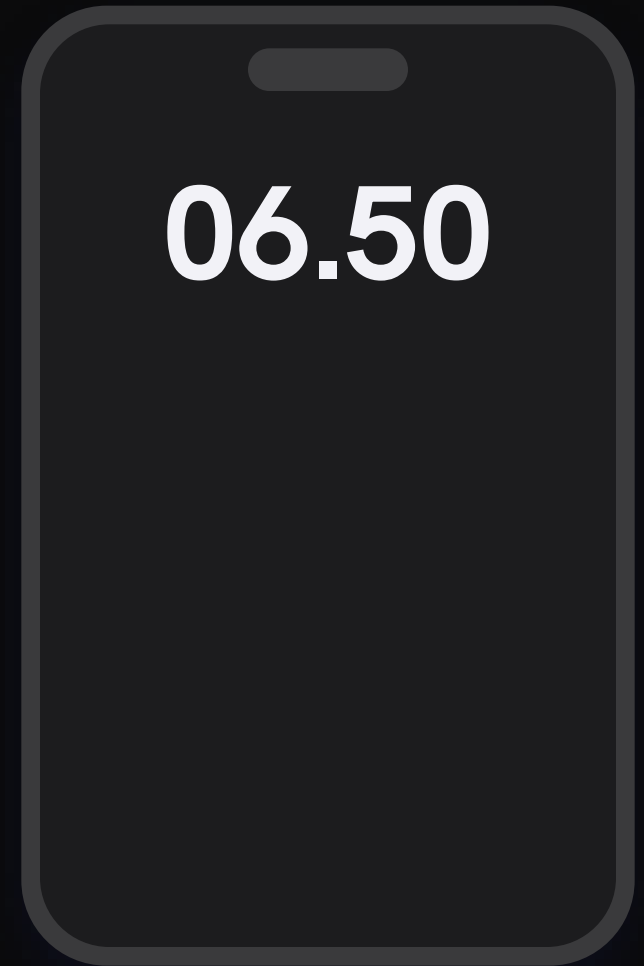
Det som står på spill

Hva nå

Men snart spiller det ingen
rolle hvem av oss som viser
varselet.



**Men snart spiller det ingen
rolle hvem av oss som viser
varselet.**



Men snart spiller det ingen
rolle hvem av oss som viser
varselet.

For nå kommer agentene.



Én setning til en agent erstatter tre apper



Karis tog er 15-23 minutter forsinket.
Hun skal på møte 08.30 og hente boller på veien.

Én setning til en agent erstatter tre apper



Karis tog er 15–23 minutter forsinket.
Hun skal på møte 08.30 og hente boller på veien.

I dag ordner hun alt selv, i tre apper



Ny avgang og billett

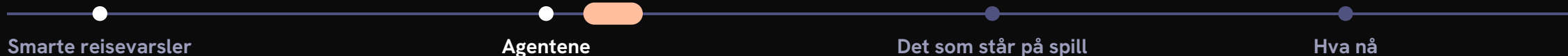


Si fra til møtet



Endre bollebestillingen

3 apper, 11 trykk, 6 minutter



Én setning til en agent erstatter tre apper



Karis tog er 15–23 minutter forsinket.
Hun skal på møte 08.30 og hente boller på veien.

I dag ordner hun alt selv, i tre apper



Ny avgang og billett



Si fra til møtet



Endre bollebestillingen

3 apper, 11 trykk, 6 minutter

Snart gjør en agent det for henne

«Få meg til møtet 08.30, og endre bollebestillingen»

1 setning, 10 sekunder

Én setning til en agent erstatter tre apper



Karis tog er 15–23 minutter forsinket.
Hun skal på møte 08.30 og hente boller på veien.

I dag ordner hun alt selv, i tre apper



Ny avgang og billett



Si fra til møtet



Endre bollebestillingen

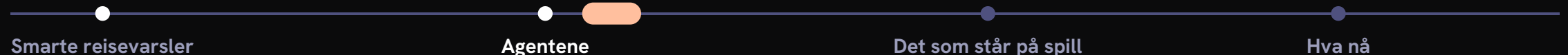
3 apper, 11 trykk, 6 minutter

Snart gjør en agent det for henne

«Få meg til møtet 08.30, og endre bollebestillingen»

Billett til bussen 07.32 er kjøpt. Møtet er varslet. Bollene leveres til møtet.

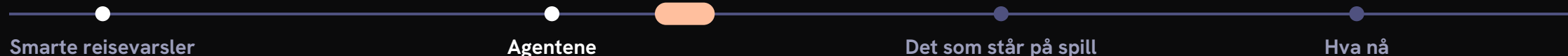
1 setning, 10 sekunder



Tre apper én morgen blir måneder med app-hopping



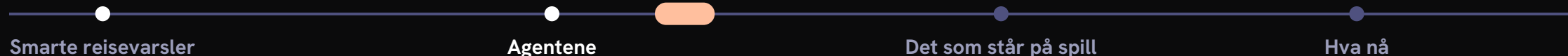
0 trykk 0:00 brukt



Tre apper én morgen blir måneder med app-hopping



0 trykk 0:00 brukt



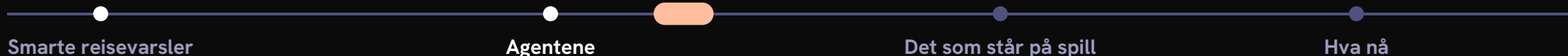
Tre apper én morgen blir måneder med app-hopping

Snart trenger du kanskje ikke spørre engang. Agenten kjenner deg og foreslår selv.

Hva trenger du?

**Alt løses ett sted.
Derfor kommer agentene.**

Entur	Bolt	Uber	Voi	Bysykel	Maps	Norwegian	SAS	Booking	Airbnb
EasyPark	Elton	Vipps	DNB	Oda	Foodora	Wolt	Kidplan	Spond	Kalender
Gmail	Outlook	Teams	Slack	Helsenorge	Apotek 1	Strava	Yr	NRK	Spotify
Podme	Finn	Posten	Netflix	Snapchat	Instagram	Messenger	Bilder	Notater	Klokke



Når agenten tar over samtalen, kan buss og tog falle ut

«Få meg til Oslo S til 08.30»

Reiseplanleggeren i dag

Bussen 07.32

Toget 07.41

Taxi

Når agenten tar over samtalen, kan buss og tog falle ut

«Få meg til Oslo S til 08.30»

Agentens svar

Taxi

Leiebil

Kjøre selv

Falt ut av svaret

Bussen 07.32

Toget 07.41

Når agenten tar over samtalen, kan buss og tog falle ut

«Få meg til Oslo S til 08.30»

Agentens svar

Taxi

Leiebil

Kjøre selv

Falt ut av svaret

Bussen 07.32

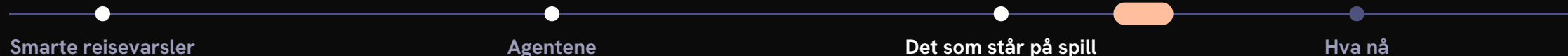
Toget 07.41

Ingen regel sikrer at kollektivt kommer med.

Agenten lærer hvor tilbudet svikter, og beholder det selv



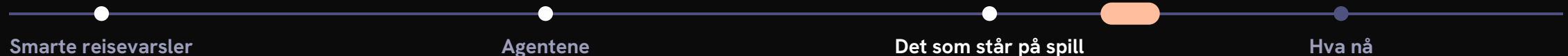
Det agenten lærer underveis



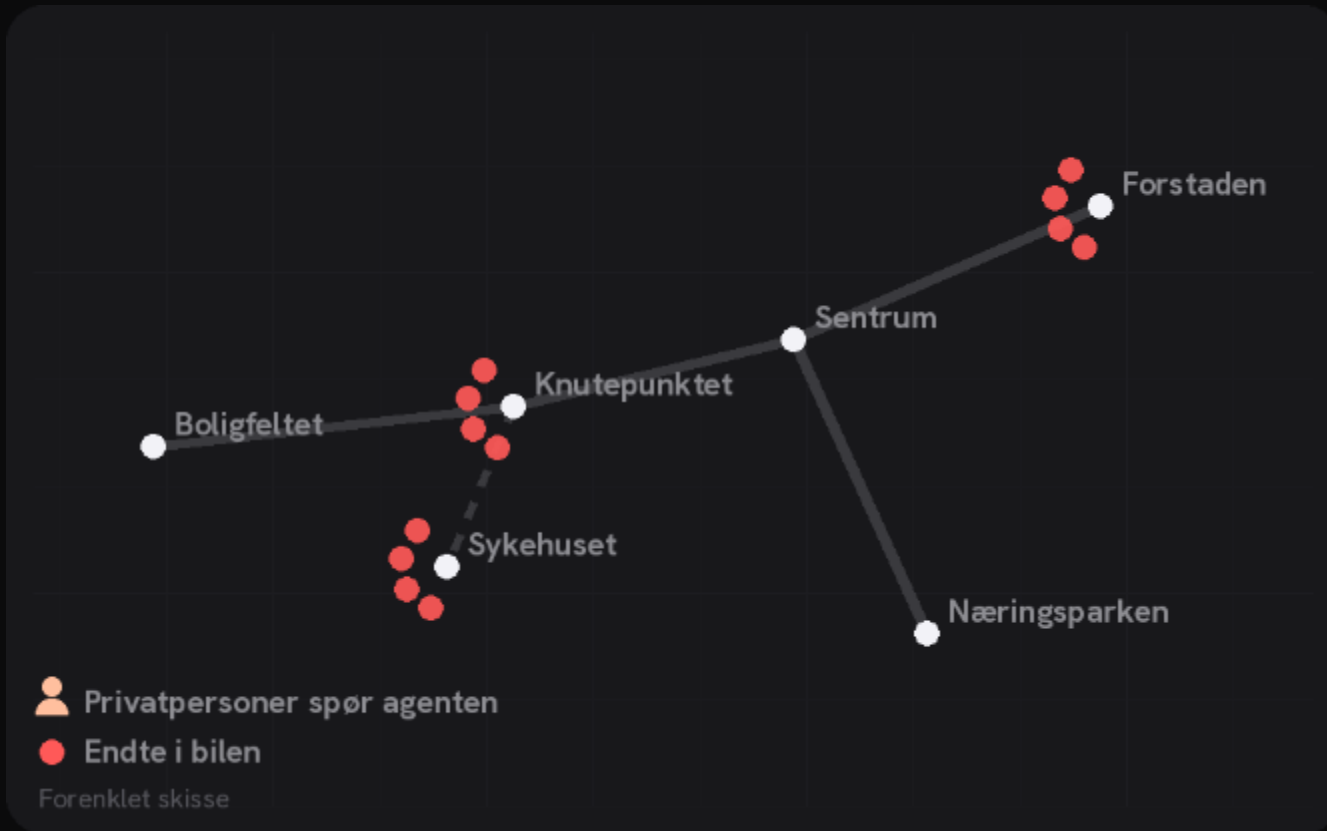
Agenten lærer hvor tilbudet svikter, og beholder det selv



Det agenten lærer underveis



Agenten lærer hvor tilbudet svikter, og beholder det selv



Det agenten lærer underveis



Låst hos agenten

Selskapet har ikke ansvar for kollektivtilbudet, og deler ikke

Vi gir agentene mye, men får ingenting tilbake

Vi gir agentene

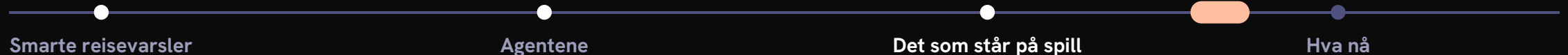
Rutetider

Sanntid

Avviksinformasjon

Snart billettsalg

Vi får tilbake



Vi gir agentene mye, men får ingenting tilbake

Vi gir agentene

Rutetider

Sanntid

Avviksinformasjon

Snart billettsalg

Vi får tilbake

Ingenting

Vi gir agentene mye, men får ingenting tilbake

Vi gir agentene

Rutetider

Sanntid

Avviksinformasjon

Snart billettsalg

Vi får tilbake

Ingenting

Ingen av oss sitter på svaret alene.
La oss snakke sammen nå, før heller enn siden.

Jo mer agentene tar over, jo mindre kan vi påvirke

Hvor mye sektoren kan påvirke vilkårene

Omtrent her



**Folk spør
ChatGPT**

800 millioner i uka



Hotell i ChatGPT

Booking og Expedia,
okt. 2025



Taxi i ChatGPT

Bolt, juli 2026



ChatGPT-brukere fra OpenAI i oktober 2025. Booking og Expedia i ChatGPT fra oktober 2025, Bolt fra juli 2026. Bestillingen fullføres hos tjenesten selv.

Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

Jo mer agentene tar over, jo mindre kan vi påvirke

Hvor mye sektoren kan påvirke vilkårene

Vi vet ikke når. Vi vet hvilken vei det går.

Omtrent her



Folk spør
ChatGPT

800 millioner i uka



Hotell i ChatGPT

Booking og Expedia,
okt. 2025



Taxi i ChatGPT

Bolt, juli 2026



Tog og buss i
ChatGPT?



Billetten kjøpt i
samtalen



Agenten følger
reisen

ChatGPT-brukere fra OpenAI i oktober 2025. Booking og Expedia i ChatGPT fra oktober 2025, Bolt fra juli 2026. Bestillingen fullføres hos tjenesten selv.

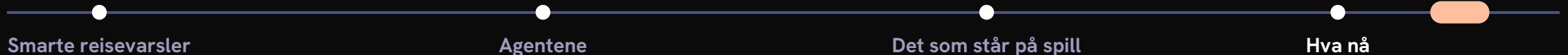
Smarte reisevarsler

Agentene

Det som står på spill

Hva nå

Agentene kommer uansett.



Agentene kommer uansett.

Snart vet de mer om de reisende enn vi gjør.

