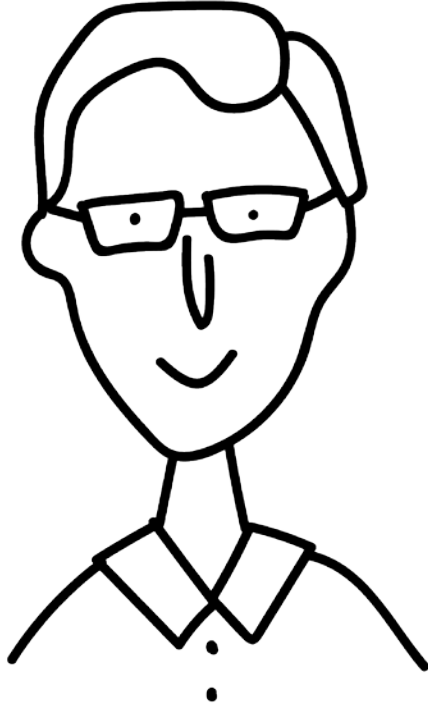


Fra idé til utvikling

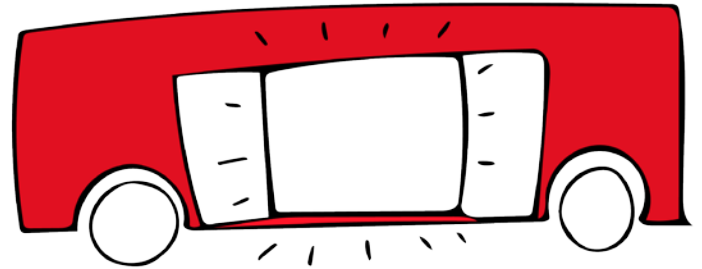
Kollektivkonferansen 2017



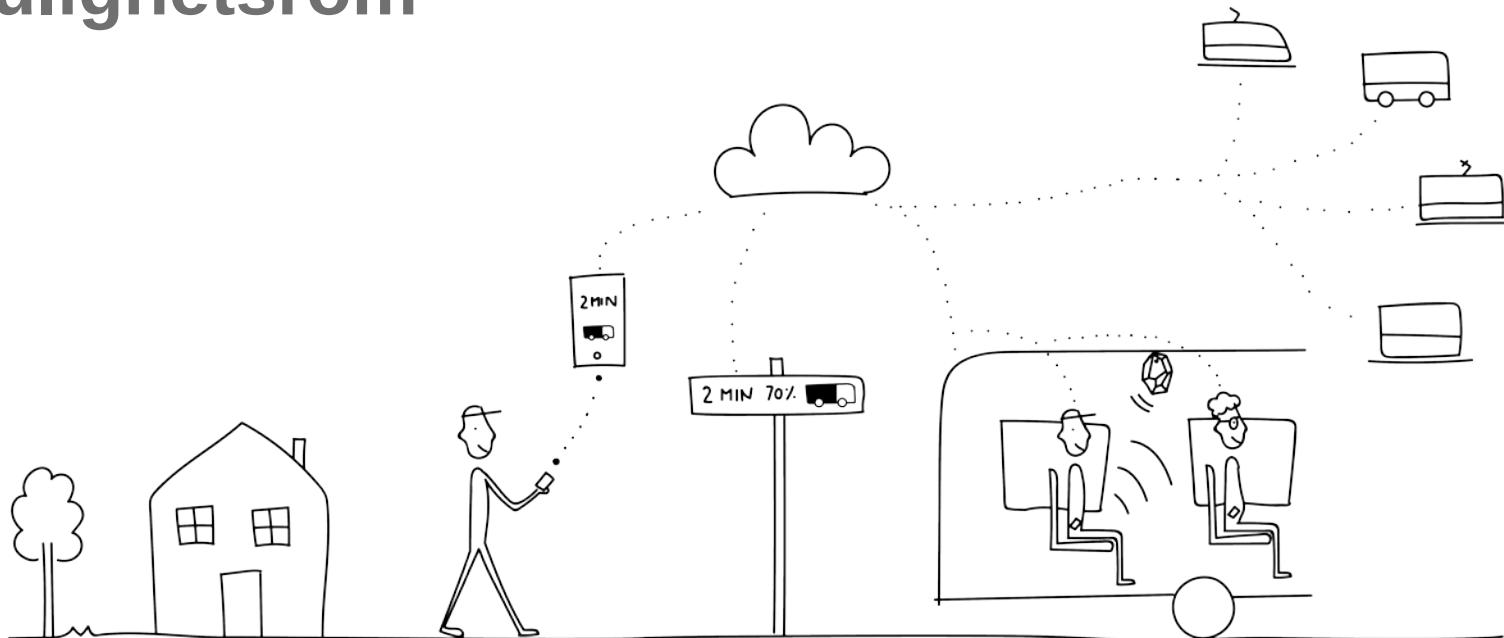
Joachim von der Lippe

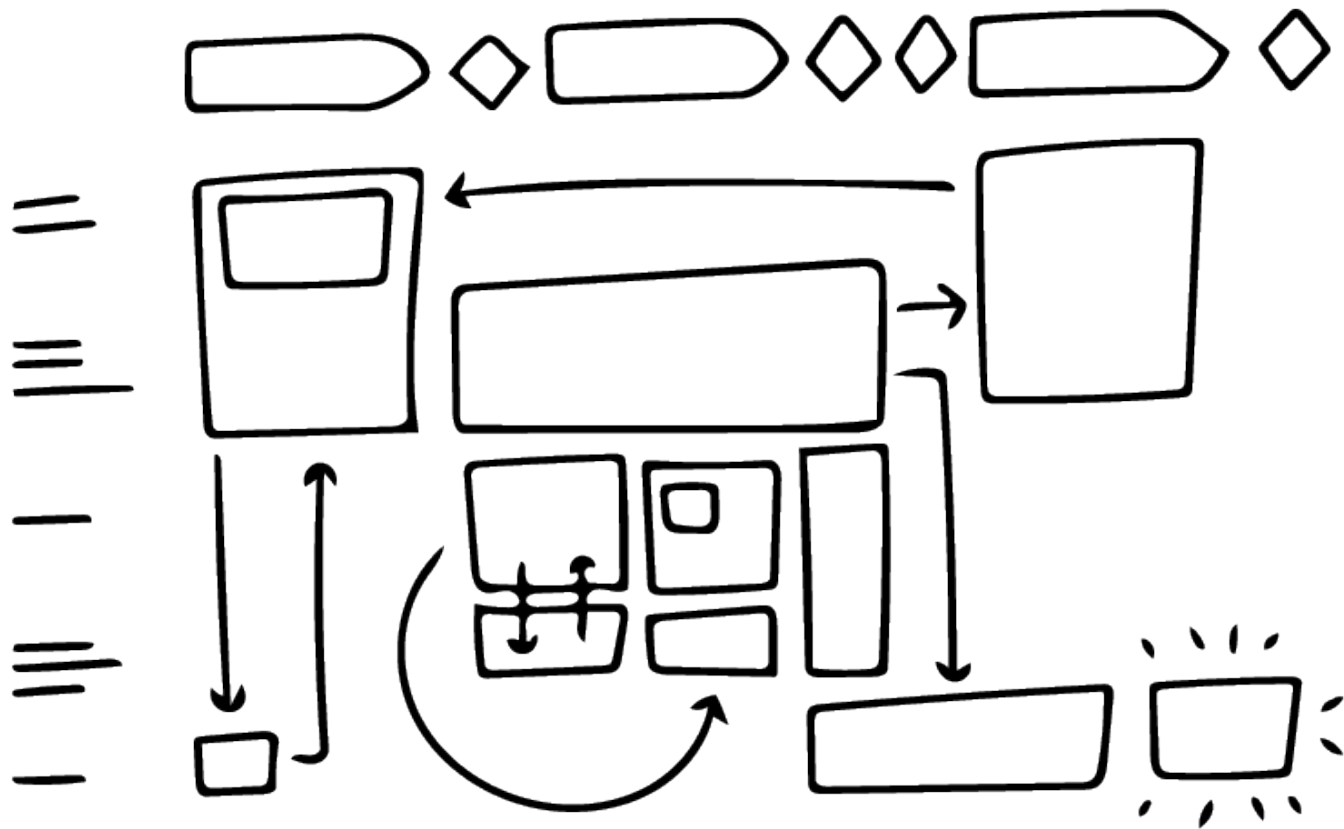
Advisor, Digital Products and Services
Making Waves / Ruter

Mål



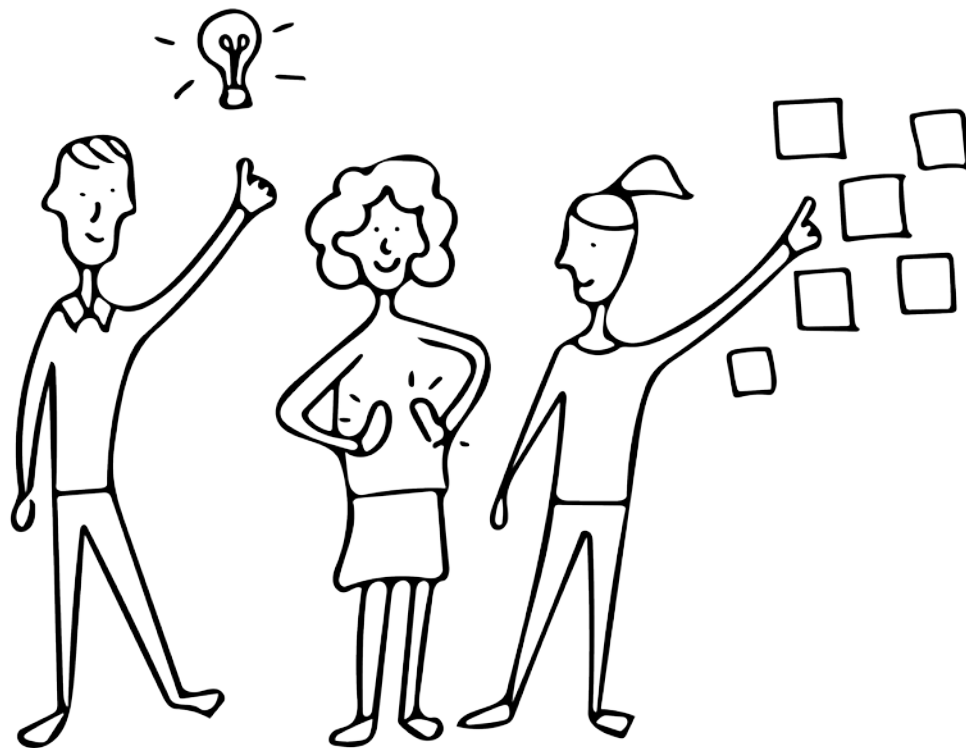
Mulighetsrom



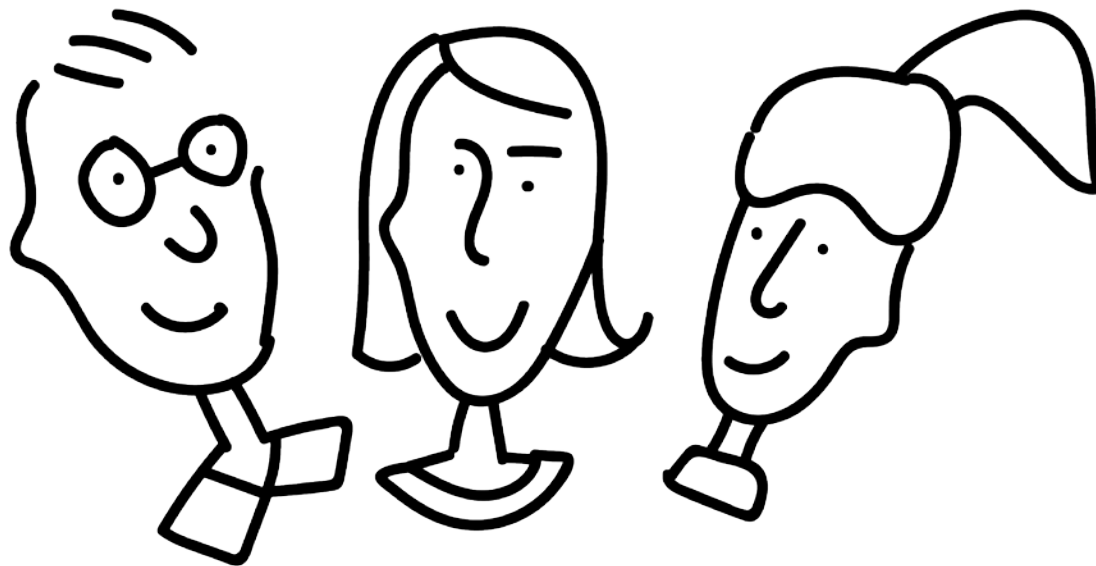


Hvordan maksimere fart og læring?

Fra fossefall til eksperimenter



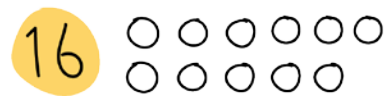
Workshop + tverrfaglige team







prosjekter

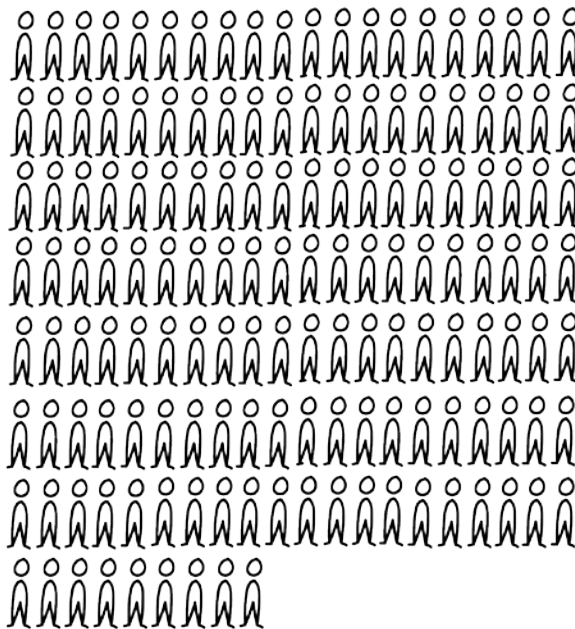


design-
sprinter



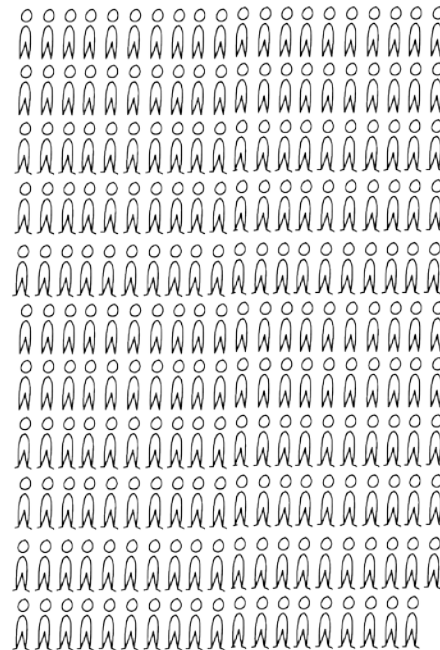
320

ideer



149

personer som har testet og
blitt dybdeintervjuet



219

personer som har
geriljatestet og blitt
speed-intervjuet

Hvordan gjør vi dette i praksis?

Noen som kjenner Google Sprints?

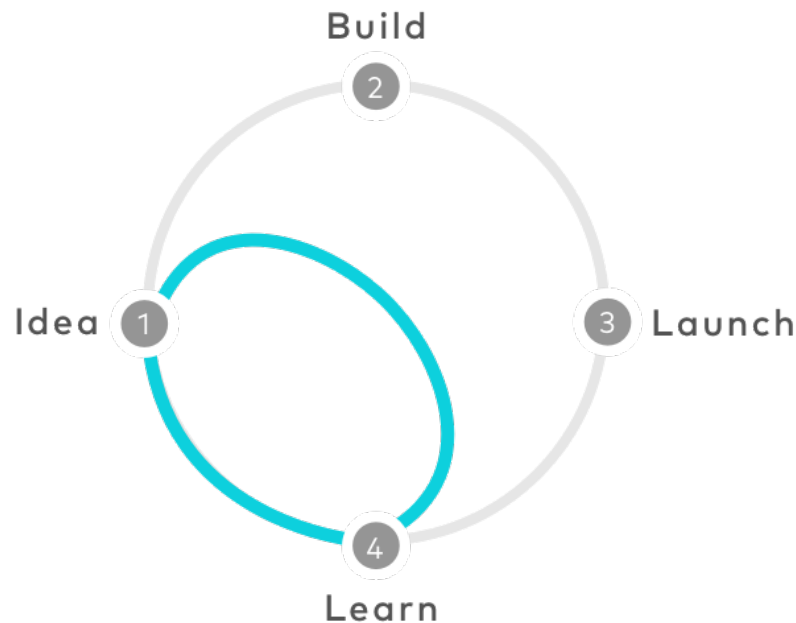


Hvor kommer det fra?



Hva er det?

- Fem-dagers prosess for å finne svar på kritiske forretnings spørsmål med bruk av design, prototyping og brukertesting.
- Kombinerer strategi, innovasjon, adferdsvitenskap og "design thinking"



Når bør du sprinte?

- Mye står på spill
- Begrenset med tid
- Du står fast

Hvorfor sprinte?

- Bekrefte/avkrefte hypotese
- Få resultater umiddelbart
- Teste potensialet i en idé uten sette det i produksjon
- Redusere risiko og kostnader
- Øke kreativiteten og velge de beste idéene
- Konkretisere løsninger på forretningsmuligheter
- Imponere ledere og interessenter

Hva kan det brukes til?

- Alt (nesten)

Hvem trenger du?

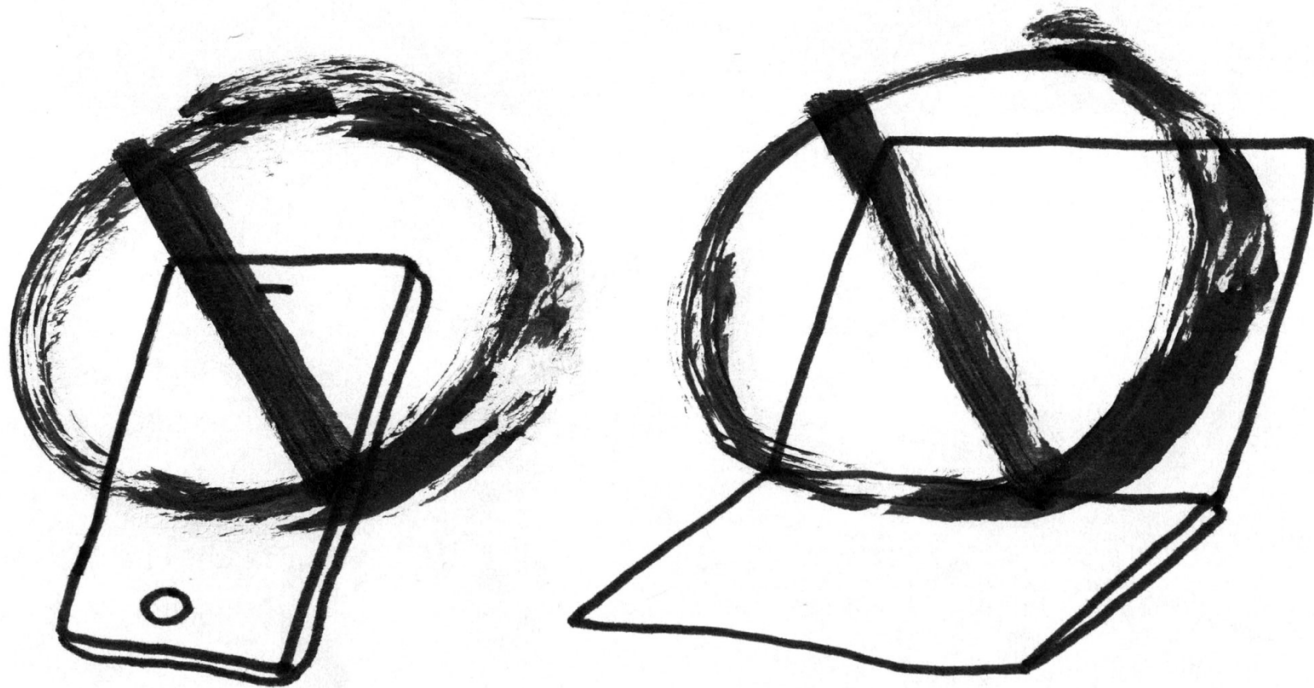
- Beslutningstaker
- Finans
- Marketing
- Kunde
- Teknologi/logistikk
- Design

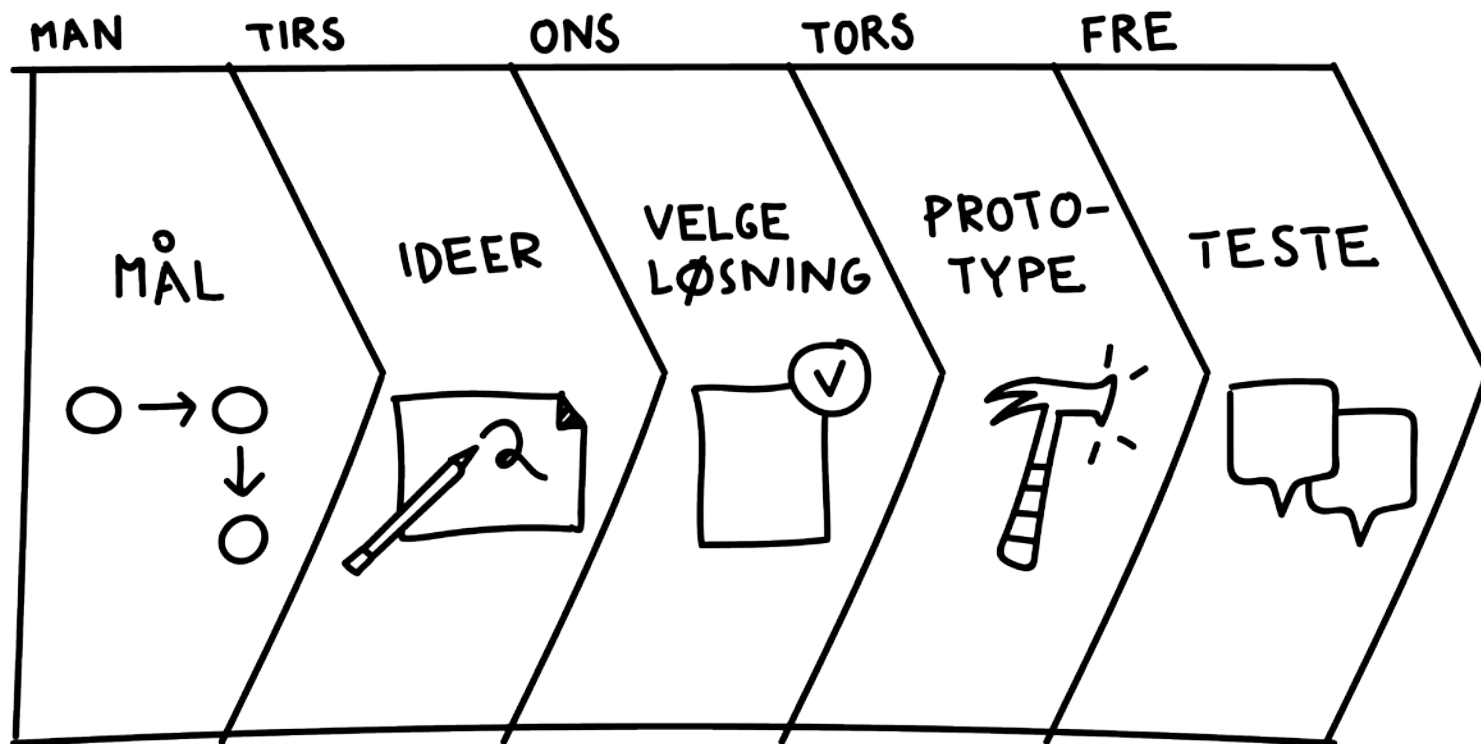
**Hvordan bygge og teste en prototype
på fem dager?**

Følg oppsatt plan



Fjern distraksjoner





Definere mål og hvordan komme dit

Mandag

Ruter #

1. Definere langsiktig målsetting

MÅL:

VED AVVIK GIR LØSNINGEN DYNAMISK
OG RELEVANT INFO., OG DEN REISENDE
UNNGÅR PROBLEMER.

DE FØRER TIL AT FLERE TAR I BRUK
TJENESTER

2. Skriv sprintspørsmål



3. Lag et kart

LEVERE PERSONLIGE OG KONTEKST-
RELEVANTE TJENESTER I SANN TID,
BÅDE FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE
KANALER.

FINNME PREH ETTER REISE
TIL ENDRIG BOKS PLANLØST ETSKE



4. Spør ekspertene



5. Skriv Hvordan-Kan-Vi-lapper

HKV

lage løsning som gjør at
kunden ikke tenker så mye
på reisen?

HKV:

FLYTE FOLK TIL EN
MER BÆREKRAFTIG REISE ENN
DET DE HAR I DAG?
(ØKE DELINGSGRADEN)

Tilpasse informasjon
basert på reiseprofil?

HKV

Finne MVP for
mob.assistent?

HKV

SIKRE AT VI KUN
GIR KUNDENE DEN INFO'EN
DE HAR BEHOV FOR

HVORDAN GI TILPASSET + RELEVANT
INFO UNDER VEI PÅ
REISEN?

EM ETHER ROSE
PLANNING ETHER

THE HOTEL
DE VILLE

PARIS DE
HOTEL DE
VILLE
TO PARIS

ST. MIST
DANCE FINE
PLANNING
RETURNERSE

WIDE HOUSES
WILL BEA STONE
WILL DESTROYED

SWITCH
REPLACED
29
REPLACED

LEVERE PERSONLIGE OG KONTEKST-
RELEVANTE TJENESTER I SANN TID,
BÅDE FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE
KANALER.



Idéutvikling

Tirsdag

Ruter #

1. Bli inspirert av andre løsninger

1. SAFETOBIKE



Fysisk indikasjon

2. FOREMELDING



Forventningsstyring
Info i flere lag
Visuelt 1. lag

3. ToL+Twitter



Personlig
Dialog

4. VARSEL FLYPLASS



Informasjon i flere
kanaler
Info om. ko på forhånd

5. VELGE/FØLGE AVGANG



Den viktigste/relevante
infoen på sms

6. RATING AIRBNB



"God info. fra app/vevside"

Rate avvik / informasjon / veie

7. TESLA



Samler data fra alle
og gi god info tilbake
alle

9. Mailchimp



SAFE TO BIKE

FOREMELDING

TEL/TWITTER

VARSEL FLYPLASS

VELGE/FØLGE AVGANG

RATING AIRBNB

TESLA

STATUS VEGVESEN

MAILCHIMP

SAS SMS

GOOGLE

NABOBÅT

VALGFRI KANAL

GRADERING MELT

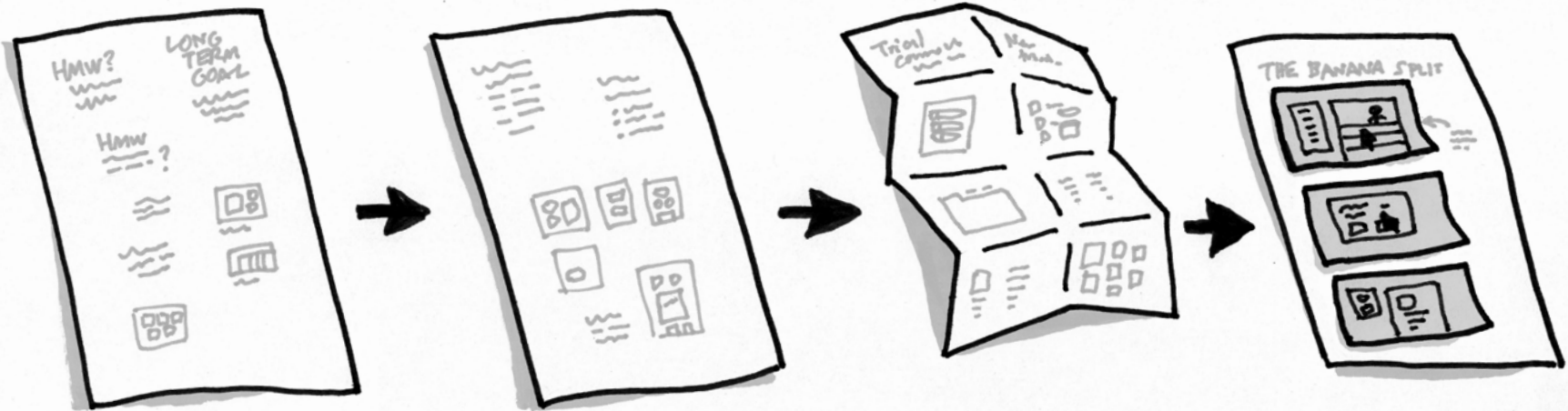
LYFT

SPAREBUSS MOD

STATUS KVORET

CHROME UTEN K

2. Idéutvikling trinn for trinn





**Idémyldring i grupper fungerer ikke
– vi jobber individuelt**

Alle kan tegne!

ALLE KAN VÆRE FORHANDLER

RUTERS STARTPÅKKE FOR BILLETTSALG

99 ALT DU TRENGER FOR Å SELGE BILLETTER 99



TABLET

- Få flere kunder inn i din butikk!
- Tjen ekstra penger på å selge et produkt "alle" i Oslo og Akershus bruker! #

HVORDAN FUNGERER DET?

- RUTERS BILLETTER ER TILGJENGELIG GJENNOM DEN FORHÅNDSINNTAKETJE APPEN
- KUNDEN VELGER PRODUKT - BETALING OG REGISTRERING AV BILLETT SKJER I EN OPERASJON. RASKE OG ENKELT! BANKKORTET ER KUNDENS BILLETT.
- DU FÅR PROVISJON FOR HVER SOLGTE BILLETT

DIN INNTENSTOMODELL

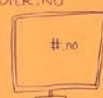
- Anonyme billetter: 2% provisjon
 - Kunden oppretter profil: 4% provisjon
-
- Forhandler/anset vett selg best potensial for billett salg
 - Investeringskostnader dekkes av forhandler

VIPPS TIL ANDRE

① HAR MOBIL



② LAGER PROFIL PÅ RUTER.NO



stille seg inn på rut.no... men det hadde vært enklere!

③ VIPPS TIL ANDRE



En hjelpsom mellommann (en app) som gir billett som du kan bruke Vipps

Gjennom VIPPS kan man kjøpe billett til andre så lenge man har registrert seg på rut.no

Både billett og regning sendes til den som skal reise. Billett som SMS og regningen til nettbanken / e-post



Reiser du hun vil!



Viser SMS-billett eller ID ved kontroll

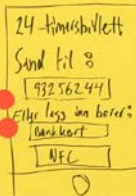


Betaler regning i etterkort

VERV EN VENN (OG NABO)



Se her:



Velge løsning

Onsdag

Ruter #

Demokratisk tilnærming

- For å ta raske og gode beslutninger unngår vi salgspitcher og høyttenkning i gruppa.

1. Heng opp alle idéene



A group of five people are in a meeting room. Four people are standing and looking at whiteboards covered in yellow sticky notes. One person is sitting at a table in the foreground. The room has a modern design with a glass partition and a clock on the wall.

2. "Varmekart" løfter frem de gode idéene

3. Objektiv gjennomgang

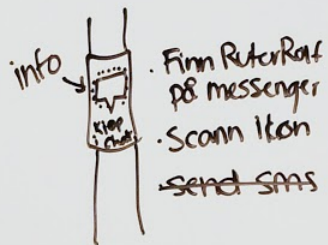


4. "Folkets stemme"





4. Beslutningstaker velger 1-3 vinnerkonspeter



5. Videreutvikle konseptet i et storyboard

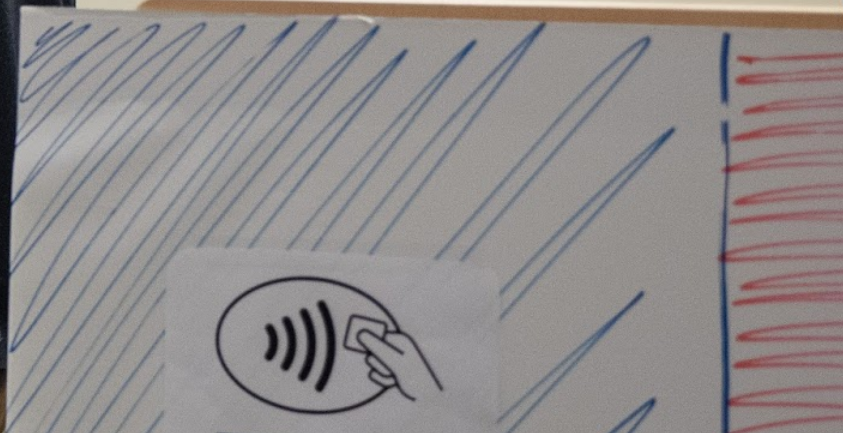
Lage prototype

Torsdag

Ruter #



En realistisk fasade er alt vi trenger for å lære av testpersonene.



VIX*

Kjøp enkeltbilletter

Voksen

1

-

+

Barn/honnør 0

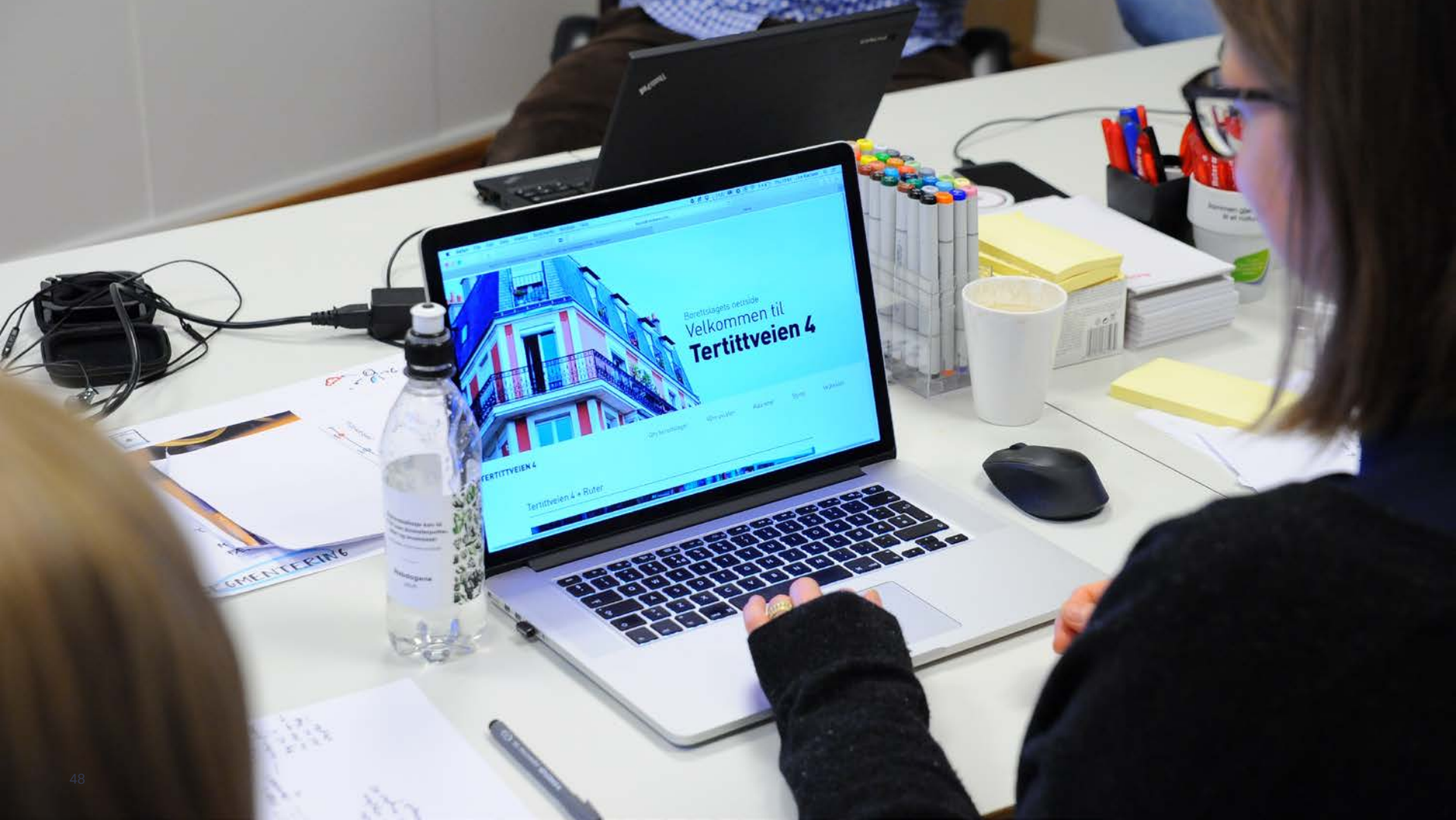
-

+

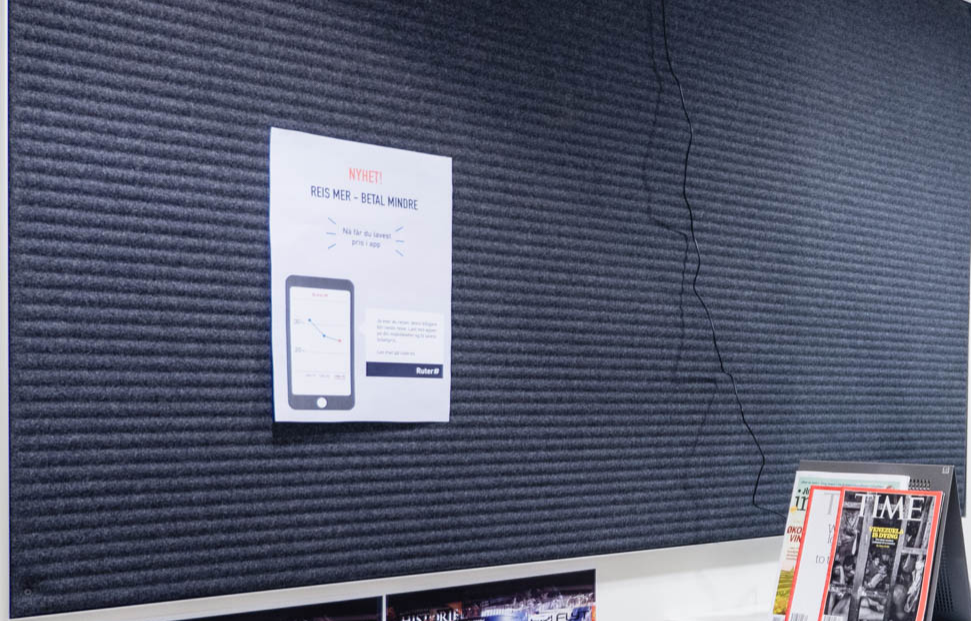
Totalbeløp











RVESEN

NARVE





Ruter#

Din billettpris er nå
24,-
pr. reise



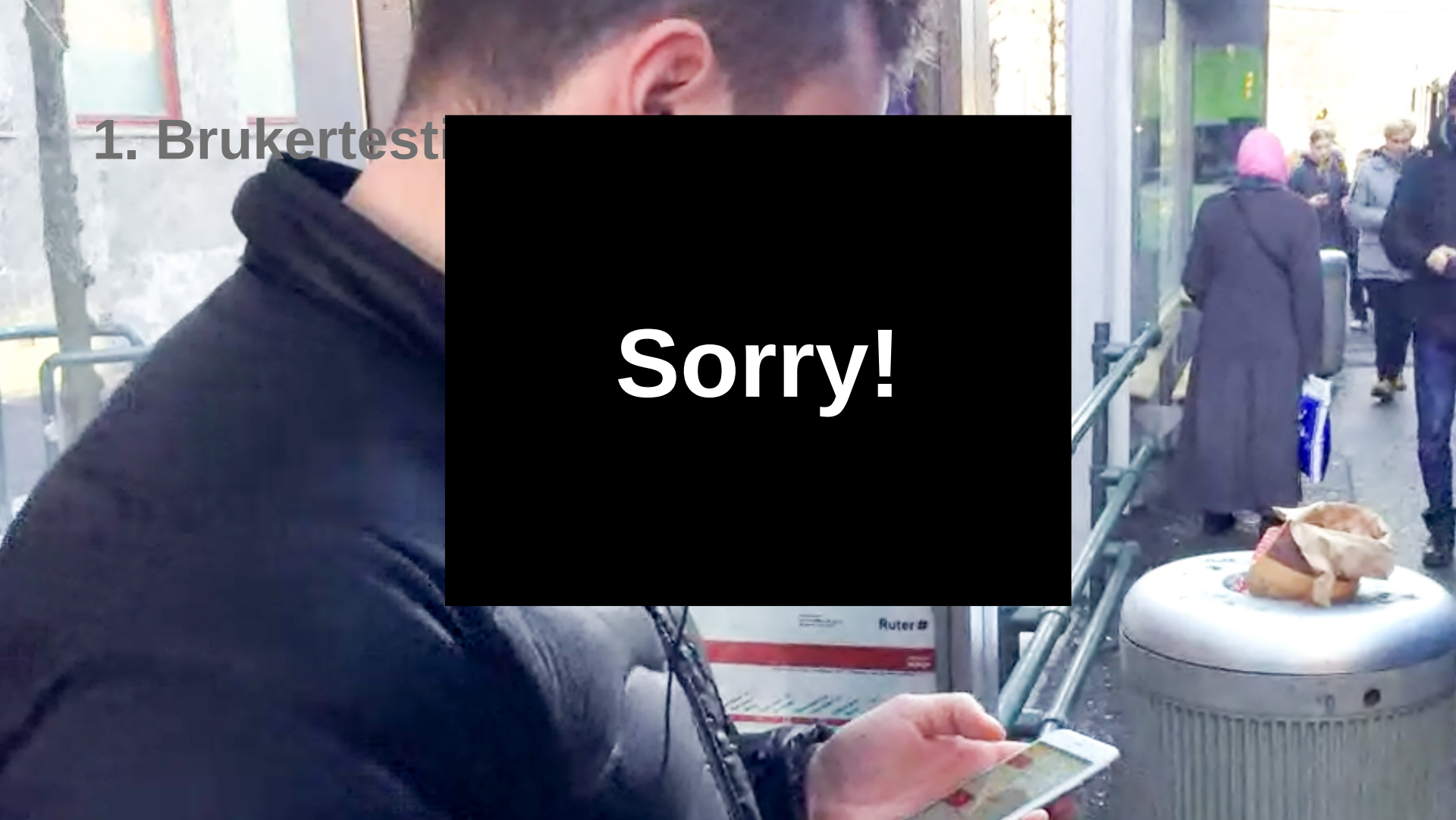
Brukertest

Fredag

Ruter #

1. Brukertest

Sorry!



2. Følger testen



3. Sortering av notater



4. Gruppa ser etter mønstre som går igjen blant tre eller flere



5. Oppsummering viktigste funn

1. HVORDAN SIKRE AT INFO. NÅR UT?
2. HVILKE FORMER FOR HENDELSER VIL F...
3. HVILKEN INFO. NÅR?
4. HVORDAN VIL FO... SEG TIL DYNAMIS...

DE FLESTE SKJØNTE AT IKKE-RELEVANT AVVIKSLINJE PÅ HOLDEPLASS IKKE GJALDT DEN
FLERE SATTE PRIS PÅ INFO OM KORR. LINJER PÅ NESTE STOPP
ALLE SÅ AVVIKSMELDING PÅ SKJERM
FLERE SAVNET KORR. LINJER NÅR AVVIKSMELDINGEN KOM
FLERE SATTE PRIS PÅ NYTT REISEFORSLAG NÅR DET OPPSTOD AVVIK
MANGE ØNSKER Å KUNNE SAMMENLIGNE ULIKE REISEFORSLAG MED AVVIK
DE FLESTE GODTOK REISEFORSLAGET
FLERE...

6 Bestemme veien videre



I praksis...

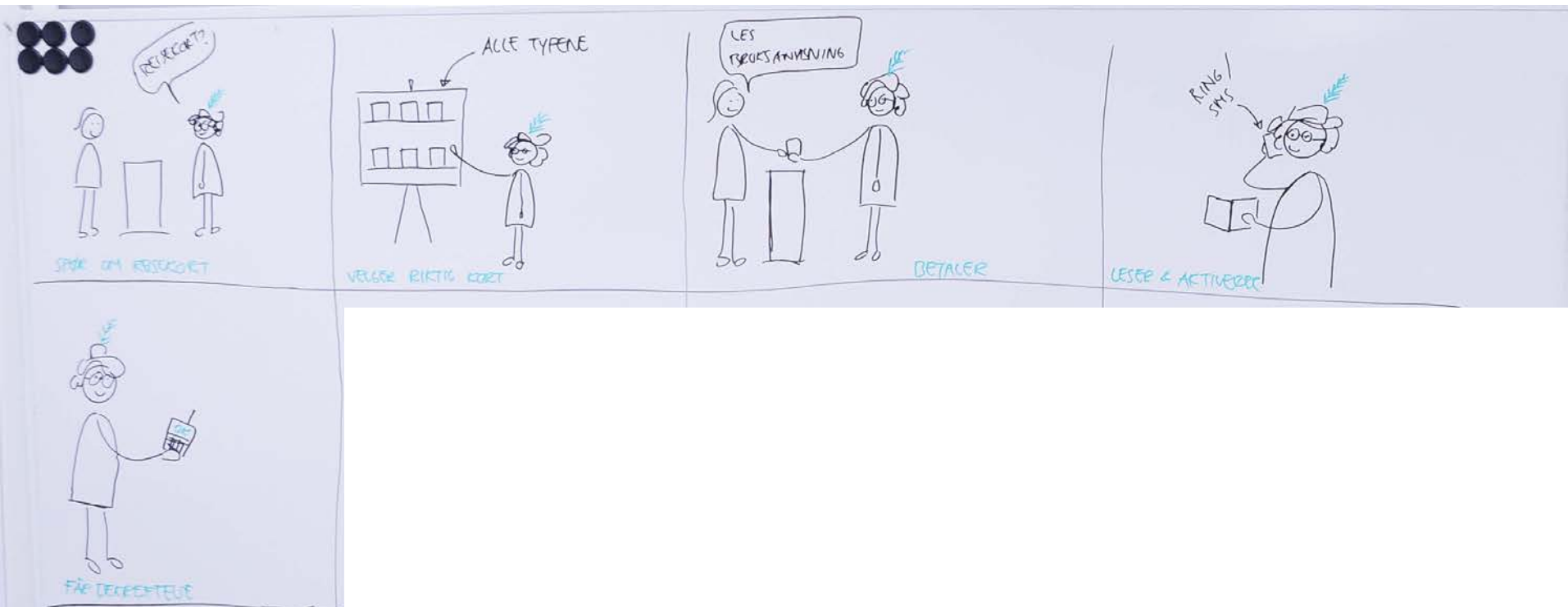
Ruter #

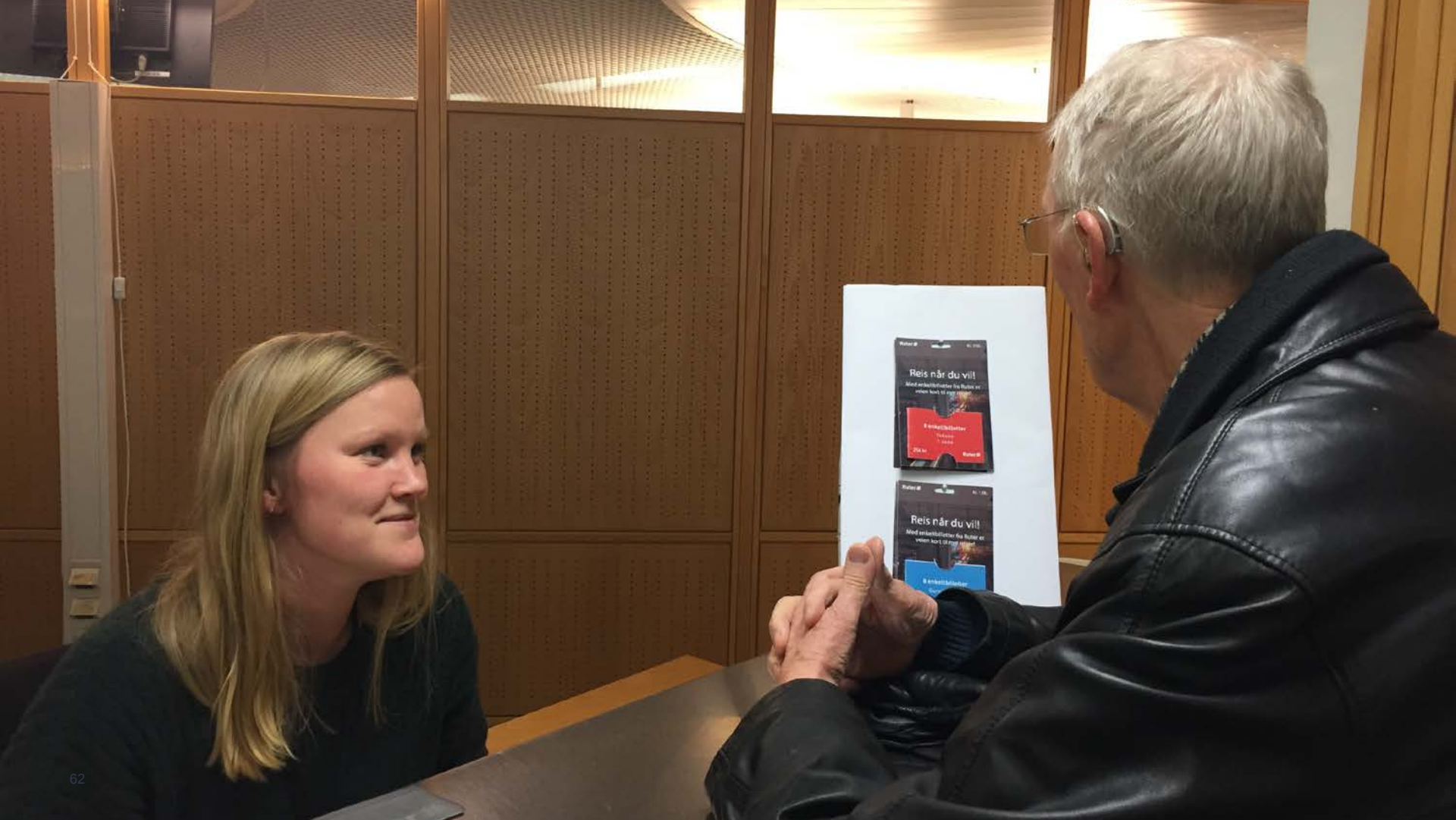
Utfordring

- Ikke alle som er, eller ønsker å være, digitale



Verdikort med SMS-aktivering





FAIL!!!

"Reisebrikke" med bluetoothaktivering



Din Reisebrikke

Reisebrikken erstatter reisekortet ditt. Når du går om bord, starter en enkeltbillett automatisk. Det eneste du trenger å gjøre, er å ha med deg brikken på reisen.

1. Fyll på reisepenger hos en forhandler eller på ruter.no/profil.
2. Ha med deg brikken om bord, så har du gyldig billett - uansett.
3. Du kan sjekke beløp på brikken ved å sende sms med "beløp" til 2050, ringe 177 eller gå inn på ruter.no/profil.



Ruter #

FAIL!!!

*Senere fant vi også flere
andre grupper som ikke kan,
eller vil, være digitale*

(Men som kan være det uten å vite det selv)



Ruter #



LOT - BILLET GRANAT

DU KJØPER EN GRANAT (TIDRØR) PÅ KIOSKEN
OG KNYTER DEN TIL BANKKORTET DITT. TRYKK PÅ "DAMPEN"
NÅR DEN KOBLES SEG PÅ NETTET OM BORD, TREKES EN BILLET.



Hva gjør dette til en god løsning for kunden?

- * KOBLES SEG TIL KONTEN DIN I REVEN.
- * ENKELT, FYSISKE BEVEGER FØR Å STARTE DILLETTEN.

Målgruppe 3

App-brukere uten
fungerende app
eller mobil + DE MED
LITTEL TID.
KOMPENDI

KAN DET
KUN
AKTIVISERES
HOS PARTNER?
NORWEGIAN M. WIFI?

1 KJØPER GRANAT-BACKUP PÅ KIOSKEN,
OG KNYTER DEN TIL BETALINGSKORTET

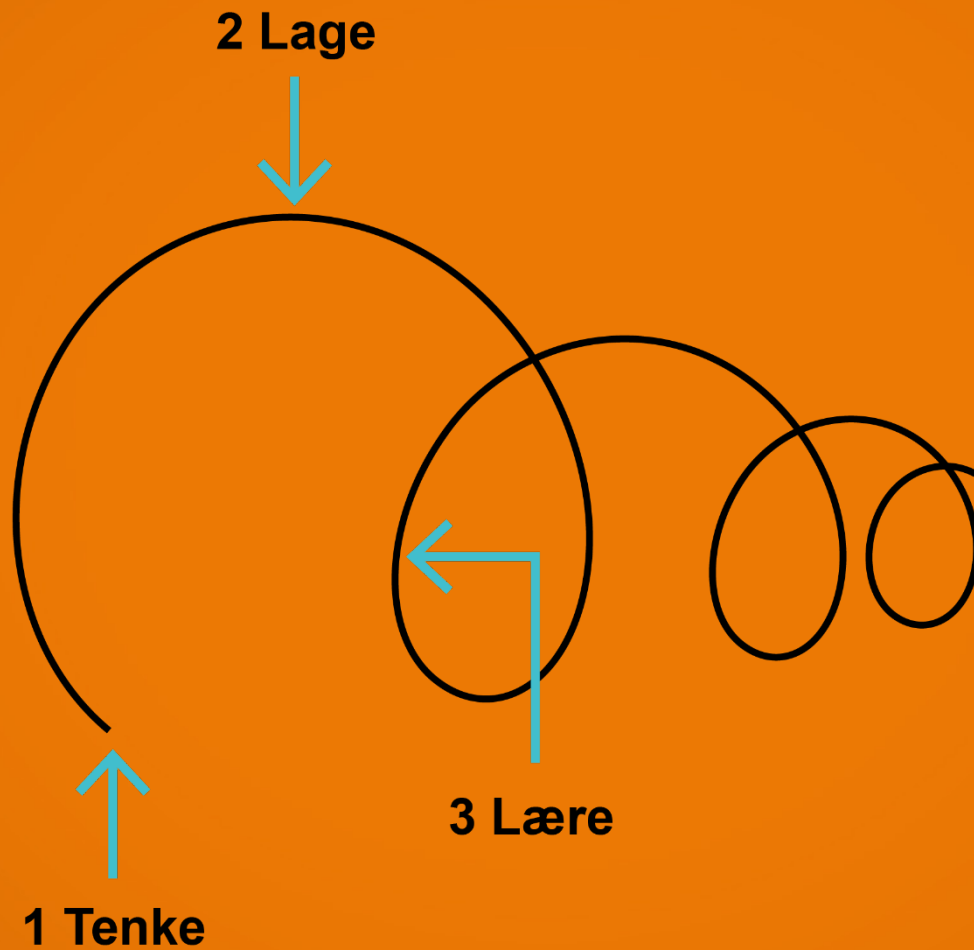


2 LADDER GRANATEN PÅ HOUERAT



- En
Bluetooth
- Kjøper
- "Lade
på Wi
app





Ruter #



Ruter#





FAILS...

Del 2

Ruter #

"Customer Experience Score"

joachim.lippe@makingwaves.com

Kommentarer Del

fx =sum(I2:I9)

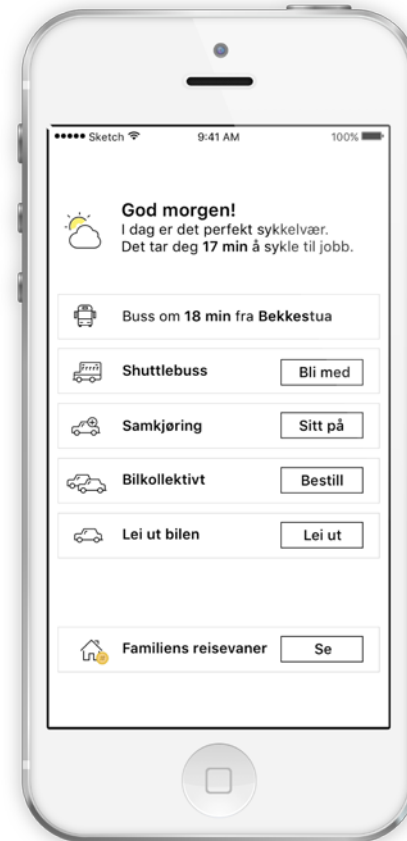
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	#		Beskrivelse	Kategori	Viktighet	Score	Status	Score			
2	1	 Unngår irritasjoner	Unngår eller reduserer bryder/plager		Veldig viktig ▾	3	OK ▾	1	3		
3	2	 Kutter kostnader	Kunden sparer penger		Ganske viktig ▾	2	OK ▾	1	2		
4	3	 Kvalitet	Høy kvalitet på varer og tjenester		Veldig viktig ▾	3	Dårlig ▾	-1	-3		
5	4	 Valgfrihet	Gir kunden frihet til å velge det som passer best for ham/henne		Ganske viktig ▾	2	OK ▾	1	2		
6	5	 Informerer	Gir pålitelig og relevant informasjon i riktig kontekst		Ganske viktig ▾	2	Kjempe ▾	3	6		
7	6	 Sparer tid	Gjør at kunden sparer tid		Ganske viktig ▾	2	OK ▾	1	2		
8	7	 Forenkler	Reduserer kompleksitet. Gjør det enkelt for brukeren.		Veldig viktig ▾	3	OK ▾	1	3		
9	8	 Reduserer bekymring	Hjelpe de reisende til å bekymre seg mindre og føle seg tryggere.		Ganske viktig ▾	2	Dårlig ▾	-1	-2		
10											
11									13		
12											

+ CX-Score Kontaktes betaling Reis Mer RuterDialog Mobilitetsassistent Data

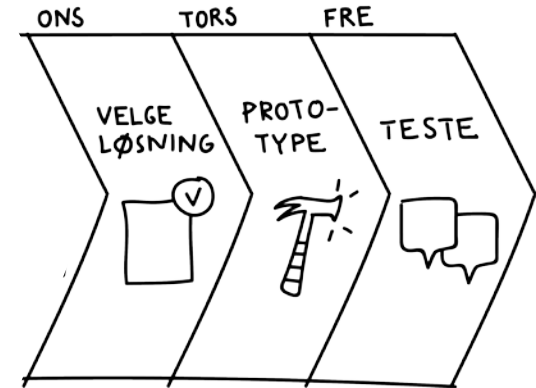
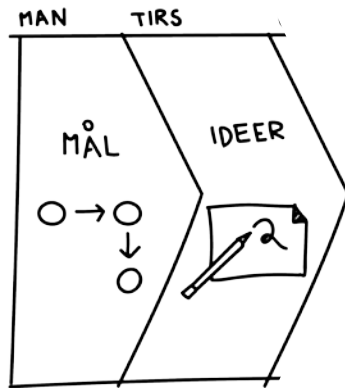
Levende tjenestekart



Pixel perfect prototyper



Pause i sprinten



Endeløse diskusjoner

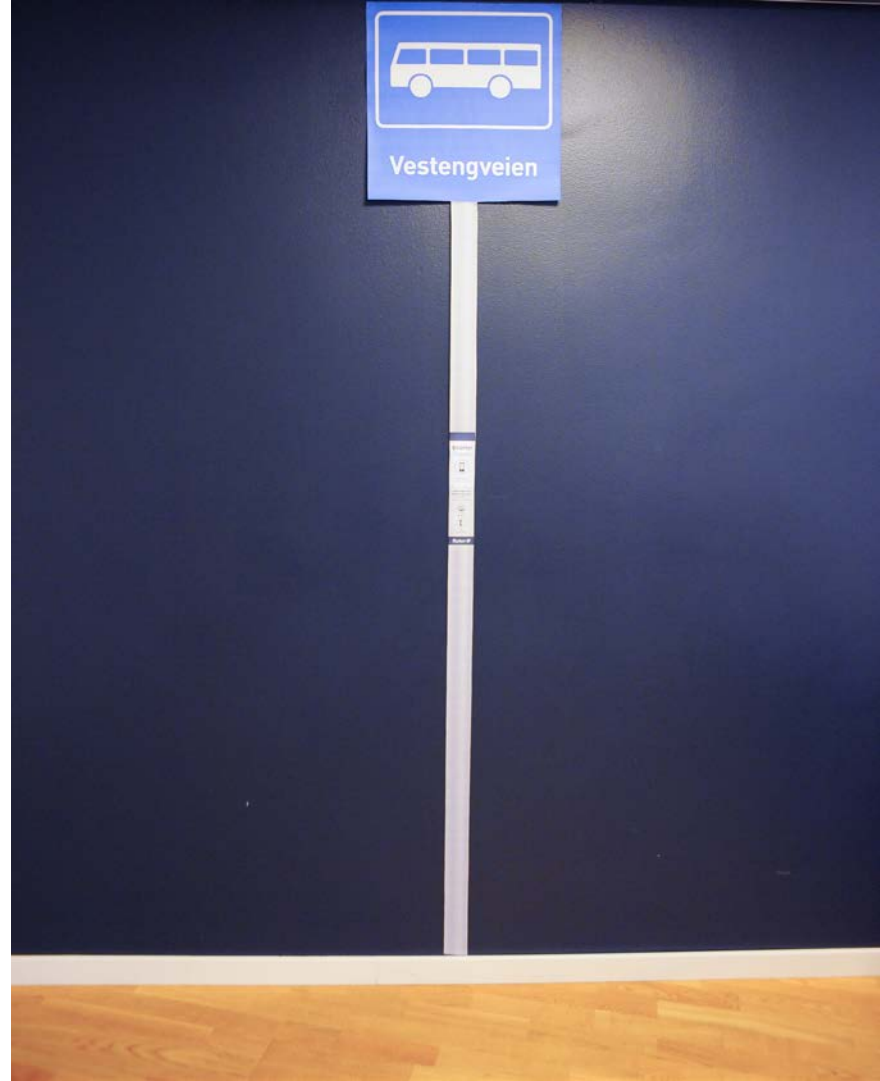
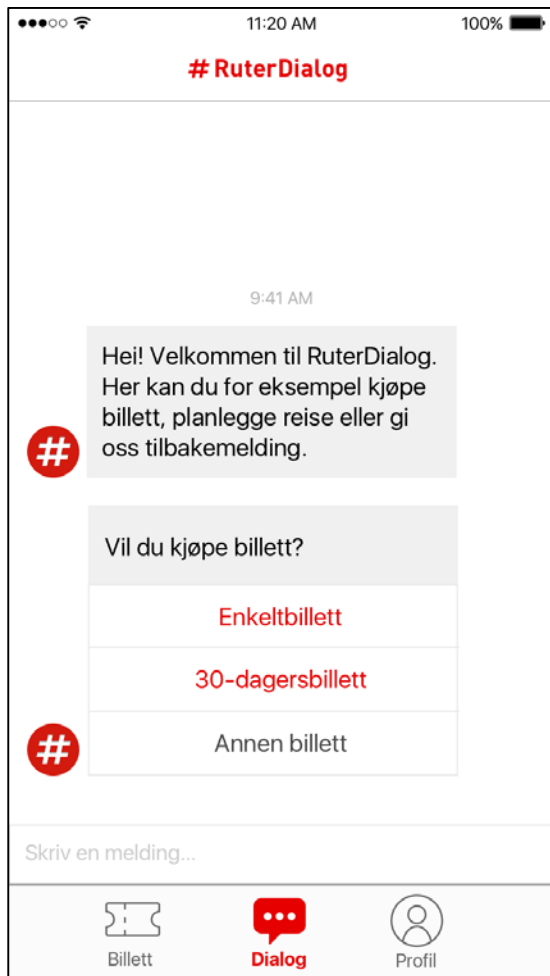


Ruter#

Andre eksempler







RuterFlex

Reisen din

Fra Carl Kjelsens vei 18KL.17:20 [Endre](#)

Til Saga KinoKL.17:46 [Endre](#)

ReturKL.19:45 [Endre](#)

Hvor mange er dere?

Voksne

2

Barn

3

Denne minibussen skal gjøre to stopp underveis for å plukke opp andre. [Vis i kart](#)

Du har 30-dagers billett. RuterFlex-tillegget for denne reisen er 30 kr. pr.voksen, og 15 kr. pr. barn.

Totalpris for reisen: 210 kr. 105 kr. én vei.

Bekreft

[Avbryt](#)Min reiseBilletterProfil



Borettslagets nettside

Velkommen til Tertittveien 4

Tertittveien 4 blir kollektivpartner



Borettslaget har inngått en avtale med Ruter om kollektivstøtte fra kommunen. Dette betyr at du får rimeligere kollektivreiser, og borettslaget får en kjærkommen ny inntektskilde.

Avtalen med Ruter gjør at borettslaget kan dekke et grunnbeløp på 190,- per måned for alle beboere som ønsker å benytte seg av tilbudet. Jo flere av dere som benytter dere av tilbudet, desto mer inntekter får borettslaget.

Reiser du allerede kollektivt ber vi deg også om å registrere deg. Det vil gagne både deg og resten av borettslaget.

[Jeg vil registrere meg](#)

← Tertittveien 4 blir kollektivpartner

Hvilken avtale ønsker du?

Gjennom dette samarbeidet får du fri tilgang til kollektivtrafikk mot en månedlig pris. Du kan velge en av de to avtalene nedenfor.



Fast månedspris

- Fri tilgang til kollektivtrafikk.
- Borettslaget dekker 190 kr av ordinærpris.
- Du betaler 500 kr i måneden.

[Jeg vil ha fast månedspris](#)

Betal for det du reiser

- Fri tilgang til kollektivtrafikk.
- Borettslaget dekker 190 kr hver måned.
- Du betaler for de reisene du gjennomfører. Det vil aldri bli mer enn 500 kr i måned.
- Denne avtalen forutsetter at du laster ned RuterApp og tillater deling av posisjonen din, slik at reisene dine kan bli registrert.

[Jeg vil betale for det jeg reiser](#)

10:09

fredag 17.februar

RUTERREISE

Spare tid?

Bytt til buss i Heimdalsgata! Da tar vi deg til Carl Berner 5 minutter raskere.

Se hele reisen.



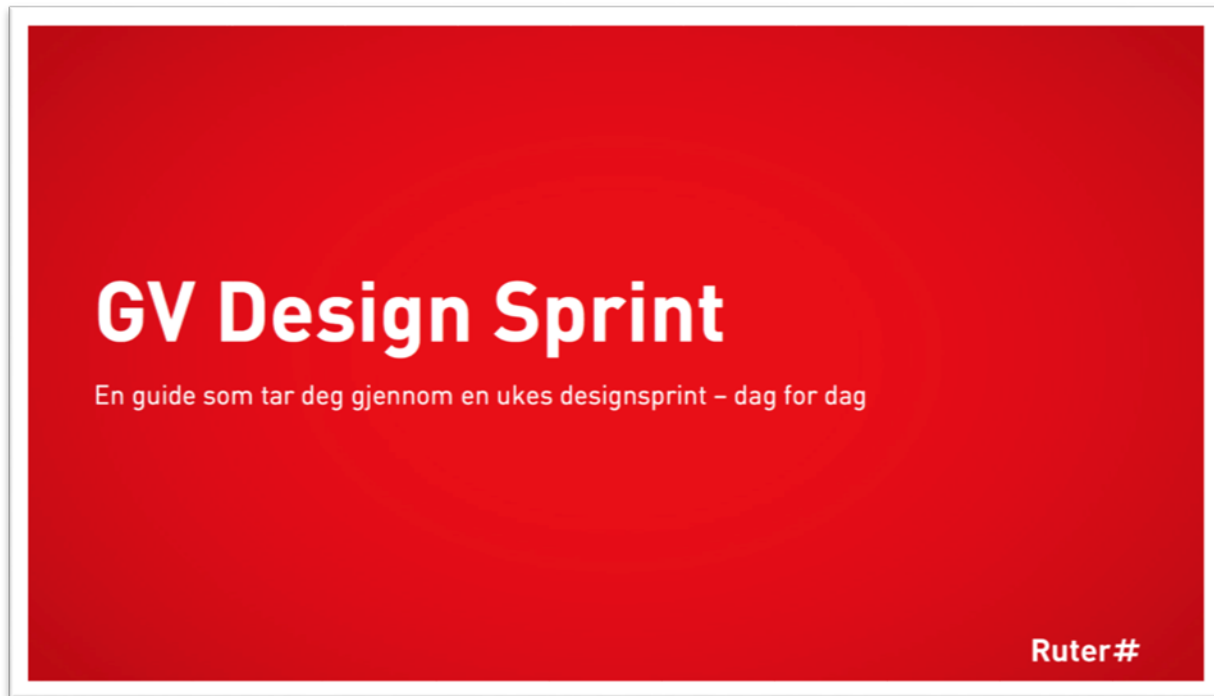


Just do it!

Dere får sprintguiden vår :-)

133 sider med:

- Sjekklistor
- Trinnvis instruksjon
- Tips & triks



Maksimal læring med minimal innsats

- Kjør en sprint
- Bruk deler av metodikken
- Tegn en idé og ta den med ut
- Inviter inn brukerne i workshop
- Gjør feil, lær mye, bli flinkere, lag bedre løsninger

**Takk for oppmerksomheten
og lykke til med brukertesting!**