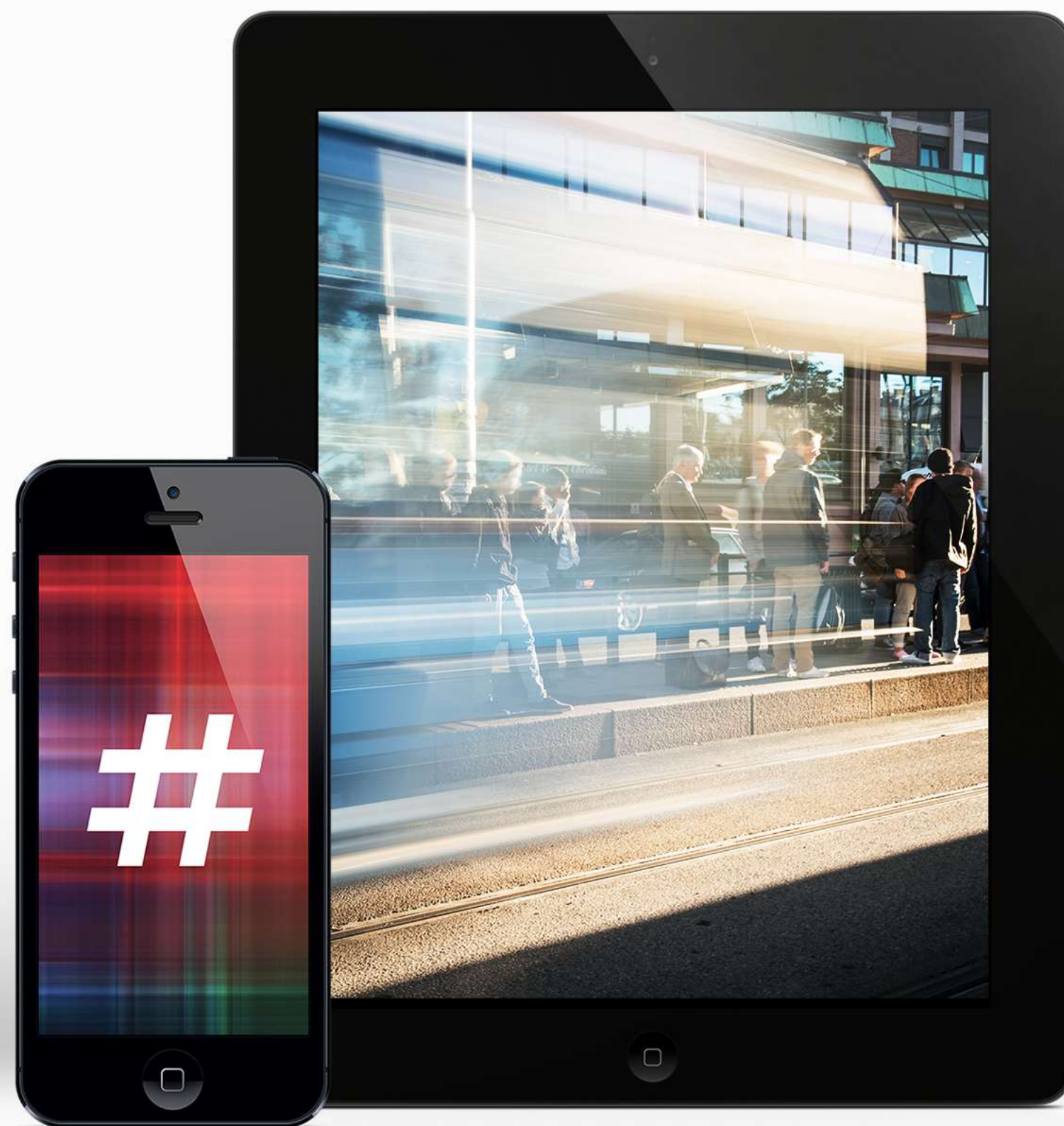


Kundevennlige informasjons- og salgsløsninger

Et enklere reisesystem for alle involverte

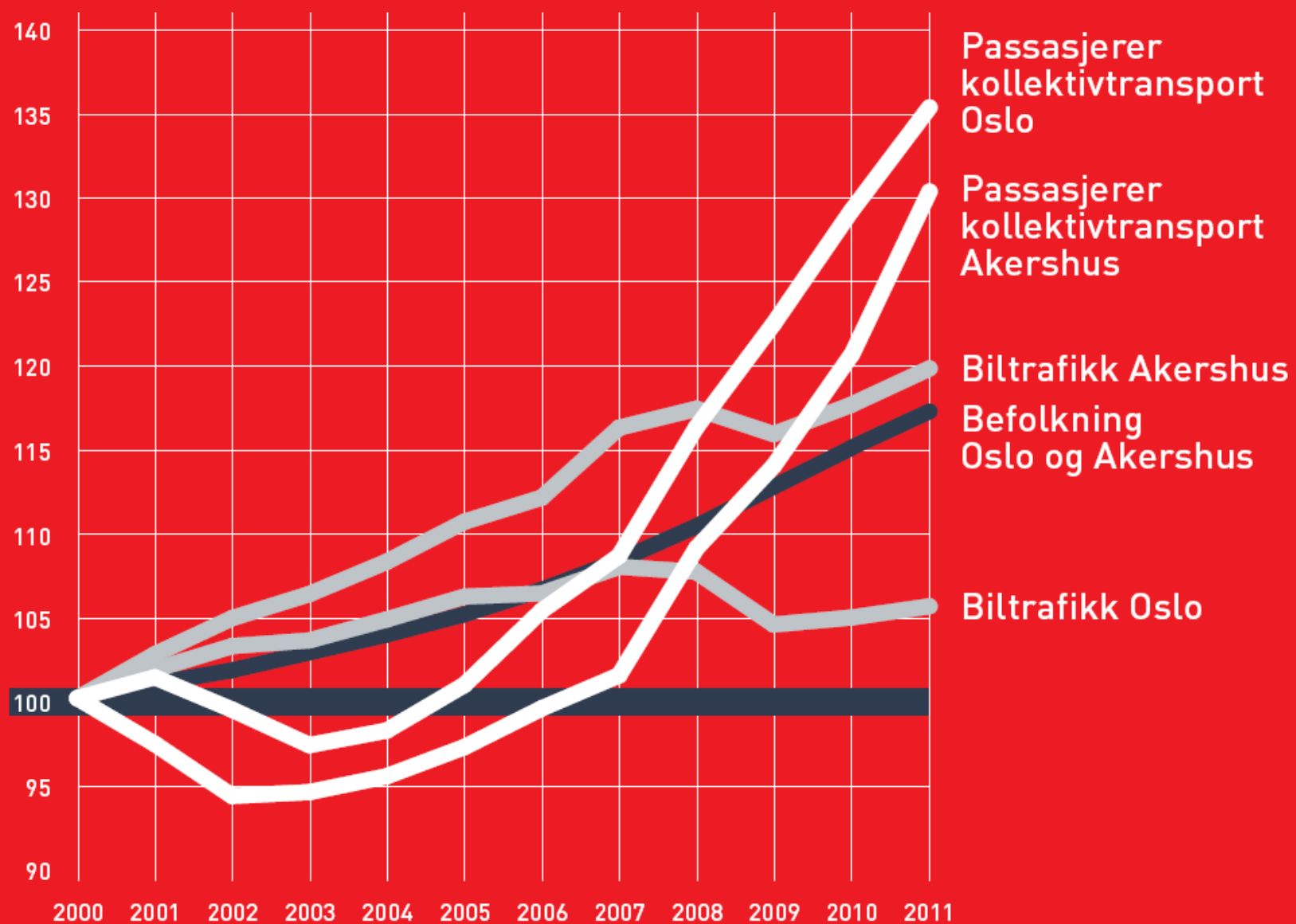
Bernt Reitan Jenssen
Kollektivtrafikkonferansen 2012



Ruter#

Over 300 millioner påstigninger i 2012

Utvikling 2000–2011. Indeks: 2000=100



Trafikkvekst Ruter

første halvår 2012 + 4,2 %

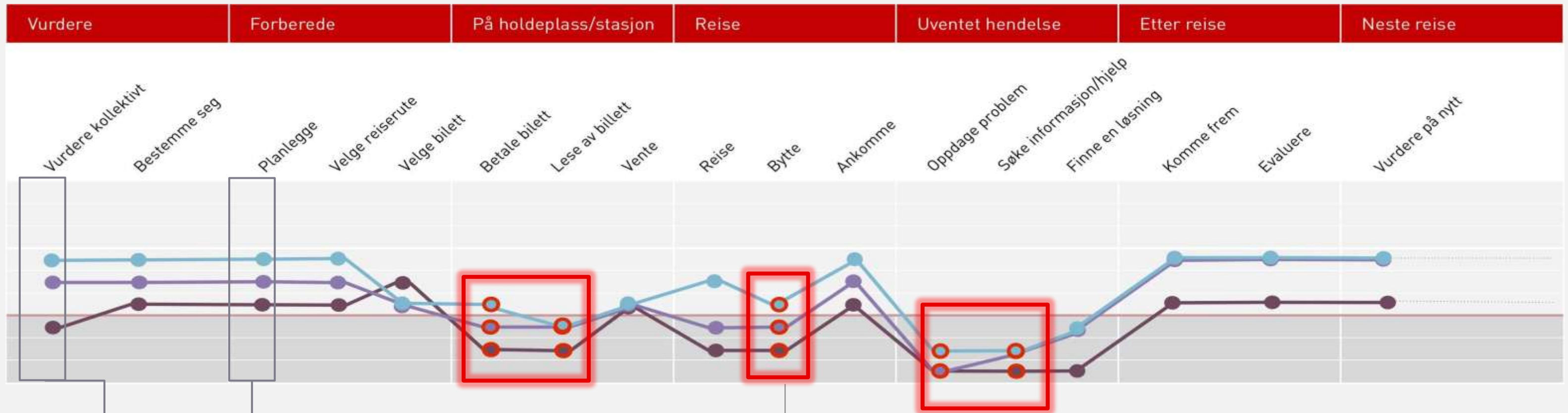
Biltrafikkvekst per mai 2012:

Oslo + 1,8 %

Akershus + 3,1 %

Ruter#

Kundeferden



Det er dyrt og tar for lang tid

Jeg tror ikke kollektivt er et alternativ for meg fordi:

- Det er vanskelig å vurdere kost nytte og sammenligne med andre alternativer
- Tilbudet ikke er godt nok kommunisert

Planleggingen har potensiale

Det er ikke alltid lett å vite hva som er det beste alternativet for meg fordi:

- Jeg kjenner ikke systemet godt nok
- Jeg ikke er kjent i området jeg skal til
- Informasjonen ikke er tilpasset meg og mitt behov

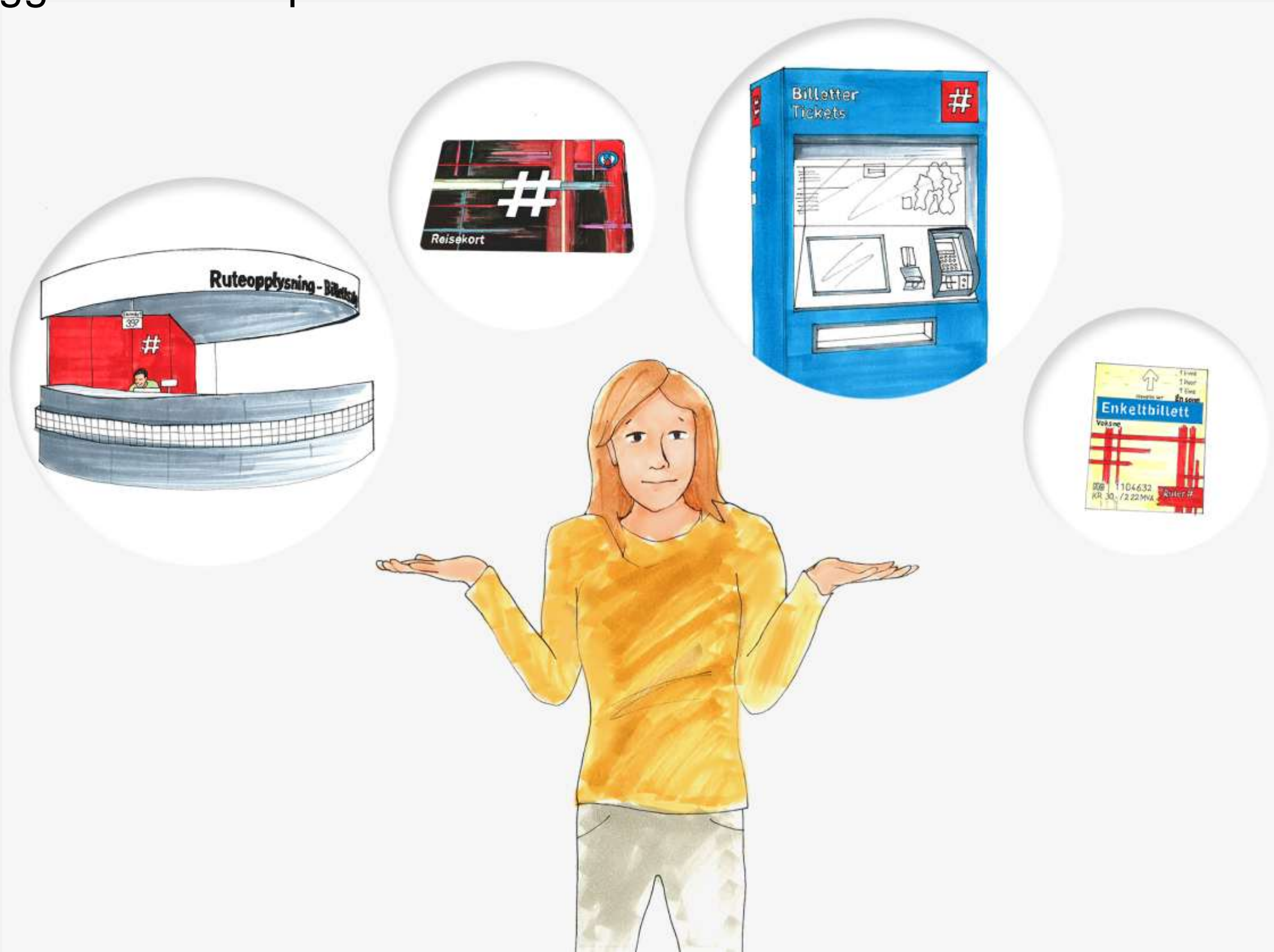
Overgang = bekymring

Det er mer stressende å reise kollektivt når man må å bytte underveis fordi:

- Det er mer risiko knyttet til å reise kollektivt når jeg må bytte underveis
- Korrespondansen mellom transportmidlene er dårlig, og jeg har ingen «garanti» for å rekke neste etappe av reisen

Dagens kundereise

“Dere legger ansvaret på oss”





Påstand: Jeg får god informasjon ved avvik og forsinkelser

Svar: **45% er helt/delvis UENIG**

38% hverken enig eller uenig. 17% helt eller delvis enig

Påstand: Jeg får god informasjon om alternativer reiseruter ved avvik og forsinkelser

Svar: **48% er helt/delvis UENIG**

41% hverken enig eller uenig. 10% helt eller delvis enig

Påstand: Jeg ønsker å forholde meg til Ruter tilbud som ett samlet nettverk av ulike transportmidler

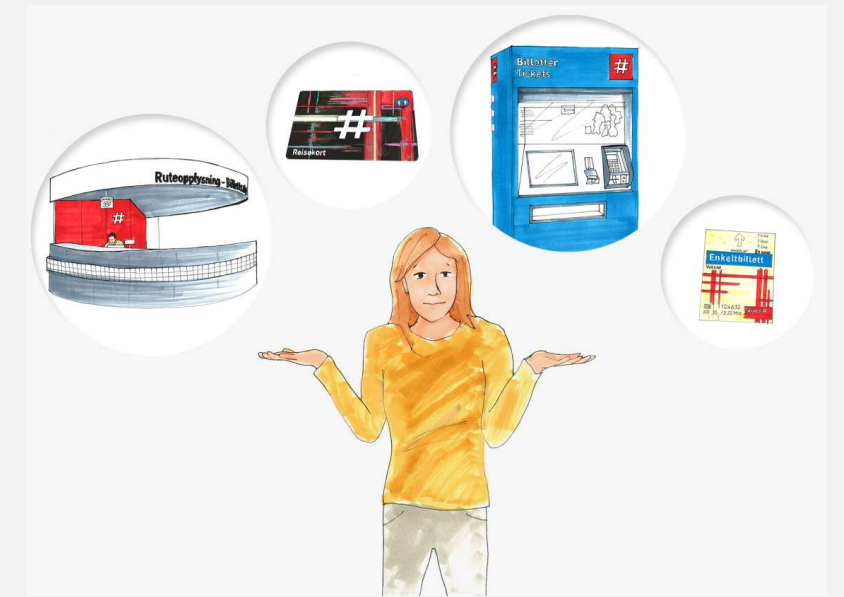
Svar: **65% er helt/delvis ENIG**

30% hverken enig eller uenig. 5% helt eller delvis enig

Ruter#

Hvorfor er det så vanskelig i dag?

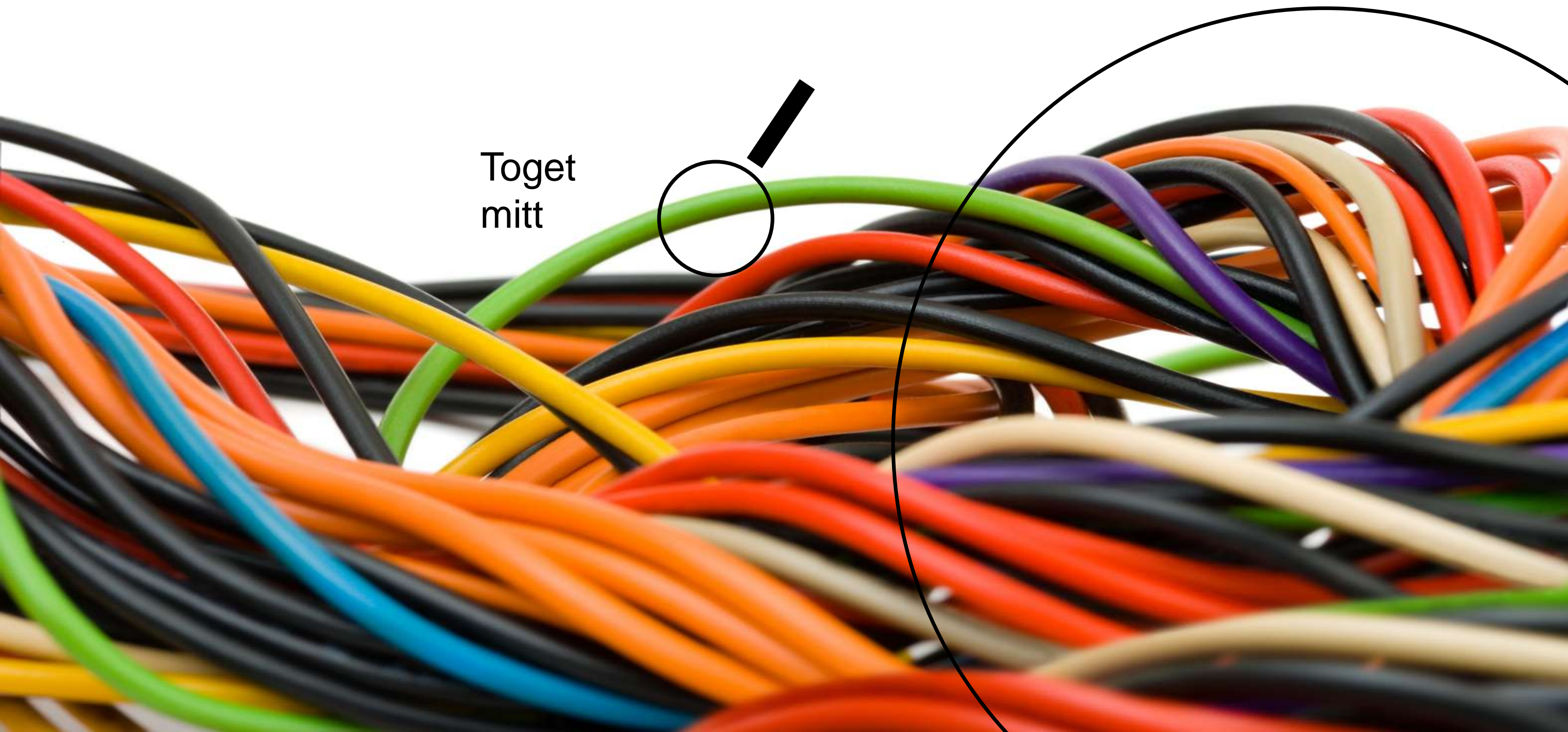
- Systemene spesialtilpasses som oftest så mye at de blir å anse som proprietære systemer
- Kollektivtransportsekskapene har valgt og implementert forskjellige systemer for elektronisk billettering
- De forskjellige systemene er ofte integrerte og lukkede systemer, uten naturlig integrasjon mot andre systemer for elektronisk billettering
- Billetteringslogikken er i liten grad sentralisert i dag – hver enkelt utstyrsenhet må håndtere en stor del av denne logikken selv
- Systemer som allerede er i produksjon er ikke tilrettelagt for en felles standard for elektroniske billettprodukter



Du kan være en proff bruker av toget ditt eller bussen din, men nokså hjelpeløs når reisebehovet tilsier bruk av andre deler av nettet

Nettet vårt

Toget
mitt



Med kundens øyne – utenifra og inn

Jeg forventer et koordinert og samkjørt kollektivsystem som hjelper meg å komme fra A til B – uavhengig av transportmiddel og på samme billett.



Jeg forventer at jeg kan planlegge og betale reisen min ett sted, selv om jeg må krysse en fylkesgrense.




Ruter#


Vi må sammen skape et helhetlig kollektivsystem som gir mer kollektivtrafikk for pengene.

Det forventes forenkling gjennom samordning.

Gjøre det enklere!

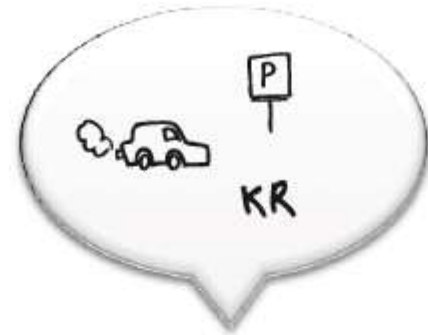


Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.



Enkelt for deg. Bra for alle.

To sentrale prinsipper



Senke barrierer

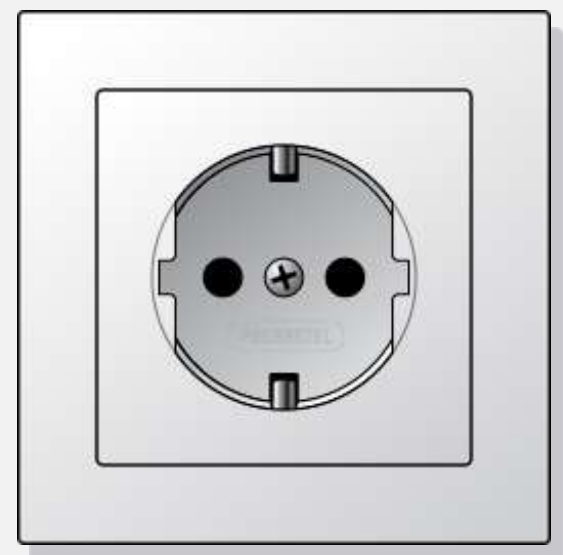
Gjennom riktige prismodeller, høy tilgjengelighet, god informasjon og enkel planlegging.



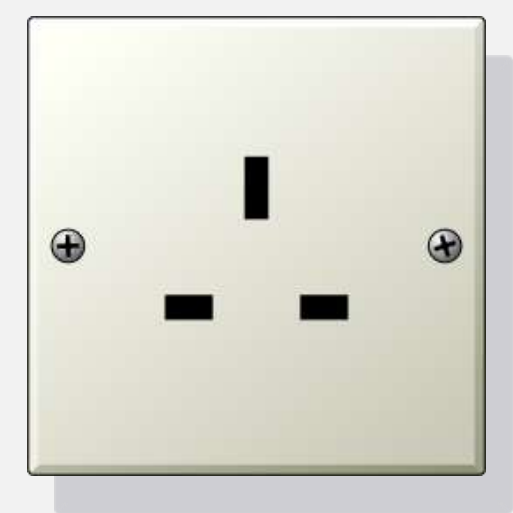
Redusere usikkerhet

Gjennom god informasjon, aktiv bekreftelse, og korrigerende ved avvik

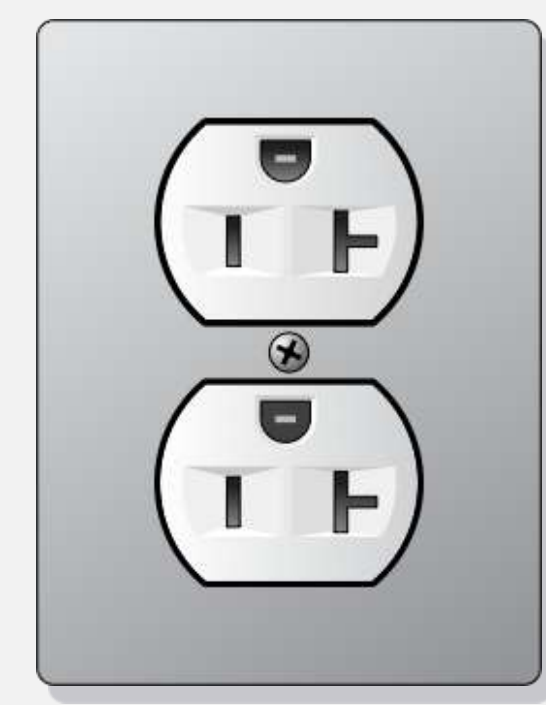
Standardisering



Trondheim



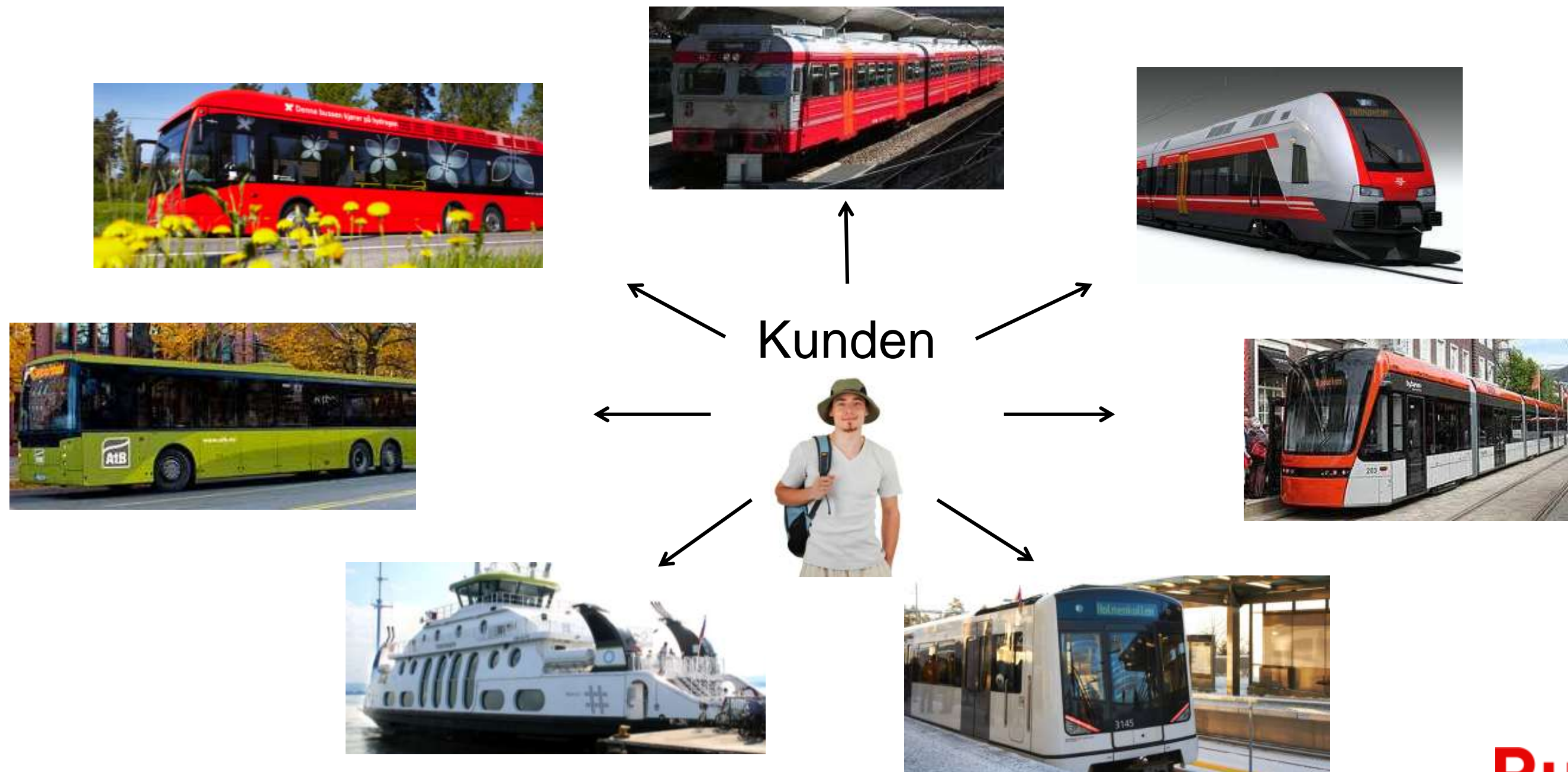
Bergen



Oslo

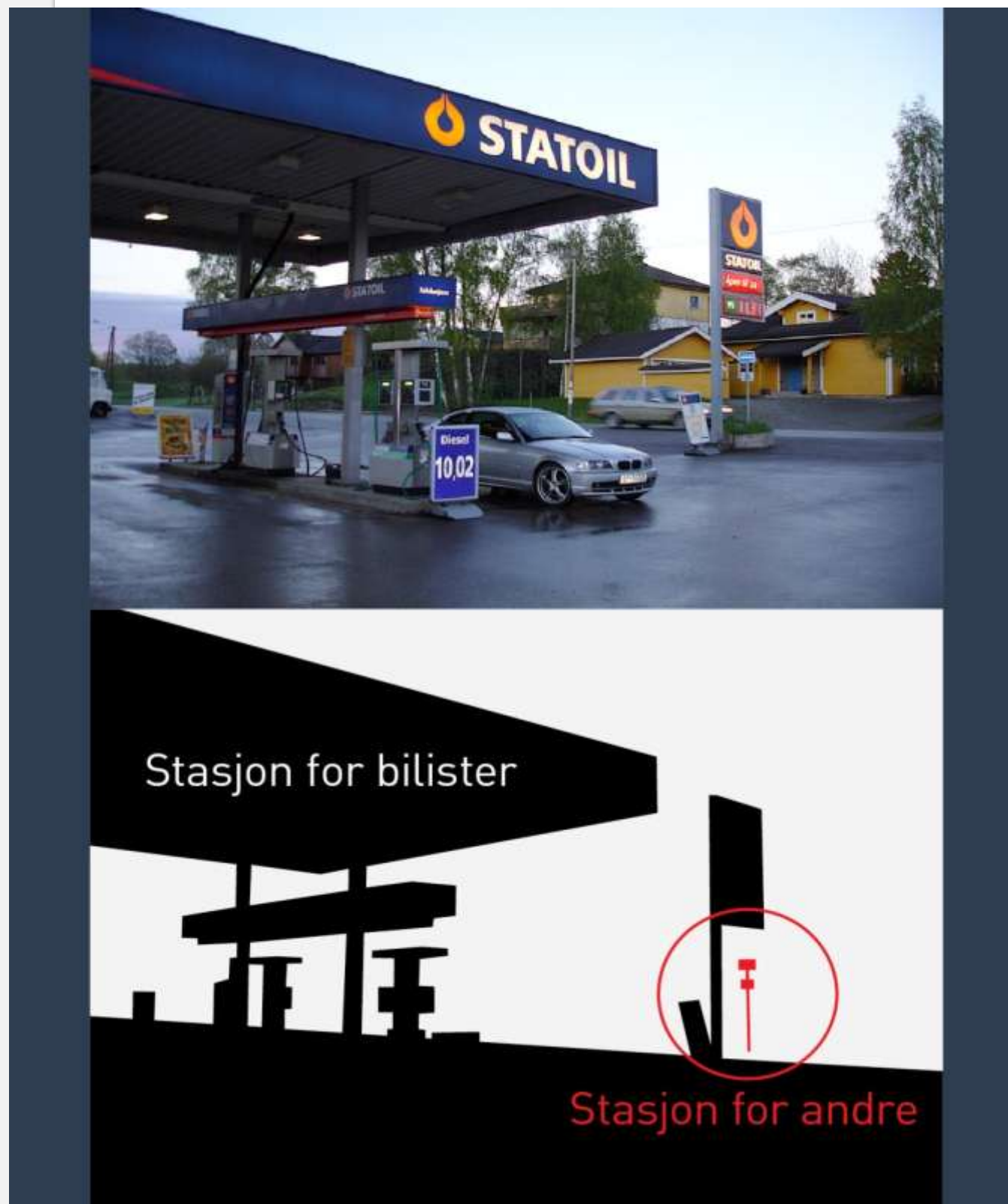
Sømløse reiser

Sikre gode og kundevennlige løsninger, med sømløse reiser (reisen, billettprodukt, informasjon, reisegaranti, mm) på tvers av driftsart og reisestrekning. Utnytte den totalkapasitet som er i kollektivtrafikken samlet på en effektiv måte



Ruter#

Slutte å mumle.... Bruke samme språk!



This is a digital representation of a bus stop sign. It has a blue header with a white bus icon. Below that is a dark grey section with a large white hash symbol (#). Underneath is a dark grey section with the text 'Holdeplassnavn'. This is followed by a white section with 'Retning Direction' and 'Langt stedsnavn'. Below that are three colored sections: red with '32 Skogskog', red with '32 Lialia', and green with '121 Fjellfjell'. At the bottom are three grey sections: 'Fjernbusser' with a bus icon, 'Flybussekspressen', and 'Timekspressen'.

This is another digital representation of a bus stop sign. It has a blue header with a white bus icon. Below that is a green section with the 'AtB' logo. Underneath is a dark grey section with the text 'Holdeplassnavn'. This is followed by a white section with 'Retning Direction' and 'Langt stedsnavn'. Below that are three colored sections: red with '32 Skogskog', red with '32 Lialia', and green with '121 Fjellfjell'. At the bottom are three grey sections: 'Fjernbusser' with a bus icon, 'Flybussekspressen', and 'Timekspressen'.

Ruter#

Bedre og mer helhetlige løsninger for kundene



Ønsker kundene at alle har forskjellige løsninger på nesten det samme behovet? (som er langt fra kjerneleveransen..)

Ruter#

Salgs og billetteringsløsninger, økt selvbetjening



Ombordsalg og betjentsalg

Selvbetjent kjøp og kjøp før ombordstigning

Ruter#

Salgs og billetteringsløsninger, billettbærere

Utnytter vi potensialet godt nok eller flytter vi bare gamle løsninger?



papir



reisekort

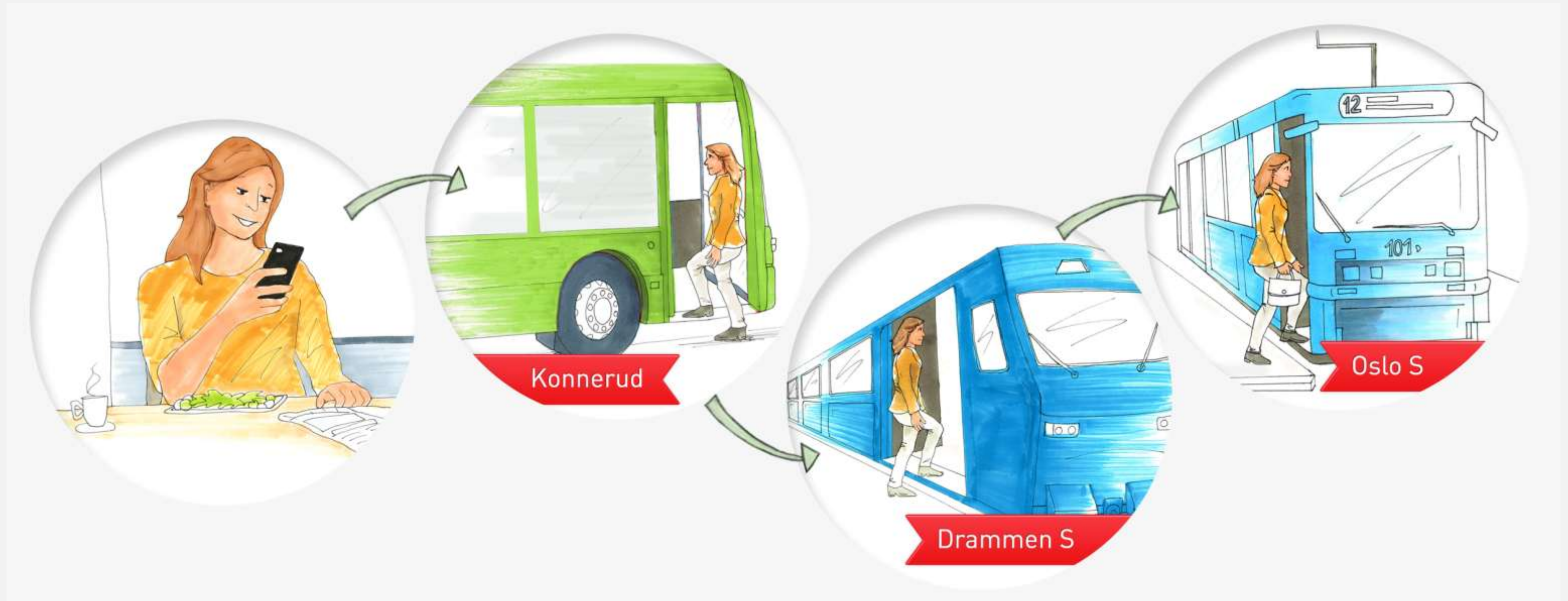


mobil, kontaktløse
bankkort og reisekort

Ruter#

Forenkling av kundeferden

- Planlegging- og billettkjøp forenkles
- Kun ett søk og en pris



Trafikkportalen

Reisealternativer: Rea, Oslo → Oslo Sentralstasjon, Oslo (Kollektivknutepunkt) [Endre reise](#)

Med kollektiv Med bil

2 min 11:27 – 11:44

Ta T-bane 2 mot Ellingsrudåsen	11:27
Fra Rea	11:27
Til Jernbanetorget	11:42

Gangetappe

Fra Jernbanetorget	11:42
Til Oslo Sentralstasjon	11:44

[Vis detaljer gangbeskrivelse](#)

2 min 11:42 – 11:59

2 min 11:57 – 12:14

Tidligere avganger Senere avganger

Gå tilbake til tidligere rapporter fel

Reiseplanlegger som søker både kollektiv og bil i samme søk

Geolokalisert i dette tilfellet på Oslo – viser avviksmeldinger i dette området, standard visning er alle transportmidler

Ruter#

Ruter tester nasjonal ordredatabase og billettkjøp på internett

- Test av nasjonal ordredatabase som en sentralisert løsning for fremtidens elektroniske billetteringsløsninger
- Kunden bestiller på internett, henter billett på hentepunkt, Leser av billett på kortleser eller salgsmaskin

Vi tester billettkjøp på nett

Går du på BI Nydalen, eller reiser du forbi Ruters kundesenter på Jernbanetorget, er det nå mulig å kjøpe billett på ruter.no



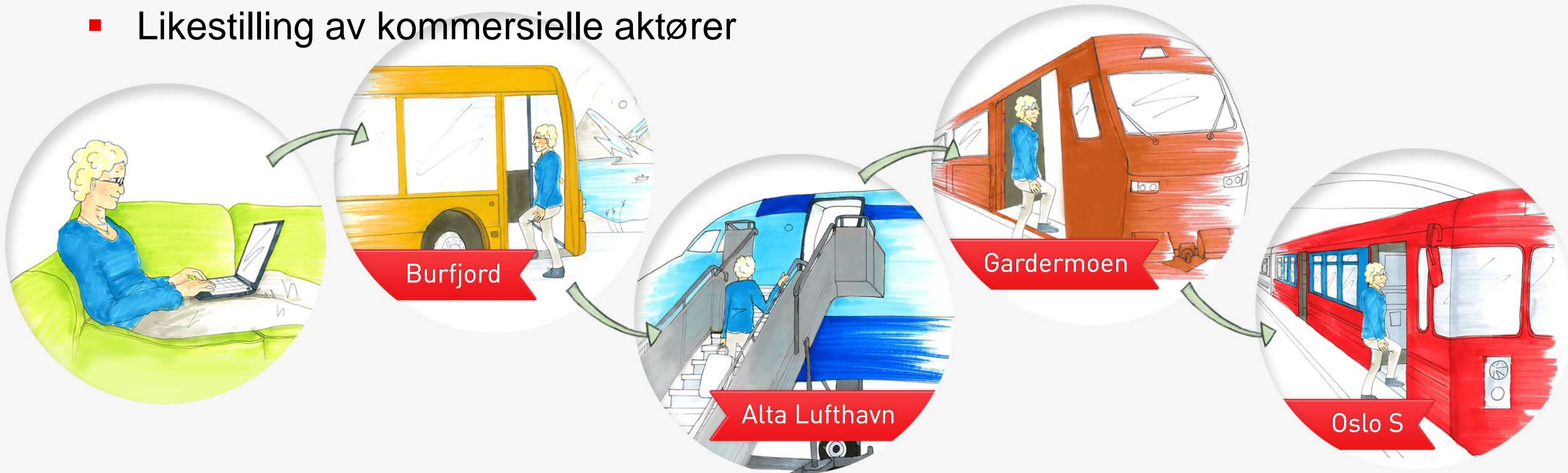
[Les mer](#)



Ruter#

Forenkling også på lange reiser

- Planlegging og billettkjøp forenkles
- Kun ett søk og en pris
- Konkurerende alternativer
- Likestilling av kommersielle aktører



Selvbetjente kanaler

- Fokus på selvbetjente løsninger tilpasset alle digitale flater
 - reiseplanlegger
 - kjøpsløsninger på nett og mobil
 - enkle kontaktskjemaer med rask tilgang til kundesenteret
 - mulighet for å abonnerer på 'mine' avviksmeldinger
 - personalisering
- Reiseassistent
- Kommersielle tilbydere



Ruter#



Prop. 1 S

(2012–2013)

Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak)

FOR BUDSJETTÅRET 2013

Statsbudsjettet



Statens vegvesen

Electronic Ticketing

Part 25 Electronic Ticketing for Mobile Telephones

(Mobilbillettering)

VEILEDNING

Håndbok 206



Vegdirektoratet
Seksjon for brukerfinansiering

«Lett tilgjengelig og pålitelig reiseinformasjon og enkel billettering er viktige faktorer for å styrke kollektivtransportens konkurransevne overfor personbilen. I dag opplever mange barrierer som følge av utilstrekkelig informasjon og samordning mellom ulike typer billettslag, transportmidler, trafikkelskap og myndighetsområder»

Noen initiativ;

- Interoperabilitetstjenester blir nasjonalt selskap for elektronisk billettering
- Nasjonal standard for elektronisk billettering, inklusive mobilbillettering
- Nasjonal rutedatabase
- Nasjonal ordredatabase (NOD)
- Nasjonal samordning av takstsystemene og etablering av felles interoperable produkter
- Nasjonal trafikkportal

Kundens fordeler

- NOD (nasjonal ordredatabase) er en felles database for all kollektivtransport og billettbestilling i Norge, et system som gir kunden enklere tilgang på alle deltakernes billetter
- Trafikkportalen er et ikke-kommersielt samarbeid der partene er likestilte, og der alle vil stå som avsender. Løsningen skal fungere som et hjelpemiddel for alle som ferdes i trafikken, uansett om det gjelder korte eller lange reiser, og uavhengig av hvilket selskap de skal reise med
- NOD og trafikkportalen vil gi kunden en konsistent brukeropplevelse på et nasjonalt nivå, og bidra til at kunden enkelt kan planlegge og kjøpe billett til hele reisen, samt motta alle billetter digitalt, eventuelt hente produktet der kunden selv finner det komfortabelt. Dette vil forenkle og forbedre folks forhold til kollektivtransport i tillegg til å distansere seg fra problemstillingen om man reiser korte eller lange distanser i Norge, innenfor fylkesgrenser eller ikke.



Kundens fordeler

- Billetten kan kjøpes fra en hvilken som helst type terminal (mobiltelefon, PC med internett etc) og vil være tilgjengelig i hele systemet – og dermed for alle tilkoblede selskaper - umiddelbart etter endt ordreprosessering
- Mulig å rekonstruere tapte kort på tvers av billettberer, operatører og selskaper
- Mindre behov for oppmøte i skranke siden produktet kan legges tilbake til den billettbereren kunden ønsker å benytte
- Mulig å få en samordnet oversikt over produkter på tvers av medier og selskaper (kundeportal henter innhold fra løsningen som dekker alle typer media)
- Støtte for flere språk
- Felles billettdefinsjon muliggjør bruk reisekort på tvers av alle tilkoblede selskaper



Aktørenes fordeler

- NOD vil kunne gi aktørene en rekke positive fordeler og fortrinn. Systemet vil for det første skape flere fornøyde kunder som får en bedre reiseopplevelse, som igjen vil føre til at de bruker verktøyet oftere og reiser mer.
- NOD vil kunne gi aktørene muligheten for uttrekk av avanserte rapporter og statistikker, noe som kan føre til en bedre og mer effektiv drift av aktørens selskap. NOD vil gjøre aktørenes produkter mer tilgjengelige og i tillegg tilrettelegge opphenting av billetter på en nasjonalt nivå.
- NOD legger til rette for bruk av enklere og rimeligere kjøps-/uthentingspunkter. Utstyret blir mindre leverandørs spesifikt – generell maskinvare og hyllevarekomponenter, noe som igjen gir reduserte investeringsutgifter og driftskostnader, og flere potensielle leverandører og servicepartnere.
- Utvikling av ny funksjonalitet kommer alle selskaper til gode – utviklingen gjøres ett sted – men og blir samtidig tilgjengeliggjort for alle tilkoblede selskaper
- Sentralisert system åpner for systemer med høy oppetid og tilgjengelighet og 24/7 overvåkning/drift felles for alle selskapene
- Alt desentralisert utstyr vil være online – og kan følgelig overvåkes sentralt
- Online-utstyr fjerner behovet for distribusjon av produkt databaser, etc. til den enkelte utstyrsenhet



Fleksibel billettbestilling og levering

- Hvor som helst og når som helst
- Bestill billetten ett sted og få den levert et annet sted



Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg

Trafikanten

Ⓣ nettbuss

UNIBUSS

NORGESBUSS

Nobina

NORLEDE

Konsentra #

OSLO
VOGSELSKAP AS

KTP AS

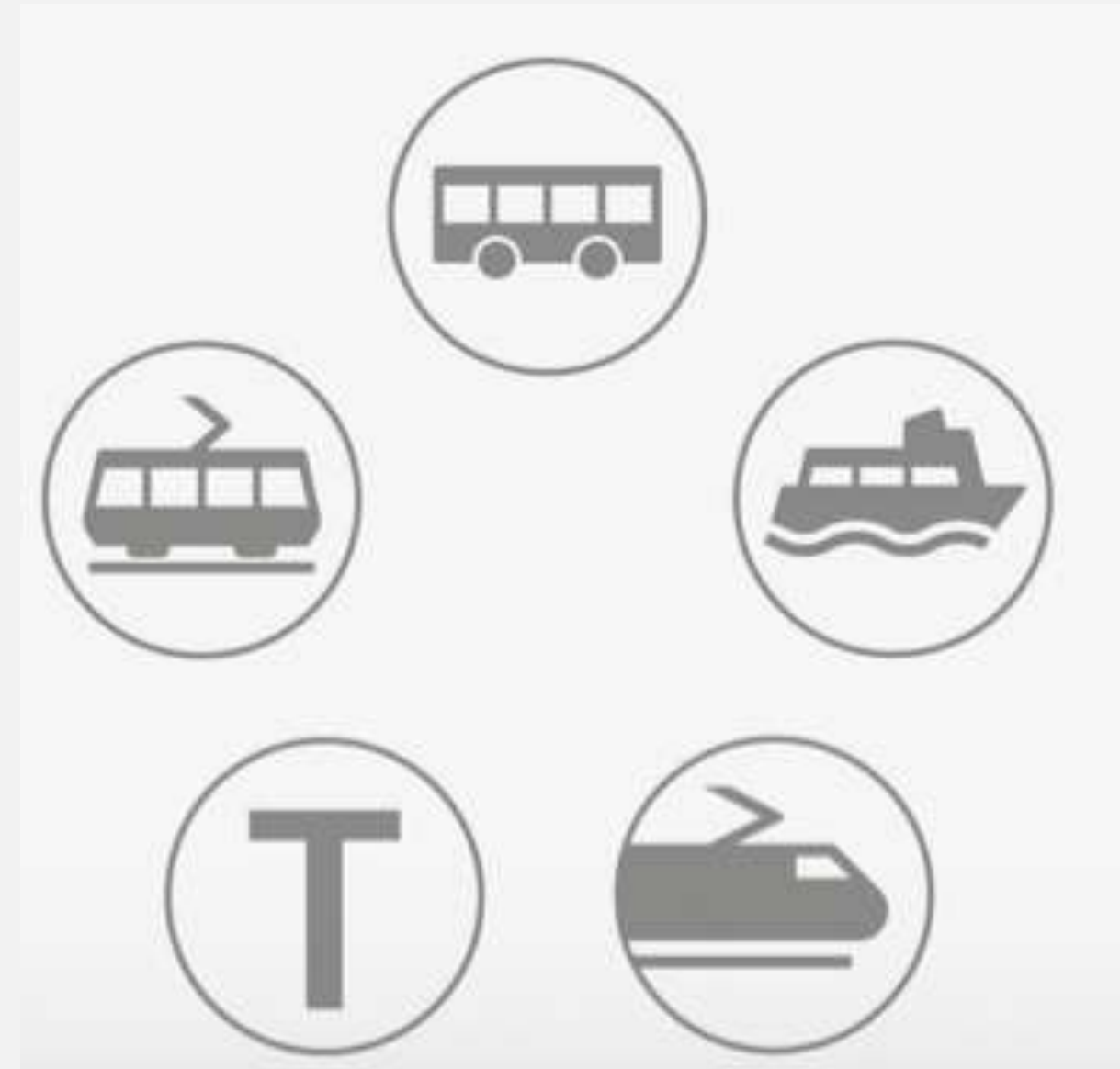
TRIKKEN

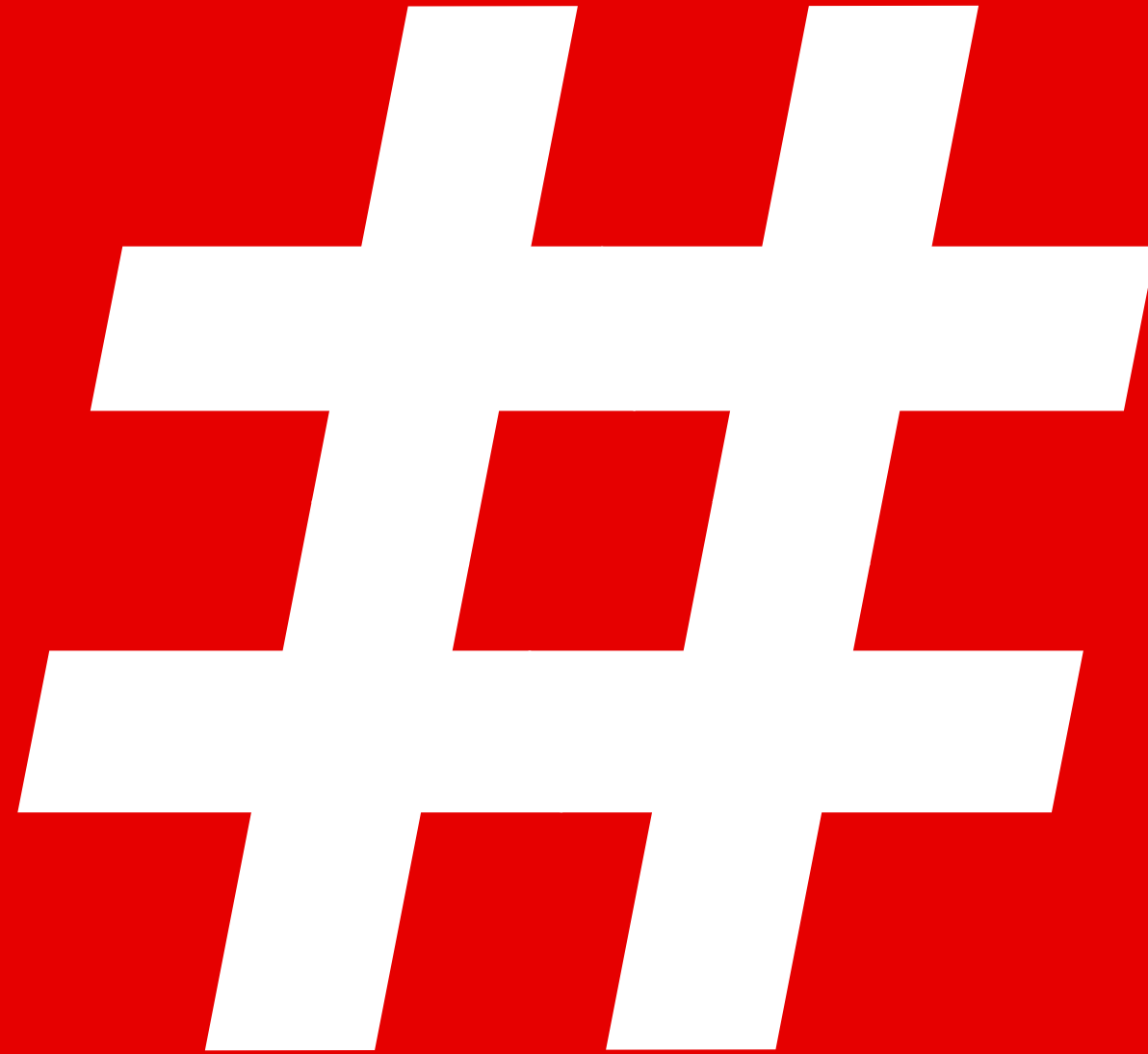
Ⓣ BANEN

Ruter #

Vi skal samme vei

Modernisering og forenkling
av kollektivtrafikk i Norge





Ruter#