



**Vis meg fordelene, og  
gjør meg smart**

**Ruter#**

Kollektivtrafikken i Oslo og Akershus er inne i en sterk vekstperiode, og har siden Ruter ble etablert i 2008 økt med

**Ruter#**



**300 millioner påstigninger**  
på T-bane, buss, trikk, tog og båt i hele  
Ruters trafikkområde i 2012.

**Ruter#**

Det skal tilrettelegges for

**750 tusen nye innbyggere**

og en tredobling av kollektivtrafikken frem mot 2060



# Kundeorientert kollektivtrafikk



*«En kundedrevet organisasjon er på lag med kunden. Den former fremtiden sammen med kundene.*

*Kundestrategien skal gi oss gode planer, metoder og verktøy for hvordan vi skal behandle, samhandle, se på, oppleve og lytte til kundene. Da vil vi få bedre innsikt i kundens hverdag og deres preferanser. Først da er vi en fullverdig kundeorientert organisasjon!»*

# En klar ambisjon:



Vi skal vise evne til  
forandring, slik at kundene  
opplever varig, positiv effekt



Forenkling og forbedring av kundeopplevelsen

**Ruter#**

# 39 kundehistorier



# Et usminket bilde - kundeinnsikter



Det er de **små tingene** som irriterer meg som reiser ofte



Gjør meg **smart**



Hvorfor ligger mye av **ansvaret hos meg?**



**Mye** informasjon er ikke det samme som **god informasjon?**



Vis meg **fordelene**



Gjør du noe for **meg**, gjør jeg noe for **deg**



Når jeg skal prøve kollektivtransport, må det føles **intuitivt**



Hvorfor føles det litt som **dere mot oss?**





**PRØV UT** for  
å få tilbakemelding



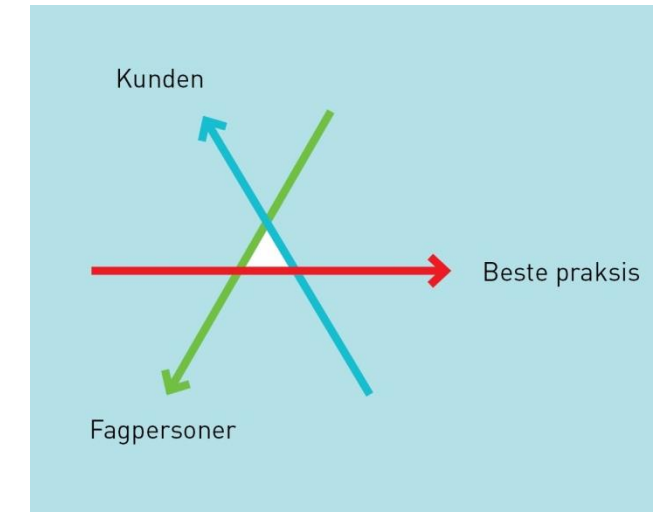
**FORSTÅ**  
kundens behov

**UTFORME** en  
kundeorientert løsning

**Ruter#**

# FORSTÅ

- Utenfra og inn-perspektiv
- Triangulering – kunder, eksperter og beste praksis
- Brukerferd



Vurdere	Forberede	På holde plass	Reise	Uventet hendelse	Etter reisen	Neste reise
<ul style="list-style-type: none"><li>› Vurdere kollektivt</li><li>› Velge kollektivt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Planlegge</li><li>› Velge reiserute</li><li>› Velge billett</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Kjøpe billett</li><li>› Lese av billett</li><li>› Vente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Reise</li><li>› Bytte</li><li>› Vente</li><li>› Ankomme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Oppdage et problem</li><li>› Få informasjon eller hjelp</li><li>› Finne en løsning</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Komme frem</li><li>› Evaluere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Vurdere kollektivt på nytt</li></ul>

# UTFORME

## Myndiggjør meg

ved å gi meg verktøy og kunnskap slik at jeg kan løse utfordringer på egen hånd.

## Verdsett meg

ved å vise at du setter pris på at jeg velger å reise kollektivt.

## Slutt å irritere meg

ved å fikse alle de små problemene jeg møter når jeg skal bruke kollektivt.

I samarbeid med kundene, ansatte og samarbeidspartnere har vi utviklet **tre enkle prinsipper** for god kundeopplevelse.

Prinsippene spiller på hverandre, og dersom du begynner å bruke ett av dem vil du som regel begynne å påvirke de andre nivåene.



**Ruter#**



# PRØV UT

- Prøv ut for å få tilbakemelding, slik at vi kan designe kundeorienterte løsninger
- Enkle, billige tester
- Heller flere små, enn én stor

**Ruter#**

# UTENFRA OG INN-PERSPEKTIVET

Kunde-  
behandler 3.6.

Co-pilot  
Buss 11.6.

Matros  
11.6.

Co-pilot  
Trikk 3.6.

Svare ut  
SoMe 11.6.

Kunde-  
behandler 31.5.

Billett-  
kontrollør 6.6.



**Ruter#**



Majorsluen

Utenfra og inn-perspektivet

Utenfra og inn-perspektivet

Utenfra og inn-perspektivet

Utenfra og inn-perspektivet

Utenfra og inn-perspektivet

GOOB

Ruter#







**Over 50**  
**aktiviteter er i**  
**gang!**

# BILLETT APP



	Vurdere	Forberede	På holdeplass	Reise	Uventet hendelse	Etter reisen	Neste reise
 <p><b>Ane Mari (32)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vurdere kollektivt</li> <li>Velge kollektivt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planlegge</li> <li>Velge reiserute</li> <li>Velge billett</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kjøpe billett</li> <li>Lese av billett</li> <li>Vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reise</li> <li>Bytte</li> <li>Vente</li> <li>Ankomme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oppdage et problem</li> <li>Få informasjon eller hjelp</li> <li>Finne en løsning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komme frem</li> <li>Evaluere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vurdere kollektivt på nytt</li> </ul>
 <p><b>Astrid (47)</b></p>	Hvordan kan vi best informere om appen?	Hvordan kan kunden laste ned appen?	Hvordan kan kunden kjøpe en billett?	Hvordan kan en mobil-billett aktiveres?	Hvordan kan kunden kontakte oss?	Hvordan skal kunden få kvittering?	

# PILOT: FULLMAKTER I FØRSTELEDD

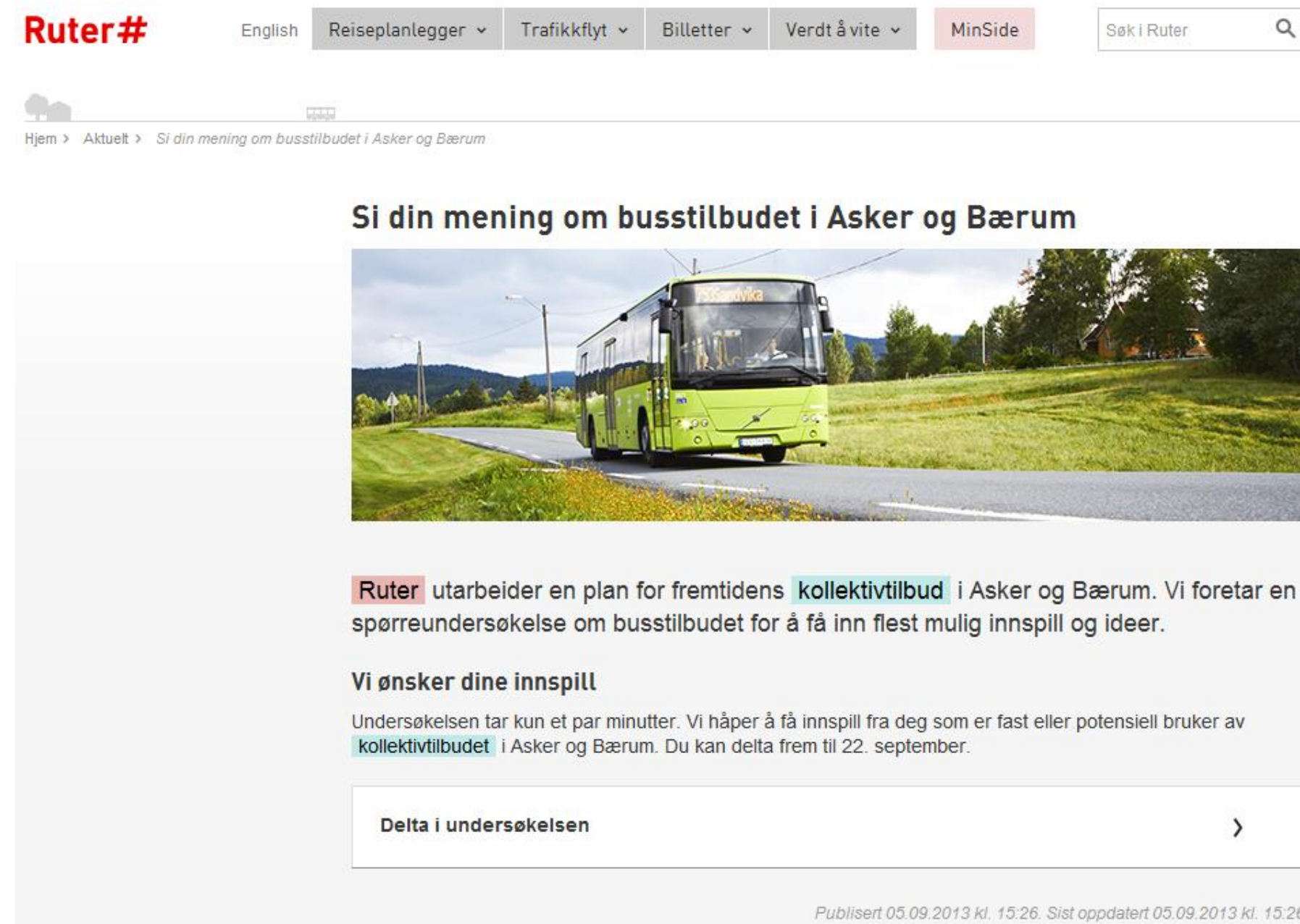
- Start 15. november
- Varighet: 6 måneder
- Mål: behandle flest mulig saker i førsteledd
- Formål: slutte å irritere kundene med å henvise de videre



*«Det nytter ikke å snakke med meg om billettkontrollgebyr, du må fylle ut kontaktskjema på [ruter.no](http://ruter.no)»*

# TRAFIKKPLAN VEST

- Formål: involvere kundene i utviklingen av ny trafikkplan
- Undersøkelse på ruter.no og facebook
- Nesten 1 000 svar!
- Viktigste læring:
  - bekrefter våre prioriteringer
  - noen konkrete innspill vi tar med inn i arbeidet
  - mer konkrete spørsmål

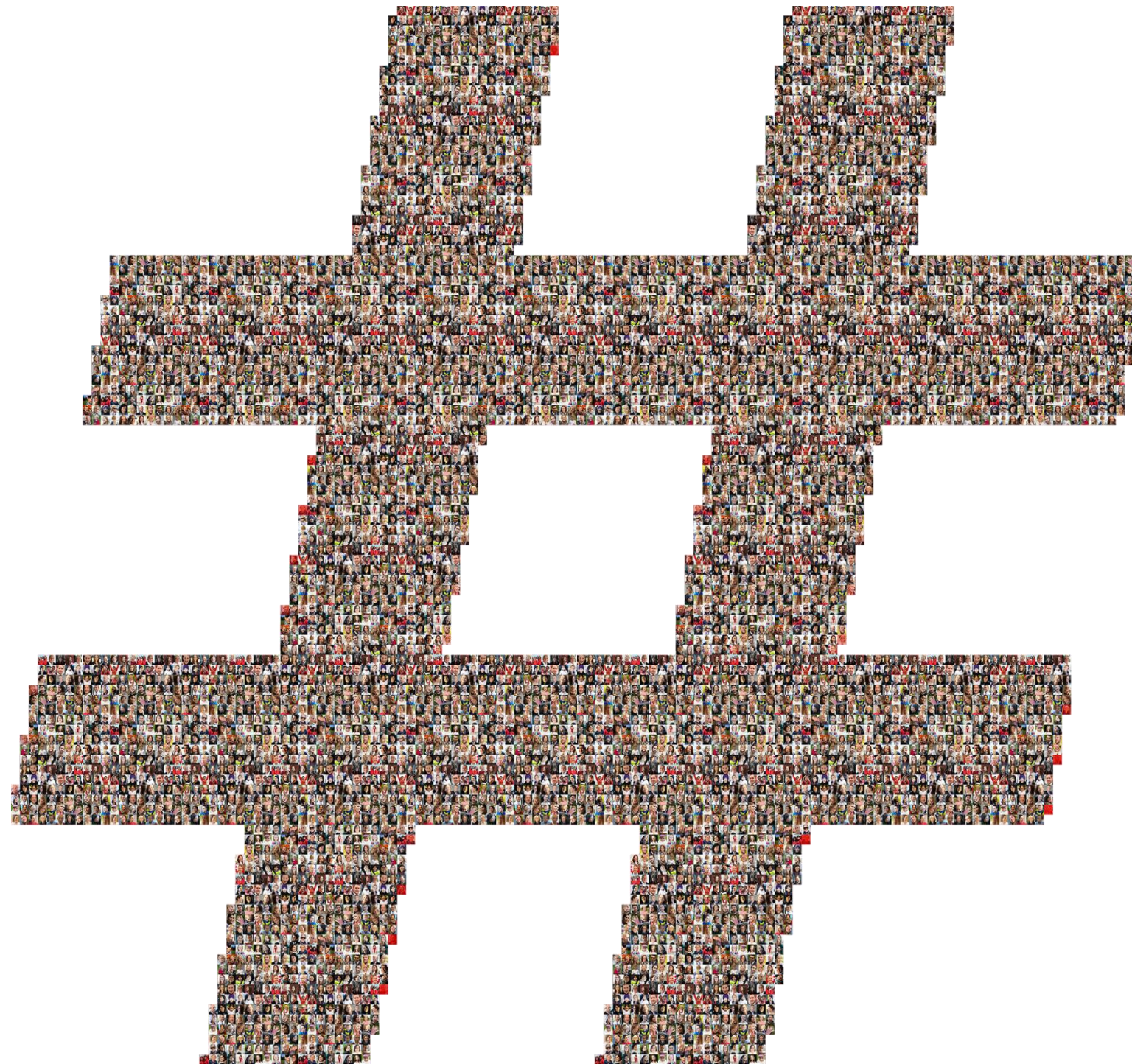


The screenshot shows the Ruter# website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ruter# logo, a language selector set to 'English', and several menu items: 'Reiseplanlegger', 'Trafikkflyt', 'Billetter', 'Verdt å vite', and 'MinSide'. A search bar on the right contains the text 'Søk i Ruter'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Hjem > Aktuelt > Si din mening om busstilbudet i Asker og Bærum'. The main content area features a large image of a green bus on a road. Below the image, the text reads: 'Ruter utarbeider en plan for fremtidens kollektivtilbud i Asker og Bærum. Vi foretar en spørreundersøkelse om busstilbudet for å få inn flest mulig innspill og ideer.' This is followed by a sub-heading 'Vi ønsker dine innspill' and a paragraph: 'Undersøkelsen tar kun et par minutter. Vi håper å få innspill fra deg som er fast eller potensiell bruker av kollektivtilbudet i Asker og Bærum. Du kan delta frem til 22. september.' At the bottom of the content area, there is a button labeled 'Delta i undersøkelsen' with a right-pointing arrow. The footer of the page contains the text: 'Publisert 05.09.2013 kl. 15:26. Sist oppdatert 05.09.2013 kl. 15:26'.

Nothing GREAT  
was EVER achieved  
without enthusiasm.

-EMERSON





Wenche Pedersen  
Markedskonsulent/Ruter  
mobil 996 03 601  
[wenche.pedersen@ruter.no](mailto:wenche.pedersen@ruter.no)

**Ruter#**