

Kundereisen som prosess og verktøy i Ruter



**Sikre en felles forståelse av kundens behov
og utfordringer**

**slik at vi kan forbedre den sømløse
kundeopplevelsen i alle steg i
kundeferden**





Vurdere reisemåte

Her vurderer jeg hvilken transportform jeg skal bruke. Dette bestemmer jeg på hvilken situasjon jeg er. I eg hvilken erfaring jeg har fra tidligere reiser.



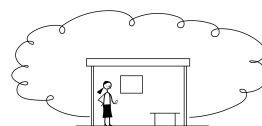
Forberede

Her forbereder jeg planlegger jeg reisen. Jeg planlegger fra A til B, eller "der til der" om du vil.



På vei til stoppestedet

Jeg er på vei til stoppestedet. Noen ganger går jeg, men jeg kan også klate, sykle, ta taxi, kjøre bil eller være på et tog.



På stoppestedet

Jeg står på et stoppested. Her går jeg på billett og venter på transportmiddelet.



På transportmiddelet

Jeg befinner meg på et transportmiddel. Her er det et sted å sitte eller stå, og følger med på informasjonen som er tilgjengelig.



Bytte

Jeg bytter til et annet transportmiddel, som også kjører av buser.



Etter Ruters transportmiddel

Jeg er på vei til en bil, sykkel, taxi eller kanskje en flybus. Det er også mulig at jeg vil gå. Jeg er ferdig med å reise med det endelige transportmiddelet.



«Det hadde vært fint å kunne koble innhold til kundereisen, og bruke det som et prioriteringsverktøy for innhold»

Asbjørn, SoMe



Ruter#



Vurdere reisemåte

Her vurderer jeg hvilken transportform jeg skal bruke. Dette bestemmer jeg på hvilken situasjon jeg er i, og hvilken erfaring jeg har fra tidligere reiser.



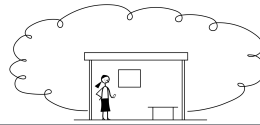
Forberede

Her forbereder og planlegger jeg reisen. Jeg planlegger fra A til B eller 'hvor til der' om du vil.



På vei til stoppestedet

Jeg er på vei til stoppestedet, noen ganger går jeg, men jeg kan også kose, sykle, ta taxi, kjøre bil eller være på et tog.



På stoppestedet

Jeg står på riktig stoppested, har godtgjelt billett og venter på transportmiddelet.



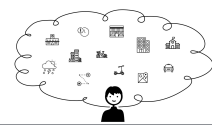
På transportmiddelet

Jeg befinner meg på riktig transportmiddelet, finner et sted å sitte eller stå, og følger med på informasjonen fra et jeg skal av.



Bytte

Jeg bytter til et annet transportmiddelet, som også kjører av bussen.



Etter Ruters transportmiddel

Jeg er på vei til en bil, sykkel, taxi eller kanskje en flybus. Det er også mulig at jeg velger å gå frem til jeg er framme ved det endelige reisebestemte.

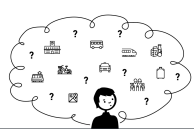


“Viktig med tydelig eierskap, men alle eier sine egne kanaler inn i Tjenestekartet”

Tine, Reiseplanlegger



Ruter#



Vurdere reisemåte

Her vurderer jeg hvilken transportform jeg skal bruke. Dette bestemmer jeg på hvilken situasjon jeg er. Og hvilken erfaring jeg har fra tidligere reiser.



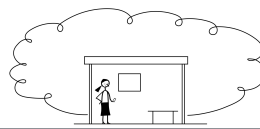
Forberede

Her forbereder og planlegger jeg reisen. Jeg planlegger fra A til B eller 'hvor til der' om du vil.



På vei til stoppestedet

Jeg er på vei til stoppestedet. Hvis gangen går i retning jeg skal, trykker jeg på taster eller venter på et tog.



På stoppestedet

Jeg står på riktig stoppested. Har godlyst billett og venter på transportmiddelet.



På transportmiddelet

Jeg behøver ikke stå på riktig transportmiddel. Finnes et sted å sitte eller stå, og følger med på informasjonen fra et lydskilt av.



Bytte

Jeg bytter til et annet transportmiddel, som også kjører av Ruter.



Etter Ruters transportmiddel

Jeg er på vei til en bil, sykkel, taxi eller kanskje en Ruterbus. Det skjer også etter at jeg følger på frem til jeg er framme ved det endelige reisebestemte.



«Vi trenger info om hvordan kunder ønsker at holdeplassen er utformet og bygd opp»

Bo, Analoge skilt



Ruter#



Vurdere reisemåte

Her vurderer jeg hvilken transportform jeg skal bruke. Dette bestemmer jeg på hvilken situasjon jeg er i, og hvilken erfaring jeg har fra tidligere reiser.



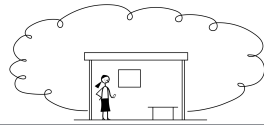
Forberede

Her forbereder og planlegger jeg reisen. Jeg planlegger fra A til Z eller "hvor til der" om du vil.



På vei til stoppestedet

Jeg er på vei til stoppestedet. Noen ganger går jeg, men jeg kan også klatre, sykle, se trossi, kjøre bil eller være på et tog.



På stoppestedet

Jeg står på et stoppested. Her går jeg billett og venter på transportmiddelet.



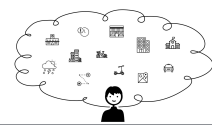
På transportmiddelet

Jeg befinner meg på et transportmiddel. Her er et sted å sitte eller stå, og jeg har med meg informasjonen fra tidligere reiser.



Bytte

Jeg bytter til et annet transportmiddel, som også kjører av Ruter.

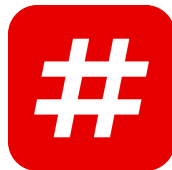


Etter Ruters transportmiddel

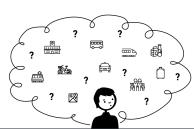
Jeg er på vei til en best. utførelse, som er en kombinasjon av Ruters. Det betyr også at jeg vil gå på ferre til jeg er ferdig med det endelige reisetilbudet.

«Vi vet mye om kunder men informasjonen forsvinner»

Christian, RuterBillett



Ruter#



Vurdere reisemåte

Her vurderer jeg hvilken transportform jeg skal bruke. Dette bestemmer jeg på hvilken situasjon jeg er i, og hvilken erfaring jeg har fra tidligere reiser.



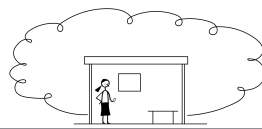
Forberede

Her forbereder og planlegger jeg reisen. Jeg planlegger fra å bli eller 'var til der' om du vil.



På vei til stoppestedet

Jeg er på vei til stoppestedet. Noen ganger går jeg, men jeg kan også klate, sykle, ta taxi, kjøre bil eller være på et tog.



På stoppestedet

Jeg står på et stoppested. Her går jeg billett og venter på transportmiddelet.



På transportmiddelet

Jeg befinner meg på et transportmiddel. Noen er med å stå eller sitte, og følger med på reisen uten å gjøre noe.



Bytte

Jeg bytter til et annet transportmiddel, som også kjører av Ruter.



Etter Ruters transportmiddel

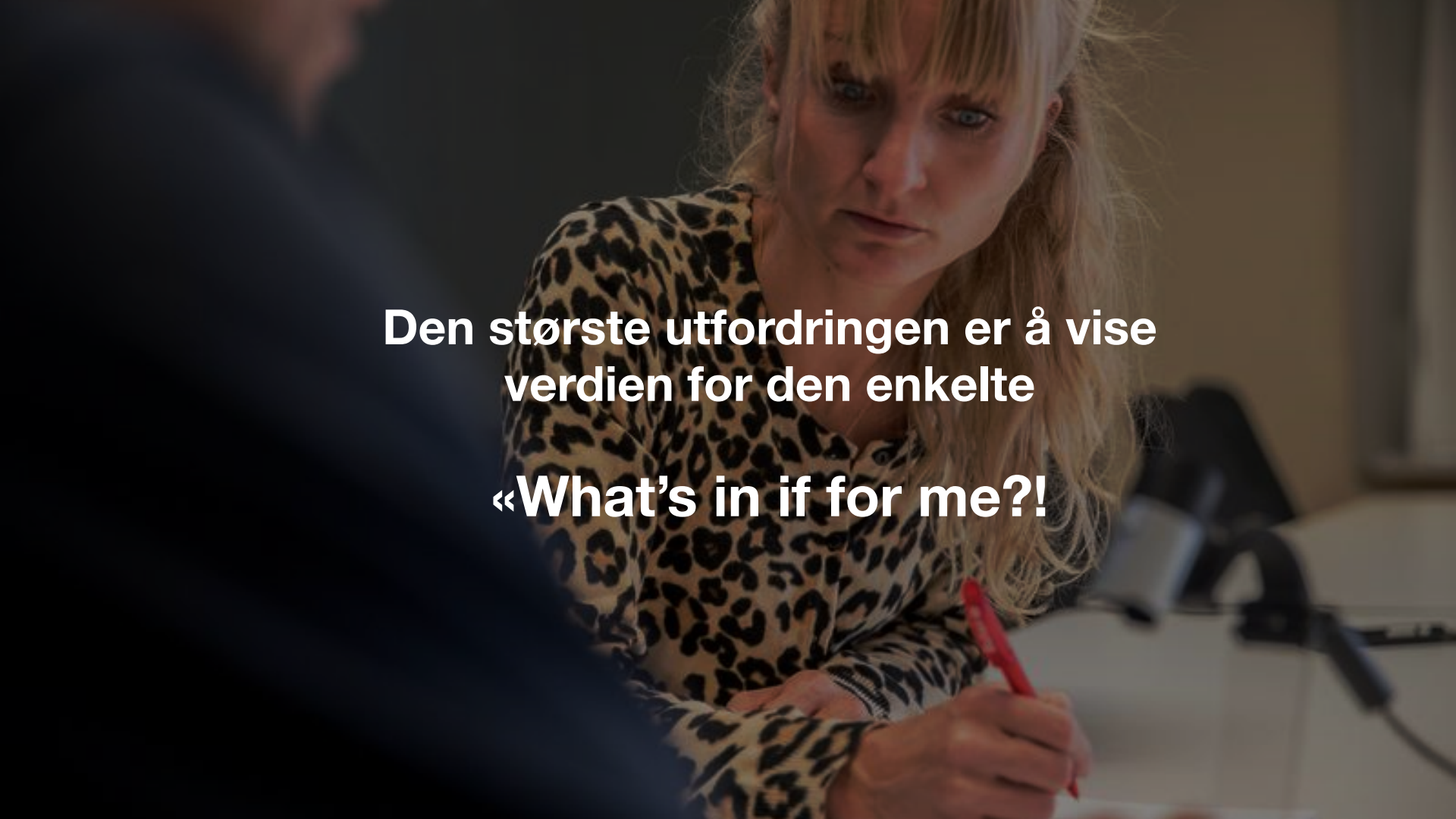
Jeg på vei til en best. utført, samt eller kanskje en Ruter. Det betyr også ofte at jeg vil gå på ferre til jeg er ferdig med det endelige reisealternativet.

«Kundestøtte sitter på masse kunnskap, og bør være en viktig kundestemme inn i Ruter»


Steffen, Kundestøtte



Ruter#

A woman with blonde hair, wearing a leopard print top, is looking down with a thoughtful expression. She is holding a red pen in her right hand. The background is blurred, showing what appears to be a meeting or office setting.

**Den største utfordringen er å vise
verdien for den enkelte
«What's in it for me?!»**



Vi holdt flere **workshops**
med utvidet team

Filer



Vi analyserte eksisterende kundeinnsikt
og mappet behov med kildehenvisning

“som kunde ønsker jeg å...”

Top Tasks Ru
Summary presenta
Copy of Summary Top Ta...

Kundeinnsikt
rundt SIS
SIS-Brukerinnsikt-Livewo...

Undersøkelse turi
20150831 Undersøkelse ...

Type henvendelse
telefon og i skrank
2015 Kartlegging av type...

Driveranalyse
Driveranalyse_Ledergrup...

referanser
r/oktober 2013
2013 10 Brukerundersak...

Strategiarbeid Betalingsløs
2015 Betalingsløsninger ...

Markedsundersøkelser
Markedsundersøkelser - ...

Ruter Tjenestekart - Rap...

Kundeinnsikt
rundt SIS
2013 SIS-Brukerinnsikt-L...

strategi for
vifamilien
Innsikter_Kundestrategi...

Oppsummering kvanitati...

Billettautomat-undersø...

ENDELIG kundeorienter...

Nye SIS
Taas krav fra IOS (2) ...

Oppsummering studie...

distribusjon 2017-2018
Ruter salg og distribusjo...

Grunnleggende kun
Fremtidige pris- og billettkonsep
Kartlegging av grunnlegg...

RAPPORT Ruter UU-FINA...

RAPPORT Ruter UU-FINA...

Presentasjon nye priser ...

Behovsanalyse kundestøtte
Behovsanalyse kundestø...

GOOB - kundeundersøke
prosjektet Next Step TVM
GOOB_TVM_14072016_0...

Bare Maas Sammendrag ...

Deloitte Review
The rise of mobility as a service
deloitte-nl-cb-ths-rise-of-...

Kartlegging av tilgjengelighet på stoppesteder i Ak
Kartlegging av tilgjengi...

PROSAM-RAPPORT-187...

Bare Maas TØI.pdf

Selvbetjeningsløsning ku...

hallplats_2018_undersok...

Ruter#
Segmenteringsundersø...

Ipsos-rapport kvalitativ u...

Ruter kundeferd

Kritisk

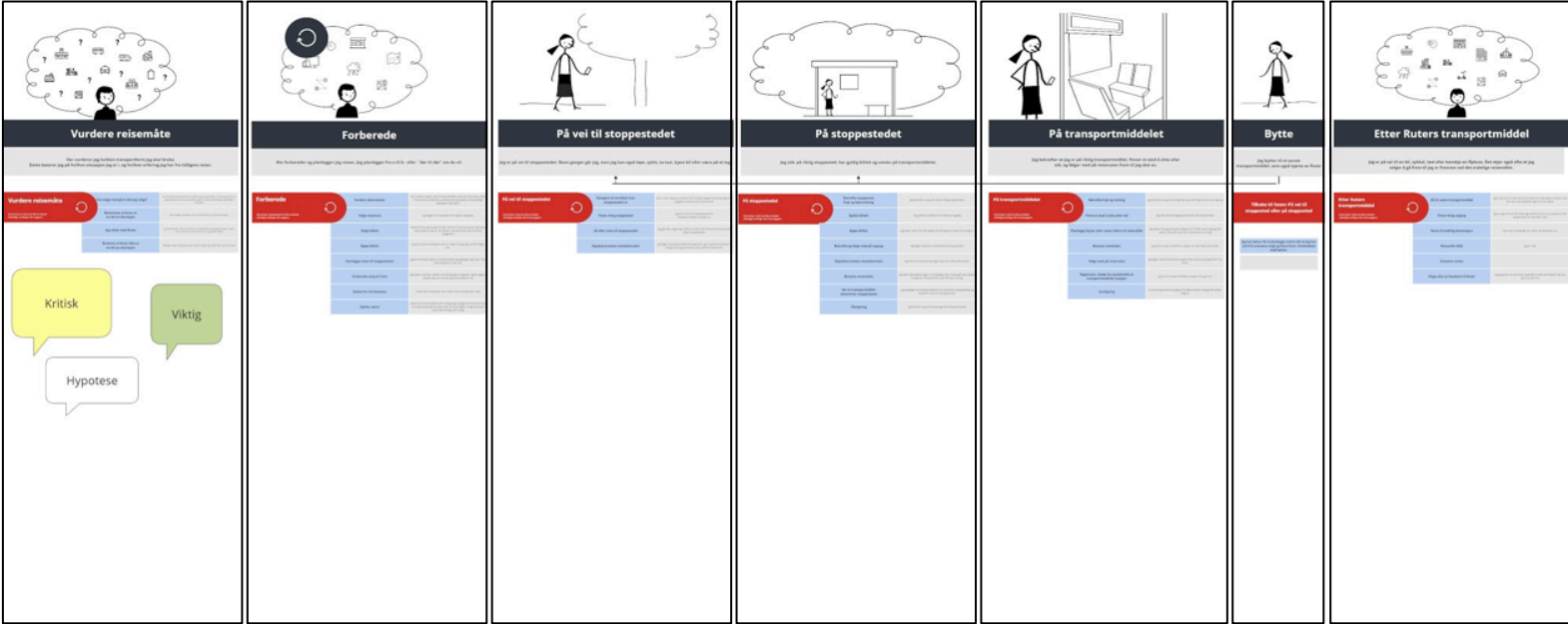
Viktig

Hypotese

Handling/oppdave

Viktigste behov

Gap ("Pain points")



Vurdere reisemåte

Forberede

På vei til stoppested

På stoppested

På transportmiddelet

Bytte

Etter Ruters transportmiddel



Vurdere reisemåte

Her vurderer du hvordan du skal reise på jobbpendlingen. Hva kan være de ulike reisemåtene og hva er fordelene og ulempene med hver?

Handling/oppgave

Reisemid og wayfinding

Viktigste behov

Komfort

Billett

Trygghet



Forberede


Her forbereder du reisen på jobben. Hva er de ulike reisemåtene og hva er fordelene og ulempene med hver? Hva er de viktigste behovene dine?

Reisemid & wayfinding

Komfort

Billett

Kombinert mobilitet



På vei til stoppested

Her er du på vei til stoppestedet. Hva er de viktigste behovene dine? Hvordan kan du finne ut hvilke transportmidler du skal bruke?

Reisemid og wayfinding

Kombinert mobilitet



På stoppested

Her er du på stoppestedet. Hva er de viktigste behovene dine? Hvordan kan du finne ut hvilke transportmidler du skal bruke?

Reisemid & Wayfinding

Komfort

Trygghet



På transportmiddelet

Her er du på transportmiddelet. Hva er de viktigste behovene dine? Hvordan kan du finne ut hvilke transportmidler du skal bruke?

Reisemid & Wayfinding

Billett

Trygghet

Komfort



Bytte

Her bytter du transportmiddel. Hva er de viktigste behovene dine? Hvordan kan du finne ut hvilke transportmidler du skal bruke?

Reisemid & Wayfinding

Kombinert mobilitet



Etter Ruters transportmiddel

Her er du etter Ruters transportmiddel. Hva er de viktigste behovene dine? Hvordan kan du finne ut hvilke transportmidler du skal bruke?

Reisemid & Wayfinding

Kombinert Ruter

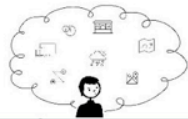
Kombinert mobilitet

RESULTATER

A green bus is driving on a winding asphalt road that curves through a lush green landscape. The scene is captured at sunset, with a warm, golden light illuminating the sky and the foliage. In the background, a dense forest of trees stretches across the horizon. To the left, a large green field with visible furrows is visible. A white car is driving away from the bus on the road ahead. Power lines and utility poles are visible on the right side of the road. The overall atmosphere is peaceful and scenic.



Vurdere reisemåte



Forberede



På vei til stoppested



På stoppested



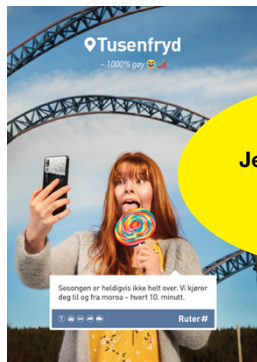
På transportmiddel



Bytte



Etter Ruters transportmiddel



Jeg vil reise på den raskeste måten

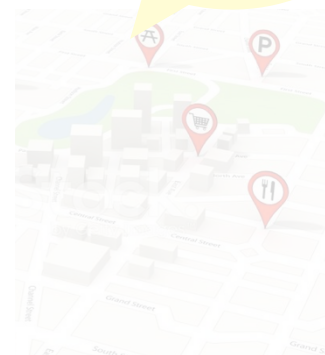


Jeg må kunne stole på reiseinformasjonen. Når kommer bussen og når er jeg framme?



Jeg ønsker å planlegge byttet mitt

Jeg trenger hjelp til å finne raskt fram til dit jeg skal



Ikke bli sprø
- sitt på og slipp kø!

Ruter #

Jeg ønsker ikke å bruke tid på å planlegge før jeg går ut døra



15 min

Jeg kjører hvert 15. minutt til og fra Jessheim

Ruter #

Jeg ønsker å bli oppdatert om sanntiden for min avgang



Ruter #



Vurdere reisemåte



Forberede



På vei til stoppested



På stoppested



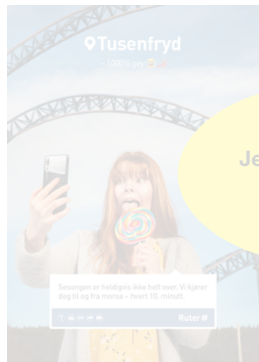
På transportmiddel



Bytte



Etter Ruters transportmiddel



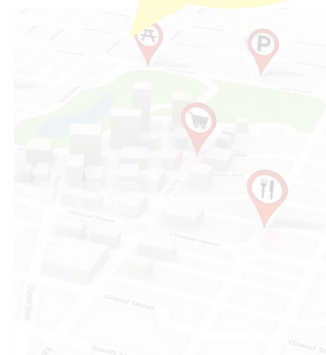
Jeg vil reise på den raskeste måten



Jeg må kunne stole på reiseinformasjonen. Når kommer bussen og når er jeg framme?



Jeg ønsker å planlegge byttet mitt



Jeg trenger hjelp til å finne raskt fram til dit jeg skal



Jeg ønsker å bli oppdatert om sanntiden for min avgang

Ruter#



Vurdere reisemåte



Forberede



På vei til stoppested



På stoppested



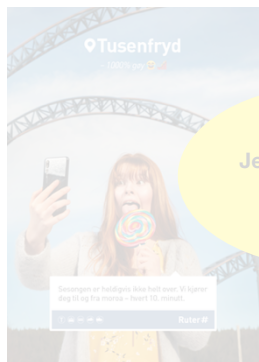
På transportmiddel



Bytte



Etter Ruters transportmiddel



Jeg vil reise på den raskeste måten



Jeg må kunne stole på reiseinformasjonen. Når kommer bussen og når er jeg framme?



Jeg ønsker å planlegge byttet mitt

Jeg trenger hjelp til å finne raskt fram til dit jeg skal



Jeg ønsker ikke å bruke tid på å planlegge før jeg går ut døra



Jeg ønsker å bli oppdatert om sanntiden for min avgang



Ruter#

Prosjekter benytter innsikten til behovskartlegging og deler tilbake ny innsikt



4 medreiser

Stadens reiser med barneage fra Station til Barneage og jern på Blåvikens, ingeniør reiser fra Blåvikens til jern i Barneage. Reiser reiser fra Blåvikens til jern i Barneage og jern i Barneage.




Map showing routes and callouts for the 'På vei til stoppested' section.

På vei til stoppested



Callouts describing the experience of cycling to the station.

På stoppested



Callouts describing the experience at the station.



Callouts describing the experience with a stroller at the station.

På transportmiddel



Callouts describing the experience on the transport medium.

Bytte



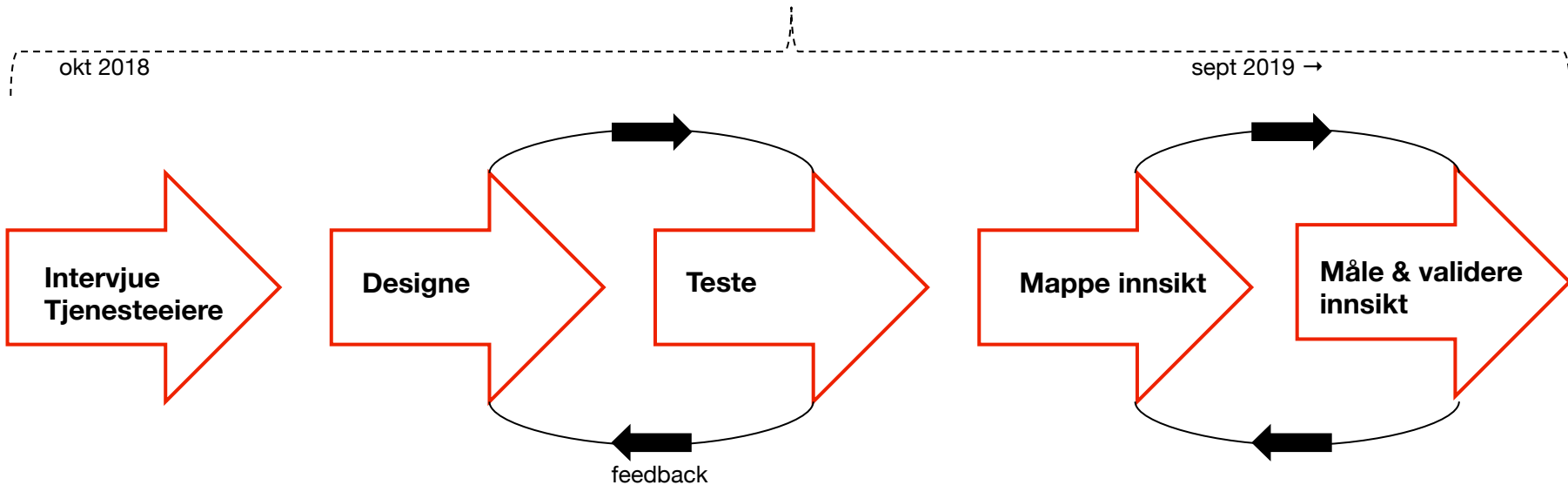
Callouts describing the experience during the transfer.



Cluster of callouts providing additional insights and feedback.

- 
- An aerial photograph of a multi-lane highway interchange with several overpasses. The road is flanked by dense green trees. To the left, there is a large industrial or commercial building with a flat roof and some parking areas. The text is overlaid in the center of the image.
- **Prioriteringsdiskusjoner**
 - **Prosjekt kick-off**
 - **Innspill til budsjett**
 - **Innspill til datavarehus**

prosesser: involvere, forankre, kommunisere

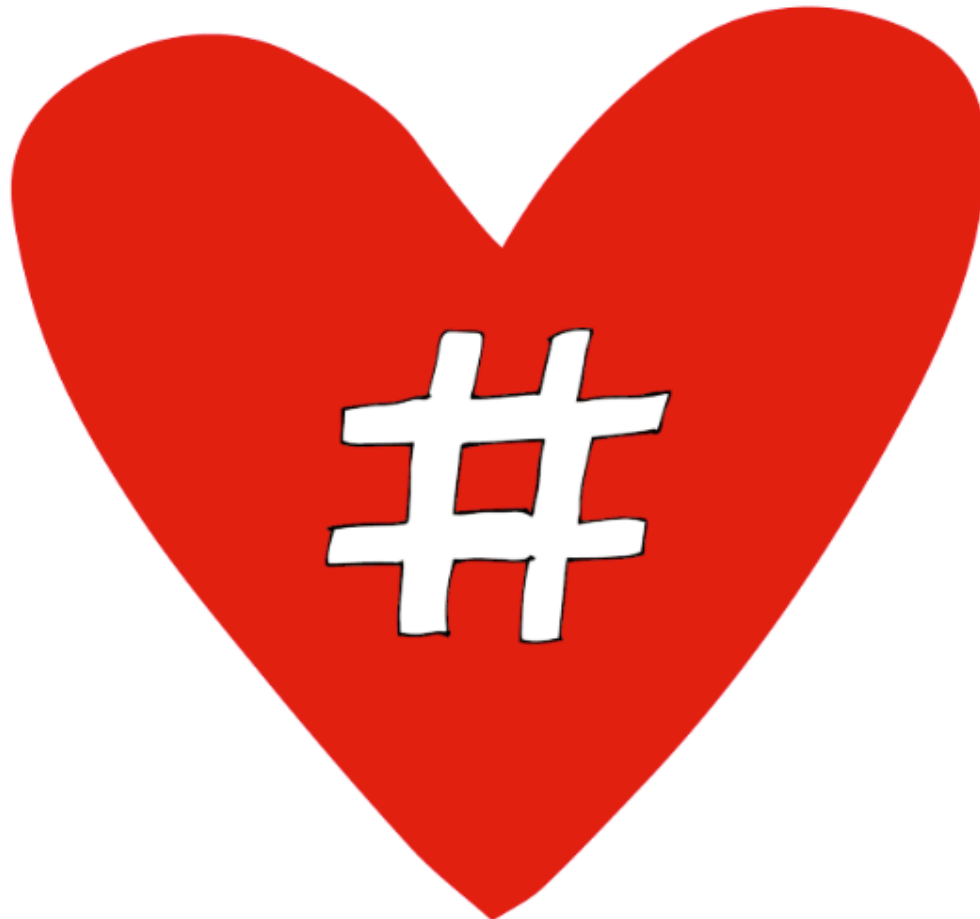


Ruter#

Oppsummert:

- ★ Nyttig internt lederverktøy
- ★ Enkel design
- ★ Innføring tar tid
- ★ Prosesser > Teknologi





Maria Engebretsen
Prosjektleder, Ruter

Ruter#