



**RuterBillett** – reisen mot det enkle

Fyrlyktprisen, 29. oktober 2014

Erik Kolbjørnsen – Produktansvarlig billetter

**mer enn 1 million**  
mobilbilletter hver måned

**25**

**% av omsetningen**  
på mobil

# Vårt bakgrunnsteppe

- Det elektroniske billettsystemet har vært dårlig håndtert over år – og tilliten var manglende
- Kraftig forsinket, og når det omsider tas i bruk er det allerede foreldet
- Fremstår som komplisert og vanskelig å forstå for kunden



# Billett-appen

**kun 1** sjanse  
til å bevisse

Billettkjøp

**Enkelt**

betale bussbilletten

Billettkjøp

**Enkelt**

og

Billettkjøp

og

**tilgjengelig**



# Tilgjengelig

- Før: **170** billettautomater på holdeplasser og knutepunkter
- Nå: **1/2 million** billettautomater rett i lomma



# Bli med på reisen

– hvordan kom vi dit på så kort tid

**Bli med på reisen**  
– hvordan kom vi dit på så kort tid

# Kundefokus

gjennom hele utviklingsløpet

# Kundefokus

## 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.



## Ideutvikling basert på innsikter

Når du utvikler ideer er kundeferden og innsiktsdokumentene sentrale støtteverktøy. Heng kundeferden på veggen og bruk gjerne Post-its til å feste ideer inn i ferden. Ta frem kundeferden du allerede har utarbeidet der behovene er plassert. Bruk kundens utsagn som inspirasjon i idearbeidet.



Gjennom flere runder vil du stadig komme nærmere målet om en virkelig god kundestoppeløsning.

## Tips til kundeinnsikt:

- Husk at du i innledningsfasen er på utfers til å forstå kundens behov og problemer. Ikke forsøk å løse for ting du som du er sikker på å løse.
- Gjennom utvekslingstips kan du utforske nye problemstillinger ved å se på kundens behov, behovsoppfatning og med hjelp til forslagene.



Vi startet med en grunn-idé



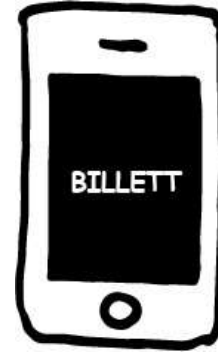
Vi startet med en grunn-idé



2

**tastetrykk**

er nok



# Fra idé til app



## Fra idé til app (forts.)





## Fra idé til app (forts.)



## Fra idé til app (forts.)



# RuterBillett – Utviklingsstrategi

- Trinnvis, kontinuerlig prosess
- Raskere utrulling og muliggjør feedback fra kunder, som et utgangspunkt for justering av omfang, brukerdesign og funksjonalitet

## Lansering av RuterBillett





Billett



Billettere



Billettest

