

# **Fornøyde kunder gir økte markedsandeler for kollektivtransporten.**

Endre Angelvik, IT-sjef og Karianne Ormseth, Planleggingsleder

# Et administrasjonsselskap

Ruter er administrasjonsselskapet for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus som planlegger, bestiller og markedsfører kollektivtrafikktilbudet.



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

0%

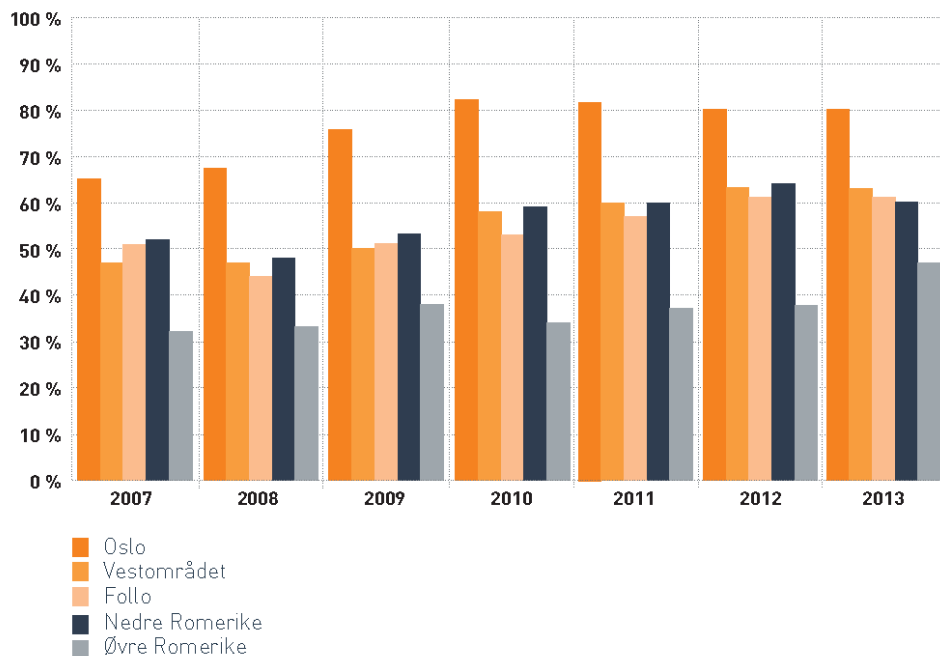
A series of grey icons representing public transport: a single person walking, a group of people walking, and a bus filled with passengers.

**309 millioner påstigninger**  
på T-bane, buss, trikk, tog og båt i hele  
Ruters trafikkområde i 2013.

# Økt tilfredshet og markedsandel

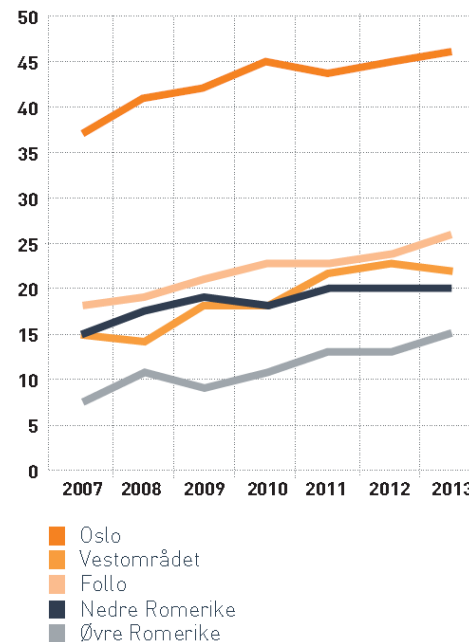
## Tilfredshet med kollektivtilbudet

- områder



## Kollektivtrafikkens andel av motorisert trafikk

- områder



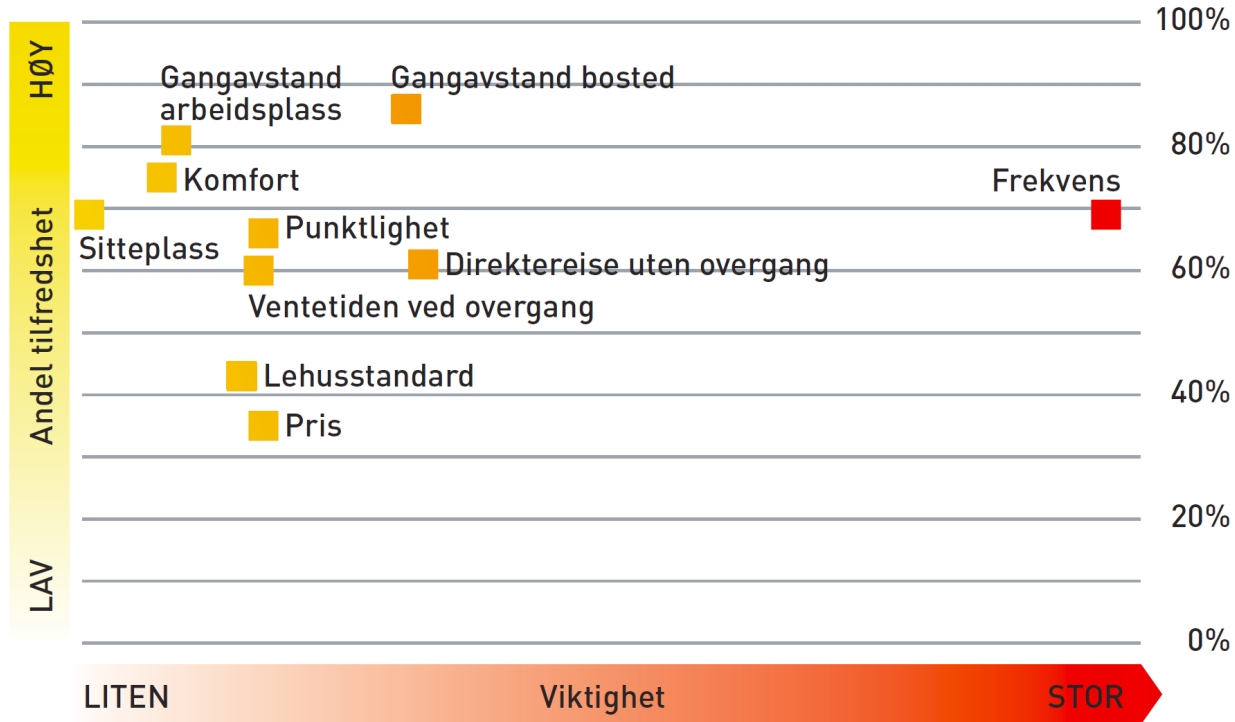
Det skal tilrettelegges for

**750 tusen nye innbyggere**

og en tredobling av kollektivtrafikken frem mot 2060



# Hva er viktigst for kundene våre?



# Vi må gjøre det enkelt å velge kollektivt



**Senke  
barrierer**

---

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



**Redusere  
usikkerhet**

Gjennom god informasjon,  
aktiv bekreftelse, og  
korrigering ved avvik



# Den gode kundeopplevelsen

## 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.



# **Digitalisering som driver kollektivtrafikken: Sanntidssystemet**

# Nøkkeltall

- **1300 kjøretøy**
- **750 skilt/tavler**
- **400 signalanlegg**



# Fordeler for kundene våre

## Bedre informasjon til kundene

- Gir en indikasjon på hvor langt unna kjøretøyet er
- Informasjon på web og i apper
- Informasjon på holdeplasser
- Informasjon om bord – neste stopp og opprop

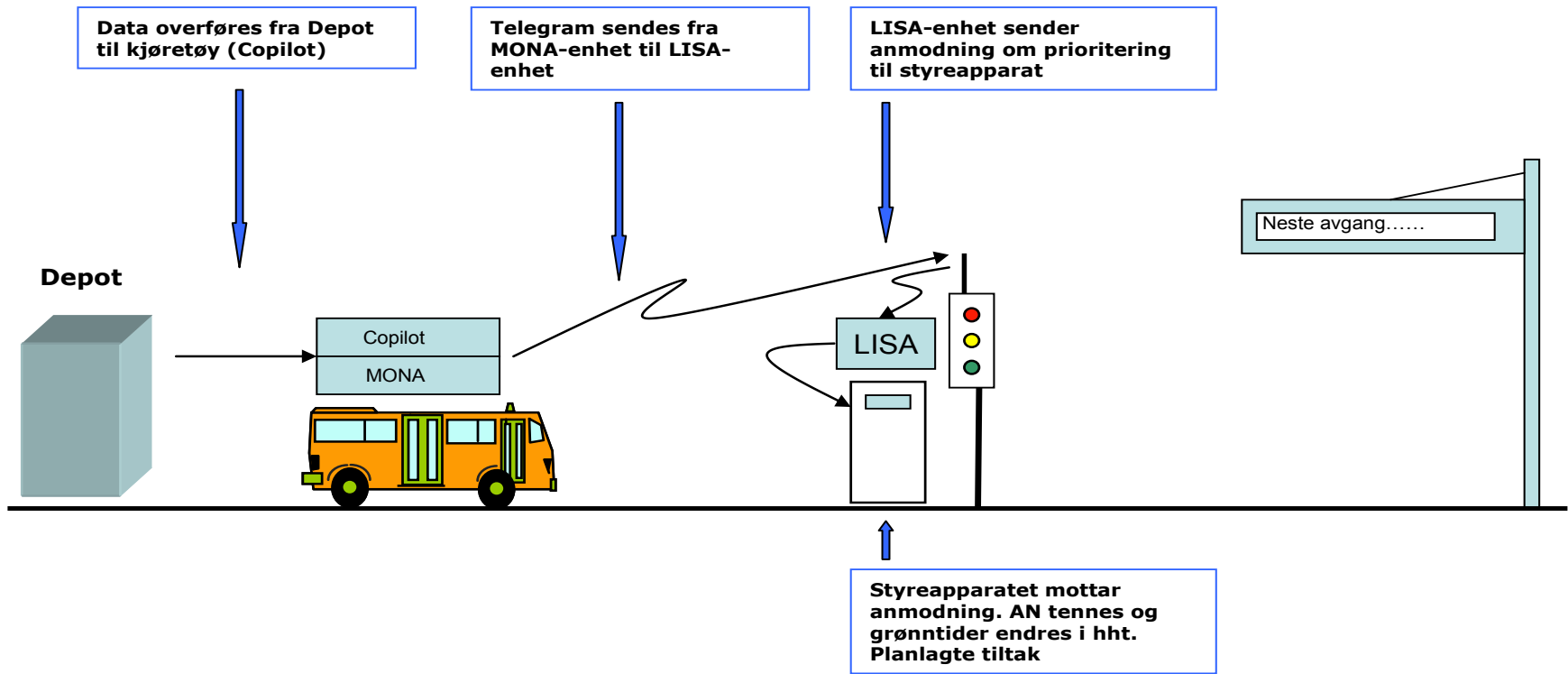
## Bedre planlegging av trafikken

- Fører holder kjøreplan – info om rute, stoppested og avvik
- Trafikkledere styrer trafikken mer hensiktsmessig
- Fremkommelighetsmålinger
- Statistikk

# Aktiv signalprioritering

# Kollektivtransporten prioriteres





**Nye forbedringer for kunden**



# Klar beskjed fra kundene

- Antall avganger
- Punktlighet
- Informasjon om forsinkelser på holdeplass/stasjon
- Mulighet for sitteplass

# Rekker jeg bussen?

- Buss til buss
- Tog til buss
- T-bane til buss



# Når er bussen min fremme?

- Opplæring av kunden
- Bedre informasjon om tjenester
- Sanntidsinformasjon om bord
- Avviksinformasjon



# 54 Aker Brygge

18:47

9

min

Alexander Kiellands plass



5

min

Evald Ryghs gate



1

min

Arkitekt Rivertz plass



# 54 Aker Brygge

18:47

9  
min

Brugata



5  
min

~~Calmeyers gate~~



1



Møllerveien

*Grunnet veiarbeid stopper ikke bussen ved Calmeyers gate.*

18:47

# Brugata

12 Kjelsås

nå

301 Kongskog

korr

3 min



31 Fornebu 4 min



13 Jar

Stopper

# Får jeg sitteplass?

12:42

# Jernbanetorget

Plattform 1 (Retning øst)

5	Vestli	1 min	7 min	18:50	18:55	
3	Mortensrud	3 min	18:51	19:06	19:21	
1	Ellingsrudåsen	5 min	18:53	19:08	19:23	
2	Ellingsrudåsen	12 min	19:00	19:15	19:30	
4	Bergkrystallen	12 min	18:58	10:12	10:27	

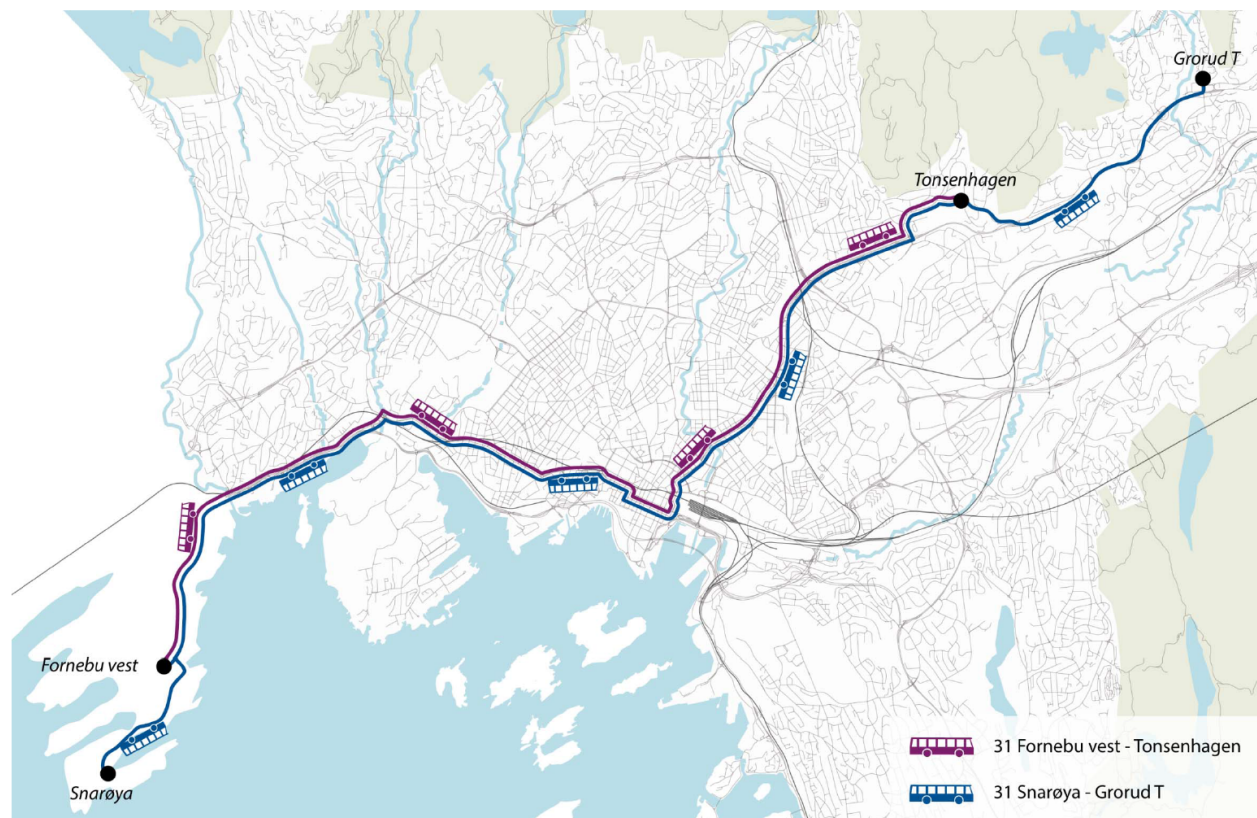
12:42

# Jernbanetorget

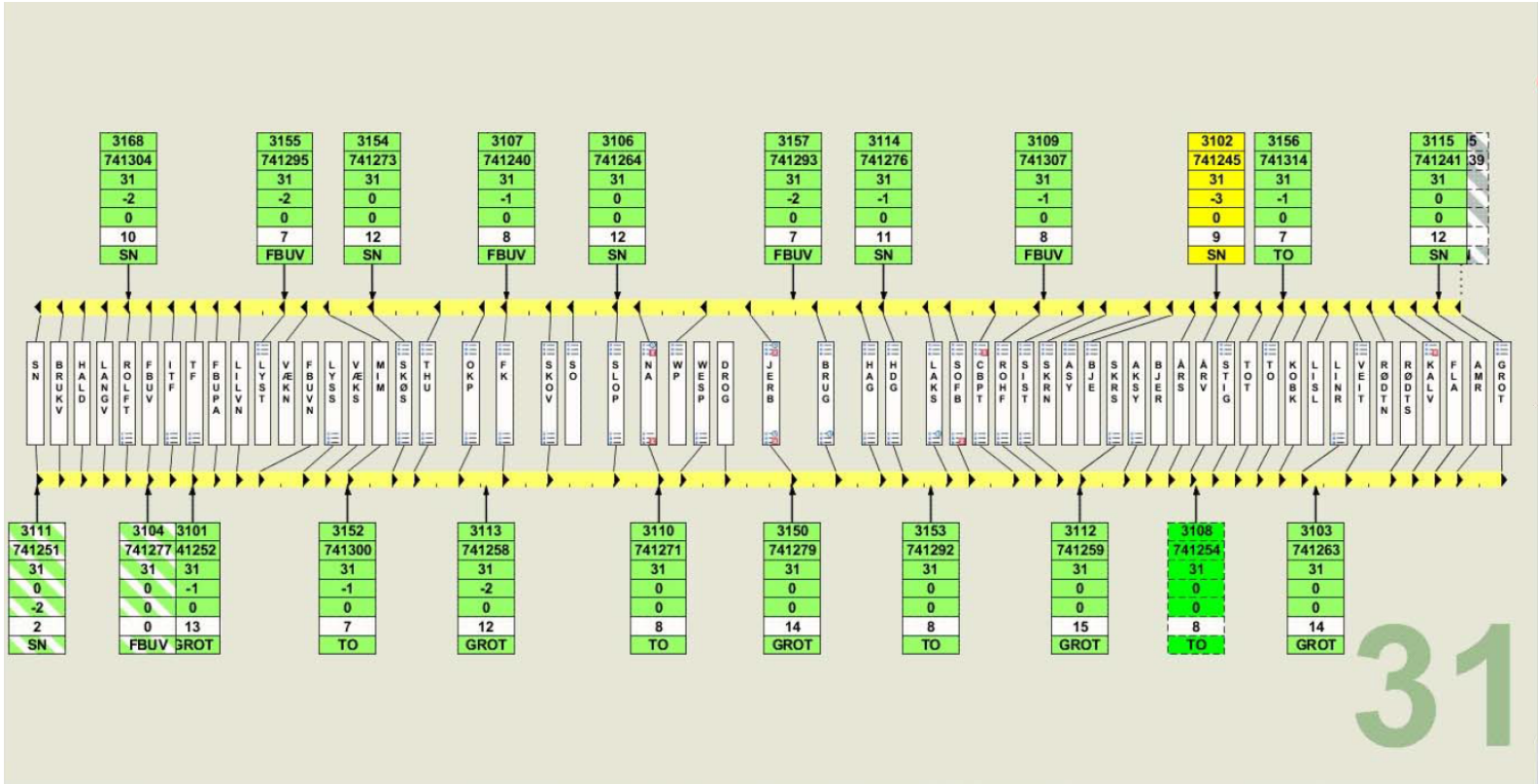
Plattform 1 (Retning øst)

5	Vestli	1 min	7 min	18:50	18:55	—
3	Mortensrud	3 min	18:51	19:06	19:21	—
1	Ellingsrudåsen	5 min	18:53	19:08	19:23	
2	Ellingsrudåsen	12 min	19:00	19:15	19:30	
4	Bergkrystallen	12 min	18:58	10:12	10:27	

# Fleksible tidtabeller







# Åpne data

Ruter har lansert **Ruter Labs** og **Travelhack** - gjør det lettere for utviklere, og stimulerer til innovasjon i markedet

- Ruter har tilbudt sanntidsdata gratis siden 2006
- Trafikkdata fra reiseplanleggeren har vært tilbudt siden 2010
- Ved hjelp av våre programmeringsgrensesnitt (API) har det blitt utviklet en rekke mobil-applikasjoner
- Fra mars 2011 ble trafikkdataene tilgjengeliggjort for allmenn bruk, også til kommersielle formål for eksempel ved nedlastning fra AppStore, Google Play eller ved reklame



**Ruter#**

