



**AtB eier og utvikler tjenestene app og nettbutikk. Tjenestene utvikles utfra innsikt om behov til kunder og interessenter. Utvikling av tjenestene skjer kontinuerlig og er derfor tidsmessig ikke direkte knyttet til anskaffelsen og oppstart 2029. Tjenestene er likevel viktige verktøy for å fremme bruk av mobilitet i Trøndelag og derfor er det viktig å sikre at tjeneste utviklers og er oppdatert i takt med behov, trender og teknologi.**

**Notatet beskriver tjenestene app og nettbutikk slik de leveres i dag. Dokumentet vil være et øyeblikksbilde, da tjenester er i stadig utvikling også etter 2029.**

### Innledning

I utredning om fremtidens billettsystem fra 2017 var det anbefalt å bygge en lagvis og modulære mobilitetsplattform som muliggjorde utvidelser og endringer i takt med utviklingen. I tillegg måtte billettproduktene være ID-basert/kontobasert billettering dvs. ligge i skya/i et sentralt baksystem. I 2018 ble det inngått avtale med Entur om å bruke deres nasjonale felleskomponenter og infrastrukturløsninger for billettering som igjen setter oss i stand til å levere på våre strategiske målsetning om å tilby våre kunder et helhetlig mobilitetstilbud. AtB skulle utvikle de nødvendige digitale tjenestene ut mot kundene - app og nettbutikk.

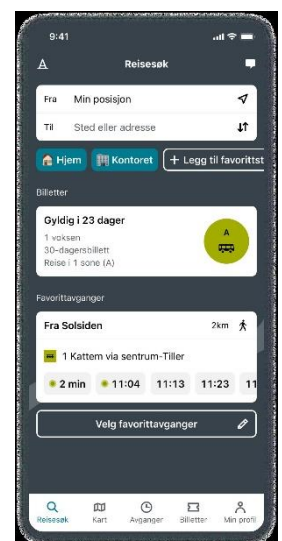
App og nettbutikken er, sammen med sanntid, AtBs viktigste digitale flater ut mot våre kunder. App og nettbutikk tjenester består av billettsalg og reiseinformasjon. Tjenestene er utviklet internt hos AtB. AtB har egne utviklere som jobber med å utvikle og forbedre app- og nettbutikkjtjenestene basert på AtBs strategi, politiske beslutninger samt behov, ønsker og tilbakemeldinger fra våre brukere.

### Appen

Formålet til appen er å gjøre det enkelt å reise kollektivt i Trøndelag. AtB sin visjon for appen er at den skal være den foretrukne assistenten for informasjon og betaling, ved reiser fra A til B i Trøndelag.

Per i dag har vi omtrent 546.661 nedlastinger av AtB's grå app og av disse er cirka 180 000 aktive brukere i Trøndelag hver eneste måned. Tallene forventes å øke betraktelig når vi har fått alle billettene over på den grønne appen.

Kjernefunksjonaliteten i appen er derfor reiseinformasjon og billettsalg. Du kan med AtB-appen planlegge reisen fra A til B og i tillegg kjøpe billetten din med smarttelefonen. Når det gjelder kjøp av billetter er AtB for tiden i en prosess med overgang fra gammel til ny app, derfor finnes det to aktive apper på markedet i dag; den gamle grønne appen og den nye grå appen. Innen sommeren skal de fleste billetter være samlet på et sted i AtB's grå app og den den grønne appen vil være utfaset og ikke tilgjengelig.



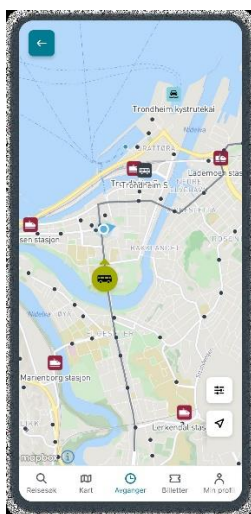


Appen er utviklet til å dekke behovet for alle som reiser i hele trøndelag. Dette krever at den inneholde nødvendig reiseinformasjon for alle. Derfor er det utviklet mulighet for å personifisere forsiden av appen slik at den dekker kun ditt behov for informasjon. På forsiden kan du legge inn dine favorittavganger slik at du enkelt ser informasjon om dine relevante reiseruter. I tillegg kan du løfte frem din mest brukte billett på forsiden i appen.

I dag legges det ut varsler på alle linjer. For å forbedre reiseopplevelsen planlegger vi å bygge videre på varslingssystemet slik at den reisende får oppdatert avviksinformasjon og annen relevant informasjon kun på de reiser som er relevant for de, dvs deres valgte favoritter. Du kan selvfølgelig når som helst gjøre endre på dine favoritter.

ID-baserte billetter ligger som sagt i skya og en av fordelene er at kundene selv kan velge hvilken billettbarer billetten skal være på til enhver tid. Kunden selv kan bytte til prefererte billettbarer – dvs. å togle billetten sin – når som helst, innenfor noen forretningsregler. Det er bl.a. per i dag maksimal mulig å togle billetten tre ganger per mnd og det er kun mulig å togle mellom app og t:kortet. Det ligger planer om å utvide type billettbarere til å omfatte smartklokke, bankkort og andre fremtidige enheter.

Appen inneholde informasjon om mange ulike modaliteter – transportmidler; buss, båt, ferge, flybuss, sykkel, el-sparesykkel. Om ikke lenge så vil det være mulighet for å leie bil også. For å effektivisere søket til kundene er det mulig å filterer og velge hvilke transportmidler du ønsker informasjon om.



Appen har sin egen kartside som viser lokasjonen både med estimerte tider og med GPS-posisjon. Her får du alltid siste informasjon om hvor bussen er og er et godt alternativ til sanntiden i reisesøket og på holdeplass.

Å nå kundene der de er med viktig informasjon utenom selve reisen de skal utføre er også viktig for AtB. Med så mange brukere som vi har og antallet øker hele tiden vil appen fungere som en informasjonskanal ovenfor våre kunder. Nyhetskomponenten som lager i appen deler derfor nyheter vi har og ble bl.a. brukt for å informere om juleruter, prøve-VM og prisendringer.

Ellers kan det nevnes at appen har praktisk informasjon som billettvarighet, takstregler, hvordan reise med barnevogn, hvordan reise med rullestol osv. Det finnes en billettveileder for å hjelpe sluttbruker å velge riktig og billigst billetttype for dere formål og det er mulig å endre språket fra norsk og engelsk om ønskelig. Dette gjør det enklere for fremmedspråklige å ta appen i bruk.

Å hjelpe kunden der de når de trenger det, har alltid vært viktig for å sikre de gode reiseopplevelsene. I tillegg til kundesenteret er det etablert en live-chat i appen for support ved feil eller spørsmål.

Gjennom en studentoppgave har vi fått på plass en Widget for iOS brukere, som gjør det mulig å lage en snarvei til dine lagrede favorittavganger. Dette er et tillegg til favorittfunksjonen som finnes i appen.

I tillegg til innsikt gjennom tilbakemeldinger fra brukerne får vi mye informasjon fra all data som samles inn gjennom appen. AtB har også etablert Beacons (sensorer) som lar oss samle inn mer data på folkets reisevaner. AtB bruket er analyseverktøy som lar oss behandle dataen slik at vi får innsikt og målinger til bruk for å videreutvikle appen. Dette er et stort tilskudd til planleggingen av



anbudet 2029 og vil la oss se helt nye data for å kunne kartlegge og planlegge de beste reiserutene for våre kunder.

### Reisesøk

I Reisesøk er det mulig å gjennomføre et reisesøk i sanntid og fremtid. Systemet har en database av holdeplasser som den søker i og vil finne ditt søk etter nøyaktig benevnelse av ønsket holdeplass.

AtB har et tilbud som heter AtB Bestill, som omfatter minibuss og taxi som kjører kundene fra adresse til adresse. Dette tilbudet er også integrert i appen. Om ditt reisesøk inbefatter dette tilbudet vil du få opp informasjon om dette tilbudet, og du vil bli guidet til nettstedet hvor du kan bestille eller informasjon om hvor du kan ringe for å bestille tur. AtB vant Kollektivprisen for 2023 ikke bare for å etablere en helhetlig mobilitetstilbud, men at vi også har klart å tilgjengeliggjøre det gjennom appen som de fleste i Trøndelag har mulighet å benytte.

En annen mulighet å søke reiser på, er å benytte Avganger. Her skriver du inn navnet på holdeplassen du ønsker å reise fra og bussavgangene fra denne konkrete holdeplassen viser en egen avgangsliste for busser som går fra gjeldende holdeplass. Det er også mulig å få opp denne listen ved å velge ønsket holdeplass via kartet.

Appen er i stadig utvikling, og vi har planer på og gode ideer rundt å se på mulighetene for å kombinere kart og reisesøk i en visning for å gjøre det enda enklere for brukeren. For eksempel er det mulig å se delingsmobilitet som el-sparkesykkel, bysykler og bildeling via kart-tjenesten. På sikt ser vi for oss å integrere disse tjenestene inn i reisesøket slik at det skal være enklere å kombinere mikromobilitet med tradisjonell kollektivtrafikk. Dette vil være det store steget mot å vise en sømløsreise.



Vi har også nylig fått på plass samarbeidsløsninger som lar brukere med periodebillett få goder som gratis bysykkel og 1 time bildeling i måneden

### Billettsalg

Innen året er omme, målsetter vi å inneha de fleste billetter vi tilbyr i appen. I dag har vi enkelt billett, 24 timers billett, nattbillett og ulike periodebilletter for buss og trikk. I tillegg har vi enkeltbillett og ulike periodebilletter for båt.

Billett som kjøpes i app betales enten med Vipps eller betalingskort (Visa/MasterCard). AmEx blir også tilgjengelig i vår, for å gjøre det lettere for turister å kjøre billetter. På sikt ønsker vi å utvide andre betalingsløsninger som eksempelvis ApplePay m.m.

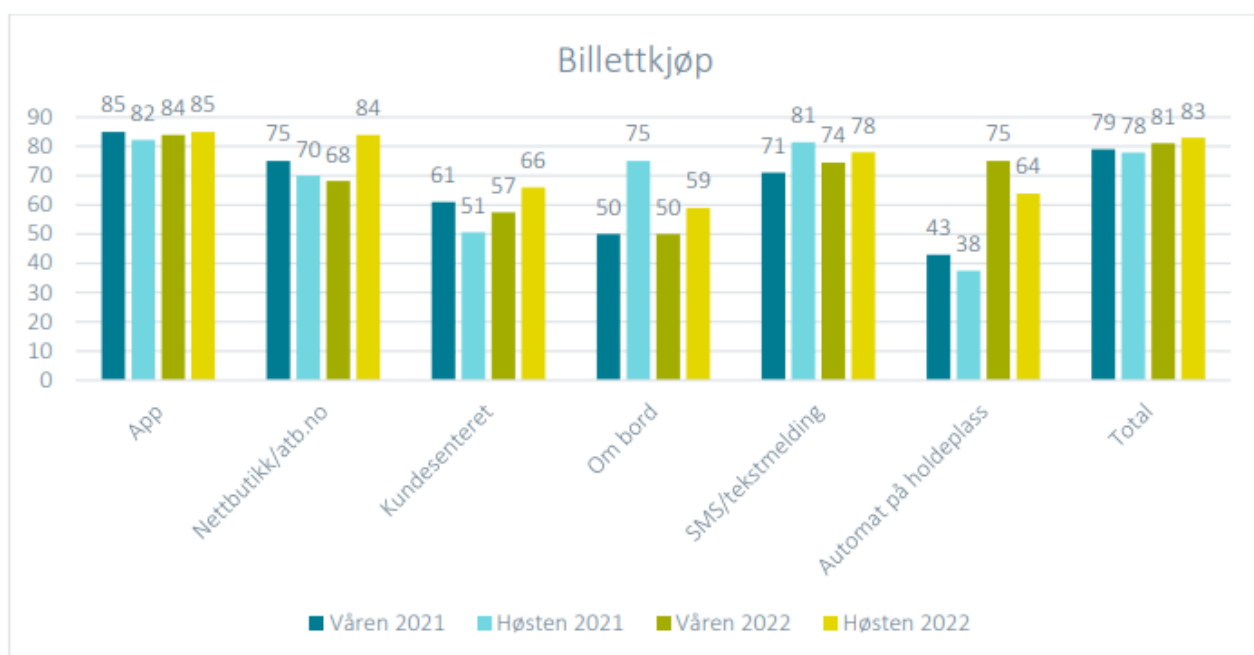
I Trondheim er det åpen billettering på Metrobussene, som betyr at de ikke viser billett for å gå om bord. De som reiser der åpen billettering gjelder, kan raskt glemme når billetten har gått. Da det er krav om gyldig billett før ombordstigning, vil kunder med utgåtte billetter få gebyr om de blir kontrollert. Dette er en situasjon ingen ønsker. Derfor målsetter AtB å få på plass «varsling på billetter» som holder på å utløpe, slik at kunden har mulighet for å kjøpe ny billett. En annen løsning vi kikker nærmere på er å abonnere på periodebilletter. Dette fungerer som hvilken som helst abonnement. Billetten din fornyes så lenge du abonnerer og avsluttes når du selv sier opp eller endrer billetten din.

En annen viktig billetttype for mange av våre kunder er kjøp på vegne av andre. Dette er et produkt som brukes av mange foreldre, skoler og verger. Denne billetttypen tillater at noen kjøper billett til



noen andre administrere billetten for den det måtte gjelde. Her er det tenkt å videreutvikle slik at man også skal kunne sende billetter mellom hverandre. Riktignok med forretningsregler på plass for å unngå misbruk. Vi har også lyst til å utforske mulighetene for mer selvbetjening av billetter i appen, eksempelvis en løsning der en bruker kan be om refusjon av en billett selv eller å kunne abonnere på billettkjøp.

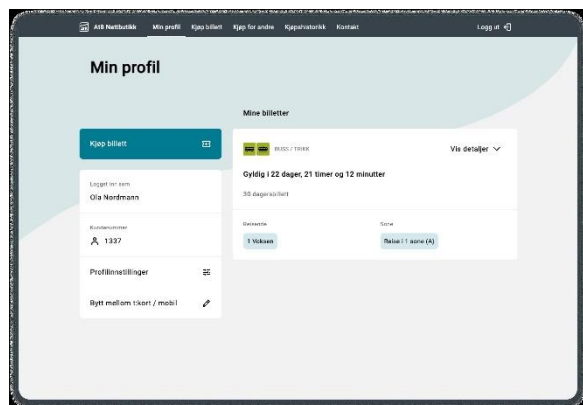
Det er viktig for AtB at det skal være enkelt å reise og enkelt å kjøpe billett. Å ha en god opplevelse ved billettkjøp er viktig for å sikre at folk benytter våre tilbud. Grafen under er hentet fra Rapport KTI Hele Trøndelag høsten 2022, og viser utviklingen av opplevelsen av kjøp av billett gjennom de ulike kanalene vi har tilgjengelig. Grafen viser bl.a. positiv utvikling i opplevelse av kjøp billett i app og nettbutikk.



### Nettbutikk

Et alternativ til AtB app er det mulig å kjøpe billett og planlegge reisen i reiseplanleggeren i nettbutikken på atb.no. Nettbutikken søkes å bygges opp på samme måte som appen, slik at det skal være gjenkjennelig for kundene å hoppe mellom de ulike digitale kanalene. Dette er også viktig for AtB for å effektivisere utviklingsarbeidet.

Nettbutikken har i dag tilnærmet alle billettyper, med noen unntak. Det jobbes med å få på plass gjenværende billetter i tiden fremover.



De som har kjøpt periodebilletter i nettbutikken, har allerede funksjonaliteter som vi ønsker i appen: e-postvarsling når gyldige billetter som utgår, støtte for å kunne administrere og utføre billettsalg for andre.

Vi tilbyr også samme betalingsmidler som i appen (Visa, MasterCard og Vipps).

Bruk av nettbutikken krever innlogging. Nettbutikken støtter 3 ulike innloggingsmetoder; Vipps, e-post og telefonnummer



I dag er det ingen knytning mellom nettbutikken og reiseplanleggeren på atb.no. Dette betyr at kunden må gjennomføre to separate aksjoner (søk og kjøp). For å kunne søke opp reise og kjøpe billett i samme operasjon utvikler vi nå vår egen reiseplanlegger som kan integreres inn i nettbutikken.

#### Testing

Skjermleser og andre universelle utforminger blir ivaretatt ved utvikling og det utføres regelmessige brukertesting med svaksynte for å sørge for at alle skal kunne bruke appen. Det finnes også et prosjekt som heter Blå knapp, som skal forenkle muligheten til å reise for de med funksjonsnedsettelse. Dette prosjektet skal bl.a. sikre kommunikasjon mellom bussjåføren i en bestemt buss og den reisende med funksjonsnedsettelse.