



# The Human Touch

Hvordan nå målene våre og samtidig høyne brukeropplevelsen

Anders Alfarrustad - Avinor  
Nikolas Svoren – Sopra Steria

«Smarte byer og tettsteder forutsetter innovativ og effektiv bruk av ny teknologi. Men hvordan sikrer vi at vi tar i bruk den riktige teknologi for å nå målene våre? Og er målene i seg selv forenelige med gode brukeropplevelser? I Smartere Transport Bodø er brukermedvirkning en av grunnpilarene. Med utgangspunkt i gode brukeropplevelser, hvordan kan vi kombinere analoge og digitale virkemidler for å oppnå ønsket adferdsendring? Et lite eksempel fra et pågående innovasjonsprosjekt»



# Agenda

1. Avinors rolle fremover og hvorfor dette er interessant for oss
2. Om prosjektet: Smartere Transport Bodø
3. Utfordringsbildet
4. Sopra Sterias rolle, og hvordan vi jobbet
5. Hva vi har lært, og hva man bør huske på

**Avinor skal utvikle  
og drive et sikkert,  
effektivt og bærekraftig  
luftfartssystem  
i hele landet**

**MISJON**

**Samspilt og  
kundeorientert**

Åpen  
Ansvarlig  
Handlekraftig  
Kundeorientert

**Vi skaper  
verdifulle  
relasjoner**

**VISJON**

# VI SKAPER ET KONKURRANSEDYKTIG AVINOR GJENNOM INTERNASJONALT LEDENDE TEKNOLOGIUTNYTTELSE I LUFTFARTEN

- Innsikt og forretningsforståelse
  - Bruker- og kundefokus
  - Kontinuerlig forbedring
- Hvor sikker og stabil drift er en forutsetning

VISJON FOR IT I AVINOR

# Avinor utvikler framtidens løsninger



Fjernstyrte tårn



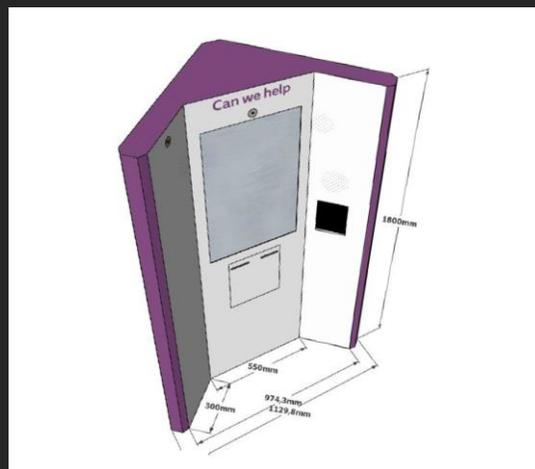
Førerløse brøytebiler



Elektriske fly



Selvbetjent bag-drop



Remote customer service



Nytt system for flygeledere

# Bodø – et viktig regionalt knutepunkt for luftfart



# Samarbeid mellom privat og offentlig med felles mål



Smartere  
**Transport**  
Bodø

## Samfunnsutvikling

Bidra til bærekraftig vekst for landet og regionene



Miljø

## Forretningsutvikling

Skape verdifulle opplevelser for passasjerer og besøkende



Sømløs reiseopplevelse

## Lufthavnutvikling

Utvikle et konkurranse-dyktig selskap



Tilgjengelighet og kapasitet



Innovativ mobilitet



# Samarbeid mellom privat og offentlig med felles mål



## Samfunnsutvikling

Bidra til bærekraftig vekst for landet og regionene



## Forretningsutvikling

Skape verdifulle opplevelser for passasjerer og besøkende



## Lufthavnutvikling

Utvikle et konkurranse-dyktig selskap



Smartere  
Transport  
Bodø



### Miljø

#### Mål

Redusere klimautslippene på kort og lang sikt ved å endre publikums reisevaner gjennom positiv forsterkning, individuelt tilpasset informasjon og uten tvang.

#### Effekt

Nedgang i målinger på NO<sub>2</sub>, PM<sub>10</sub> og PM<sub>2.5</sub>.

#### Berørte

Innbyggere, besøkende, myke trafikanter, politikere, offentlig forvaltning.

### Sømløs reiseopplevelse

#### Mål

Tilby en problemfri bruker-/reiseopplevelse, samt å stimulere til at andre aktører også bidrar ved standardiserte grensesnitt (API basert).

#### Effekt

Økning på 40 prosent på bussreiser. Opprettelse av bysykler og delingsbiler.

#### Berørte

Innbyggere, besøkende, transportselskap, fylkeskommune.

### Tilgjengelighet og kapasitet

#### Mål

Gi publikum tilgang til informasjon i sanntid og tjenester til rett tid, som skal bidra til mer effektiv transport, som gir rom for å skape nye løsninger.

#### Effekt

Økt bruk av kollektive reiser.

#### Berørte

Innbyggere, besøkende, offentlig forvaltning.

### Innovativ mobilitet

#### Mål

Vise frem og åpne for innovative og effektive mobilitetsløsninger som er åpne for alle.

#### Effekt

Økt innovasjon og flere private start-ups.

#### Berørte

Innovatører, operatører, tjenesteytere, næringsliv.

# «Verdens Smarteste Transport i Verdens Smarteste By»



Mobility as a service



Miljødashboard



Betalingsløsning



Stimulere til nyskaping i lokalt næringsliv



Grønn Geo-fencing



Dynamisk veiviser



Selvkjørende busser



Autobag



Opplev Bodø



Pasientmobilitet

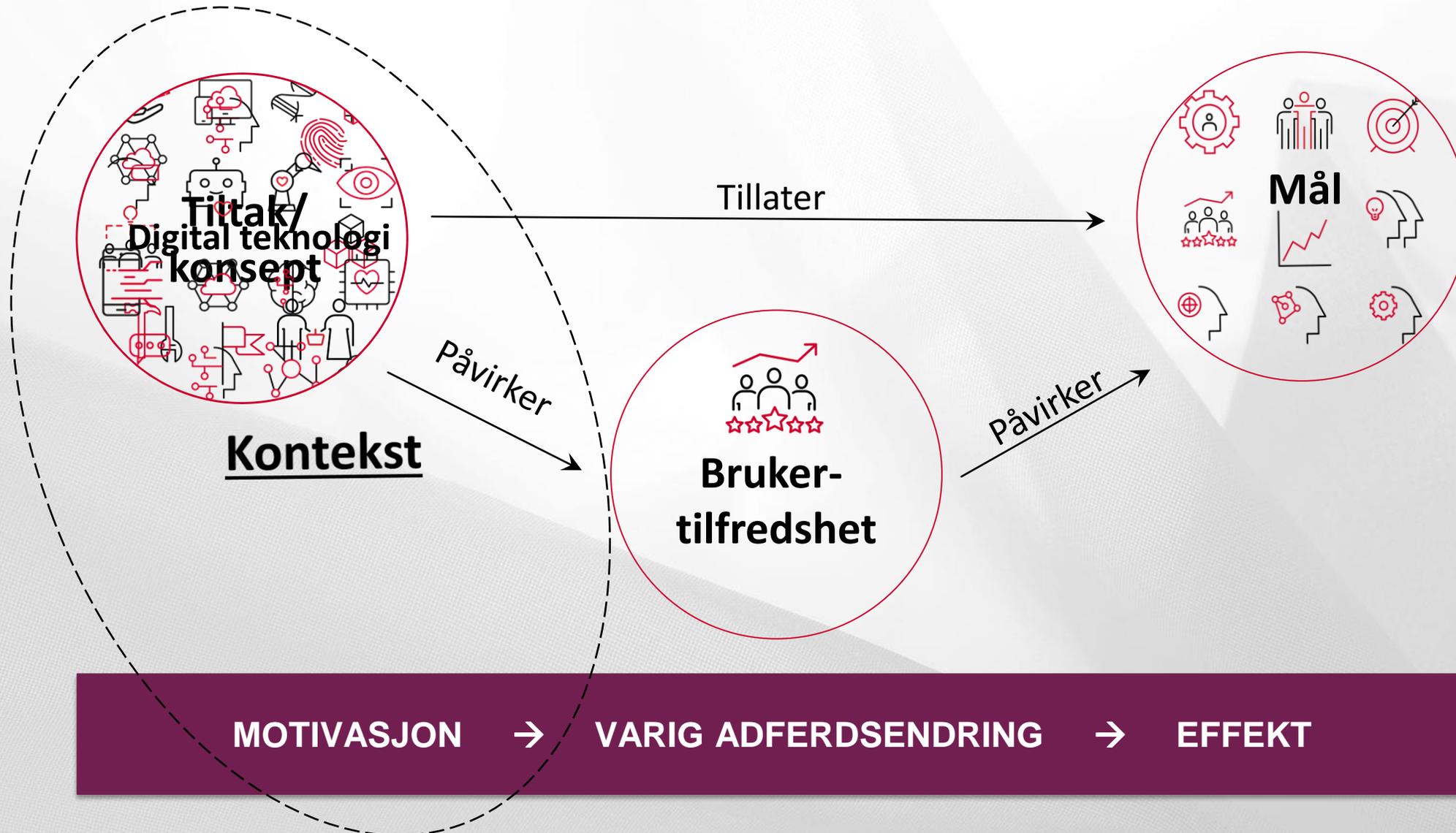
Pilar 2: FOLKEFLYTT – API management

Pilar 1: MoBo

Pilar 3: Mobil Infrastruktur

Pilar 4: Brukermedvirkning

# Vi skal ikke bruke teknologi for teknologiens skyld alene



sopra  steria  
**LeanNEXT**

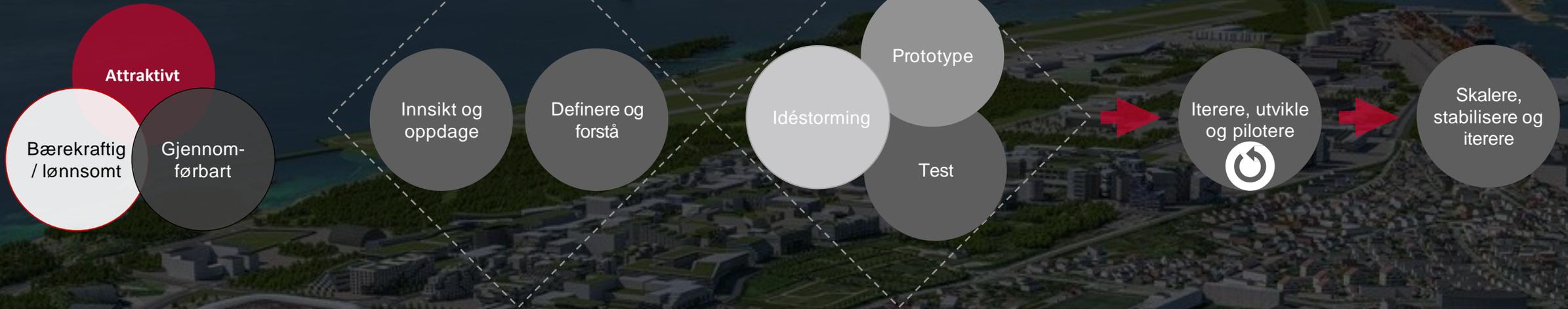
GRUNNLAG

DIAGNOSE

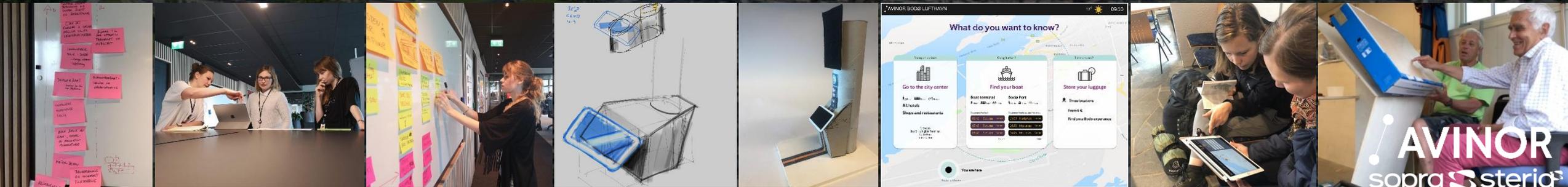
KONSEPT OG FUNKSJONALITET

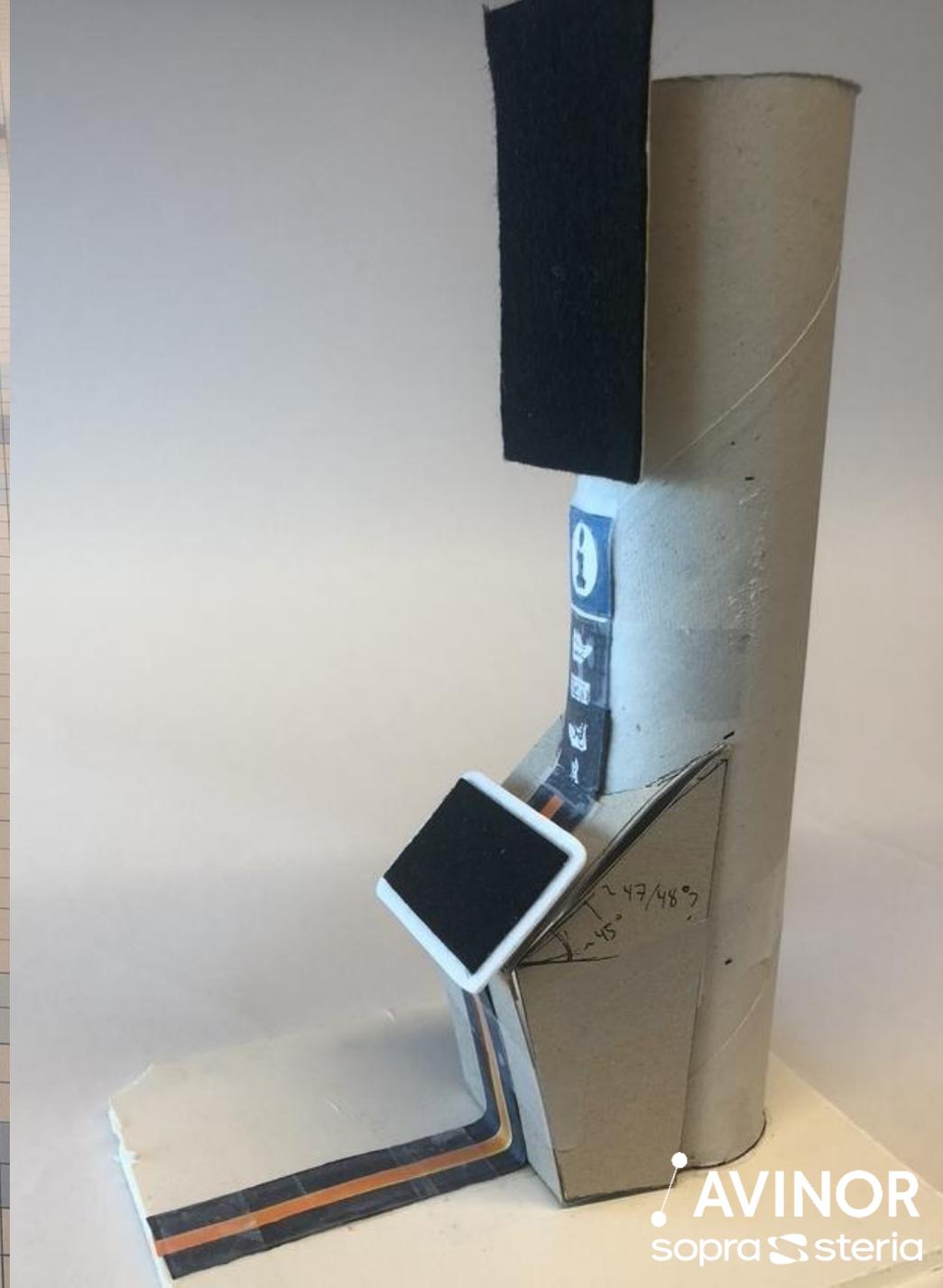
PRODUKTUTTESTING

VIDEREUTVIKLING



DATA / ARKITEKTUR





# Læring

Ny og eksisterende infrastruktur skaper utfordringer og er tidkrevende

Lover, avtaler, politikk mm. GDPR utfordrer

Hva finnes av motivasjon i dag?

Lokale variasjoner må hensyntas, for eks. vær, vind og lokale behov

Samarbeid mellom offentlig og private aktører gir store samfunnsgevinster, men vær obs på tempoforskjeller grunnet ulikt lovverk og ulik kultur mellom disse

Større innovasjonsprogrammer som disse trenger god porteføljestyring for å sikre felles:

- Læring
- Mål, verdier
- Rammebetingelser

# Suksessfaktorer

Tett samarbeid mellom alle involverte aktører

Prosjektmetodikk: Lean NEXT – «Lean inn and trust the method»

Stram styring og god «rigg»

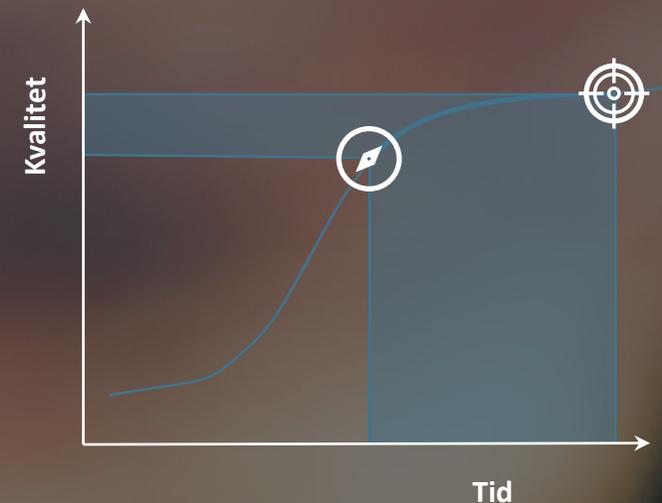
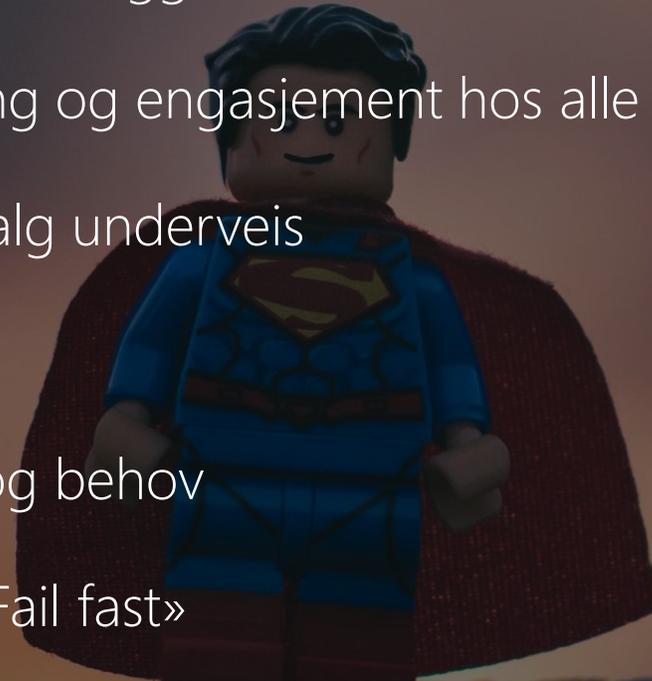
Oppnådd forankring og engasjement hos alle aktører

Avgrensinger og valg underveis

Tverrfaglighet

Fokus på brukere og behov

Rask pilotering – «Fail fast»



Takk for oss



Delivering Transformation. Together.