



Arkivnr: 2015/5387-1
Saksbehandlar: Hanne Alver Krum

Notat

Saksgang

Utval	Saknr.	Møtedato
Samferdselsutvalet		
Fylkesutvalet		

Orientering om stans i utvikling av nettbutikkløsning for kollektivreisande

Samandrag

Skyss har sidan 2007 arbeida med ei nettbutikkløsning for kollektivreisande. Den vedtekne løysinga har vist seg å vere krevjande og arbeidet har derfor tatt lang tid.

I mellomtida har rammevilkåra for ei slik løysing endra seg. Bruken av digitale kanalar har auka, men det er mobiltelefonar og ikkje PCar som i dag er den raskast voksande kanalen, og brukarane forventar nettløysingar som er egna også for mobil. Nye bransjekrav gjer at funksjonalitet i løysinga slik den ligg føre ikkje tilfredsstillar desse krava. I 2013 lanserte Skyss appen Skyss Billett for reisande i sone Bergen. Appen har vore ein suksess, og det er no fleire som kjøper billett på app enn om bord på bussen. Veksten har ikkje flata ut, og med den planlagde endringa i sonesystemet for Hordaland vil Skyss lansere billettkjøp på mobil også for større delar av fylket.

Skyss legg vekt på at ei nettbutikkløsning skal opplevast som god av brukarane, at alle lovmessige krav er ivareteke og at løysinga skal vere driftssikker og stabil. Slik løysinga i dag ligg føre er ikkje desse krava ivaretekne.

Fylkesrådmannen vil derfor stansa utviklinga av nettbutikkløsning for kollektivreisande, til fordel for ei utviding av kjøp i mobilapp og vidare utgreiing av ei enkel nettløysing for nærare definerte brukarar.

1. Bakgrunn

Arbeid med ei nettbutikk-løysing for kollektivreisande vart starta som prosjekt i Skyss i 2007 under namnet Min side/Webtick. Leverandør av løysinga er Atron electronic GmbH (Atron), som også leverer billetteringssystemet til Skyss. Det har vært arbeidd med løysinga først som prosjekt og de seinare åra som linjeoppgåve i Skyss, men løysinga er aldri blitt lansert. Ein har hatt pilotbrukarar internt i Skyss sidan 2012, og hausten 2014 vart løysinga også opna for pilotbrukarar i administrasjonen Hordaland fylkeskommune. Tal brukarar i pilot er likevel svært lågt, og gir ikkje nok volum til at ein kan stadfesta at løysinga er klar for lansering.

Krav om leveranse av webløysing låg i kontrakten som vart inngått med Atron i 2005, leverandøren hadde på det tidspunkt inga erfaring med webløysingar. Første versjon av løysingsspesifikasjon frå Atron skildra berre funksjonar, medan Skyss utarbeidde grensesnitt og tok avgjerd om innhald i løysinga. Første versjon av prototype vart klar seint på året i 2007 og første brukartest vart gjennomført av Netlife Research i desember 2007. Nyare versjonar av løysingsspesifikasjon vart tilpassa grensesnittet, og Skyss utvikla sjølv grensesnitt i standardløysing. Det er utarbeidd to spesifikasjonar i samarbeid med Atron, der den eine er generell og den andre er tilpassa Skyss sine ønske og behov. Begge er gjeldande.

2. Vurdering opp mot krav

Sidan arbeidet starta i 2007 har rammevilkåra for sal av billetter endra seg radikalt. Bruken av digitale kanalar generelt har auka kraftig, og mobil er den kanalen som veks raskast. Skyss har i dag meir enn ein halv million fleire besøk frå mobil enn frå pc-brukarar, og tendensen vert forsterka månad for månad. I tillegg har ein omkring ein halv million besøk frå nettbrett.

For at ein skal kunne lansere ei nettbutikk-løysing i dag, legg Skyss vekt på at brukarane skal oppleve løysinga som god og moderne, at krav i bransjestandard og andre offentlege krav er ivareteke og at ein har tryggleik for at løysinga er stabil og har høg grad av driftstryggleik.

Nettbutikk-løysinga slik den i dag ligg føre tilfredsstillar etter administrasjonen si oppfatning ikkje desse krava:

- Skyss si heimeside vart hausten 2013 lagt om til såkalla responsivt design, dette tyder at sida vert tilpassa skjermflaten som er til rådighet, og utforminga vert tilpassa for å skape ein best mogleg brukaroppleving. Nettbutikk-løysinga er ikkje tilpassa dette og egner seg dårleg for bruk på mobiltelefon. Det er rimeleg å anta at brukarane ikkje vil oppleve brukargrensesnittet i nettbutikk-løysinga som godt nok til bruk på mobiltelefon og andre små flater, fordi løysinga manglar responsivt design
- Data i nettbutikk-løysinga vert ikkje oppdaterte kontinuerleg, i motsetning til i mobilappen til Skyss, og i andre løysingar det er naturleg å samanlikne med. Det er såleis grunn til å tru at brukarane vil ha forventningar til at kjøp av kort og reiser vert oppdatert raskare enn det som er tilfelle i dagens løysing, men dette er ikkje testa eller dokumentert. Ein kan heller ikkje dokumentere at lova intervall på 2,20 faktisk vert innfridd.
- Bransjenorma for eBillettering trådte i kraft 1 juni 2012, og slår fast at alle skal kunne reise anonymt med buss, tog og båt. Norma forpliktar heile bransjen til å tilby e-billetter som gir godt personvern for dei reisande. Skyss si nettbutikk-løysing tilfredsstilte ikkje kravet og ein fekk frist til 1. januar 2014 for å lukke dette avviket. Det viste seg vanskeleg å gjennomføre, og ein innhenta i 2014 tilbod på utvikling av ei parallell løysing for uregistrerte brukarar. Prisen for utvikling av ei parallell løysing er relativt høg, og det vil krevje ekstra ressursar i Skyss for å drifte og vedlikehalde fleire parallelle løysingar. Det byr dessutan på utfordringar å gi kundane ei heilskapleg brukaroppleving dersom ein tilbyr fleire, parallelle løysingar
- For å få tilstrekkeleg dokumentasjon på at løysinga vil vere driftssikker og brukarvenleg må ein etablere eit teknisk miljø for stresstesting og gjennomføre omfattande testar før løysinga vil kunne vere klar for lansering. Saman med kundetestar vil dette innebere betydelege kostnader og krevje omfattande

interne ressursar. Sjølv om ein har gjennomført pilot er tal brukarar så lågt at dette ikkje i seg sjølv er grunnlag for å slå fast at løysinga vil fungere tilfredsstillande ved lansering og i bruk.

- Ein har fortsatt eit godt stykke arbeid igjen internt i Skyss i form av opplæring, etablering av ein forvaltningsorganisasjon, utarbeiding av interne rutinar osv. Det er heller ikkje utarbeidd ein såkalla Service Level Agreement-avtale (SLA) som kan sikre naudsynte støttefunksjonar og drift av løysinga.

3. Kostnader og tidsbruk ved eventuell ferdigstilling av nettbutikk-løysinga

Dei fleste av punkta over er "gap" ein vil kunne tette. Til saman har dette likevel ei ikkje ubetydelig kostnadsramme, vil krevje store interne ressursar, høg prioritet internt i Skyss og ei tidsramme på 8-12 månader fram til ei lansering.

Totalt kan ein rekne med eksterne kostnader i området 2,5-3 millionar, i tillegg til indirekte kost i form av interne arbeidstimar. Gjennomføring av opplæring, etablering av ein forvaltningsorganisasjon, utarbeiding av interne rutinar og etablering av ein SLA vil kome i tillegg i form av interne timar.

Det er ikkje realistisk å sjå føre seg at nettbutikk-løysinga vil være klar for lansering før om 8-12 månader, det vil seie i beste fall første kvartal 2016.

4. Konklusjon

Sidan arbeidet med ei nettbutikk-løysing for kollektivreisande vart begynt i 2007 har svært mykje skjedd både marknads- og teknologimessig. Utan at ein gjennomfører nye undersøkingar blant dei reisande er det ikkje mogleg å vite sikkert om ei løysing som den Skyss har arbeidd med vil være i tråd med kundane sine behov og krav.

Mobilappen til Skyss har vist seg levedyktig, og alle tilbakemeldingar syner at dei reisande er svært nøgde med løysinga. Fylkesutvalet i Hordaland har tinga ei ny sak om endring av takst/sonesystemet i Hordaland, denne vil bli fremja i løpet av 2015. Når eit vedtak ligg føre i denne saka vil Skyss kunne starte arbeidet med å tilpasse mobilappen til å gjelde større deler av fylket. Etter fylkesrådmannen si meining vil dette være ei betre løysing for dei kollektivreisande enn ein nettbutikk. Samstundes vil Skyss vurdere utvikling av ei enkel nettløysing for nærare definerte brukarar, det være seg i gitte geografiske område, for dei som nyttar rekvisisjonar, eller andre definerte kundegrupper.

På denne bakgrunn vil fylkesrådmannen stansa utviklinga av nettbutikk-løysing for kollektivreisande, til fordel for ei utviding av kjøp i mobilapp og vidare utgreiing av ei enkel nettløysing for nærare definerte brukarar.