
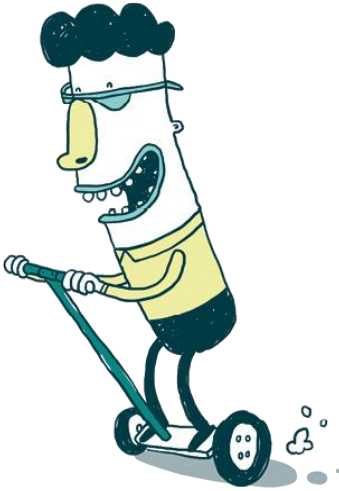


Brukergrupper / Personas

	<p>Operatør</p> <p>Kliff Hansen (52) Gift, 3 barn, bor på Sør-Arnøy, Gildeskål</p> <p>Matros om bord på MS Elsa Laula, Nordlandsekspresen</p> <p>Kliff jobber ombord på hurtigbåt som matros. Han har varierte arbeidsoppgaver, blant annet er han ansvarlig for billettering. Dagene på jobb er hektisk, spesielt ved anløp.</p> <p>Kliffs mål: Å gjennomføre en effektiv av- og påstigning på anløpsstedene. Når det er mange passasjerer, ønsker Kliff å ha kontroll på kapasiteten på setene og å validere forhåndskjøpte billetter enkelt og raskt.</p> <p>For operatørene er sikkerheten til de reisende er aller viktigst og det er derfor viktig å vite hvem og hvor mange som er om bord. De har også behov for at noen melder fra om avvik slik at passasjerene som kommer om bord har oppdatert informasjon. Kjapp og smidig ombordstigning er også viktig.</p>
	<p>Agent</p> <p>Peder Nikolaisen (38)</p> <p>Daglig leder i en bedrift som levere opplevelser for tyske turister i Nord-Norge.</p> <p>Peder er opptatt av å bidra til et bærekraftig reiseliv. Han ønsker at de tilreisende skal benytte kollektive løsninger så langt det lar seg gjør. Han er innovativ, og ønsker å utvide bedriften med flere unike opplevelser.</p> <p>Peders mål: Øke omsetningen. Peder ønsker også å bidra til vekst i Nordlandssamfunnet, ved å spille på lag med de lokale reiselivsaktører.</p> <p>Næringslivet kan ha behov for å synliggjøre produkter og tjenester som Nfk tilbyr. De kan også ha behov for å tilby pakkelsninger til turister, hvor Nfks løsninger en del av leveransen.</p>



Reisende med verdi-produkter

Karoline Jakobsen (21), bor i Halden

Turist i Nordland.

Karoline er student og reiser mye kollektivt. Hun har reist på Norgesferie. Hun har kjøpt Travel Pass Nordland og har tenkt å oppleve Nordlandskysten.

Karolines mål: Komme seg raskt til og fra ulike destinasjoner i Nordland. Karoline ønsker seg trygghet på at hun får plass, da hun har liten tid på å oppleve alt hun har planlagt.

Reisende med verdikort har på forhånd betalt innskuddet på kortet. De har derfor behov for å kunne bokke plassreservasjon i forkant, men at hennes verdikort skal belastes for dette. De har også behov for å få beskjed dersom noe av reisen endres.



Barnefamilie

Hanne Olsen (45), bor i Bodø

Kommuneingeniør. Gift, to barn på 5 og 8 år.

Hanne og familien har nytte på Nordskott. De reiser ofte på hytta i helgene. Det er det mange andre som også gjør, derfor liker Hanne å kjøpe billetter på forhånd slik at familien er sikret plass på båten.

Hannes mål: Enkel, pålitelig og behagelig transport. Hanne vil administrere alle billettene og holder oversikt over familiens utgifter.

Barnefamilier/gruppereise har behov for god informasjon og enkel håndtering av flere reisende. De har også behov for å bli holdt oppdatert på endringer/kansellinger i rimelig tid da de må videreinformere flere.



Turisten

Zhou Huan (63)

Dataingeniør. Gift, ett voksent barn. Bor i Shanghai.

Zhou er på Europaferie og er i Bodø på vei til Lofoten. Hun er særlig interessert i historie og ønsker å besøke Vikingmuseet på Borg. Zhou ønsker ikke å kjøre leiebil. Zhou snakker litt engelsk.

Zhous mål: Komme seg til Lofoten med hurtigbåt og ta Lofotekspresen (buss) til Borg Vikingmuseum.

Turisten har behov for å oppleve transporten som godt tilrettelagt og enkel å forholde seg til. Særlig gjelder dette når de skal ha overgang mellom ulike tilbud.

De har behov for at informasjon formidles på engelsk, og at avvik kommuniseres på en lettfattelig måte.



Nordland fylkeskommune

Knut Sandhaug (38)

Rådgiver i samferdselsavdelingen i Nordland fylkeskommune.

Knut har ansvar for å følge opp bookinger. Ansvarsoppgaver inkluderer å gi kundene informasjon om rutetider samt refundere og administrere billetter. I tillegg har Knut behov for statistikk, slik at han kan utforme et godt beslutningsgrunnlag.

Knuts mål: Følge opp kundehenvendelser. Gjøre beslutninger basert på fakta.

Ansatte i samferdselsavdelingen har behov for informasjon og administratortilgang for å følge opp og kommunisere med kunder. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til kapasitetshåndtering, billettprodukter, avvikshåndtering, samt utsteding og refusjon av billetter. Ansatte har også behov for tilgang til informasjon, rapporter og statistikk for bedre virksomhetsstyring. Denne informasjonen må gjøres tilgjengelig for deling gjennom åpne API.