



# Kravspesifikasjon

INNSIKTS- OG ANALYSETJENESTER

### Innholdsfortegnelse

1. Behovsspesifikasjon .....	3
1.1 Om leveransen .....	3
Kundetilfredshetsundersøkelse (KTI) på telefon.....	3
Segmentkartlegging (KTI) på telefon.....	3
Faglig bistand ved digitale selvbetjente undersøkelser ....	<b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>
Mystery travelling .....	3
Generell konsulentbistand .....	3
Rapportering.....	3
1.2 Andre behov .....	4

### 1. Behovsspesifikasjon

#### 1.1 Om leveransen

Kolumbus AS, heretter benevnt Kolumbus, gjennomfører i dag jevnlig kundetilfredshetsundersøkelser som er helt avgjørende for oppfølging av den daglige driften og utviklingen av tilbudet. Vi er nå på utkikk etter en leverandør som kan hjelpe oss å gjennomføre undersøkelsene, og i tillegg gjennomføre innsiktsprosjekter. Kolumbus utvikler og tilbyr flere ulike tjenester, og har dermed et behov for å forstå markedet på bredere og mer sammensatt måte enn tidligere.

#### **Kundetilfredshetsundersøkelse**

Én gang i året gjennomføres en befolkningsundersøkelse med et større antall respondenter (2800 i 2019) for å kartlegge hvilke behov og utfordringer som finnes blant våre potensielle reisende. Undersøkelsen skal også gi svar på overordnede KPI-er, som for eksempel omdømmemålinger. Denne undersøkelsen inneholdt i 2019 omtrent 45 spørsmål. Nedre aldersgrense settes til 15 år.

#### **Segmentkartlegging**

Hvert kvartal gjennomføres en kartlegging av holdninger til transport i Rogaland med færre respondenter (500 i 2019). Denne undersøkelsen inneholdt i 2019 omtrent 15 spørsmål. Nedre aldersgrense settes til 15 år.

#### **Kartlegge sjåfør oppførsel og kjørestil**

Vi ønsker å registrere graden av service og kjørestil hos sjåførene som kjører for Kolumbus.

#### **Generelt innsiktsarbeid**

Vår nåværende leverandør av teknologien bak utsendelse av mobilbaserte undersøkelser er fluxLoop. Vi trenger en leverandør som kan bistå oss i å utarbeide spørsmål og planlegge hvordan vi bruker denne muligheten optimalt.

I tillegg til de jevnlig kundemålingene, vil det dukke opp behov for å gjennomføre andre innsikts- og brukerundersøkelser. Omfanget kan være av varierende karakter. Det kan for eksempel være snakk om undersøkelser som skal kartlegge kollektivbruken i en avgrenset tidsperiode for en avgrenset del av rutetilbudet. Slike behov kan for eksempel oppstå som følge av et ønske fra ledelse eller politiske organer.

Andre eksempler kan være forhåndstesting og effektmåling av reklame- og informasjonskampanjer, eller markedsundersøkelser knyttet til spesifikke produkter, tjenester eller målgrupper.

#### **Rapportering**

For hver undersøkelse (om bord, på telefon, fokusgruppe eller nettbasert) skal leverandøren uoppfordret levere en rapport som fremstiller resultatene på en oversiktlig måte sammen med kommentarer og forslag til prioritering av problemområder. Rapporten bør også peke på om det er spesielle tidspunkt på døgnet i kombinasjon med spesielle turer eller andre kombinasjoner som

## Vedlegg 1 Kravspesifikasjon

---

leverandøren anbefaler å se nærmere på. Rapporten skal være utformet i henhold til Kolumbus' profilkrav.

All rådata skal på forespørsel leveres oppdragsgiver.

På forespørsel bør resultatene kunne leveres oppdragsgiver i filformatet SPSS. Leverandør kan også bli bedt om å utvikle presentasjoner av resultatene som retter seg mot spesifikke målgrupper, for eksempel sjåførene, eller som omhandler spesifikke tema, for eksempel kundeservice.

### **1.2 Andre behov**

Kolumbus skal være en prioritert kunde. Leverandøren må kunne ta imot oppdrag både i papirformat, per telefon og elektronisk.

Leverandør må være villig til å foreta tilpasninger på produktmalen når det gjelder layout og selve presentasjonen av resultatene. Dette vil skje i dialog med oppdragsgivers kontaktperson for leveransen.

Oppdragsgiver skal ha en fast kundekontakt å forholde seg til. Leverandøren skal gi beskjed til oppdragsgiver minst tre uker før bytte av kundekontakt. Kundekontakten skal ha en stedfortreder som kan overta ved uforutsette hendelser, slik som sykefravær og lignende.

Ved behov må det være mulig å nå tilgjengelig fagperson (person med god kjennskap til leverandørens produkter/tjenester og bruken av disse) per telefon eller e-post på dagtid.