



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmarkku fylkkagiella
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni



TROMS fylkestrafikk
ROMSSA fylkkajohtolat

Vedlegg 1

Anskaffelse av kontaktsenterløsning for Troms og Finnmark fylkeskommune, seksjon for kollektiv drift vest, Troms fylkestrafikk



Innhold

Troms fylkestrafikk	3
Ordliste	3
Formål og beskrivelse av anskaffelsen	3
Etablering av driftssentral	4
Medarbeiderkartlegging.....	4
Bakgrunn	5
Definisjon av driftssentral	5
Mål med driftssentralen.....	6
Forventninger	6
Hva som ønskes levert.....	7
Løsningen skal inneholde	7
Kravspesifikasjon	7
Vektlegging	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Tilbudsdokument.....	7
1. Overordnede krav til funksjonalitet og brukeropplevelse	8
2. Tekniske krav og krav til integrasjon	12
3. Kundekonsulentapplikasjon (kjernestruktur).....	13
4. Telefoniløsning med sentralbordfunksjon	13
5. Chat-funksjon	15
6. SMS.....	16
7. Sosiale medier	17
8. E-postløsning (kontaktskjema og direkte epost).....	18
9. Bemanningsplanlegging	18
10. Statistikker og rapporter	19
11. Kunnskapsdatabase	20
12. Kundetilfredshetsundersøkelse.....	21
13. Min Side og Fara på fylkestrafikk.no	21
14. Digital opplæringsfunksjon.....	22
15. Saksbehandlingssystem.....	22
16. Logg for driftsavvik	23



Troms fylkestrafikk

Troms fylkestrafikk er merkevaren som representerer det offentlige kollektivtilbudet i Troms. Troms fylkestrafikk har ansvaret for oppfølging av våre kontrakter for buss, hurtigbåt og ferge, herunder også skoleskyss, bestillings- og tilrettelagt transport.

I tillegg til kontraktsoppfølgingen har vi også ansvar for sanntids- og billettsystemer, og håndterer all kundekommunikasjon og markedsføring, samt billett- og reiseinformasjon.

Årlig gjennomføres nærmere 15 000 000 kollektivreiser i Troms. Troms fylkestrafikk er organisert under seksjon for kollektiv drift i samferdselsdivisjonen i Troms og Finnmark fylkeskommunen. Totalt er vi nærmere 40 mennesker som jobber med kollektivtilbudet i Troms.

Troms fylkestrafikk er organisert med fem ulike team, som har ansvar for IT og systemer, transport, kundesenter, marked og økonomi.

Vi jobber for å øke antall kollektivreiser og få flere fornøyde kunder – vårt kundeløfte er å skape en enkel og god reise. For å oppnå dette ser vi blant annet et behov for å anskaffe et helhetlig kundekontaktsystem som effektivt kan håndtere informasjonsflyten og oppgavefordelingen internt i/og mellom Troms fylkestrafikk og:

- kundene våre
- operatørselskaper og leverandører
- andre aktører som påvirker eller påvirkes av kollektivtrafikken

På denne måten vil vi bli mer effektive og tilgjengelige for våre kunder.

Ordliste

Operatør: Rederier, transportører eller bussekselsaper som leverer transporttjenester på oppdrag fra Troms fylkestrafikk (Troms og Finnmark fylkeskommune).

Oppdragsgiver: Troms og Finnmark fylkeskommune.

Leverandør: Tilbyder av anskaffelsen. Ellers kan «leverandør» bety eksterne parter som leverer innhold eller tjenester til Troms og Finnmark fylkeskommune.

Kundekonsulent: Ansatte på vårt kundesenter.

CCaaS: Kontaktsenter som en tjeneste. Det er en skybasert programvare som inkluderer all teknologi et moderne kundesenter trenger. Dette eliminerer behovet for en kabelbasert telefon og begrenser ikke kundesupportsystemer til å være på en fast lokasjon. Enkelt sagt lar CCaaS deg kjøpe programvare (software) og infrastruktur (hardware) som følger med kontaktsenterfunksjoner.

Kjernestruktur: kundekonsulent-applikasjonen og brukergrensesnittet.

SPoC: Ettpunkts-kontakt.

Formål og beskrivelse av anskaffelsen

Troms og Finnmark fylkeskommune, seksjon for kollektiv drift vest (Troms fylkestrafikk), skal anskaffe løsning for kontaktsentersystem til vårt kundesenter. Anskaffelsen ses i sammenheng med etablering av en driftssentral og en større omorganisering internt i seksjonen.

Det skal inngås avtale med én leverandør for hele løsningen.



Løsningen skal sikre at kundene sitter igjen med en følelse av å ha fått kundeservice utover det forventede etter å ha vært i kontakt med oss. Det etterlatte inntrykket de skal sitte igjen med er at vi leverer *en enkel og god reise*.

Kundene skal i størst mulig grad bli møtt i kanalen de selv ønsker å bruke, og kundekonsulentene våre skal enkelt få opp annen kontakt kunden har hatt med oss og relevant informasjon som kan hjelpe kunden.

Kontaktsentersystemet skal sørge for pålitelig statistikk på tvers av kontaktkanalene slik at vi får et presist bilde av hva som opptar kundene, hvilken type henvendelser vi mottar, løsningsgrad også videre.

En kundekonsulents hverdag er travel, og store mengder informasjon flyter gjennom kundesenteret hver dag. Kontaktsentersystemet skal være et trygt, oversiktlig og brukerrettet verktøy som det er godt å arbeide i.

Løsningen skal kunne integreres med flest mulig av våre interne arbeidsverktøy, slik at kundekonsulentene slipper å forholde seg til ulike pålogginger.

Troms fylkestrafikks kundesenter utgjør seks heltidsansatte kundekonsulenter, en i halv stilling og to tilkallingsvikarer. Disse har direkte kundekontakt og betjener i gjennomsnittet 30 saker skriftlig i døgnet. Utover dette er de tilgjengelig for kundehenvendelser over skranke, per telefon og i sosiale medier.

Vårt kundesenter er i dag tilgjengelig 365 dager i året med kjerneåpningstid fra 8 til 17 på hverdager og 12 til 18 på søndager og helligdager, eller ved behov. Utover det har vi en vaktordning som betjener varslings tjenester og svarer henvendelser på sosiale medier utenfor åpningstid. Vi antar at antallet henvendelser kommer til å øke de nærmeste årene, spesielt på sosiale medier og i forbindelse med at vi får flere kunder og at bruken av våre digitale informasjons- og betalingstjenester vil øke.

Etablering av driftssentral

Anskaffelsen ses i sammenheng med intern omorganisering av vår virksomhet gjennom et prosjekt som jobber for å etablere en driftssentral.

Driftssentralen skal styres og bemannes av kundesenteret til Troms fylkestrafikk.

Driftssentralen skal fungere som et Single Point of Contact (SPoC). Altså ett kontaktpunkt for alle våre driftskontrakter og kunder, samt aktører som er berørt av eller berører kollektivtransporten.

Anskaffelsen av et kundekontaktsystem er en sentral del i dette prosjektet.

Medarbeiderkartlegging

Medarbeiderkartleggingen internt i Troms fylkestrafikk viser at området «helhetsorientering» er en særlig utfordring i seksjonen. Vi har for lav score på samarbeid og informasjonsutveksling mellom teamene. Dette påvirker vår eksterne informasjonshåndtering (operatør, kunder, kontraktsparter, leverandører osv.). Arbeidet med å etablere en driftssentral er definert som et særlig viktig tiltak for å bøte på dette.

Etablering av driftssentral er også definert som et tiltak for å oppnå følgende mål og strategier i løpet av de nærmeste år:



- 5 prosent forbedret score i kundetilfredshet og omdømme.
- Redusere avvik i våre IT-systemer.
- Reduksjon i antall kundefølgende og klager. Redusere svartid.
- God og effektiv kundebehandling.
- Kartlegging og systematisk håndtering av alle kundefølgende.
- Kunden skal enkelt få nødvendig informasjon før, under og etter reisen.
- Service, reiseopplevelse og tilbakemeldinger fra de reisende skal inngå som fast del i dialogen med våre operatører.

Bakgrunn

Interne og eksterne undersøkelser viser at vi har et forbedringspotensial i vårt kommunikasjonsarbeid. Spesielt med tanke på informasjon og kommunikasjon når det forekommer endringer i kollektivtilbudet.

I dag har Troms fylkestrafikk flere ulike systemer, kontaktpunkter og kanaler for å håndtere informasjonsflyt og kommunikasjon, både internt og eksternt.

Endringskommunikasjon, endringsledelse og samhandling internt er strategiske satsningsområder for Troms fylkestrafikk.

Det er et stort behov for å få på plass ett felles system som kan håndtere inngående informasjon på en oversiktlig og effektiv måte. Både for å kunne håndtere hendelser som oppstår, til det beste for våre kunder og samarbeidspartnere, og for å kunne jobbe systematisk og strategisk med data slik at vi kan forbedre oss og de tjenestene vi leverer.

I dag får vi store mengder av informasjon inn til organisasjonen. Informasjonen kommer fra mange ulike kilder og i flere ulike kanaler. Dette gjelder for alle fagområdene våre. Informasjonsmengden er uoversiktlig og vanskelig å håndtere på en god og effektiv måte.

Systemet må kunne være oversiktlig, lett å bruke og lett å delegere oppgaver i. Slik at ulike fagområder lettere kan følge opp de ulike henvendelsene vi får inn på en god og effektiv måte.

Definisjon av driftssentral

Driftssentralen skal koordinere innrapportert informasjon og avvik knyttet til driften av kollektivtilbudet i Troms.

Driftssentralen skal videreformidle informasjon fra offentlige etater og andre aktører, og sammen med Operatørs trafikkledelse treffe nødvendige tiltak med lavest mulig konsekvens for kundene og dernest Operatørs driftsopplegg.

Driftssentralens hovedoppgave vil være innsamling, fordeling og distribusjon av informasjon til riktige kanaler og aktører.

Ved spesielle hendelser, transportberedskap og trafikksituasjoner har driftssentralen rett til å omdisponere busser gjennom Operatørs trafikkledelse, også på tvers av Operatørens ruteområder. Det vil også i beredskapssituasjoner være aktuelt å trekke inn personell fra ledelsen hos Operatøren.

Driftssentralen skal også håndtere all kundekontakt.

Ansvar for driftssentralen ligger under kundesenteret.



Mål med driftssentralen

Vi har som mål å etablere:

- en driftssentral som er satt opp som ett kontaktpunkt (SPoC) for alle kunde- og driftsrelaterte henvendelser, avvik og informasjon som kommer inn til Troms fylkestrafikk. Driftssentralen skal:
 - håndtere et bredt spekter av kontakt og informasjonsformidling, fra daglige situasjoner og kundefølgende henvendelser, til ting som kan kreve større koordinert tverrfaglig tilnærming.
 - fortløpende motta, vurdere og prioritere meldinger som kommer inn.
 - være den sentrale styringsenheten som skal holde oversikten og ivareta oppfølgingen av avvik og driftsrelaterte hendelser som kan påvirke driften av tilbud og tjenester i kollektivtrafikken.
 - delegere saker for videre behandling av riktig fagperson der hvor det er nødvendig.
- en CCaaS-løsning som kan systematisere og håndtere alle henvendelser og informasjon som kommer inn til Troms fylkestrafikk. Det er ønskelig at CCaaS-løsning også skal kunne ivareta følgende funksjonalitet:
 - kundekontaktsenterløsning
 - felles plattform for varsling og logging av alle avvik i kollektivtrafikken (operatører/leverandører har egne tilganger for å melde inn avvik og eventuelt delegere ansvar, eller sende videre til rette fagperson for behandling/oppfølging)
 - en kalender for trafikkavvik og andre hendelser som påvirker eller påvirkes av kollektivtrafikken
 - prosjektstyringsverktøy
 - kobles mot offentlig saksarkiv (P360)
 - tredjepartsinvolvering/henvisninger til eksterne

Forventninger

Leverandør må være proaktiv når det gjelder fremtidens teknologi.

Løsningen skal være multi- og omnikanal. De kanalene kundene tar kontakt med kontaktsenteret gjennom, skal være integrert i løsningen, og kundekontakten skal lett kunne følges på tvers av kanaler. Nye kundekanaler må kunne legges til når fremtiden krever det.

Løsningen skal være intuitiv slik at det ikke er behov for omfattende opplæring. Gode hjelpefunksjoner for kundekonsulentene er viktig, og enkel digital opplæringen i løsningen er en fordel.

Tilpasning til kundekonsulentene preferanser er vesentlig. Vi vil ha færrest mulig skjermbilder og klikk i løsningen for å komme dit man ønsker. Intern kunnskapsbase er nødvendig, og assistentbot er ønskelig.

Løsningen må kunne maskinlese skriftlige henvendelser med automatiske merkelapper og hente opp riktige artikler i den interne kunnskapsbasen og tidligere saker. Det er ønskelig at systemet skal kunne integreres opp mot våre nettsider, og at nettsiden fungerer som intern kunnskapsbase.

Det skal leveres en CCaaS-løsning der leverandør står for hele driften, også lagring av alle data. Oppdragsgiver skal ha eierskap til dataene. Rådata og ekstern kopiering av data skal være tilgjengelig, samt gode rapportverktøy.



Leverandør må kunne vise til dokumentasjon for oppetid og sikkerhet i CCaaS-løsningen.

God brukerstøtte er avgjørende. Leverandør må raskt kunne svare på spørsmål eller hendelser på norsk og i våre åpningstider. Tilgang til brukerstøtte 365 dager i året og fra klokken 06:00 til 23:00 er ønskelig.

Tilbudt løsning må overholde personvernforordninger og øvrig regelverk knyttet til personvern og GDPR. Kunden må selv kunne endre innstillinger knyttet til dette ved behov. Det må etableres databehandleravtaler for systemet.

Oppdragsgiver er opptatt av et godt forhold til sine leverandører. Det legges opp til et tett samarbeid under avtaleperioden, og vi forventer at leverandøren har et genuint ønske om å spille oss gode.

Hva som ønskes levert

- Kontaktsenter- og bemanningsplanleggingssystem som CCaaS-tjeneste.
- Kundestøtte.
- Opplæring til administratorbrukere, teamledere og konsulenter ved innføring.
- Funksjonalitet for å understøtte driftssentralen.

Løsningen skal inneholde

- Skybasert applikasjon for kundekonsulenter med enkelt og oversiktlig brukergrensesnitt
- Telefoniløsning med sentralbordfunksjon.
- E-postløsning gjennom kontaktskjema og direkte e-post.
- Sosiale medier (Messenger, Facebook-innlegg og Twitter som minimum).
- Chatfunksjon til bruk for hjemmeside og apper.
- Opsjon på chatbot, ønsker ikke dette i første omgang
- Kunnskapsdatabase. Enten enkeltstående i løsningen, eller som en integrasjon mot eksisterende nettsider.
- Kundetilfredshetsundersøk etter kontakt for å se tilfredshetsgrad.
- Bemanningsplanleggingssystem.
- Digital opplæringsfunksjon.
- Prosjektstyringsverktøy.
- Innrapporteringsløsning for trafikkavvik, forhåndsmeldte avvik eller nedetid på digitale tjenester eller lignende henvendelser som har påvirkning for kollektivtrafikken.
- Integrasjon mot offentlig saksbehandlingssystem P360 er ønskelig.
- System for eller integrasjon mot bestillingstransport er ønskelig.

Kravspesifikasjon

Prioritering av krav er satt slik at A-krav er absolutte krav, mens B- og C-krav er ønskelige krav.

For B- og C-krav beskrives hvilken løsning leverandør kan tilby. Det er opp til oppdragsgiver i etterkant, basert på tilbudet, å vurdere om løsningen passer til oppdragsgivers mål. Det skal fremgå tydelig i tilbudet hvilket B-krav som besvares, og produktark i seg selv er ikke ønskelig.

Tilbudsdokument

Vi ønsker oss et lettfattelig tilbudsdokument som besvarer denne kravspesifikasjonen på en god måte. Kravspesifikasjonen skal besvares på følgende vis:



Felt	Besvarelse som beskrevet
Nr.	(skal ikke endres)
Krav til leverandør	(skal ikke endres)
Prioritet (a/b/c)	(skal ikke endres)
Svar (j/n)	Leverandør svarer om krav kan oppfylles eller ikke. Oppfylles kravet helt svares <j>. Oppfylles delvis eller ikke svares <n>
Utfyllende kommentar	Leverandør kan gi en kort beskrivelse av løsning. Settes X her legges det med kommentar som maks er 300 ord + eventuell grafikk.

Kravspesifikasjonen er ellers bygget opp som vist her:

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	<Beskrivelse av krav> (dersom behov for tilleggsdokumenter skal disse gis navn «vedlegg x»)	b	j	X

1. Overordnede krav til funksjonalitet og brukeropplevelse

Nedenfor følger overordnede krav til kontaktsenterløsningen og leverandøren.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen skal leveres som en CCaaS leveransemodell.	a		
2	Leverandør skal ha et dedikert team for implementering og operasjonalisering.	a		
3	Implementeringen og operasjonaliseringen er viktig for at ikke våre kunder skal oppleve avbrudd fra dagens løsninger. Beskriv hvordan dette løses.	b		
4	Tjenesten må til enhver tid kunne overholde lover og forskrifter i Norge relatert til personvern, for eksempel GDPR. Persondata skal ikke behandles utenfor EU.	a		
5	Leverandør skal yte god kundestøtte. Leverandørens kundestøtte skal håndtere henvendelser fra kundekonsulenter og oppdragsgivers andre kontaktpersoner ved behov. Kundestøtte skal gis på norsk. Oppdragsgiver skal ikke underlegges begrensinger på antall henvendelser. Kundestøtte skal nås enkelt skriftlig og muntlig via telefon, e-post eller andre avtalte kommunikasjonsmetoder.	b		



6	<p>Tjenesten skal etableres, driftes og forvaltes ut fra et klart definert tjenstedesign. Løsningsdesignet som presenteres i tilbudet skal som et minimum redegjøre for:</p> <p>a) Overordnet løsningsarkitektur. b) Bemanningsplanleggingssystem. c) Integrasjon mot P360-arkivsystem. d) Integrasjon mot reisekortløsning og fylkestrafikk.no funksjonalitet ("MinSide"). Kontaktskjema inkluderer generelle henvendelser, reisegaranti, reklamasjon/refusjon og bestillingstjenester – samt andre henvendelser etter behov. e) Design for telefonlinjer og trafikk tilknyttet tjenesten. f) Rapportmuligheter og datatilgang til rådata. g) Om, og i hvilken grad, det som beskrives i punktene ovenfor, er standardfunksjonalitet i løsningen, eller om det må utvikles spesielt for Oppdragsgiver.</p>	b		
7	<p>Løsningen skal ha en oversiktlig arbeidsflate for kundekonsulentene. Det skal være funksjonalitet for god utførelse av arbeidsoppgavene til et moderne kundekontaktsenter. Kjerneoppgavene er besvarelse av eksterne henvendelser via kravspesifiserte kanaler, og innsamling og systematisering av data til statistikk og rapportering.</p>	a		
8	<p>Oppdragsgivers forbruk av funksjoner og antall kundekonsulenter skal kunne skaleres opp og ned per måned i henhold til Oppdragsgivers behov.</p>	a		
9	<p>Tjenesten skal understøtte automatiske svar (i alle kanaler hvor kommunikasjon foregår i sanntid, for eksempel telefoni, chat og sosiale medier) og i kanaler som ikke er i sanntid (for eksempel e-post). Eksempler på bruk:</p> <p>a) Henvendelser utenom åpningstiden. b) Krisemeldinger/ekstraordinære situasjoner. c) I fremtiden også henvendelser som benytter algoritmer og/eller kunstig intelligens, som for eksempler voicebot.</p> <p>Dette bør være enkelt å sette opp for Oppdragsgiver, og det skal være enkelt å gjenbruke meldinger.</p>	a		
10	<p>Kunden bør kunne legge inn kundespesifiserte kømeldinger i hver enkelt kø. Ekstern kunde bør også kunne få opplyst sin plassering i kø, forventet ventetid og muligheter som er tilgjengelige (ringe tilbake-funksjon, for eksempel).</p>	b		
11	<p>Administrasjon av løsningen bør gjennomføres av Oppdragsgiver. Formålet med dette er å tilrettelegge for:</p> <p>a) Oppdragsgivers mulighet for å gjøre endringer selv. b) Kort gjennomføringstid ved endringer.</p> <p>For å oppnå dette bør grensesnittet være selvforklarende og intuitivt. Og det bør være innebygget sikringsmekanismer mot brukerfeil.</p>	b		



	<p>Tjenesten bør være fleksibel. Både hva gjelder Oppdragsgivers konfigurasjonsmuligheter og muligheter for enkelt å legge til nye kanaler og funksjoner.</p> <p>Eksempler på hva Oppdragsgiver ønsker å kunne endre selv er:</p> <p>a) Menystruktur b) Lydfiler c) Kundekonsulentens kompetanseområder d) Åpningstider</p> <p>Leverandør skal beskrive hvordan og i hvilket omfang tjenesten kan administreres av Oppdragsgiver, eksempelvis hvordan talemeldinger administreres og leses inn, samt hvordan administrasjon av lydfiler fungerer (for eksempel velkomstmelding).</p>			
12	<p>Tjenesten bør ha funksjonalitet for brukerundersøkelser i alle hensiktsmessige kanaler. Tjenestens funksjonalitet for gjennomføring av brukerundersøkelser bør særlig legge til rette for:</p> <p>a) Oppdragsgivers mulighet for selv å utarbeide/tilpasse brukerundersøkelser. b) Lav belastning for kunde. c) Innebygget analysestøtte i tjenesten.</p>	c		
13	<p>Beskriv hvilken funksjonalitet som er tilgjengelig på smarttelefon og nettbrett.</p>	b		
14	<p>Beskriv overordnet løsning for tilgangsstyring i løsningen, slik at man sikrer at riktige brukere har tilgang til det de skal ha tilgang til.</p>	b		
15	<p>Det skal være mulig å spore hvem som har gjort hvilke endringer i løsningen, eller hvem som har løst en sak. Endringsloggen skal vise tidspunkt for endring, hvilken endring som er gjort, og hvem som har gjort endringen.</p>	c		
16	<p>Løsningen bør være helt lik, uavhengig av om man er pålogget på kontaktsenteret, hjemme eller et hvilket som helst annet sted. Beskriv eventuelle forskjeller.</p>	b		
17	<p>Leverandør må kunne tilby engasjerende og god opplæring. Den må være tilpasset følgende roller: Administrator og kundekonsulent. Beskriv innhold, omfang og plan for opplæring.</p>	a		
18	<p>Løsningen bør inneha funksjonalitet for hurtigtaster for både kundekonsulenter, superbrukere og administratorer.</p>	b		
19	<p>Det må være gode søkemuligheter tilgjengelig for å finne kunde eller sak uansett kundekanal. Beskriv tjenestens muligheter for søk.</p>	a		
20	<p>I alle skriftlige saker kan resultatet være at kundekonsulent sender sak videre til person internt, eller til et eksternt selskap vi samarbeider med. Det må være en funksjon for å sende en sak videre til informasjon, med beskjed om at det ikke forventes svar.</p>	a		



	<p>Men hvor mottaker like fullt har mulighet til å svare, og dette svaret da går rett inn i saken.</p> <p>Det må også være en funksjon for å sende en sak på henvisning, der det skal svares tilbake innen en gitt tidsfrist. Hvis ikke svar er mottatt innen fristen, sendes en påminnelse samt varsel til gitte personer hos Oppdragsgiver.</p> <p>Her må det også tas hensyn til personvern, spesielt når det kommer til informasjon eller henvisning som sendes ut av Troms fylkestrafikk.</p>			
21	<p>Kontaktsentersystemet må ha automatisk skriftkontroll med tagging av ord som Oppdragsgiver til enhver tid ønsker tagget til statistikkformål blant annet.</p> <p>I tillegg må man kunne sortere saker på hvilken predefinert operatør/instans saken gjelder.</p>	a		
22	<p>Kundekonsulentene må ha tilgang til intern kunnskapsbase, assistantbots og tidligere løste sammenlignbare saker gjennom hele løsningen. Verktøyene bør komme opp automatisk basert på gjentagende funnet ord i skriftlige saker, eller som søkbare felt dersom man er i telefon eller skranke.</p>	a		
23	<p>Saker bør kunne plukkes fra de som er ledige for kundekonsulenter med sammenfallende kompetanseprofiler.</p> <p>Dersom en kundekonsulent ikke blir ferdig med en sak umiddelbart, bør kundekonsulenten kunne velge om vedkommende vil beholde saken, slik at den ikke kan plukkes av andre, eller om saken skal slippe inn i køen av uløste saker igjen. Administrator eller superbruker bør også ha muligheten for å slippe/ta over saker på vegne av kundekonsulenten (for eksempel ved sykdom).</p> <p>Det bør være en godt synlig melding på sakene i køen som markerer om de er nye eller eldre, om noen bør prioriteres, og om de har vært under behandling.</p> <p>Beskriv om denne løsningen finnes og hvordan den fungerer.</p>	b		
24	<p>Løsningen skal ha en innrapporteringsfunksjon hvor både interne ansatte, operatører, vegtrafikksentral eller andre eksterne vi samarbeider med kan sende inn meldinger om trafikkavvik eller andre endringer som er relevant for driften. For eksempel om forsinkelser i kollektivtrafikken, eller nedetid på betalingsapp eller andre tjenester. Det er også ønskelig at andre eksterne kan rapportere inn anleggs- og/eller vegarbeid som kan påvirke kollektivtrafikken. Her skiller vi mellom:</p> <p>a) Akutte avvik (ting som oppstår nå) Forhåndsannmeldte avvik (ting som skjer frem i tid)</p>	a		
25	<p>Løsningen skal ha en saksbehandlingsfunksjon. Som de ulike teamene kan bruke for å opprette prosjekter og følge disse opp.</p>	b		



26	Løsningen skal kategorisere alle henvendelser etter evner	a		
27	Løsningen skal kunne tildele/delegere ansvar til kundekonsulent eller annen saksbehandler eller ansatt i fylkeskommunen. Beskriv hvordan dette skal løses.	a		

2. Tekniske krav og krav til integrasjon

Kontaktsentersystemet skal erstatte flere av Oppdragsgivers systemer. Som Competella (telefonsystem) og Boomerang (e-postsystem). I dag har ikke kundesenteret noe system for statistikk og analyse. I tillegg bør løsningen kunne sømløst integreres med Microsoft Office 365 der det er nødvendig, og det må kunne integreres med P360 arkivsystem.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Tjenesten skal i så stor grad som mulig støtte interaksjon mot andre systemer ved bruk av tilgjengelige identifikatorer og grensesnitt. Det bør for eksempel være mulig å benytte unik identifikator (reisekortnummer, kortnummer, App-ID også videre) oppgitt av Oppdragsgivers kunde eller hentet på andre vis, til å gjøre oppslag i tilstøtende systemer. Leverandør bes beskrive hvordan tjenesten kan hente inn unike identifikatorer og bruke dem videre i interaksjon mot andre systemer. Leverandør bes også angi hvilke standardgrensesnitt og API-er som tilbys og hvilke tjenester de eventuelt kan knyttes til.	b		
2	Beskriv tjenestens integrasjon mot Microsoft Office 365.	a		
3	Løsningen må være integrert med arkivsystemet P360	a		
4	Beskriv muligheten for bruk av Widgets i kontaktsentersløsningen for hjelp til kundekonsulenten. a) Sanntidssystemet (Traffic Studio, Consat) b) PatAdmin (DataGrafikk) b) Sanntidssystemet c) Betalingssystemer (Nets med videre) d) Fara billettsystem e) Google Maps f) Google Translate g) Troms fylkestrafikk sine nettsider h) Shiplog	a		
5	Beskriv funksjonalitet og integrasjon for chatløsning, hvordan dette skal henge sammen med nettsider og sosiale medier.	a		
6	Løsningen bør ta høyde for muligheter for å ivareta og håndtere bestillingstransport. Enten som selvstendig løsning, eller som integrasjon. Beskriv hvordan dette kan løses.	b		
7	FAQ- og kunnskapsbank/kunnskapsbase ønskes vurdert i sammenheng med nettsiden (levert av Acos). Beskriv hvordan dette kan integreres sømløst i brukergrensesnittet til kundekonsulenten. Det er ønskelig at innhold fra nettsiden kan hentes direkte i løsningen for besvarelser av kundekonsulent eller eventuelt en fremtidig chatbot. Vi er	b		



	også åpne for å diskutere andre løsninger for kunnskapsbase. Beskriv hva dere tror vil fungere best. Det viktigste er at den integreres i løsningen.			
--	--	--	--	--

3. Kundekonsulentapplikasjon (kjernestruktur)

Kundekonsulentenes hovedarbeidsområde er i kjernestrukturen (brukergrensesnittet). I denne skal det kunne legges til moduler for kundekanaler med videre.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Det vil kunne være kundekonsulenter på flere lokasjoner. Disse må kunne betjene ett og samme kontaktsentersystem, én og samme kø eller ett og samme sentralbord.	a		
2	Løsningen skal: a) kunne betjene minst inntil 20 kundekonsulenter på ulike plasseringer i Troms. b) ha tilnærmet ubegrenset antall aksessnumre, køer, kompetansetilørighet per kundekonsulent og per kø.	a		

4. Telefoniløsning med sentralbordfunksjon

Vårt kontaktsenter og sentralbord (tidligere kundesenter, fremtidig driftssentral) er ett kontaktpunkt for vår virksomhets mange funksjoner. Løsningen er derfor driftskritisk og Oppdragsgiver må kunne betjene nær hele, eller hele, oppsettet selv.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Vi har ett telefonnummer i dag (samt ett lethetsnummer). I fremtiden kan det være mulighet for flere telefonnummer. Løsningen må kunne håndtere dette på en god måte.	a		
2	Kundekonsulentene skal som et minimum kunne benytte softphone, ip-telefon (apparat) og mobiltelefon for å utføre sine oppgaver tilknyttet løsningen. Det må være enkelt for kundekonsulent å endre fra softphone til fysisk telefonapparat dersom dette er tilgjengelig. Ved at hver kundekonsulent selv kan sette dette. Dersom løsningen av en eller annen grunn ikke er tilgjengelig på arbeidsplassen, men er det i skyen, må den kunne opereres fra en mobiltelefon. Beskriv forutsetningene eller begrensningene for softphone. Beskriv totalløsningen, inkludert hvordan god lyd kvalitet ivaretas.	a		
3	Tjenesten skal være produsentuavhengig med hensyn til hvilken teleoperatør og internettilbyder oppdragsgiver benytter.	a		
4	Det bør være mulig å endre aksessnumre i løsningen. Beskriv løsning og mulighet for oppdragsgivers selvbetjening og prosess for endringshåndtering.	b		



5	Oppdragsgivers administratorer skal kunne administrere ivr-menyer og ruting-mekanismer ved hjelp av et selvbetjeningsgrensesnitt.	a		
6	Løsningens funksjonalitet for kontaktsenter bør inkludere interactive voice response (ivr). Tilbudt ivr-funksjonalitet skal i størst mulig grad: a) være funksjonsrik og fremtidsrettet. b) gjøre ekstern kunde i stand til å utføre menyvalg ved hjelp av stemmebruk. c) ikke ha kapasitetsbegrensninger.	b		
7	Det bør kunne konfigureres antall ringesignaler og/eller tid før anropet settes videre til neste kundekonsulent. Likeledes bør det kunne konfigureres når man skal få tilbakering-mulighet.	b		
8	Løsningen bør inkludere funksjonalitet for tilbakering. Løsningen bør ha følgende funksjoner: a) innringer beholder sin plass i køen. b) innringer kan velge tidspunkt for tilbakering. c) tjenesten ringer opp kunde først, så kundekonsulenten, når førstnevnte besvarer anropet. d) kundekonsulenten settes opp først, og deretter ringes kunde opp. Leverandør bør beskrive eventuelle innstillingsmuligheter for når tilbud om tilbakering gis, eksempelvis plassering i kø.	b		
9	Løsningen bør ha funksjonalitet for opptak av samtaler. Opptak bør startes ved: a) direkte aktivering av kundekonsulent (ved trusselsituasjoner) b) aktiv aksept fra innringer (f.eks. ved opplæring/veiledning). Beskriv lagringstid og mulighet for eksport av samtaleopptak.	b		
10	Kundekonsulentene må kunne sette over telefoner til andre interne mottakere. Da må kundekonsulenten kunne se om mottaker er ledig eller opptatt (også i form av kalendervisning).	a		
11	Ved viderekobling av samtale er det ønskelig at innringers nummer vises hos mottaker. Det bør også fremkomme at samtalen er satt over fra en kundekonsulent.	b		
12	Kundekonsulent må kunne se telefonnummer til den som ringer inn.	a		
13	Man må kunne ha et fritt antall påloggede kundekonsulenter i løsningen (alt etter lisens).	a		
14	Det må være en kalenderstyringsløsning (eller lignende) med enkel mulighet for endring av åpningstid, eller andre talemeldinger frem i tid.	a		



	Det må også være mulig å gjenbruke talemeldinger for fremtidige like hendelser. Og dette må være enkelt å sette på enten frem i tid eller raskt når noe skje. Dette må vi kunne gjøre selv.			
15	Det bør være mulighet for oppslag i opplysningstjenester ved innkommende samtaler. Både til kundekonsulent og ved viderekobling av kundekonsulent (navn på person og adresse, for eksempel). Kostnad for dette bør kunne antydes.	b		
16	Ved utgående samtaler til kunder, er det vårt hovednummer som skal vises. Ikke den enkelte kundekonsulents interne nummer.	a		
17	Samtaler internt bør vise den enkelte kundekonsulents nummer, og gjerne navn. Også når det går til ansatte som ikke er på løsningen, men benytter en mobiltelefon.	b		
18	Samtaler som ikke besvares av en kundekonsulent, skal tas tilbake i køen med samme prioritet. Gjeldende kundekonsulent skal settes i annen status (for eksempel pause).	a		
19	Løsningen skal ha funksjonalitet for å sende og motta SMS. Den må også ha funksjonalitet for loggføring av SMS i et kundesystem, slik at SMS med innhold logges direkte på kunde. SMS skal kunne ha funksjonalitet som utgående forhåndsbestemt tekst.	a		
20	Det må være en funksjon i løsningen som viser status i real-time for kø, aktive kundekonsulenter med videre. Den skal også kunne informere tydelig når det er for få kundekonsulenter pålogget.	a		
21	Løsningen bør være lik uavhengig av om man er pålogget på kontaktsenteret, hjemme eller fra et hvilket som helst annet sted.	b		
22	Det må være en mulighet for å kategorisere henvendelsene på en måte som gir innsikt i de aktuelle temaene fra innringene. Man skal ikke kunne settes til ny samtale før kategorisering er gjort. Og den må være slik at kundekonsulent enkelt kan kategorisere riktig. Kategoriseringen må være lik i alle typer kanaler, slik at statistikk og rapport blir best mulig.	a		
23	Telefonimodulen med sentralbordsfunksjon må være en sømløs del av en løsning som fungerer etter beskrivelse gitt tidligere i dokumentet. Det må være laget fra kundekonsulent sitt perspektiv med færrest mulig trykk og svært intuitive løsninger.	a		
24	Eget direktenummer som operatører eller leverandører kan ringe ved avvik, slik at de ikke havner i kø, men blir prioritert – og kan legge igjen beskjed.	a		

5. Chat-funksjon

Chat som kundekanal skal introduseres hos oss på vår hjemmeside, i våre apper og sosiale medier, eventuelt andre steder hvor kundene kan ha fordel av å benytte en slik kanal.



Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen må håndtere chat som kanal, og den må være integrert som førstekontaktpunkt via nettsider og sosiale medier.	a		
2	Chatklienten bør som minimum ha følgende funksjonalitet: a) Chat-innhold skal ikke være synlig for motparten før kundekonsulent aktivt sender den. b) Muligheter for å utveksle lenker, bilder, vedlegg og annen relevant informasjon. c) Mulighet for kundekonsulent å bruke forhåndsdefinerte tekster utarbeidet av oppdragsgiver, og som kundekonsulent selv kan oppdatere. Det er en fordel om disse kan hentes direkte fra kunnskapsbank/kunnskapsbase eller fra våre nettsider. d) Mulighet for å inkludere informasjon fra andre systemer, også i tekster definert av oppdragsgiver. e) Forhåndsdefinerte tekster ved oppstart og avslutning av chat-samtale, og mulighet for tilpasning av brukergrensesnittet for kunde til oppdragsgivers grafiske profil (som vil variere med mediet). f) Mulighet for kunde å kunne se informasjonen fra samtalen enten ved nedlasting eller tilsending.	a		
5	Det skal være enkelt å integrere chatkanalen i oppdragsgivers digitale medier, og den skal enkelt kunne endres i form og funksjon av oppdragsgiver selv. Beskriv hvordan dette kan gjøres.	b		
6	Det er ønskelig at chatbot-funksjon tilbys som en opsjonsmulighet. Beskriv hvordan dette kan løses og gi et esitmat på etableringskostnader og eventuelle årlige drifts- og vedlikeholdskostnader. Beskriv overordnet funksjonalitet, mulighet for utnyttelse av AI-tjenester og integrasjonsmuligheter	c		

6. SMS

Løsningen må kunne håndtere utgående SMS som et minimum til kunde. Inngående SMS vil også i fremtiden kunne være av interesse, og det er positivt om det finnes som en mulighet.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen skal kunne benytte seg av SMS som kanal. Beskriv hvordan dette kan settes opp med en SMS-gateway for utgående SMS-trafikk.	b		
2	Brukerområdet for SMS som kanal er primært tenkt utgående (initiert fra oppdragsgiver mot kunde). Men oppdragsgiver ser ikke bort fra at det kan være aktuelt å ta i bruk inngående SMS på et fremtidig tidspunkt. Beskriv muligheter for dette.	b		



	<p>SMS-kanalens funksjonalitet skal i størst mulig grad understøtte:</p> <p>a) Brukerundersøkelser. b) Utsendelse av skriftlig informasjon som url til selvbetjeningsløsninger. c) Standard melding ved mislykket tilbakering. d) Mulighet for utsendelse av kartutdrag for bussavganger og annen informasjon som lenke til appnedlasting, med videre.</p> <p>Eksempler på bruksområde for innkommende SMS kan være:</p> <p>En ren henvendelseskanal for korte avvik sett av kunde eller lignende som går rett inn i kundes kundeforhold hos oss. Med vanlige saksbehandlingsmuligheter.</p>			
--	--	--	--	--

7. Sosiale medier

Sosiale medier som kundekanal er etablert og benyttes i stadig større grad. Per i dag benyttes Messenger/Facebook, men vi planlegger å benytte oss av Twitter, LinkedIn, YouTube og Instagram i fremtiden. Også henvendelser og rangeringer på Google Play, App store og Google Bedrift håndteres av vår markedsavdeling.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	<p>Leverandør må tilby funksjonalitet slik at man enkelt og effektivt kan håndtere sosiale medier som kanal for kundebehandling i løsningen. Som minimum må direktemeldinger, innlegg og nevnelser på Facebook og Twitter støttes som kanaler. Leverandør bes beskrive hvordan funksjonaliteten og brukervennligheten er.</p>	a		
2	<p>Det er ønskelig med støtte for håndtering av henvendelser via Instagram, LinkedIn og Whatsapp. Det er også ønskelig med en beskrivelse av hvordan kundehåndtering i kanalene TikTok, Snapchat, Google Play, Google Bedrift, AppStore og Snapchat vil fungere med deres system. Beskriv om det finnes eller arbeides med støtte for disse, og hvordan systemet utvikles for å eventuelt inkludere disse, og andre mulige framtidige kanaler. Beskriv også om dere har støtte for henvendelser som kommer via annonser i de ulike kanalene.</p>	b		
3	<p>Sosiale medier må være knyttet opp til kjernestrukturen ved at all samhandling mot kunde samles med andre kanaler, og statistikk samles inn og rapporteres på lik linje med andre kanaler som chat og/eller telefoni. Det er fortrinnsvis automatisk merking av alle samtaler for statistikk.</p>	a		



8. E-postløsning (kontaktskjema og direkte epost)

Vi har kontaktskjema som benyttes av kundene som ikke har behov for umiddelbar assistanse. Mange av disse kundene har også et ønske om å kunne skrive utfyllende.

Også reisegarantier, refusjoner og ulike bestillinger av transport/gruppereiser foretas gjennom kontaktskjema.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Det må være enkle retningsgivende maler som kan benyttes av kundekonsulent som hjelpemiddel for å kunne svare. Disse må være på norsk og engelsk som et minimum. Oppdragsgiver må kunne endre eller opprette slike selv, i tillegg til eventuelle standardmaler.	a		
2	Gjennom kontaktskjema kan man søke om refusjon, reisegaranti eller bestille gruppereiser. Der skriver man inn all nødvendig informasjon om saken og kontaktinformasjon. Man skriver også inn for eksempel reisekortnummer (for refusjon), App-ID og hvordan man ønsker å få utbetalingen, om den blir innvilget. I tillegg legges beslutningen på disse sakene ved når avgjørelsen er tatt. Beslutningen beskriver årsak, beslutningstaker, innvilget sum, med videre. Dette henter så vår økonomiavdeling som foretar utbetalingen.	a		
3	Det bør også være mulig å sende oss saker via e-post i et hvilket som helst e-postprogram. Disse skal havne i samme kø som øvrige henvendelser.	b		
4	I enkelte tilfeller for refusjon må kunde oppgi personnummer og kontonummer. I slike tilfeller må personvern ivaretas for behandling av sensitiv informasjon. Beskriv hvordan dette kan løses i løsningen.	b		

9. Bemanningsplanlegging

For å sikre optimal ressursbruk og kundebehandling ønsker vi en integrert løsning for bemanningsplanlegging. Løsningen skal registrere saker i alle kanaler, skape prognoser, og avdekke bemanningsbehov. Dette skal igjen skape arbeidsplaner, og de ansatte skal enkelt kunne se sine vakter. Løsningen skal være i henhold til norsk arbeidsmiljølov, skape godt ansattmiljø og gjerne ha en appløsning for kundekonsulentene.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen må løpende kunne ivareta en helhetlig prosess for bemanningsplanlegging og prognostisering. Løsningen skal som minimum ha funksjonalitet for: a) Prognostisering av inngang og beregning av bemanningsbehov på 15 minutters intervaller i ulike kanaler. Som for eksempel telefoni, chat, sosiale medier og e-post.	a		



	<p>b) Bemanningsplanlegging, skjemalegging og optimering av kundekonsulenter i ulike kanaler, som for eksempel: telefoni, chat, sosiale medier, og e-post.</p> <p>c) Oppfølging av etterlevelse i sanntid (real time adherence).</p> <p>d) Ulike kombinasjoner av kompetanseområder.</p> <p>e) Resultatoppfølging og rapportering av måloppnåelse for definerte kpi-er.</p> <p>f) Endring i organiseringen av kundeserviceavdelingen må kunne håndteres.</p> <p>g) Endring i antall køer må kunne håndteres.</p> <p>h) Endring i kommunikasjonskanaler må kunne håndteres.</p> <p>i) Endring av åpningstider må kunne håndteres.</p> <p>j) Differensierte åpningstider for ulike tjenester og avvikende åpningstider på enkelte dager må kunne håndteres.</p>			
2	Løsningen bør ha mulighet for å differensiere datagrunnlag og prognoser for ulike tjenester på enkeltdager. Det bør være mulig å ta hensyn til dager med avvikende trafikkmønster (for eksempel ferieperioder og helligdager) til bruk i prognostiseringen.	b		
3	Det må være mulig å arbeide med ulike «ikke-publiserte» versjoner av bemanningsplaner før offisiell versjon publiseres. Det må være mulig å lagre endringer både i «ikke-publiserte» og publiserte versjoner.	a		
8	Bemanningsplaner bør kunne utarbeides per år, kvartal, måned og dag. Bemanningsplanene må presenteres totalt per enhet, individ og kompetanse. Vis skjermbilder av bemanningsplaner for overnevnte nivåer om dette finnes.	b		
9	Det bør være mulig å varsle om publiserte og endrede bemanningsplaner i systemet. Det bør være mulig å konfigurere ulike varslingsnivåer og avgrense varsling til utvalgte roller og personer.	b		
10	Kundekonsulenter bør kunne melde inn fravær via løsningen. Varsel bør gå til administrator, og bemanningsplanen bør oppdateres automatisk hvis fravær er innvilget.	b		
11	Kundekonsulenter bør kunne melde inn bytter via løsningen. Varsel bør gå til administrator, og bemanningsplanen bør oppdateres automatisk hvis byttene er innvilget.	b		
12	Systemet bør inneholde plan om ferieavvikling.	b		
13	Leverandør bes beskrive grensesnitt for kundekonsulenter i bemanningsløsningen. Det vil si om det finnes app og/eller dedikert nettside for enkelt å se hva morgendagens vakt er. Og varsel om det er endringer.	a		

10. Statistikker og rapporter

Gode rapporter, både i sanntid og ettertid, da med enda flere detaljer, er viktige for Oppdragsgiver.



Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen må kunne hente/motta både historisk statistikk og sanntidsdata løpende fra de ulike kanalene og tjenestene i kontaktsenterløsningen.	a		
2	Det bør være mulig å hente ut rapporter og administrere statistikk gjennom et enkelt og brukervennlig grensesnitt. Det bør være mulig å hente ut statistikk for hver enkelt tjeneste, kanal, sted. Beskriv løsningen for rapport- og statistikkmodul.	b		
3	All oppdragsgivers rådata må kunne eksporteres til Oppdragsgiver system (PowerBI). Og med naturlig tidsintervall.	a		
4	All oppdragsgivers rådata må være tilgjengelig på leverandørs skylagring for tilgang fra oppdragsgiver med verktøy som PowerBI og annet.	a		
5	Rapporter og statistikk bør kunne vises både i tabell- og grafisk format.	b		
6	Løsningens standardrapportering bør særlig tilrettelegge for: a) Brukervennlighet i forbindelse med rapportgenerering. b) Mulighet for rapportgenerering i sanntid, gjerne mot nettside som konsulent med produktansvar kan følge med på. c) Standardrapporter. d) Flexibilitet med hensyn til å bygge egne rapporter. e) Eksport av rapporter i brukervennlig format. f) Optimaliseringsrapporter for å avdekke problemområder.	b		

11. Kunnskapsdatabase

Oppdragsgiver har i dag en nettside som er mye brukt som kunnskapsbase. Det er viktig for Oppdragsgiver at løsningen har en god kunnskapsbase, gjerne integrert mot nettsiden, som er direkte linket til nøkkelord, og at kundekonsulent kan søke i den uten at det er en sak tilgjengelig.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Kunnskapsbasen må være enkel å få opp for kundekonsulent. Det må skje automatisk når en sak kommer inn hvor gitte nøkkelord er gjenfunnet, eller manuelt om det ikke er nøkkelord tilknyttet saken. Kunnskapsartiklene må også kunne hentes opp manuelt om man ikke er inne i en sak.	a		
2	Det må være enkelt å legge inn ny informasjon i kunnskapsbasen. Samt enkelt å søke den opp eller finne den. Det er også ønskelig at man lett kan sikre oppdaterte artikler. Gjennom at innholdet periodisk ses gjennom. Systemet bør hjelpe til med det. Og at kundekonsulenter kan varsle om feil i artikler. Beskriv hvordan dette ivaretas.	b		



3	Det er ønskelig at kunnskapsbasen lages som en integrasjon mot dagens nettsider, slik at informasjon på nettsiden er utgangspunktet for kunnskapsbasen.	b		
---	---	---	--	--

12. Kundetilfredshetsundersøkelse

Oppdragsgiver ønsker å få tilbakemeldinger fra kunde hvordan kundekontakten ble opplevd. Derfor er det viktig for Oppdragsgiver at det er tilgjengelig kundeundersøkelser i flere, eller aller helst alle, kundekanalene som tilbys.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Det bør kunne legges på kundetilfredshetsundersøkelse i alle kundekanaler som tilbys. Beskriv hvilke kanaler dette tilbys gjennom.	a		
2	Oppdragsgiver, gjennom en administratorfunksjon, bør kunne sette opp når denne typen undersøkelse skal benyttes, i hvilket omfang, og hva som skal ligge i hver undersøkelse til de ulike kundene. Beskriv hvordan oppdragsgiver selv kan gjøre dette.	b		
3	Oppdragsgiver bør enkelt kunne hente ut god statistikk på kundetilfredshetsundersøkelsene. Beskriv hvordan dette kan gjøres.	b		
4	Løsningen bør kunne integreres mot andre verktøy som QuestBack. Beskriv hvordan dette kan gjøres.	b		

13. Min Side og Fara på fylkestrafikk.no

Det ligger funksjoner i dagens kontaktsenterløsning (Boomerang) som er knyttet mot at kunde kan sende henvendelser og se tidligere sendte og behandlede henvendelser i MinSide-funksjonen på Oppdragsgivers nettside. Likeledes ligger det mulighet for å bestille reisekort og gjøre opp for dette på Min Side-funksjonen. Dette må vises i det fremtidige kontaktsentersystemet. Kundekonsulenter må også kunne søke på utstedte reisekort i kontaktsentersystemet, og slette reisekort.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Tilbudt løsning må ha en Min Side-funksjon, slik at kunde kan skape, se og følge opp sine egne henvendelser når kunde har logget inn på Min Side på www.fylkestrafikk.no . Denne funksjonen er i dag løst som et API fra Fara.	a		
2	Tilbudt løsning bør ha en kobling mot baksystemene til betalingsappen Troms Billett, som er levert av Ruter. Slik at kundekonsulent enkelt kan søke opp transaksjoner ved hjelp av App-ID.	b		
3	Tilbudt system bør støtte lagring av annen informasjon knyttet til kundens konto, som naturlig bør ligge lagret i tilbudt system. Dette kan være informasjon som fødselsdato, preferanser for kundeoppfølging, kobling mot øvrige kanaler mv.	b		
4	I dagen løsning ligger	b		



	reisekort(nummer) lagret med knytning mot kundens brukerkonto. Beskriv hvordan dette kan gjøres i deres løsning.			
5	I dagens løsning kan man via Min Side velge å sperre og/eller kjøpe nytt reisekort. Dette blir da en henvendelse som kundekonsulent løser i dagens system. Med ekstra felter for hvilket reisekortnummer, hva kunde ønsker med videre. Beskriv hvordan dette kan gjøres i tilbudt løsning.	b		
6	Dagens løsning har ordremodul som er integrert med www.fylkestrafikk.no, hvor ekstern kunde kan bestille og betale for reisekort (nettbutikk). Beskriv hvordan dette kan gjøres i tilbudt løsning.	b		

14. Digital opplæringsfunksjon

God opplæring gir følelse av mestring. Det vil man typisk få ved kurs og opplæring ved innføring, og ved periodevis repetisjon/oppdatering underveis. I tillegg ønsker vi en digital opplæringsfunksjon som kan benyttes av agentene løpende, når de får noen minutter til overs.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Opplæringsmodul til løsningen som leverer gode digitale læringspunkter for økt mestring av løsningen. Gjerne gjennom korte videoer, quiz eller annet engasjerende innhold.	a		

15. Saksbehandlingssystem

Vi trenger et felles saksbehandlingssystem for support- eller utbedringsaker, samt når det oppstår feil i tjenestene våre, enten det gjelder rutedata, rutetabeller eller annen reiseinformasjon. Interne saker foregår som regel over epost i dag, noe som fører til at man raskt mister kontroll og status på hva som skjer.

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen skal ha et saksbehandlingssystem som andre ansatte enn kundekonsulentene kan bruke for å ta imot og behandle innkomne saker. Dette kan dreie seg om feilretting, oppfølging eller support av IT-systemer og eller rutedata eller annen reiseinformasjon. Disse sakene skal kunne behandles av driftssentralene og kundekonsulent og sendes videre til rett saksbehandler eller rådgiver for videre oppfølging og avslutning.	a		
2	Sakene som behandles i saksbehandlingssystemet må kunne organiseres i kategorier etter evne og kunne behandles av alle saksbehandlere i seksjonen eller eksterne samarbeidspartnere. Leverandør av løsningen må derfor påregne at antall lisenser og brukertilganger til systemet kan være rundt 50 personer. Det må tas høyde for at man kan øke dette antallet ved behov.	a		
3	Av funksjonalitet i saksbehandlingssystemet er disse tingene viktig for Oppdragsgiver:	a		



	<ul style="list-style-type: none"> - Mulighet til å opprette grupper og hierarki av grupper - Saker skal kunne flyttes (på tvers av team, grupper, personer, etc.) - Varsel når man får en sak som angår en gruppe eller personer - Saker med samme relevans havner under samme sak (saksnummer). Mulighet til å linke sammen saker. - Innsynsfunksjon for administratorer i andre team sine saker. - Opprette egne saker (skal kunne delegeres til personer eller team). - Sette status og prioritering på saker. - Historikk skal være søkbart (fritekst). - Støtte for vedlegg - Abonnere på saker (oppdatering ved nye hendelser) 			
4	Løsningen skal ha en kalenderfunksjon hvor kundekonsulenter kan legge inn forhåndsmeldte trafikkavvik og andre hendelser som påvirker eller påvirkes av kollektivtrafikken. For eksempel vegarbeid eller arrangementer. Formålet med dette er at konsulenter eller andre ansatte kan legge inn informasjon og tillegg ansvar til andre fagområder for oppfølging, enten med tanke på oppfølging eller kommunikasjon.	a		

16. Logg for driftsavvik

Krav nr.	Beskrivelse av krav	Type krav (a/b)	Dekkes (j/n)	Utfyllende kommentar
1	Løsningen bør ha en enkel logg-funksjon med rapportmodul hvor vi kan logge driftsavvik. Gjerne som en integrasjon mot sanntidssystemet (Consat/Traffic Studio), men også hvor vi manuelt kan føre opp avvik eller hendelser. Dette må kunne tas ut i enkle rapporter og også være sammenlignbar med annen statistikk i løsningen. Beskriv hvordan dette kan løses i systemet.	b		