

Behovsbeskrivelse - Telefoniløsning


Konkurranse om telefoniløsning for Ikomm AS

1 Innledning

Dette dokumentet beskriver Ikomm AS sitt behov for en samlet telefoniløsning, og er utarbeidet som grunnlag for en konkurranse hvor leverandører inviteres til å foreslå hvordan behovet best kan dekkes.

Beskrivelsen er bevisst utformet som en behovsorientert prosa-redegjørelse fremfor en tradisjonell kravspesifikasjon med skal-/bør-krav. Hensikten er å gi leverandørene rom til å foreslå løsninger ut fra egen kompetanse, produktportefølje og innovasjonsevne. Vi er opptatt av å forstå funksjonen vi ønsker å oppnå, og åpner for at leverandører kan løse behovet på ulike måter, herunder med funksjonalitet eller tjenester som ikke eksplisitt er etterspurt i dette dokumentet, men som vurderes som relevante.

2 Om Ikomm

 Ikomm AS er et kommunalt eid IT-selskap med hovedkontor i Lillehammer, og leverer IT-tjenester til 13 kommuner i Innlandet og på Østlandet. Selskapet leverer alt fra grunnleggende drift og infrastruktur til fagsystemer, brukerstøtte og rådgivning innenfor digitalisering.

Vår virksomhet er kommunikasjonsintensiv. Vi har ansatte som arbeider tett mot sluttbrukere i kommunene, en bemannet servicedesk som håndterer henvendelser fra et stort antall brukere, konsulenter som arbeider direkte mot kunde, samt driftspersonell med vaktordninger utenfor ordinær arbeidstid. Telefoni er et sentralt arbeidsverktøy i alle disse rollene, og en velfungerende telefoniløsning er avgjørende for både intern effektivitet og kundeopplevelsen.



3 Bakgrunn og nåsituasjon

Dagens telefonsituasjon i Ikomm fremstår som fragmentert. Selskapet benytter i dag flere parallelle telefoniløsninger, herunder mobilabonnementer, Microsoft Teams-telefoni og en separat løsning for køhåndtering i servicedesk. Dette gir en kompleks helhet hvor ulike grupper av ansatte forholder seg til ulike verktøy, hvor integrasjonen mellom løsningene varierer og funksjonalitet mangler.

En intern kartlegging viser at grunnleggende mobiltelefoni og enkel bruk av Teams stort sett oppleves som velfungerende. Samtidig er det identifisert klare forbedringsområder, særlig knyttet til profesjonell kundedialog ut fra servicedesk og fra konsulenter, håndtering av samtalekøer, oversikt over historikk og samtaler på tvers av kanaler, samt synlig avsenderidentitet ved utgående anrop. Det er også avdekket behov knyttet til vaktordninger og overlevering av vakttelefon.

Med utgangspunkt i denne kartleggingen ønsker Ikomm å gå til markedet for å anskaffe en telefoniløsning som i størst mulig grad samler funksjonaliteten, reduserer kompleksiteten og legger til rette for en profesjonell og enhetlig kommunikasjon både internt og ut mot kunde.

4 Overordnet behov

På overordnet nivå har Ikomm behov for en moderne, fleksibel og driftsstabil telefoniløsning som understøtter virksomhetens daglige arbeid og som kan utvikles i takt med endrede arbeidsformer og teknologiske muligheter. Løsningen skal dekke både individuell telefoni for ansatte, sentralbordfunksjon for selskapet, og en profesjonell håndtering av innkommende henvendelser til vår kundesupport.

Vi ønsker oss en løsning som er enkel å administrere, som gir god brukeropplevelse for de ansatte uavhengig av rolle og arbeidssted, og som fremstår profesjonelt og enhetlig overfor kundene våre. Løsningen må være godt egnet for hybride arbeidsformer, herunder arbeid fra hjemmekontor, kundebesøk og reisevirksomhet.

Vi er åpne for at leverandører kan foreslå løsninger basert på ulike teknologiske tilnærminger, herunder ren skybasert telefoni, integrasjoner mot eksisterende samhandlingsplattformer (typisk Microsoft Teams), eller kombinasjonsløsninger. Det vesentlige er at det samlede behovet dekkes på en hensiktsmessig måte. Vi må selv kunne administrere abonnementer og øvrig konfigurering av løsningen.

5 Personlige abonnementer for ansatte

Ikomm har for tiden behov for ca 160 personlige abonnementer til selskapets ansatte. Det forutsettes at disse omfatter ordinær mobiltelefoni med tale, SMS og datatrafikk i et omfang som



er tilstrekkelig for normal yrkesbruk, herunder bruk i arbeidssammenheng på reise i Norden og EU/EØS.

Det er ønskelig at samme identitet og nummer også kan benyttes ved samtaler fra PC, herunder i Microsoft Teams eller tilsvarende klient. Vi vurderer det som en fordel at innkommende samtaler kan besvares fleksibelt på den enheten brukeren til enhver tid arbeider på.

Vi ønsker at administrasjonen av abonnementer er enkel og oversiktlig, slik at vi effektivt kan opprette, endre, overføre og avslutte abonnementer i takt med personalendringer. Det er viktig at leverandør beskriver hva vi kan gjøre selv og hva vi må gå via leverandør for å få gjort.

6 Sentralbordløsning

Ikomm har behov for en sentralbordløsning som håndterer samtaler til selskapets hovednummere på en profesjonell måte. Løsningen skal sikre at innringere møtes på en strukturert måte, og kan rutes videre til riktig person eller avdeling.

Det er ønskelig at sentralbordfunksjonen kan betjenes både av dedikerte sentralbordbrukere og fleksibelt av flere ansatte i samspill, og at den gir god oversikt over tilgjengelighet og status for de ansatte den ruter samtaler videre til. Funksjoner for åpningstider, talemeldinger, henvisninger utenfor arbeidstid og enkel håndtering av ferier og fravær vil være nyttig.

En vesentlig del av Ikomms virksomhet handler om å gi support til brukere i kommunene vi leverer tjenester til. Det er derfor sentralt at telefoniløsningen understøtter en profesjonell håndtering av innkommende samtaler til vår servicedesk.

Vi har behov for en kø- og rutingfunksjon hvor innringere kan stå i kø, få informasjon underveis, og bli satt over til neste ledige saksbehandler. Det er ønskelig med funksjonalitet som understøtter at saksbehandlere logger seg på og av køer, at samtaler kan rutes basert på kompetanse eller kundeforhold, eksempelvis ved bruk av KI og talegjennkjenning, og at ledelsen har innsyn i køstatus og historikk.

Det er behov for støtte for multitenant i telefonløsningen slik at alle brukere og kunder kan synkroniseres. Vi har i dag administrasjon for alle kunders tenant.

Vi må ha mulighet til å sende SMS til kunder.

Det er viktig at samtalehistorikk er tilgjengelig på en måte som gjør det enkelt å se hvem som har vært i kontakt med en gitt kunde, slik at oppfølging blir profesjonell og uten unødig dobbeltarbeid. Integrasjon mot saksbehandlingssystem og øvrige verktøy som benyttes i support-arbeidet, vil være en fordel.

Vi er videre åpne for at leverandører foreslår funksjonalitet for talemeldinger, tastevalg, automatiserte tilbakeringinger eller andre virkemidler som bidrar til en god kundeopplevelse uten å være eksplisitt etterspurt i dette dokumentet.



Vi er åpne for at leverandører foreslår løsninger som kombinerer tradisjonell sentralbordfunksjonalitet med mer moderne presence- og samhandlingsfunksjoner.

7 Vakttelefoner (Vakttelefoner bør være en del av sentralbordløsningen)

Løsningen skal støtte scenarioer der:

- én eller flere brukere inngår i en vaktordning
- vakt roterer etter tid, kalender eller hendelse
- ansvar kan overtas manuelt eller automatisk
- vakt kan kombineres med kø, sentralbord eller direkte nummer

Leverandøren bes beskrive:

- Hvordan vaktordninger kan settes opp, administreres og endres
- Hvordan overlevering av vakt skjer (planlagt og akutt)
- Hvordan eskalering håndteres ved manglende svar
- Hvordan løsningen fungerer ved:
 - fravær
 - ferie
 - samtidige hendelser
 - bevegelige helligdager
- Hvordan samme løsning kan brukes på tvers av kunder (multi-tenant)

SMS som kanal for varsling og dialog

Løsningen skal støtte SMS som en sentral kommunikasjonskanal, både for manuell og automatisk bruk.

Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

- Varsling til vakttelefon(er)
- Drifts- og beredskapsmeldinger
- Meldinger til enkeltpersoner og grupper
- Toveis SMS der dette er relevant



Leverandøren skal beskrive:

- Hvordan SMS kan sendes fra fellesnummer, tjenestenummer eller alias
- Hvordan personlige mobilnummer kan skjermes
- Hvordan SMS-historikk logges og kan ettergås
- Hvordan svar på SMS håndteres og presenteres (dersom toveis)

Integrasjoner og automatisert varsling (særlig viktig)

Løsningen **må kunne brukes som mottaker av automatiserte varsler** fra andre systemer, eksempelvis:

- overvåkingsverktøy
- driftssystemer
- beredskaps- og varslingsløsninger
- egenutviklede eller tredjepartssystemer

Leverandøren bes eksplisitt beskrive:

- Hvilke integrasjonsmuligheter som finnes for SMS (API, webhook, e.l.)
- Hvordan man kan:
 - trigge SMS basert på hendelser
 - styre mottakere dynamisk (f.eks. «aktiv vakt»)
- Hvordan feil, duplikater og eskaleringslogikk håndteres
- Eventuelle begrensninger, kvoter eller kostnadsdrivere knyttet til SMS-trafikk

Administrasjon, sikkerhet og etterlevelse

Leverandøren bes beskrive:

- Administrasjon av vakt- og SMS-oppsett
- Rolle- og tilgangsstyring
- Logging og sporbarhet
- Hvordan løsningen ivaretar:
 - personvern
 - sikkerhet
 - krav fra kommunale kunder



Behov fra sikkerhet: beholde dagens vaktnummer, mulighet til å melde seg inn i vakt-kø fra personlig mobil. Krav om alltid en som står påkoblet. Samtaler ut må vises med vaktnummer. Ønskelig med mulighet til å sende SMS - gjerne fra en PC gjennom f.eks. portal tilsavrende.

8 Profesjonell avsenderidentitet ved utgående samtaler

Ikomm har behov for at utgående samtaler fra ansatte fremstår med selskapets identitet og ikke som anrop fra et privat eller ukjent nummer. Erfaringsmessig er kunder og brukere mindre tilbøyelige til å besvare anrop fra ukjente numre, og det oppleves som lite profesjonelt at samtaler fra konsulenter og support-medarbeidere ikke kan knyttes til Ikomm.

Konkret har vi behov for at en ansatt skal kunne ringe ut fra sin ordinære mobiltelefon, og at det er Ikomm nummer (typisk et sentralt 61-nummer eller tilsvarende selskapsnummer) som vises hos mottaker, fremfor den ansattes private eller direkte mobilnummer. Dette gjelder særlig for ansatte som arbeider mye direkte mot kunde, og for konsulenter hvor det ikke er ønskelig at kunder etablerer direkte mobilkontakt utenom selskapets ordinære kanaler.

Vi er åpne for at dette løses gjennom nummermaskering, profilstyring på telefon, eller andre teknologiske mekanismer leverandøren finner hensiktsmessig. Det viktigste er at den ansatte enkelt kan ringe ut med Ikomm-identitet fra sin vanlige enhet, og at funksjonen er driftsstabil i hverdagen.

9 Integrasjoner og samhandling

Ikomm benytter Microsoft 365 og Teams som sentral plattform for samhandling. Det er en fordel at telefoniløsningen spiller godt sammen med denne plattformen, slik at status, kontaktinformasjon og samtaler henger sammen på en helhetlig måte for de ansatte. Vi er likevel åpne for at samhandlingen kan løses på ulike måter, og inviterer leverandørene til å beskrive sine anbefalte tilnærminger.

Vi har også behov for at løsningen kan integreres mot interne fagsystemer og verktøy hvor dette gir merverdi, eksempelvis i forbindelse med saksbehandling, kundeoppfølging og rapportering. Åpne API-er er viktig for oss.

Beskrivelse av tilgjengelige API-er, åpne grensesnitt og standardintegrasjoner *må* legges ved som del av beskrivelsen av tilbudt løsning.



10 Drift, robusthet og sikkerhet

Som leverandør av kritiske IT-tjenester til kommunal sektor er Ikomm avhengig av at egen telefoni er stabil og tilgjengelig. Vi har behov for en løsning som er driftssikker, har god dekning og kvalitet, og som har mekanismer for å opprettholde tilgjengelighet ved feil eller hendelser i underliggende infrastruktur.

Leverandøren skal redegjøre for hvordan løsningen ivaretar krav til behandling av personopplysninger, lagring av samtaledata og logger, og relevante sikkerhetsmessige forhold, herunder leverandørens evne til å understøtte etterlevelse av relevant regelverk, som for eksempel digitalsikkerhetsloven (med høyde for NIS2-implementering).

Leverandøren skal dokumentere eksisterende rutiner for eget arbeid innenfor informasjonssikkerhet. Eksempelvis vil dokumentert etterlevelse av NSMs grunnprinsipper, ISO 27001 sertifisering eller tilsvarende oppfylle kravet.

11 Administrasjon, brukerstøtte og opplæring

Ikomm har behov for at løsningen er enkel å administrere for selskapets egne IT-ressurser, herunder oppretting av brukere, endring av rettigheter og tilganger, oppfølging av forbruk, og tilrettelegging av nye behov. Det er ønskelig med et oversiktlig administrasjonsgrensesnitt og god rapportfunksjonalitet.

Vi forventer at leverandøren kan tilby brukerstøtte med rimelig responstid og kompetanse, samt opplegg for opplæring av både sluttbrukere og administratorer i forbindelse med innføring og senere ved behov.

12 Åpenhet for nye løsninger og muligheter

Telefoni er et område i rask utvikling, og Ikomm ønsker å være åpen for løsninger og funksjonalitet som ikke nødvendigvis er eksplisitt beskrevet i dette dokumentet, men som leverandøren vurderer som relevant for vår type virksomhet. Dette kan eksempelvis omfatte AI-baserte funksjoner for samtaleoppsummering, transkribering, taleanalyse, automatisert ruting, chat-funksjonalitet integrert med talekanalen, eller andre virkemidler som bidrar til økt effektivitet og bedre kundeopplevelse.

Vi inviterer leverandørene til å beskrive slike muligheter i sine tilbud, og til å gi en vurdering av modenhet, eventuelle forutsetninger for bruk, og hvordan funksjonaliteten kan tas i bruk i et tempo som passer vår organisasjon.



13 Eksisterende fastlinjer

TODO: Det må kartlegges hvilke fastlinjer Ikomm har i dag, hva disse benyttes til, og om de skal videreføres, porteres eller avvikles.

14 Abonnement for infrastrukturovervåking av serverrom

Vi har to simkort som i dag er i bruk tilknyttet en alarm i datasenter og overvåking av kjølepumpene våre. I dag bruker vi Link Mobility for sms utsendelser.

15 Videresalg av tjenester til våre kunder

Vi leverer enkelte tjenester til kundene våre som grenser opp til denne avtalen, eksempelvis administrasjon av mobilabonnementer, men da tilknyttet kundenes avtaler.

Selv om det ikke er planlagt noe konkret i dag, ønsker vi med denne avtalen å åpne opp for muligheten for at vi kan tilby denne type tjenester direkte til kunden våre, via valgt leverandør. Dette vil i så fall skje som et videresalg/videreformidling fra Ikomm i nært samarbeid med valgt leverandør.

Selv om sannsynligheten for dette er liten, i og med at alle kunder har egne avtaler i dag, er det ikke utenkelig at dette kan bli relevant på sikt. Vi ønsker derfor at avtalen skal gi mulighet for dette, dersom leverandør er åpen for et slikt samarbeid, selv om sannsynligheten er lav i dag.

Intern info (slettes før kunngjøring): Dette dokumentet er en del av en større konkurranse. Ting som praktisk informasjon, tildelingskriterier, kvalifikasjonskrav og konkurranseregler hører ikke hjemme her. Ikke foreslå/skriv inn slike ting. Du kan be om å få se selve konkurransegrunnlaget hvis du ønsker dette. Dette dokumentet er kun en beskrivelse av vårt behov og våre ønsker.

