

Behovsbeskrivelse Telefoniløsning - Vedlegg 2

Konkurranse om telefoniløsning for Ikomm AS

Dette vedlegget supplerer Vedlegg 1 – Behovsbeskrivelse for telefoniløsning.

Formålet er å presisere og utdype hvordan behovene skal forstås, basert på avklaringer etter at behovsbeskrivelsen ble utarbeidet.

Vedlegg 2 skal særlig:

- tydeliggjøre målsetninger og forventninger
- gi ytterligere kontekst til utvalgte behov

Ved motstrid mellom Vedlegg 1 og dette vedlegget, skal informasjonen her forstås som en presisering.

Punktvis utdypning

Punkt 3: Bakgrunn og nåsituasjon

Utfordringene i dagens løsning knytter seg i hovedsak til samspillet mellom systemene, snarere enn enkeltfunksjonalitet. Dagens telefoniløsning er delt i to. Samtlige 160 abonnement, Teams telefoni og vaktløsning ligger hos dagens telefonileverandør, mens hovednummerløsningen er satt opp i separat kontaktsenterløsning. Det er ønskelig å samle vaktløsning og hovednummerløsning på ett sted (merk: ikke nødvendigvis samme sted som mobilabonnementene, så fremt det finnes en kobling).

Ikomm har et behov for å vite hvilke kunder som ringer oss. Vi har i dag tilgang til alle våre kunders tenants og vi bruker dette for å gjøre oppslag den som ringer inn, både for å få statistikk, møte innringer med relevant velkomstbeskjed og sette innringer i riktig kø. Det er ikke gitt vi skal beholde samme separate kø-system i fremtiden, da vi for eksempel nå ikke får gitt informasjon til kunden om antall personer foran deg i køen eller riktig estimert ventetid. I praksis innebærer dagens løsning at et relativt lite antall agenter betjener mange køer.

Ikomm håndterer ikke kunders sentralbord eller mottar samtaler på vegne av kunder.

Om lag 30–40 ansatte er tilknyttet kontaktsenteret, hvor i snitt 10–15 er aktive samtidig. Det håndteres i gjennomsnitt 50–70 innkommende samtaler daglig. Ikomm har fortsatt

behov for identifisering, men ønsker en enklere løsning med mer fleksibel og kompetansebasert (skill-based) ruting.

Pure Service benyttes i dag som saksverktøy (med pågående vurdering av bytte til Jira Service Management).

Oppsummert dekker løsningen grunnleggende behov, men oppleves som kompleks i bruk. En viktig årsak er begrensninger i integrasjoner og API-er, som gjør det krevende å skape god flyt mellom systemer og videreutvikle løsningen.

Punkt 4: Overordnet behov

Ikomm har altså en preferanse for færrest mulig systemer og leverandører, men dette er underordnet kravet til funksjonalitet og samhandling. Løsningen kan derfor bestå av flere komponenter, forutsatt at disse fungerer godt sammen i praksis.

Ved del-leveranser må leverandørene tydelig beskrive ansvar og forutsetninger for samspill mellom komponentene.

Fremtidig løsning skal bidra til en mer sammenhengende arbeidshverdag, med redusert behov for manuelle prosesser og systembytte. Det er en forutsetning at løsningen tilbyr moderne API-er som muliggjør integrasjon mot øvrige systemer. Leverandørene bes beskrive hvordan integrasjoner benyttes i praksis. Eventuelle begrensninger knyttet til integrasjonsmuligheter må tydeliggjøres.

Punkt 6: Sentralbordsløsning

SMS som kanal:

SMS benyttes primært til varsling og enkel kommunikasjon. SMS-volumet er begrenset og varierende, og ligger typisk i størrelsesorden 1 000–2 000 utsendelser per måned.

Det er ønskelig at SMS er integrert med øvrige deler av løsningen og kan brukes både manuelt og automatisert. Toveis dialog er ikke et krav, men leverandørene bes beskrive eventuelle muligheter.

Helhetsforståelse og utvikling

Det er viktig for Ikomm å forstå hvordan foreslått løsning henger sammen med øvrige komponenter. Leverandørene bes derfor beskrive hvordan sentralbord- og kontaktsenterfunksjonalitet samspiller med mobiltelefoni i praksis for sluttbruker og administrator.

Ikomm ønsker å være åpne for nye løsninger og funksjonalitet, herunder bruk av kunstig intelligens der dette gir verdi. Men, kunstig intelligens er ikke et krav, og vil kun vurderes der det er tydelig koblet til konkret verdi i løsningen.