



Behovsbeskrivelse og Kravspesifikasjon



Innholdsfortegnelse

1. Mål med anskaffelsen	4
2. Definisjoner	5
3. Om oppdragsgiver	8
3.1. Beskrivelse av dagens organisering og kundeservice	8
3.2. Telefon og ruteopplysningstjenesten 177	8
3.3. Kommisjonærer	9
3.4. Dagens løsning	9
3.5. Entur og fremtidig salgs- og billetteringsplattform	10
3.6. Kontaktløs betaling – Tap & Go	10
3.7. Plassgaranti på hurtigbåt og regionbuss	11
3.8. Nettside	11
4. Formål	12
5. Overordnede krav	12
5.1. Integrasjon med Microsofts økosystem	12
5.2. Omnikanal kommunikasjon	12
5.3. Saksbehandling og arbeidsflyt	13
5.4. Telefoni	13
5.5. SMS	13
5.6. Kategorisering og digitale skjema	13
5.7. Kunnskapsbank og selvbetjening	13
5.8. AI, selvbetjening og automatisering	14
5.9. Kundehistorikk	14
5.10. Integrasjoner	14
5.11. Rapportering og statistikk	14
5.12. Informasjonssikkerhet og personvern	14
6. Support, responstid og språk	14
7. Minimumsløsning ved lansering (MVP)	15
8. Trinnvis innføring av AI	15
8.1. Selvbetjening og automatisering	16
9. Opsjon 1 - Chatbot	17
10. Opsjon 2 – Integrasjon mot manuelle reiserettigheter	18

11.	Leveransemodell, ansvar og bruk av underleverandører.....	19
12.	Tildelingskriterier.....	20
13.	Mal for tilbudsbesvarelse	21
13.1.	Sammendrag.....	21
13.2.	Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %.....	21
13.2.1.	Overordnet løsningsbeskrivelse.....	21
13.2.2.	Besvarelse av funksjonelle krav.....	22
13.2.3.	Brukervennlighet og effektivitet.....	22
13.2.4.	Teknisk løsning og integrasjoner.....	22
13.2.5.	Oppsummering.....	23
13.3.	Demonstrasjon av løsningen – 5 %.....	23
13.4.	Pris og totale kostnader – 30 %.....	23
13.5.	Implementering og gjennomføring – 15 %.....	24
13.5.1.	Gjennomføringsplan	24
13.5.2.	Prosjektorganisering.....	25
13.5.3.	Migrering, integrasjoner og etablering.....	25
13.5.4.	Opplæring og innføring.....	25
13.5.5.	Risiko.....	25
13.6.	AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %.....	26
13.6.1.	AI-funksjonalitet.....	26
13.6.2.	Ansvarlig bruk av AI.....	26
13.6.3.	Innovasjon og videreutvikling.....	27
13.6.4.	Veikart.....	27
13.7.	Vedlegg og dokumentasjon	27
	Vedlegg A – Funksjonskrav saksbehandling.....	29
	Vedlegg B – Funksjonskrav telefoni.....	32
	Vedlegg C – Krav til statistikk.....	34
	Vedlegg C – Krav til kunnskapsbank.....	36
	Vedlegg D – Krav til informasjonssikkerhet og personvern.....	37
	Vedlegg E – Brukerhistorier	41
	Brukerhistorie: Opprettelse og vedlikehold av skjemaer.....	41
	Brukerhistorie: Chat.....	43

Brukerhistorie: Kunnskapsbank.....	45
Brukerhistorie: Manglende informasjon ved innstilt buss.....	47
Brukerhistorie: Bestillingsbuss.....	49
Brukerhistorie: Klage på kontrollgebyr.....	51
Brukerhistorie: Ikke betjent holdeplass	53

1. Mål med anskaffelsen

Målet med anskaffelsen er å etablere en moderne, brukervennlig og fremtidsrettet løsning for kundeservice som bidrar til bedre kundeopplevelser og mer effektiv ressursbruk.

Løsningen skal legge til rette for at AI, automatisering og selvbetjening kan redusere manuelt arbeid og effektivisere håndteringen av standardiserte og gjentakende henvendelser. Dette skal frigjøre kapasitet hos saksbehandlerne til saker som krever faglig vurdering, dialog og menneskelig oppfølging.

Samtidig ønsker Troms fylkeskommune å utvikle kundeservicen fra i hovedsak å være reaktiv til å bli mer proaktiv. Løsningen bør gjøre det mulig å bruke tilgjengelig informasjon og data til å identifisere behov og relevante hendelser, slik at kundene kan få riktig informasjon før de selv må ta kontakt.

Anskaffelsen skal dermed gi et godt fundament for en trinnvis utvikling av kundeservicen, der teknologi, AI og automatisering tas i bruk der det gir verdi for kundene, medarbeiderne og organisasjonen.

2. Definisjoner

Administrator: Person hos oppdragsgiver eller leverandøren med utvidede rettigheter til administrasjon og konfigurasjon av løsningen.

API (Application Programming Interface): Et standardisert grensesnitt som gjør det mulig for ulike systemer og tjenester å utveksle data og funksjonalitet.

Bruker: Person som benytter løsningen, for eksempel ansatte hos oppdragsgiver eller andre autoriserte brukere.

Chat: En digital kommunikasjonskanal for skriftlig dialog i sanntid mellom kunden og en bruker.

Chatbot: En automatisert dialog mellom kunde og løsning.

CMS (Content Management System): Publiseringsløsning for opprettelse, redigering og publisering av innhold på nettsider.

CRM (Customer Relationship Management): Funksjonalitet for å samle, strukturere og tilgjengeliggjøre relevant kundeinformasjon, kundeservice, saker og dialoghistorikk. I denne anskaffelsen er CRM avgrenset til kundeservice og saksbehandling og omfatter ikke funksjonalitet for salg eller markedsføring.

Data: Informasjon som lagres, behandles eller overføres i eller gjennom løsningen.

Entur: Statlig eid selskap som leverer felles digitale tjenester og infrastruktur for kollektivtransporten i Norge. Oppdragsgiver benytter Enturs plattform til blant annet reiseplassbestilling, billettering og salg.

Kanaler: Kontaktpunkter der kunder kommuniserer med Svipper, mottar informasjon eller får kundeservice, eksempelvis telefon, e-post, chat, kontaktskjema og sosiale medier.

Kommisjonær: Eksternt utsalgssted som utfører avgrensede salgs- og informasjonstjenester på vegne av oppdragsgiver, herunder billettsalg og enkel reiseinformasjon.

Kontaktsenterløsning: En digital løsning for å motta, håndtere og følge opp kundekommunikasjon på tvers av ulike kanaler, som telefon, e-post, chat, kontaktskjema og andre digitale henvendelser. Løsningen skal samle kundedialog og relevant historikk, støtte saksbehandling og fordeling av henvendelser og gi brukerne et felles arbeidsverktøy for kundeservice.

Kunde: Oppdragsgivers kunder eller sluttbrukere som mottar eller benytter Svippers tjenester.

Kundebilde: Samlet oversikt over tilgjengelig og relevant informasjon om kunden, herunder kontaktopplysninger, tidligere henvendelser, saker og dialoghistorikk på tvers av kanaler.

Kundeservice: Oppdragsgivers funksjon for å motta, håndtere og følge opp kundehenvendelser og saker knyttet til Svippers tjenester.

Kunnskapsbank: Strukturert samling av artikler, veiledninger, svar og annen informasjon som kan benyttes av brukere og, der det er relevant, gjøres tilgjengelig for kunder gjennom selvbetjeningskanaler.

Leverandør: Virksomheten som leverer, drifter eller forvalter løsningen eller tjenesten på vegne av oppdragsgiver.

Løsning: Systemet, programvaren og tilhørende funksjonalitet som leverandøren skal levere i henhold til avtalen.

MVP (Minimum Viable Product): Første produksjonsklare versjon av løsningen som inneholder den avtalte minimumsfunksjonaliteten som er nødvendig for at oppdragsgiver kan ta løsningen i ordinær bruk.

Omnikanal: Samordnet håndtering av kundedialog på tvers av kanaler, der relevant dialog og historikk følger kunden og er tilgjengelig for brukeren uavhengig av hvilken kanal kunden benytter.

Oppdragsgiver: Troms fylkeskommune, som anskaffer og benytter løsningen og tjenestene som omfattes av avtalen.

Opsjon: Avtalefestet rett for oppdragsgiver til å bestille nærmere angitt funksjonalitet, tjeneste eller leveranse i avtaleperioden, uten plikt til å utløse denne.

Personopplysninger: Opplysninger som direkte eller indirekte kan knyttes til en identifisert eller identifiserbar fysisk person.

Plassgaranti: Ordning der kunden gjennom forhåndskjøp av billett sikres plass på en bestemt avgang.

SaaS (Software as a Service): Leveransemodell der løsningen leveres som en skybasert tjeneste og leverandøren har ansvar for drift, vedlikehold og tilgjengeliggjøring av programvaren.

Selvbetjening: Funksjonalitet som gjør det mulig for kunden å finne informasjon, utføre oppgaver eller følge opp egne saker uten direkte bistand fra kundeservice.

SLA (Service Level Agreement): Avtalte mål og krav til tjenestenivå, eksempelvis tilgjengelighet, responstid, svartid, feilretting og andre målbare kvalitets- og ytelseskrav.

SMS (Short Message Service): Kanal for tekstbaserte meldinger til kundens mobiltelefon. I denne anskaffelsen omfatter SMS både manuell utsending fra en sak og automatiserte meldinger og varsler som del av definerte arbeidsprosesser.

Svipper: Merkenavnet for det fylkeskommunale kollektivtilbudet i Troms.

Tap & Go: Løsning for kontaktløs betaling der kunden registrerer reisen og betaler direkte med kontaktløst bankkort eller annen støttet betalingsenhet, uten å kjøpe billett på forhånd.

Tilgjengelighet/oppetid: Andelen av avtalt tid løsningen eller tjenesten er tilgjengelig og operativ for bruk.

Tjenesten: Tjenester som omfattes av avtalen, herunder eventuell drift, forvaltning, vedlikehold og support.

Underleverandør: Tredjepart som leverandøren benytter for å levere hele eller deler av løsningen eller tjenesten.

3. Om oppdragsgiver

Oppdragsgiver er Troms fylkeskommune, som har ansvar for kollektivtrafikken i Troms. Gjennom merkevaren Svipper tilbyr fylkeskommunen kollektivtransport med buss, hurtigbåt og ferge, lovpålagt skoleskyss samt digitale tjenester for blant annet reiseplanlegging, billettkjøp og reiseinformasjon.

Svipper er navnet på kollektiv- og mobilitetstilbudet i Troms og skal gjøre det enklere for kundene å finne og benytte tjenester og informasjon på tvers av transportmidler og kanaler. Målet er å gi kundene en enklere, mer sømløs og tilgjengelig reisehverdag.

Kollektivtilbudet i Troms er omfattende og viktig for hverdagsreiser i hele fylket. Hvert år gjennomføres om lag 21 millioner reiser med buss, hurtigbåt og ferge. Kundeservice håndterer samtidig om lag 30 000 kundehenvendelser årlig knyttet til blant annet billetter, rutetilbud, reiseinformasjon og generell kundestøtte. Kundeservice håndterer også saker knyttet til refusjoner, reisegaranti, plass- og setereservasjoner, avviksinformasjon og bestillingstransport.

3.1. Beskrivelse av dagens organisering og kundeservice

Seksjon kundeopplevelser i avdeling mobilitet i samferdselsetaten er ansvarlig for anskaffelsen. Seksjonen har ansvar for tjenester og løsninger som skal bidra til en helhetlig kundeopplevelse i kollektivtilbudet. Seksjonen har 20 medarbeidere og består av tre fagområder: digitale tjenester, marked og kundeservice. Reiseinformasjon og billettering er sentrale ansvarsområder som går på tvers av de tre fagområdene.

Fagområdet kundeservice har i dag seks medarbeidere, som vil være de primære brukerne av kontaktsenterløsningen: én fagleder med overordnet faglig ansvar, to rådgivere og tre konsulenter. Fagleder vil ha rollen som administrator i løsningen.

Kundeservice håndterer kundehenvendelser gjennom flere kanaler og har ansvar for oppfølging og saksbehandling av saker som krever intern behandling.

3.2. Telefon og ruteopplysningstjenesten 177

Telefonhenvendelser er i dag fordelt mellom ruteopplysningstjenesten 177 og Svipper kundeservice på telefon 777 88 777.

Ruteopplysningstjenesten 177 er satt ut til HT Safe AS og fungerer som førstelinje for telefonhenvendelser knyttet til planlegging og gjennomføring av reisen. Tjenesten gir blant annet informasjon om rutetider, avganger,

holdeplasser, korrespondanser, reisealternativer og avvik. Formålet er at kunden raskt skal kunne få hjelp til å planlegge og gjennomføre en kollektivreise.

Ruteopplysningstjenesten har åpningstid kl. 07.00–21.00 på hverdager og kl. 09.00–20.00 i helgene. Tjenesten har tilgang til oppdatert reiseinformasjon og nødvendig informasjon om kollektivtilbudet, men har ikke samme rolle eller ansvar som oppdragsgivers egen kundeservice. Ruteopplysningstjenesten 177 omfattes ikke av denne anskaffelsen.

Svipper kundeservice håndterer henvendelser som går utover ordinær ruteopplysning, og som krever nærmere oppfølging eller saksbehandling. Dette omfatter blant annet spørsmål og saker knyttet til billetter og betaling, refusjoner, reisegaranti, klager, kunde profiler og andre forhold der det er behov for å undersøke saken nærmere eller følge opp kunden over tid.

Svipper kundeservice har åpningstid på telefon kl. 08.00–15.00 på hverdager og er stengt i helger og på helligdager.

Det er dermed et tydelig skille mellom ruteopplysningstjenesten som førstelinje for reiseinformasjon og Svipper kundeservice som saksbehandler funksjon. Enkelte henvendelser kan starte hos ruteopplysningstjenesten og deretter bli overført eller henvist til Svipper kundeservice dersom saken krever videre oppfølging eller saksbehandling.

3.3. Kommisjonærer

Oppdragsgiver har i tillegg flere eksterne kommisjonærer, også omtalt som utsalgssteder, som utfører enkelte tjenester på vegne av oppdragsgiver. Kommisjonærene fungerer som lokale salgs- og informasjonssteder og bidrar til at kundene får tilgang til tjenester også på steder hvor oppdragsgiver ikke har et fysisk kontaktsenter.

Hos kommisjonærene kan kundene blant annet kjøpe billetter til buss og hurtigbåt og få enkel reiseinformasjon. Hvilke tjenester som tilbys, kan variere mellom de ulike kommisjonærene.

Kommisjonærene har en mer avgrenset rolle enn oppdragsgivers egne fysiske kontaktsentre. De ivaretar primært billettsalg og enkel kundeveiledning. Henvendelser som krever nærmere undersøkelser, tilgang til kundeopplysninger eller saksbehandling, håndteres av Svipper kundeservice.

3.4. Dagens løsning

Dagens kontaktsenterløsning består av flere systemer som leveres gjennom FK Nord-avtalen med Telenor. Zisson benyttes som telefoniløsning, mens Socialboards benyttes til håndtering og saksbehandling av skriftlige kundeserviser.

Dagens løsning innebærer at telefoni og saksbehandling håndteres i separate systemer. Kundedialog og historikk er derfor ikke samlet i ett felles kundebilde på tvers av kanalene. Dette påvirker arbeidsflyten for brukerne av løsningen og gjør det mer krevende å få en samlet oversikt over kundens tidligere kontakt med Svipper.

3.5. Entur og fremtidig salgs- og billetteringsplattform

Entur er et statlig eid selskap som leverer felles digitale tjenester og infrastruktur for kollektivtransporten i Norge. Enturs plattform benyttes blant annet til reiseplanlegging, billettering og salg og legger til rette for at kollektivaktører kan tilby tjenester gjennom en felles nasjonal digital infrastruktur.

Oppdragsgiver benytter i dag flere løsninger og kanaler for salg og billettering. FARA leverer betalingssystemet som benyttes til ombordsalg på buss og hurtigbåt. Parallelt benyttes Enturs salgsplattform til billettering og salg gjennom flere kanaler og løsninger, blant annet Svipper-appen og ombordssalgs løsningen MT. Oppdragsgiver benytter også portalene Entur Sørvis og Entur Partner.

Målbildet er at alt billettsalg i fremtiden skal skje gjennom Enturs salgsplattform, uavhengig av om kunden kjøper billetten i Svipper-appen, hos en kommisjonær, om bord eller gjennom andre salgskanaler. Den nye kontaktsenterløsningen må derfor ses i sammenheng med Enturs løsninger og den videre utviklingen av oppdragsgivers salgs- og billetteringstjenester, herunder integrasjoner basert på Enturs API-er.

I dag skjer om lag 90 prosent av billettsalget gjennom Svipper-appen, som er bygget på Enturs salgsplattform. Appen er dermed oppdragsgivers klart viktigste salgskanal og en sentral del av kundereisen.

3.6. Kontaktløs betaling – Tap & Go

Oppdragsgiver er i ferd med å innføre Tap & Go på bussene. Løsningen gjør det mulig for kunden å betale for reisen direkte med kontaktløst bankkort eller en annen betalingsenhet som støtter kontaktløs betaling. Kunden trenger dermed ikke å kjøpe billett på forhånd eller benytte Svipper-appen.

Tap & Go blir en viktig del av det samlede salgs- og betalingstilbudet, særlig for kunder som reiser sporadisk og besøkende som ikke benytter Svipper-appen eller reisekort.

Tap & Go leveres i dag gjennom FARAs salgs- og betalingssystem. Entur arbeider samtidig med å utvikle infrastruktur for kontaktløs betaling. I tråd med oppdragsgivers mål bilde for billettering vil også denne utviklingen være relevant for den fremtidige organiseringen av salgs- og betalingstjenestene.

3.7. Plassgaranti på hurtigbåt og regionbuss

I 2026 innførte oppdragsgiver plassgaranti på hurtigbåt. Ordningen innebærer at kunden gjennom billettkjøpet kan sikre seg plass på en bestemt avgang. Dette gir større forutsigbarhet for kunden, særlig på avganger med høy etterspørsel.

Oppdragsgiver arbeider også med å innføre tilsvarende funksjonalitet på regionbuss. Plassgaranti og kapasitetsstyring vil dermed bli en viktigere del av den digitale kundereisen og billettkjøpet også for buss.

Denne utviklingen innebærer at billettering i økende grad omfatter mer enn selve betalingen. Billettkjøp, betalingsmåte, reiseinformasjon, kapasitet og kundens rettigheter knyttes tettere sammen. Dette påvirker også kundeservice, som må kunne bistå kunden med spørsmål og saker som oppstår i ulike deler av kundereisen. Kontaktsenterløsningen må derfor kunne understøtte kundeservice i håndteringen av slike saker.

3.8. Nettside

Svipper.no er nettsiden for kollektivtilbudet i Troms og en sentral informasjons- og kundeservicekanal for Svipper. Dagens publiseringsløsning (CMS) leveres av ACOS AS.

En vesentlig andel av kundehevendelsene til Svipper kundeservice vil komme gjennom digitale skjema på svipper.no. Skjemaene vil derfor være en viktig inngang til kontaktsenterløsningen og den videre saksbehandlingen.

4. Formål

Formålet med anskaffelsen er å etablere en ny kontaktsenterløsning for kundedialog og saksbehandling knyttet til kollektiv- og mobilitetstilbudet i Troms.

5. Overordnede krav

Kontaktsenterløsningen skal være en skybasert standardløsning (SaaS) som støtter omnikanal kundedialog, CRM-funksjonalitet og saksbehandling. Løsningen skal være skalerbar og kunne administreres og konfigureres av oppdragsgiver uten behov for utviklerbistand.

I denne anskaffelsen er CRM-funksjonaliteten avgrenset til kundekommunikasjon, kundeservice og saksbehandling og omfatter ikke funksjonalitet for salg eller markedsføring.

5.1. Integrasjon med Microsofts økosystem

Troms fylkeskommune benytter i dag Microsofts løsninger som en integrert del av den daglige arbeidshverdagen. Dette omfatter blant annet Microsoft 365, Outlook og Teams. Løsningen skal kunne integreres med Outlook, Teams, Microsoft Entra ID (Azure AD) og Exchange Online.

Integrasjoner som gjør det mulig å arbeide effektivt på tvers av løsningene, redusere manuelle arbeidsprosesser og unngå unødvendig dobbeltregistrering vil bli vurdert positivt.

Leverandøren skal beskrive sin tilbudte løsning, herunder:

- hvilke integrasjoner mot Microsoft 365, Outlook og Teams som støttes
- hvordan integrasjonene fungerer i praksis for brukerne
- om integrasjonene er standardfunksjonalitet eller krever tillegg, utvikling eller tredjepartsløsninger
- eventuelle begrensninger, forutsetninger og kostnader knyttet til integrasjonene
- muligheter for videre integrasjon med Microsofts løsninger og tjenester.

5.2. Omnikanal kommunikasjon

Løsningen skal støtte mottak og håndtering av kundeservice på tvers av kanaler, herunder e-post, chat, digitale skjema, sosiale medier, telefon og chatbot (som opsjon).

Kundehenvendelser skal samles i et felles sakssystem, slik at brukeren får tilgang til relevant sakshistorikk og kundedialog på tvers av kanaler som en del av et samlet kundebilde.

5.3. Saksbehandling og arbeidsflyt

Løsningen skal støtte opprettelse og håndtering av saker fra alle relevante kanaler, herunder statusstyring, historikk, kategorisering, prioritering, automatisk ruting, interne notater, vedlegg samt håndtering av frister og svartider.

5.4. Telefoni

Telefoniløsningen skal være en integrert del av kontaktsenterløsningen og støtte effektiv håndtering av innkommende og utgående samtaler.

Telefoniløsningen skal være enkel å bruke og gi brukerne en helhetlig arbeidsflate, samtidig som den skal tilby funksjonalitet for administrasjon, styring og oppfølging av telefonhenvendelser.

5.5. SMS

Løsningen skal støtte utsending av SMS til kunder, både manuelt fra en sak og automatisk som del av definerte arbeidsprosesser. Utsendte SMS-er skal kunne knyttes til relevant sak og inngå i dialoghistorikken. Leverandøren skal beskrive eventuell støtte for mottak av SMS og toveis SMS-dialog i tilbudt løsning.

5.6. Kategorisering og digitale skjema

Løsningen skal støtte hierarkisk kategorisering av saker, logikkstyrte digitale skjema og dynamiske felter. Endringer i digitale skjema skal kunne publiseres fortløpende uten behov for utviklerbistand.

5.7. Kunnskapsbank og selvbetjening

Løsningen skal støtte kunnskapsbank og selvbetjeningsfunksjonalitet for kunder, herunder mulighet for å følge status på egne saker. Løsningen skal også støtte forhåndsdefinerte svarmalen som kan opprettes, vedlikeholdes og administreres sentralt av oppdragsgiver.

5.8. AI, selvbetjening og automatisering

Løsningen skal kunne støtte forslag til svar, automatisk kategorisering, oppsummering av dialoger og automatisering av gjentakende henvendelser.

5.9. Kundehistorikk

Løsningen skal gi brukeren et samlet kundebilde med relevant kundeinformasjon, tidligere kundedialog og sakshistorikk på tvers av kanaler og fagområder.

5.10. Integrasjoner

Løsningen skal tilby standardiserte API-er og støtte integrasjon med oppdragsgivers relevante systemer og tjenester, herunder nettsider, mobilapplikasjoner, billettsystemer, økonomisystemer og analyseverktøy.

5.11. Rapportering og statistikk

Løsningen skal tilby statistikk og rapportering for kundeservice, saksbehandling og kanalbruk.

5.12. Informasjonssikkerhet og personvern

Løsningen skal være GDPR-kompatibel, støtte MFA, logging, revisjonsspor og datalagring innen EU/EØS.

Løsningen skal ha mulighet for å bestemme hvilke feltverdier i skjemaene som skal beskyttes ytterligere av GDPR, slik at de ikke vises på den automatiske genererte kvitteringen som sendes til e-post.

6. Support, responstid og språk

Leverandøren skal tilby en supportordning som sikrer effektiv håndtering av feil, driftsforstyrrelser og andre supporthenvendelser knyttet til løsningen. Supportordningen skal omfatte den samlede leveransen og ha tydelige rutiner for registrering, prioritering, eskalering og oppfølging av supportsaker.

Leverandøren skal beskrive sin tilbudte løsning, herunder:

- supportens åpningstider og tilgjengelige kontaktkanaler
- hvordan supportsaker registreres, prioriteres og følges opp
- hvordan feil kategoriseres etter alvorlighetsgrad

- garantert responstid for de ulike alvorlighetsgradene
- mål og eventuelle garantier for feilretting og gjenoppretting
- rutiner for eskalering ved kritiske feil og driftsavbrudd
- hvordan oppdragsgiver kan følge status og historikk for supportsaker
- hvordan supportsaker håndteres når feil eller driftsforstyrrelser gjelder underleverandører eller tredjepartsløsninger.

For kritiske feil som hindrer eller i vesentlig grad påvirker kundeservice eller andre sentrale arbeidsprosesser, skal leverandøren ha en definert beredskaps- og eskaleringsprosess.

Support og kommunikasjon i supportsaker skal kunne gjennomføres på norsk. Dette gjelder både skriftlig og muntlig kommunikasjon med oppdragsgiver. Dialog mellom leverandøren og eventuelle underleverandører kan foregå på andre språk, men leverandøren skal sikre at oppdragsgiver har ett norskspråklig kontaktpunkt. Oppdragsgiver skal ikke selv måtte koordinere supportsaker mellom leverandøren, underleverandører eller andre aktører som inngår i leveransen.

7. Minimumsløsning ved lansering (MVP)

Oppdragsgiver ønsker en trinnvis innføring av den nye kontaktsenterløsningen. Første leveranse skal være en MVP som inneholder nødvendig funksjonalitet for å ta løsningen i ordinær bruk, samtidig som den etablerer et godt fundament for videreutvikling og økt bruk av automatisering og AI.

Alle skal-krav i vedlegg A, B og C inngår i MVP og skal være oppfylt ved første leveranse. Disse kravene utgjør minimumsnivået for funksjonalitet som skal være tilgjengelig når løsningen tas i ordinær bruk.

Kravene og føringene i vedlegg D er underliggende forutsetninger for leveransen og skal ivaretas ved etablering, implementering og drift av løsningen.

8. Trinnvis innføring av AI

Oppdragsgiver ønsker ikke at all tilgjengelig AI-funksjonalitet nødvendigvis skal tas i bruk fra første dag. Innføringen skal skje kontrollert og trinnvis, slik at teknologi, arbeidsprosesser og kompetanse kan utvikles parallelt.

Gjennom MVP ønsker oppdragsgiver særlig å etablere et godt grunnlag for videre bruk og innføring av AI. Dette kan blant annet omfatte:

- en strukturert kunnskapsbank basert på eksisterende FAQ-er, rutiner og annen relevant informasjon
- AI-støtte for brukerne, eksempelvis forslag til svar, relevante artikler og annen informasjon knyttet til den aktuelle kundesamtalen
- mulighet for kontroll og kvalitetssikring av AI-genererte forslag før de benyttes i kundesamtalen
- et teknisk og funksjonelt grunnlag for senere automatisering
- mulighet for å måle bruk, kvalitet og effekt av AI-funksjonaliteten.

I de første fasene ser oppdragsgiver særlig verdi i å benytte AI som støtte for brukerne. Dette gir organisasjonen mulighet til å bygge erfaring, kompetanse og tillit til teknologien før AI i større grad benyttes direkte i kundesamtalen eller til automatisert behandling av kundesamtaler.

Senere faser kan blant annet omfatte økt automatisering av gjentakende kundesamtaler, chatbot og virtuelle assistenter, mer avansert beslutningsstøtte og andre AI-baserte tjenester.

Leverandøren skal beskrive hvordan kravene til MVP kan leveres som en helhetlig første leveranse, og foreslå et realistisk veikart for videreutvikling. Det skal fremgå tydelig hvilken funksjonalitet som inngår i MVP, hvilke underliggende forutsetninger som må være på plass, og hvilken funksjonalitet leverandøren foreslår å innføre i senere faser.

8.1. Selvbetjening og automatisering

Oppdragsgiver ønsker at løsningen skal legge til rette for økt selvbetjening og automatisering av kundesamtaler og arbeidsprosesser. Målet er å gjøre det enklere for kunden å løse relevante behov selv, samtidig som behovet for manuell behandling reduseres.

Leverandøren skal beskrive hvordan den tilbudte løsningen kan støtte:

- selvbetjening på tvers av relevante kanaler og kontaktflater
- automatisert håndtering av standardiserte og gjentakende kundesamtaler
- automatisering av hele eller deler av arbeidsprosesser, fra kundesamtale til ferdig behandling
- bruk av AI til å forstå kundens behov, hente relevant informasjon og gjennomføre eller støtte relevante handlinger

- integrasjon med underliggende systemer og datakilder som er nødvendige for å gjennomføre automatiserte prosesser
- tydelige mekanismer for å overføre en kundehenvendelse til en bruker når den ikke kan eller bør håndteres automatisk
- kontroll, kvalitetssikring og oppfølging av automatiserte prosesser.

Aktuelle bruksområder kan eksempelvis være refusjoner, reisegaranti, informasjonsforespørsler og andre standardiserte kundehenvendelser eller oppgaver som i dag krever manuell behandling.

Leverandøren skal synliggjøre hvilken funksjonalitet som er tilgjengelig i den tilbudte løsningen ved avtaleinngåelse, og hvilken funksjonalitet som kan innføres trinnvis gjennom avtaleperioden. Det er ønskelig at oppdragsgiver selv kan konfigurere og videreutvikle selvbetjenings- og automatiseringsprosesser uten omfattende bistand fra leverandøren.

9. Opsjon 1 - Chatbot

Oppdragsgiver ønsker på sikt å kunne ta i bruk chatbot som en integrert del av kontaktsenterløsningen. Chatboten skal kunne benyttes til automatisert kundedialog og selvbetjening og bidra til at kunder kan få informasjon, veiledning og hjelp uten direkte bistand fra en bruker. Formålet er å legge til rette for økt selvbetjening og automatisering av standardiserte og gjentakende kundehenvendelser. Chatboten skal kunne benytte kunnskapsbanken som kilde til kvalitetssikret informasjon og kunne overføre kundedialogen til en bruker når henvendelsen ikke kan eller bør håndteres automatisk.

Oppdragsgiver ønsker en trinnvis innføring av AI og automatisering. Det er derfor ikke fastsatt endelige funksjonelle eller tekniske krav til chatboten på nåværende tidspunkt.

Leverandøren skal tilby chatbot som en opsjon og beskrive:

- hvordan chatboten kan inngå som en integrert del av kontaktsenterløsningen
- hvordan chatboten kan benytte og samhandle med kunnskapsbanken
- hvordan chatboten kan støtte informasjon, veiledning og selvbetjening
- hvordan dialog og relevante opplysninger kan overføres til en bruker når henvendelsen krever direkte kundekontakt eller videre saksbehandling
- hvordan relevant dialoghistorikk og informasjon følger henvendelsen ved overføring til en bruker

- muligheter for integrasjon med relevante systemer og datakilder for å støtte automatiserte prosesser
- hvordan oppdragsgiver kan administrere, konfigurere og videreutvikle chatboten
- hvordan løsningen ivaretar personvern, informasjonssikkerhet, sporbarhet og kontroll ved bruk av AI
- tilgjengelig funksjonalitet ved kontraktsinngåelse og eventuell planlagt videreutvikling
- prinsipper for prising av etablering, lisenser, bruk, eventuell integrasjon samt drift og forvaltning.

En eventuell utløsning av opsjonen vil skje på et senere tidspunkt når oppdragsgivers behov, ønsket funksjonalitet og omfang er nærmere avklart. Opsjonen kan utløses i løpet av kontraktsperioden inkl. eventuelle opsjonsår.

10. Opsjon 2 – Integrasjon mot manuelle reiserettigheter

Oppdragsgiver ønsker på sikt å kunne integrere kontaktsenterløsningen med løsninger for håndtering av manuelle reiserettigheter, som rekvisisjoner og vouchere, gjennom Enturs plattform.

Formålet er å legge til rette for mer sammenhengende og effektive arbeidsprosesser, der brukeren i størst mulig grad kan håndtere slike reiserettigheter fra samme arbeidsflate som øvrige kundehenvendelser.

Enturs løsning for håndtering av manuelle reiserettigheter og nødvendige grensesnitt er fortsatt under utvikling. Det er derfor ikke mulig å gi en detaljert beskrivelse av integrasjonen eller fastsette endelige tekniske krav på nåværende tidspunkt.

Leverandøren skal tilby integrasjonen som en opsjon og beskrive:

- hvordan den tilbudte løsningen kan legge til rette for en fremtidig integrasjon med Enturs løsning
- relevante tekniske forutsetninger og integrasjonsmuligheter
- hvordan integrasjonen kan etableres når nødvendige tjenester og grensesnitt hos Entur er tilgjengelige
- prinsipper for prising av utvikling, etablering og eventuell drift og forvaltning av integrasjonen.

En eventuell utløsning av opsjonen vil skje på et senere tidspunkt når løsning, grensesnitt og oppdragsgivers behov er nærmere avklart. Opsjonen kan utløses i løpet av kontraktperioden inkl. eventuelle opsjonsår.

11. Leveransemodell, ansvar og bruk av underleverandører

Oppdragsgiver er kjent med at tilbudte løsninger kan være basert på et samspill mellom flere aktører. Dette kan eksempelvis innebære at én aktør leverer plattform og lisenser, mens andre aktører leverer implementering, konfigurering, integrasjoner, rådgivning og videreutvikling.

Leverandøren skal tydelig beskrive hvordan den foreslåtte leveransemodellen er organisert, og hvordan ansvar og oppgaver er fordelt mellom leverandøren, eventuelle underleverandører, plattformleverandører og andre samarbeidspartnere.

Beskrivelsen skal som minimum angi:

- hvilke aktører som inngår i leveransen, og hvilke roller og ansvarsområder de har
- hvilke aktører som leverer henholdsvis plattform, lisenser, implementering, integrasjoner, konfigurering, rådgivning og videreutvikling
- hvordan ansvaret for drift, sikkerhet, feilretting og support er fordelt
- hvordan leverandøren sikrer koordinering og samhandling mellom aktørene
- hvilke deler av leveransen som er underlagt tredjeparts lisensvilkår eller andre betingelser
- eventuelle avgrensninger i leverandørens ansvar som følge av tredjepartskomponenter eller -tjenester.

Det skal videre fremgå tydelig av tilbudet hvilke kostnader som gjelder selve plattformen og skytjenesten, og hvilke kostnader som gjelder implementering, konsulent tjenester og videreutvikling.

For oppdragsgiver er det viktig at den valgte leveransemodellen gir tydelige ansvarsforhold og ett enkelt kontaktpunkt for oppfølging av den samlede leveransen, også når flere aktører inngår i leveransen.

12. Tildelingskriterier

Ved evaluering av tilbudene vil oppdragsgiver legge vekt på i hvilken grad den tilbudte løsningen samlet sett dekker oppdragsgivers behov og krav. Tilbudene vil bli vurdert etter følgende tildelingskriterier og vekting:

- Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %
- Demonstrasjon av løsningen – 5 %
- Pris og totale kostnader – 30 %
- Implementering og gjennomføring – 15 %
- AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %

Leverandøren skal strukturere tilbudsbesvarelsen i tråd med tildelingskriteriene og tydelig beskrive hvordan den tilbudte løsningen svarer på de enkelte kriteriene. Besvarelsen skal være konkret og gjøre det enkelt å skille mellom funksjonalitet som inngår i tilbudt løsning, funksjonalitet som tilbys som tillegg, og funksjonalitet som er planlagt for senere utvikling.

13. Mal for tilbudsbesvarelse

Leverandøren skal strukturere tilbudet i henhold til kapittelinnndelingen nedenfor. Besvarelsen skal være konkret og etterprøvbar, og informasjon som er relevant for evalueringen, skal være enkel for oppdragsgiver å finne igjen.

Når besvarelsen gjelder konkrete krav i kravspesifikasjonen, skal leverandøren oppgi kravets referanse-ID, eksempelvis «Vedlegg A, skal-1» eller «Vedlegg B, bør-2».

Opplysninger som kun fremgår av vedlegg, produktark, lenker eller annen generell dokumentasjon, vil ikke nødvendigvis bli lagt til grunn i evalueringen dersom det ikke er tydelig henvist til dokumentasjonen i besvarelsen.

13.1. Sammendrag

Leverandøren skal gi en kortfattet presentasjon av:

- den tilbudte løsningen
- de viktigste egenskapene ved løsningen
- hvordan løsningen dekker oppdragsgivers behov
- eventuelle forutsetninger, avhengigheter og lisensforhold
- hvilke deler av løsningen som leveres av leverandøren og eventuelle underleverandører.

Maksimalt omfang: 2 sider.

13.2. Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %

Leverandøren skal beskrive hvordan den tilbudte løsningen oppfyller kravene og behovene i kravspesifikasjonen.

13.2.1. Overordnet løsningsbeskrivelse

Leverandøren skal beskrive:

- løsningens oppbygging og hovedkomponenter
- sentrale arbeidsprosesser og brukerflater
- hvordan løsningen vil fungere i oppdragsgivers organisasjon
- hvilke deler som inngår som standardfunksjonalitet
- hvilke deler som krever konfigurasjon eller tilpasning

- eventuelle tredjepartsløsninger og integrasjoner.

13.2.2. Besvarelse av funksjonelle krav

For hvert relevant krav eller kravområde skal leverandøren beskrive:

Krav-ID:

Hvordan kravet løses:

Standardfunksjonalitet, konfigurasjon eller utvikling:

Eventuelle begrensninger eller forutsetninger:

Henvisning til dokumentasjon/demonstrasjon:

Leverandøren skal tydelig angi dersom beskrevet funksjonalitet ikke er tilgjengelig ved tilbudsfristen, men inngår i planlagt videreutvikling.

13.2.3. Brukervennlighet og effektivitet

Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen understøtter:

- effektiv og intuitiv bruk
- effektive arbeidsprosesser og redusert tidsbruk
- ulike brukergrupper og roller
- administrasjon og konfigurasjon
- universell utforming og tilgjengelighet
- opplæring og støtte til brukerne.

Leverandøren bør så langt det er mulig konkretisere hvordan løsningen kan bidra til enklere arbeidsprosesser og økt produktivitet for brukerne.

13.2.4. Teknisk løsning og integrasjoner

Leverandøren skal beskrive relevante:

- integrasjoner og API-er
- dataflyter
- grensesnitt
- autentiserings- og tilgangsløsninger
- muligheter for konfigurasjon
- avhengigheter til andre systemer.

13.2.5. Oppsummering

Leverandøren skal avslutte kapitlet med en kort oppsummering av løsningens viktigste styrker sett opp mot oppdragsgivers behov.

13.3. Demonstrasjon av løsningen – 5 %

Etter tilbudsfristen legges det opp til en 30 minutters digital demonstrasjon av løsningen via Microsoft Teams.

Leverandøren skal demonstrere den tilbudte løsningen med utgangspunkt i scenarioer og oppgaver angitt av oppdragsgiver.

Demonstrasjonen skal vise faktisk funksjonalitet i den tilbudte løsningen og ikke kun presentasjoner, skisser eller konseptbeskrivelser, med mindre annet er spesifisert av oppdragsgiver.

Leverandøren skal i tilbudet beskrive:

- hvilken løsning og versjon som vil bli demonstrert
- hvilke deler som er standardfunksjonalitet
- eventuell funksjonalitet som er konfigurert spesielt for demonstrasjonen
- eventuell funksjonalitet som ikke kan demonstreres
- hvem som vil delta fra leverandøren.

Oppdragsgiver kan under demonstrasjonen be leverandøren utføre konkrete oppgaver i løsningen.

Presentasjonsmateriale som skal benyttes under demonstrasjonen, skal legges ved tilbudet i PPT- eller PDF-format.

13.4. Pris og totale kostnader – 30 %

Leverandøren skal fylle ut oppdragsgivers prisskjema som fremgår av Vedlegg 2.

Prisbesvarelsen skal gi et fullstendig bilde av kostnadene knyttet til etablering, bruk, forvaltning, drift, vedlikehold og videreutvikling av løsningen.

Leverandøren skal som minimum synliggjøre og skille mellom:

- etablerings- og implementeringskostnader
- lisens- og abonnementskostnader

- driftskostnader
- kostnader til forvaltning, support og vedlikehold
- kostnader til integrasjoner
- kostnader til opplæring
- eventuelle transaksjons- eller volumavhengige kostnader
- konsulentpriser
- kostnader ved endringer og videreutvikling
- eventuelle tredjepartskostnader
- øvrige kostnader som oppdragsgiver må påregne.

Alle forutsetninger som ligger til grunn for prisene, skal fremgå tydelig.

Leverandøren skal også beskrive hvilke faktorer som kan påvirke kostnadsnivået gjennom avtaleperioden.

13.5. Implementering og gjennomføring – 15 %

Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen skal etableres og tas i ordinær bruk.

13.5.1. Gjennomføringsplan

Leverandøren skal beskrive:

- prosjektfaser
- aktiviteter
- milepæler
- estimert tidsbruk
- avhengigheter
- leveranser fra leverandøren
- nødvendige bidrag og estimert ressursbehov fra oppdragsgiver.

Det skal fremgå tydelig når MVP kan være klar for produksjonssetting og ordinær bruk.

13.5.2. Prosjektorganisering

Leverandøren skal beskrive:

- foreslått prosjektorganisering
- roller og ansvar
- nøkkelpersonell
- forventet ressursbehov fra oppdragsgiver
- bruk av eventuelle underleverandører.

13.5.3. Migrering, integrasjoner og etablering

Leverandøren skal beskrive hvordan følgende aktiviteter planlegges og gjennomføres:

- teknisk etablering
- konfigurasjon
- integrasjoner
- eventuell datamigrering
- testing
- kvalitetssikring
- produksjonssetting.

13.5.4. Opplæring og innføring

Leverandøren skal beskrive:

- opplæringsopplegg
- dokumentasjon
- støtte ved innføring
- opplæring av administratorer
- hvordan leverandøren vil bidra til en effektiv overgang til den nye løsningen.

13.5.5. Risiko

Leverandøren skal beskrive de viktigste risikoene knyttet til gjennomføringen.

For hver risiko skal følgende beskrives:

Risiko:

Sannsynlighet og konsekvens:

Risikoreduserende tiltak:

Ansvarsfordeling mellom leverandøren og oppdragsgiver:

13.6. AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %

Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kan videreutvikles gjennom avtaleperioden, og hvordan AI, automatisering og annen ny teknologi kan bidra til å forbedre kundeservice og saksbehandling.

13.6.1. AI-funksjonalitet

Leverandøren skal beskrive:

- AI-funksjonalitet som er tilgjengelig i løsningen ved tilbudsfristen
- hvordan funksjonaliteten skaper verdi for oppdragsgiver og brukerne
- hvordan AI-funksjonaliteten er integrert i arbeidsprosessene
- hvilke AI-funksjoner som eventuelt tilbys som tillegg
- kostnader knyttet til bruk av AI-funksjonalitet.

Det skal skilles tydelig mellom funksjonalitet som er tilgjengelig ved tilbudsfristen, og funksjonalitet som er under utvikling og vil bli innført i senere faser.

13.6.2. Ansvarlig bruk av AI

Leverandøren skal beskrive hvordan følgende områder ivaretas ved bruk av AI:

- personvern
- informasjonssikkerhet
- databehandling
- transparens
- menneskelig kontroll
- kvalitet og risiko ved bruk av generativ AI
- eventuell bruk av oppdragsgivers eller kundenes data til trening eller forbedring av AI-modeller.

13.6.3. Innovasjon og videreutvikling

Leverandøren skal beskrive:

- leverandørens modell for produktutvikling
- hvordan kundebehov påvirker produktutviklingen
- hvordan ny funksjonalitet gjøres tilgjengelig
- hvordan oppdragsgiver kan påvirke prioriteringer og videreutvikling
- hvordan leverandøren arbeider med innovasjon og ny teknologi.

13.6.4. Veikart

Leverandøren skal presentere et overordnet veikart for forventet utvikling av løsningen de neste to årene.

Veikartet skal så langt det er mulig skille mellom funksjonalitet som inngår i MVP, og funksjonalitet som kan innføres i senere faser.

13.7. Vedlegg og dokumentasjon

Leverandøren skal legge ved:

- utfylt kravspesifikasjon
- utfylt prismatrise
- gjennomføringsplan
- løsnings- og/eller arkitekturskisse
- relevante CV-er for nøkkelpersonell
- presentasjonsmateriale til demonstrasjonen
- eventuell øvrig dokumentasjon som uttrykkelig etterspørres i konkurransegrunnlaget.

Vedlegg skal nummereres og navngis tydelig.

Generell markedsførings- og produktdokumentasjon skal ikke benyttes som erstatning for en konkret besvarelse av kravene.

Anbefalt struktur på tilbudet

Tilbudet bør ha følgende innholdsfortegnelse:

1. Sammendrag

2. Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %
3. Demonstrasjon av løsningen – 5 %
4. Pris og totale kostnader – 30 %
5. Implementering og gjennomføring – 15 %
6. AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %
7. Vedlegg og dokumentasjon

Vedlegg A – Funksjonskrav saksbehandling

Løsningen skal støtte helhetlig håndtering av kundehenvendelser og saksbehandling på tvers av kanaler. Funksjonaliteten skal som minimum omfatte følgende:

1. Håndtering av e-post, chat, digitale skjema, nettside, sosiale medier og andre relevante kanaler i samme løsning.
2. Fleksibelt oppsett og administrasjon av innbokser, køer, filtergrupper og arbeidsflater for ulike fagområder.
3. Automatisk ruting og delegasjon av saker basert på regler, kategorier, fagområder, sakstype eller andre definerte kriterier.
4. Deling av relevant informasjon på tvers av fagområder, samtidig som tilgang til saker, opplysninger og felter kan styres etter roller og behov.
5. Interne notater, kommentarer og diskusjoner knyttet til den enkelte sak.
6. Strukturert og sporbar saksbehandling, der saken beholder samme saksnummer og historikk gjennom hele dialogforløpet og på tvers av kanaler.
7. Hierarkisk og fleksibel kategorisering av saker, eksempelvis etter kategori, underkategori, årsak, konsekvens, linje, operatør, tjeneste eller fagområde.
8. Mulighet for å koble saker til relevante hendelser eller objekter i verdikjeden, eksempelvis driftsavvik, kontrakt, linje, operatør, app, betalingsløsning eller sanntidshendelser.
9. Automatisk eller regelstyrt skille mellom interne og eksterne saker.
10. Støtte for flere samtidige chatsamtaler per saksbehandler, varsling ved nye meldinger eller svar og konfigurerbare åpningstider med automatisk aktivering og deaktivering av chat.

Digitale skjema

11. Løsningen skal tilby funksjonalitet for å opprette, konfigurere, publisere og vedlikeholde digitale skjema uten behov for omfattende utviklerbistand.
12. Skjemaene skal kunne benyttes til ulike formål, herunder refusjoner, klager, garantikrav og generelle kundehenvendelser, og kunne publiseres eller bygges inn på svipper.no.

13. Oppdragsgiver skal selv kunne opprette og endre skjema, herunder felter, obligatoriske felt, valideringsregler, vedlegg, kategorier, arbeidsflyt og bekreftelsestekster.
14. Løsningen skal støtte ulike felttyper, gjenbruk av felter og dynamiske eller logikkstyrte skjema der spørsmål, felter og videre forløp tilpasses kundens tidligere svar.
15. Opplysninger fra skjema skal lagres strukturert i en definert datamodell slik at informasjonen kan benyttes videre i saksbehandling, rapportering, automatisering og integrasjoner.
16. Innsending av skjema skal kunne opprette en sak automatisk, med kategorisering og ruting til riktig kø, fagområde eller saksbehandler basert på definerte regler.
17. Kunden skal kunne motta automatisk bekreftelse på innsendt skjema, og videre dialog skal kunne knyttes til samme sak og historikk.
18. Innsendte skjema skal ved behov kunne eksporteres eller lagres som PDF og knyttes til saken.
19. Skjemaene skal støtte sikker overføring og behandling av personopplysninger, herunder nødvendige mekanismer for informasjon om personvern, samtykke der dette er relevant, tilgangsstyring og regler for lagring og sletting.
20. Skjemaene skal være universelt utformet, responsive og kunne benyttes på mobiltelefon, nettbrett og datamaskin.
21. Løsningen skal støtte integrasjon mellom skjemaløsningen, svipper.no og dagens CMS-løsning fra ACOS, fortrinnsvis gjennom standardiserte API-er eller sikker innebygging.

Data, integrasjoner og tilgangsstyring

22. Løsningen skal støtte import og eksport av relevante datasett i standardformater, herunder Excel og CSV.
23. Løsningen skal tilby standardiserte API-er og støtte integrasjon med relevante tredjepartssystemer.
24. Løsningen skal ha rollebasert tilgangsstyring og gjøre det mulig å skjerme saker, vedlegg, felter og sensitive opplysninger mellom ulike brukergrupper og fagområder, i samsvar med krav til personvern og informasjonssikkerhet.

Leverandøren skal beskrive hvordan funksjonaliteten for digitale skjema etableres og forvaltes, hvilke eventuelle integrasjoner eller tilleggskomponenter som kreves, og i hvilken grad oppdragsgiver selv kan konfigurere og videreutvikle skjemaene uten bistand fra leverandøren.

Leverandøren skal videre beskrive hvordan strukturerte skjemadata kan benyttes i den videre saksbehandlingen, herunder til automatisk kategorisering og ruting, rapportering, automatisering og integrasjon med andre systemer.

Løsningen bør tilby:

1. AI-basert kategorisering og ruting av saker.
2. Automatisert opprettelse og konfigurering av filtergrupper og arbeidsflyter.
3. Masseopprettelse og administrasjon av felter og skjemaelementer.
4. Fleksibel administrasjon og konfigurering av chat-widget uten behov for kodeendringer eller utviklerbistand fra leverandøren.
5. Publisering og tilgjengeliggjøring av svarartikler og FAQ-er i chat-widget.
6. Filtrering av svarartikler basert på språk, kategori og tema.
7. Avansert søk i chat, saker og kunnskapsbank, herunder søk på tvers av innhold, kategorier og metadata.
8. Analyse av kundehenvendelser og mønstre på tvers av relevante datasett.

Vedlegg B – Funksjonskrav telefoni

Telefoniløsningen skal være en integrert del av kontaktsenterløsningen og støtte følgende funksjonalitet:

1. Innkommende og utgående telefoni, inkludert mulighet for å ringe direkte fra løsningen.
2. IP-telefoni (VoIP). Telefoniløsningen skal være basert på IP-telefoni, der tale og telefonitjenester leveres over IP-nettverk. Løsningen skal ikke være avhengig av tradisjonelle fysiske telefonlinjer eller bordtelefoner for den enkelte bruker.
3. Køhåndtering og ruting, slik at samtaler kan fordeles basert på blant annet kø, kompetanse, tilgjengelighet og åpningstid.
4. Tilbakeanrop (callback), slik at kunden kan be om å bli oppringt fremfor å vente i kø.
5. Overføring av samtaler mellom brukere, køer og andre relevante deler av organisasjonen.
6. Visning av kundeinformasjon ved innkommende samtale, slik at relevant kundeinformasjon, sakshistorikk og tidligere kundedialog kan være tilgjengelig for brukeren når samtalen besvares.
7. Registrering av samtaler og kontaktårsak, slik at telefonhenvendelser inngår i kundens relevante historikk på lik linje med henvendelser i andre kanaler.
8. Statistikk og rapportering, herunder samtalevolum, ventetid, svartid, tapte samtaler, samtalelengde, servicenivå og andre relevante nøkkeltall. Data fra telefoniløsningen skal inngå i samme rapporterings- og analysefunksjonalitet som beskrevet i vedlegg C.
9. Sanntidsoversikt, slik at autoriserte brukere kan følge køsituasjon, tilgjengelighet og samtaletrafikk gjennom dagen.
10. Administrasjon av åpningstider og talemeldinger, inkludert håndtering av avvikende åpningstider og driftsmeldinger.
11. Opptak av samtaler, dersom dette tilbys. Leverandøren skal beskrive hvordan funksjonaliteten ivaretar tilgangsstyring, lagring, sletting, personvern og informasjon til kunden.
12. Oppdragsgiver benytter Microsoft Teams som en integrert del av arbeidshverdagen. Leverandøren skal beskrive hvordan telefoniløsningen

samhandler med Teams, herunder håndtering av status og tilgjengelighet, samtaleoverføring og telefoni.

13. Softphone, dersom dette benyttes i den tilbudte løsningen.
Leverandøren skal beskrive hvordan softphone-funksjonaliteten fungerer, hvilke enheter som støttes, og hvordan den inngår i brukerens arbeidsflate og samhandler med øvrig funksjonalitet i kontaktsenterløsningen. Med softphone menes en programvarebasert telefoniløsning der brukeren kan ringe og motta samtaler via PC eller annen egnet enhet, normalt ved bruk av headset, uten behov for fysisk bordtelefon.
14. Leverandøren skal beskrive hvordan telefonitjenesten opprettholdes ved feil, driftsavbrudd eller bortfall av andre deler av kontaktsenterløsningen.

Vedlegg C – Krav til statistikk

Løsningen skal som minimum kunne rapportere på:

1. antall kundesøknader og saker
2. fordeling av kundesøknader på kanaler
3. sakstyper og kategorier
4. responstid og svartid
5. behandlingstid
6. oppfyllelse av SLA og eventuelle fristbrudd
7. restanser og åpne saker
8. bruk av chat
9. søknader fordelt på fagområde
10. utvikling og trender over tid for relevante nøkkeltall, herunder endringer i volum, sakstyper, kanaler, responstid, svartid, behandlingstid og restanse.

Rapporteringen skal kunne filtreres på:

12. tidsperiode
13. kanal
14. fagområde
15. sakstype og kategori
16. team og bruker
17. kontraktsområde, eksempelvis buss, hurtigbåt og ferge
18. linje eller samband, eksempelvis busslinje, hurtigbåtlinje eller fergesamband.

Løsningen skal i tillegg støtte:

19. eksport av rapporteringsdata
20. konfigurerbare dashboards
21. sanntidsoversikt over relevante nøkkeltall
22. automatisk generering og distribusjon av rapporter

23. rollebasert tilgang til rapportering og rapporteringsdata.

Løsningen bør støtte:

1. integrasjon med Microsoft Power BI
2. analyse og identifisering av trender og mønstre
3. AI-basert analyse og innsikt
4. visualisering og analyse av kundereiser og kanalbruk
5. analyse av bruk og effekt av chatbot og selvbetjening
6. analyse av årsaker til kundesveikender
7. prediksjon av fremtidig volum og belastning.

Vedlegg C – Krav til kunnskapsbank

Kunnskapsbanken skal bidra til å redusere personavhengighet i organisasjonen ved å samle, strukturere og tilgjengeliggjøre relevant kunnskap og informasjon på ett sted.

Oppbygging, vedlikehold og administrasjon av kunnskapsbanken skal kunne utføres direkte i løsningen av autoriserte brukere, uten behov for eksterne verktøy eller utviklerbistand.

Løsningen skal:

1. støtte strukturering og organisering av innhold gjennom kategorisering, tagging, filtrering og andre relevante funksjoner
2. gjøre det enkelt og effektivt for brukere å søke etter og finne relevant informasjon
3. legge til rette for at ulike faggrupper kan opprette, vedlikeholde og administrere innhold innenfor egne fagområder, samtidig som løsningen støtter deling og samarbeid på tvers av faggrupper
4. støtte ulike tilgangs- og publiseringsnivåer, slik at innhold kan gjøres tilgjengelig internt for brukere og, der det er relevant, eksternt for kunder
5. støtte gjenbruk og publisering av innhold fra kunnskapsbanken i relevante kanaler, eksempelvis chat, chatbot, svarmaler og andre digitale kontaktflater
6. ha integrasjonsmuligheter mot relevante kanaler og publiseringsløsninger, herunder chat-løsninger, sosiale medier og oppdragsgivers nettsider
7. støtte automatisert eller forenklet distribusjon av relevant innhold fra kunnskapsbanken til eksterne kanaler.

Vedlegg D – Krav til informasjonssikkerhet og personvern

Leverandøren og leverandørens ansatte skal ha taushetsplikt om informasjon de får tilgang til gjennom kontraktsforholdet.

Dersom leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av oppdragsgiver, skal det inngås databehandleravtale.

Dersom leverandøren skal benytte oppdragsgivers IKT-systemer eller IKT-ressurser, skal gjeldende IKT-reglement og sikkerhetskrav følges.

1. Databehandleravtale

Når en leverandør behandler personopplysninger på vegne av fylkeskommunen, skal det i tillegg etableres en databehandleravtale for å sikre at behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Det skal brukes standardiserte maler, enten malen til DFØ eller Datatilsynet.

2. Tilstrekkelige garantier

Leverandøren skal, dersom det er aktuelt å behandle personopplysninger på vegne av oppdragsgiver, opptre som databehandler i henhold til personopplysningsloven og personvernforordningen (GDPR).

Leverandøren skal kunne dokumentere at det er etablert tilstrekkelige tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre at behandlingen av personopplysninger skjer i samsvar med gjeldende regelverk.

Som dokumentasjon kan leverandøren for eksempel vise til:

- sertifisert styringssystem for informasjonssikkerhet (ISO 27001),
- styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern (ISO 27701), eller
- annen relevant dokumentasjon som demonstrerer etterlevelse av kravene i personopplysningsloven og GDPR.

3. Sikkerhetsrevisjon

Oppdragsgiver skal ha rett til å gjennomføre sikkerhetsrevisjon av leverandøren og den leverte løsningen i avtaleperioden.

Leverandøren skal legge til rette for slike revisjoner og bidra med nødvendig dokumentasjon og tilgang innen rimelig tid.

4. Risikostyring

Leverandøren skal ha etablerte prosesser for løpende identifisering, vurdering og håndtering av sårbarheter og sikkerhetsrisiko i tjenesten og tilhørende systemer.

Leverandøren skal dokumentere hvordan sikkerhetsarbeidet følges opp, herunder rutiner for risikovurdering, hendelseshåndtering og oppdatering av sikkerhetstiltak.

Leverandøren bør være åpen om egne sikkerhetspraksiser og regelmessig rapportere til oppdragsgiver om sikkerhetsstatus, avvik og sikkerhetshendelser som kan påvirke tjenesten eller oppdragsgivers data.

5. Avslutning av avtale

Ved avslutning av avtalen skal leverandøren bistå oppdragsgiver med en ordnet avvikling og overgang til annen løsning eller leverandør.

Leverandøren skal legge til rette for at oppdragsgivers data kan overføres til oppdragsgiver eller til tredjepart utpekt av oppdragsgiver, i et strukturert og alminnelig brukt format.

Oppdragsgiver skal beholde eierskapet til alle data som er lagret eller behandlet i tjenesten gjennom hele avtaleperioden og etter avtalens opphør, frem til data er overført og/eller slettet i henhold til oppdragsgivers instruksjoner.

Leverandøren skal, etter oppdragsgivers anmodning, dokumentere at data er slettet fra leverandørens systemer og eventuelle underleverandørers systemer, med mindre lagring er påkrevd etter lov eller forskrift.

6. Beskyttelse av data under overføring

All data som overføres via nettverk skal sikres mot uautorisert tilgang, endring og avlytting. Dette gjelder både data som overføres til og fra tjenesten, data som overføres internt i tjenesten, og data som utveksles med eksterne tjenester eller integrasjoner.

Leverandøren skal benytte anerkjente og oppdaterte sikkerhetsmekanismer for kryptering og sikker kommunikasjon ved overføring av data.

7. Beskyttelse av datasenter

Leverandøren skal sikre at datasentre og tilhørende infrastruktur er beskyttet mot uautorisert tilgang, tyveri, skade, tap og driftsavbrudd.

Leverandøren skal ha etablerte fysiske og tekniske sikkerhetstiltak som bidrar til å sikre kontinuerlig og stabil drift av tjenesten.

8. Beskytte lagret informasjon

Leverandøren skal definere, velge, dimensjonere og implementere egnede kryptografiske mekanismer, inkludert tilstrekkelig nøkkeladministrasjon, for å sikre sikker drift av tjenestene. Dette gjelder både data lagret i tjenesten og data som overføres via nettverk.

Leverandøren skal sikre at det finnes pålitelige rutiner for sikkerhetskopiering og gjenoppretting for å beskytte data mot tap, skade eller utilgjengelighet.

9. Separasjon mellom kunder

Leverandøren skal sikre at oppdragsgivers tjenester og data er logisk og/eller fysisk separert fra andre kunders tjenester og data hos leverandøren.

10. Backup

Leverandøren skal sørge for tilfredsstillende sikkerhetskopiering av data, slik at data kan gjenopprettes raskt og effektivt ved behov.

11. Sletting av data

Leverandøren skal kunne dokumentere rutiner og metoder for sikker sletting av data.

Leverandøren skal sikre at slettede data ikke kan gjenopprettes, rekonstrueres eller komme på avveie etter sletting.

12. Tilgjengelighet

Tjenesten skal ha høy tilgjengelighet og være tilgjengelig for oppdragsgiver når tjenesten er nødvendig for virksomheten.

Leverandøren skal kunne dokumentere garantert oppetid for tjenesten, inkludert eventuelle servicenivåavtaler (SLA).

Leverandøren skal på forespørsel kunne dokumentere historisk oppetid og tilgjengelighet for tjenesten.

13. Endringshåndtering

Leverandøren skal ha prosess for å håndtere endringer for å sikre at endringer som kan påvirke sikkerheten identifiseres og håndteres, og at uautoriserte endringer kan oppdages.

14. Sporbarhet

Leverandøren skal sikre at alle relevante handlinger utført av leverandøren logges.

Loggene skal være beskyttet mot manipulering, endring og uautorisert tilgang.

Oppdragsgiver skal på forespørsel gis tilgang til relevante logger.

15. Tilgangskontroll/autentisering

Løsningen skal ha tilgangskontroll som sikrer at brukere kun får tilgang til informasjon og funksjoner de er autorisert for.

Autentisering basert utelukkende på brukernavn og passord anses ikke som tilstrekkelig. Løsningen skal støtte sterk autentisering, herunder multifaktorautentisering (MFA).

Dersom det er relevant for tjenesten, skal leverandøren tilby verktøy for administrasjon av oppdragsgivers brukere og tilganger.

Løsningen skal ha støtte for integrasjon med eksterne identitetstilbydere, herunder Microsoft Entra ID eller tilsvarende løsninger.

16. Sikkerhetsovervåking

Leverandøren skal ha tilstrekkelig sikkerhetsovervåking av tjenesten, rutiner for varsling ved sikkerhetshendelser og evne til å håndtere sikkerhetshendelser raskt og effektivt.

Leverandøren skal på forespørsel gi oppdragsgiver tilgang til relevante revisjonsrapporter for vurdering av sikkerhetsovervåking, tilgangsstyring for leverandørens administratorer samt prosedyrer og rutiner for varsling og hendelseshåndtering.

Sikkerhetslogger skal gjøres tilgjengelig for oppdragsgiver på forespørsel.

Vedlegg E – Brukerhistorier

Brukerhistorie: Opprettelse og vedlikehold av skjemaer

Digitale skjema benyttes til å samle inn strukturert informasjon fra kunder og andre relevante interessenter. Brukeren skal kunne opprette, konfigurere, teste, publisere og vedlikeholde skjema, herunder definere felter, valideringsregler, logikk og avhengigheter.

Brukeren

Brukeren:

- oppretter nye skjema og vedlikeholder eksisterende skjema
- definerer hvilke opplysninger som skal innhentes
- oppretter og vedlikeholder felter og gjenbrukbare skjemaelementer
- bygger logikk og avhengigheter mellom felter
- definerer obligatoriske felter og valideringsregler
- tester skjema og tilhørende logikk før publisering
- publiserer og oppdaterer skjema ved behov.

Typisk arbeidsprosess

Opprettelse og vedlikehold av skjema omfatter typisk:

Planlegging → opprettelse og valg av felter → skjemabygging → konfigurering av logikk og validering → testing → publisering → vedlikehold

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Opprettelse og administrasjon av felter er tidkrevende og innebærer mye manuelt arbeid.
- Logikk og avhengigheter mellom felter kan bli komplekse og kreve omfattende testing.
- Feltnavn og datastruktur påvirker hvordan informasjonen senere presenteres og kan benyttes i saksbehandlingen.
- Enkelte valideringer og endringer kan kreve bistand fra leverandøren.
- Manglende eller begrenset automatisk lagring kan medføre risiko for tap av arbeid.
- Begrensede muligheter for hierarkisk strukturering kan medføre behov for omfattende manuell logikk.

- Flate datamodeller begrenser muligheten til å strukturere, analysere og se sammenhenger i informasjonen som samles inn.
- Samlet medfører dette unødvendig tidsbruk og kan redusere kvaliteten og anvendeligheten av innsamlede data.

Brukerhistorie: Chat

Chat gir kunden en rask og direkte kanal til Svipper kundeservice for spørsmål, veiledning og avklaringer. Målet er å hjelpe kunden raskt og avklare om henvendelsen kan løses direkte i chatten eller krever videre saksbehandling.

Kunden

- Opplever at honnørrabatt er valgt i appen, men at full pris er belastet.
- Er usikker på hvorfor feil pris er belastet og ønsker rask avklaring.
- Velger chat fordi dette oppleves som en rask og enkel måte å få hjelp på.
- Forventer raske svar og god oppfølging underveis i dialogen.
- Ønsker å forstå hva som har skjedd, og få tydelig informasjon om videre oppfølging.
- Kan ved behov bli veiledet videre til refusjon eller annen saksbehandling.

Brukeren

- Mottar henvendelsen med relevant informasjon som kunden allerede har oppgitt.
- Avklarar saken gjennom dialog og relevante oppfølgingsspørsmål.
- Har tilgang til relevant kundeinformasjon og historikk som kan bidra til å avklare henvendelsen.
- Veileder kunden om mulig årsak og videre prosess.
- Vurderer om henvendelsen kan løses direkte i chatten eller krever videre saksbehandling.
- Må balansere behovet for raske svar med korrekt og kvalitetssikret informasjon.

Typisk arbeidsprosess

Kunden starter chat → henvendelsen identifiseres og avklares → brukeren innhenter eventuell tilleggsinformasjon → henvendelsen løses i chat eller videreføres til saksbehandling → kunden informeres om videre oppfølging

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Mange henvendelser krever flere spørsmål og svar før kundens behov er tilstrekkelig avklart.

- Enkelte henvendelser må videreføres til refusjon eller andre saksbehandlingsprosesser.
- Ved overgang til en annen kanal eller prosess kan kunden måtte oppgi informasjon på nytt.
- Informasjon og dialog fra chat følger ikke nødvendigvis saken videre på en strukturert måte.
- Chat er ressurskrevende fordi kundene forventer kontinuerlig oppfølging og korte svartider.
- Kunnskapsbank, FAQ og andre selvbetjeningsfunksjoner kan redusere behovet for manuell håndtering av enkle og gjentakende henvendelser.
- Det er behov for at chat inngår i samme kundebilde, sakshistorikk, rapportering og analyse som øvrige kanaler.

Brukerhistorie: Kunnskapsbank

Kunnskapsbanken skal være en felles og kvalitetssikret kilde til informasjon for kundeservice, saksbehandling og selvbetjening. Målet er at kunden skal kunne finne svar selv når det er hensiktsmessig, samtidig som brukerne arbeider ut fra et felles og oppdatert kunnskapsgrunnlag. Kunnskapsbanken skal bidra til lik behandling, konsistente svar og effektiv saksbehandling på tvers av kanaler.

Kunden

- Har spørsmål knyttet til reisen og ønsker raske og korrekte svar.
- Foretrekker i mange tilfeller å finne informasjon selv og forventer at den er enkel å finne og forstå.
- Ønsker en enkel og forutsigbar opplevelse uavhengig av hvilken kanal som benyttes.
- Forventer konsistent informasjon og service på tvers av kanaler og kontaktpunkter.
- Opplever trygghet når relevant informasjon er lett tilgjengelig og samsvarer på tvers av kanalene.
- Blir frustrert når informasjon mangler, er utdatert eller varierer mellom ulike kanaler.

Brukeren

- Benytter kunnskapsbanken som en sentral kilde i kundedialog og saksbehandling.
- Har behov for rask tilgang til oppdatert og kvalitetssikret informasjon.
- Benytter felles rutiner, artikler og svarmaler for å bidra til lik og korrekt behandling.
- Gir konsistente svar gjennom felles informasjon, språk, tone og svarmaler.
- Kan arbeide tryggere og mer effektivt når relevant kunnskap er samlet og enkelt tilgjengelig.
- Opplever økt tidsbruk og usikkerhet når informasjon er vanskelig å finne, er utdatert eller finnes i flere versjoner.

Typisk arbeidsprosess

Kunnskap opprettes og kvalitetssikres → publiseres i kunnskapsbanken → gjøres tilgjengelig for relevante brukere og kanaler → benyttes i kundedialog, saksbehandling og selvbetjening → innhold vedlikeholdes og oppdateres ved behov

Behov, utfordringer og flaskehalser

- Relevant og kvalitetssikret kunnskap bør kunne gjenbrukes på tvers av kundedialog, saksbehandling og selvbetjeningskanaler.
- Spredt, utdatert eller motstridende informasjon øker tidsbruken og kan føre til ulik behandling og svekket tillit hos kunden.
- Kunnskapsbanken bør være integrert med øvrig funksjonalitet i kontaktsenterløsningen, slik at relevant informasjon er tilgjengelig direkte i brukerens arbeidsflate.
- Innhold må kunne vedlikeholdes, kvalitetssikres og oppdateres på en effektiv måte, slik at brukerne kan ha tillit til at informasjonen er korrekt og aktuell.
- Kunnskapsbanken bør kunne danne et felles kunnskapsgrunnlag for brukere, selvbetjeningsfunksjoner og AI-basert støtte.
- Verdien av kunnskapsbanken ligger i raskere tilgang til relevant informasjon, mer effektiv saksbehandling, likere behandling og en mer konsistent kundeopplevelse.

Brukerhistorie: Manglende informasjon ved innstilt buss

Kunden planlegger reisen i Svipper-appen og forventer at reise- og avviksinformasjonen er korrekt og oppdatert. Når en avgang uteblir uten at avviket er synlig i kundekanalene, må kunden finne alternativ transport og kontakte Svipper kundeservice. Brukeren må deretter undersøke hendelsen og sammenstille informasjon fra flere kilder for å kunne gi kunden et korrekt og troverdig svar.

Kunden

- Planlegger reisen ut fra informasjonen i Svipper-appen og forventer at informasjonen er oppdatert.
- Opplever frustrasjon og redusert tillit når bussen uteblir uten at det er gitt informasjon om avviket.
- Må endre reiseplanene og eventuelt finne alternativ transport.
- Kan ha tidligere erfaringer med lignende hendelser som påvirker forventningene til hvordan henvendelsen blir håndtert.
- Ønsker å bli hørt og få en tydelig og troverdig forklaring på hva som har skjedd.
- Forventer informasjon om eventuell videre oppfølging.

Brukeren

- Har tilgang til relevant kundehistorikk og tidligere kundehenvendelser.
- Innhenter og sammenstiller informasjon om hendelsen fra relevante systemer og interne kilder.
- Undersøker om avviket var registrert, og hvilken informasjon som var tilgjengelig i kundekanalene på det aktuelle tidspunktet.
- Dokumenterer årsak, funn og relevante opplysninger i saken.
- Identifiserer og håndterer eventuelle relaterte eller dupliserte saker.
- Gir kunden et tydelig og kvalitetssikret svar basert på tilgjengelig informasjon.

Typisk arbeidsprosess

Kunden sender inn en henvendelse → saken opprettes og kategoriseres → relevant kundehistorikk identifiseres → brukeren innhenter informasjon fra relevante systemer og kilder → informasjonen sammenstilles og dokumenteres

→ eventuelle relaterte saker kobles sammen → kunden får svar og eventuell videre oppfølging

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Informasjon om hendelsen kan være fordelt på flere systemer og interne informasjonskilder.
- Brukeren må manuelt innhente og sammenstille informasjon for å forstå hva som har skjedd.
- Relevant informasjon og interne avklaringer må kobles til hovedsaken for å sikre en samlet og etterprøvbar historikk.
- Flere kunder kan kontakte kundeservice om samme hendelse, noe som kan føre til mange separate eller dupliserte saker.
- Manuell kategorisering og tagging øker tidsbruken og kan gi varierende datakvalitet.
- Fragmentert informasjon gjør saksbehandlingen tidkrevende og øker risikoen for feil eller mangelfulle svar.
- Manglende sammenheng mellom avviksinformasjon, kundeenvendelser og saksbehandling gjør det vanskeligere å identifisere omfang og mønstre knyttet til en hendelse.

Brukerhistorie: Bestillingsbuss

Bestillingsbuss er et viktig transporttilbud i områder med begrenset ordinært rutetilbud. En del av kundene har begrenset digital erfaring eller foretrekker å bestille via telefon. Bestillingsprosessen består i dag av flere manuelle steg og involverer flere aktører og systemer. Dette gjør prosessen tidkrevende og gir begrenset oversikt over status fra bestilling til bekreftet transport.

Kunden

- Har behov for transport på en strekning eller et tidspunkt der det ordinære rutetilbudet er begrenset.
- Kontakter Svisper kundeservice på telefon og forventer rask og trygg hjelp.
- Kan være avhengig av at bestillingen gjennomføres fordi alternative reisemuligheter er begrensede eller ikke finnes.
- Oppgir nødvendige opplysninger om reisen og eventuelle relevante behov.
- Ønsker en tydelig bekreftelse på at bestillingen er mottatt og transporten vil bli gjennomført.
- Forventer å få beskjed dersom det oppstår endringer som påvirker bestillingen.

Brukeren

- Mottar bestillingen og registrerer nødvendige opplysninger om kunden og reisen.
- Videreformidler bestillingen til ansvarlig aktør for planlegging og gjennomføring av transporten.
- Følger status på bestillingen og mottar bekreftelse på at transporten kan gjennomføres.
- Informerer kunden om status og bekrefter bestillingen.
- Følger opp eventuelle avvik eller manglende bekreftelser.
- Har behov for at relevante opplysninger om bestillingen registreres strukturert og kan benyttes til rapportering og statistikk.
- Skal kunne følge bestillingen gjennom hele prosessen og ha oversikt over hvem som har ansvar for neste steg.

Typisk arbeidsprosess

Kunden bestiller transport → brukeren registrerer bestillingen → bestillingen videreformidles til ansvarlig aktør → transporten planlegges og bekreftes → status oppdateres → kunden mottar bekreftelse → reisen gjennomføres → data inngår i rapportering og statistikk

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Store deler av bestillingsprosessen foregår utenfor dagens saksbehandlingssystem.
- Informasjon overføres manuelt mellom flere aktører og gjennom ulike verktøy og kanaler, blant annet telefon, e-post, Microsoft Teams og Excel.
- Det finnes ikke én samlet oversikt over bestillingens status og historikk gjennom hele prosessen.
- Flere manuelle overføringer øker risikoen for feilregistrering, manglende bekreftelser og tap av informasjon.
- Brukeren må følge opp flere ledd manuelt for å sikre at bestillingen blir gjennomført.
- Rapportering og statistikk er avhengig av separat manuell registrering.
- Manglende strukturert registrering gjør det vanskeligere å analysere blant annet bestillingsvolum, etterspørsel, avvik og utvikling over tid.
- Feil eller manglende oppfølging kan få betydelige konsekvenser for kunder som er avhengige av transporttilbudet.

Brukerhistorie: Klage på kontrollgebyr

Kunden mottar et kontrollgebyr etter en billettkontroll og mener at gebyret er ilagt på feil eller urimelig grunnlag. Kunden sender inn en klage og forventer at saken vurderes individuelt på bakgrunn av tilgjengelig dokumentasjon og gjeldende regelverk. Brukeren må undersøke hendelsen, innhente relevant informasjon og ta stilling til om gebyret skal opprettholdes, ettergis eller refunderes.

Kunden

- Mottar et kontrollgebyr og kan oppleve situasjonen som stressende og økonomisk belastende.
- Sender inn klage og relevant dokumentasjon gjennom et digitalt skjema.
- Ønsker at egen forklaring og omstendighetene rundt hendelsen inngår i vurderingen.
- Kan ha behov for å ettersende dokumentasjon eller andre opplysninger.
- Forventer en korrekt, rettferdig og individuell behandling.
- Ønsker informasjon om status og forventet behandlingstid mens saken behandles.
- Forventer en tydelig begrunnelse for utfallet av klagen.

Brukeren

- Mottar klagen med informasjon og dokumentasjon som kunden har sendt inn.
- Kontrollerer om nødvendig dokumentasjon foreligger og innhenter manglende opplysninger ved behov.
- Innhenter og sammenstiller relevant informasjon fra blant annet kontrollrapport, Entur og kundens tilgjengelige kjøpshistorikk.
- Dokumenterer relevante opplysninger, vurderinger og beslutninger i saken.
- Vurderer kundens forklaring og tilgjengelig dokumentasjon opp mot gjeldende regelverk og interne retningslinjer.
- Tar stilling til om kontrollgebyret skal opprettholdes, ettergis eller refunderes.

- Iverksetter nødvendig videre behandling dersom utfallet medfører refusjon eller utbetaling.
- Sørger for at saken håndteres i samsvar med relevante krav til arkivering og rapportering.
- Har behov for effektiv tilgang til relevant informasjon for å sikre korrekt og konsistent behandling.

Typisk arbeidsprosess

Kunden sender inn klage → saken opprettes og kategoriseres → dokumentasjonen kontrolleres → eventuell manglende informasjon innhentes → relevant informasjon fra kontroll og billettsystemer sammenstilles → saken vurderes → beslutning dokumenteres → kunden mottar svar → eventuell refusjon eller utbetaling håndteres → saken avsluttes og relevante data inngår i arkiv og rapportering

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Relevant informasjon må innhentes og sammenstilles fra flere systemer og aktører, blant annet kontrollselskapet og Entur.
- Manglende dokumentasjon kan medføre flere avklaringsrunder med kunden.
- Informasjon som allerede finnes i andre systemer, må i enkelte tilfeller innhentes eller registreres manuelt.
- Vurderinger, refusjoner, arkivering og rapportering innebærer flere manuelle arbeidsoperasjoner.
- Kommunikasjon og dokumentasjon er fordelt på flere løsninger med begrenset automatisert dataflyt.
- Flere overleveringer mellom kundeservice, kontrollselskap, økonomi og andre funksjoner øker behovet for koordinering og oppfølging.
- Flere runder med informasjonsinnhenting og avklaringer kan føre til lengre behandlingstid og økt usikkerhet for kunden.
- Manuelle prosesser gjør det mer krevende å sikre konsistent behandling og effektiv rapportering på tvers av saker.

Brukerhistorie: Ikke betjent holdeplass

En foresatt opplever at skolebussen ikke betjener holdeplassen eller kjører hele den planlagte ruten. Eleven mister transporten og kommer for sent til skolen. Kunden sender inn en klage gjennom et digitalt skjema og kontakter deretter Svipper kundeservice på telefon for å forsikre seg om at saken er mottatt og blir fulgt opp.

Kunden

- Sender inn klage gjennom et digitalt skjema og mottar automatisk bekreftelse på at henvendelsen er registrert.
- Kontakter Svipper kundeservice på telefon for å få bekreftet at saken blir fulgt opp.
- Forventer at informasjon som allerede er oppgitt, er tilgjengelig når kunden tar kontakt i en annen kanal.
- Ønsker rask avklaring på hva som har skjedd, og informasjon om videre oppfølging.
- Forventer tydelig informasjon om eventuell reisegaranti eller refusjon dersom vilkårene er oppfylt.

Brukeren

- Mottar saken og har tilgang til kundens tidligere henvendelser og dialog på tvers av relevante kanaler.
- Undersøker om andre kunder har meldt inn samme hendelse, og om det allerede finnes en relatert sak eller registrert avvik.
- Innhenter relevant informasjon fra tilgjengelige systemer og interne og eksterne kilder.
- Sender saken til relevant driftsfunksjon dersom hendelsen ikke allerede er registrert eller avklart.
- Innhenter ved behov informasjon eller uttalelse fra operatøren og dokumenterer denne i saken.

- Vurderer kundens henvendelse opp mot tilgjengelig dokumentasjon og gjeldende vilkår for reisegaranti.
- Håndterer eventuell refusjon eller videreformidler nødvendig informasjon til økonomi.
- Dokumenterer utfallet og gir kunden et tydelig svar om hva som har skjedd og eventuell videre oppfølging.

Typisk arbeidsprosess

Kunden sender inn klage → saken opprettes og kategoriseres → eventuell telefonhenvendelse kobles til samme sak → relaterte henvendelser og registrerte avvik identifiseres → hendelsen undersøkes → informasjon innhentes fra driftsfunksjon og/eller operatør → saken vurderes → eventuell reisegaranti eller refusjon behandles → kunden mottar svar → saken avsluttes og relevante data inngår i rapportering

Dagens utfordringer og flaskehalser

- Kundens skriftlige henvendelse og etterfølgende telefonhenvendelse kan bli registrert i ulike systemer, noe som gir risiko for parallell eller duplisert behandling.
- Flere kunder kan melde inn den samme hendelsen uten at relaterte henvendelser identifiseres eller kobles sammen automatisk.
- Brukeren må søke manuelt for å finne relaterte saker og undersøke om hendelsen allerede er registrert.
- Relevant informasjon er fordelt på flere systemer, filer og kommunikasjonskanaler.
- Informasjon og uttalelser fra driftsfunksjon og operatør må i stor grad innhentes og dokumenteres manuelt.
- Behandling av reisegaranti og eventuell refusjon innebærer flere manuelle arbeidsoperasjoner og overføringer.

- Manglende sammenheng mellom kundedialog, avviksinformasjon, operatøroppfølging og økonomisk behandling gir økt tidsbruk og risiko for feil.
- Fragmenterte arbeidsprosesser gjør det vanskeligere å gi kunden løpende og konsistent informasjon om status i saken..