

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

1 Avtalens omfang (Avtalens punkt 1.1)

1.1 Kundens overordnede beskrivelse av sine behov (kontekst for Kundens krav)

Ferde har behov for et en nettleserbasert, multitenant og skybasert kontaktsenterløsning for håndtering av telefoni og skriftlige henvendelser i form av e-post, chat, og webskjema. I tillegg skal det leveres et ticketsystem der kundes henvendelser enkelt kan rutes mellom ulike agenter og grupper.

Systemet skal være raskt og intuitivt, og ha et brukervennlig grensesnitt med få klikk fra saksgangens begynnelse til slutt. Leverandøren skal overfor skyleverandøren tilstrebe bedring av brukervennlighet og funksjonalitet ved endringer i skytjenesten.

Avtalen gjelder i utgangspunktet inntil 15 samtidige brukere av et skybasert kontaktsentersystem. Antallet brukere kan skaleres opp eller ned i samsvar med Ferdes behov. Eventuelle grunnpriser skal være faste, mens lisenspriser skal tilpasses antallet samtidige brukere.

Kundesenteret behandler årlig ca. 10 000 inngående besvarte anrop pr. år, ca. 5 000 er tilbakering. Videre sendes ca. 15 000 SMS til kunder, og ca. 12 000 e-poster behandles i systemet.

1.2 Hvem avtalen gjelder for – Kundens tilknyttede virksomheter

Avtalen gjelder for Ferde AS.

1.3 Krav til Skytjenestene

1.3.1 Generelt

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.1.1	Systemet bør ha skaleringslogikk, slik at sluttbruker ikke må ta stilling til gjeldende plattformkapasitet.	Ø
1.3.1.2	Brukergrensesnittet skal være nettleserbasert og kunne fungere på vanlige, gratis tilgjengelige nettlesere.	A
1.3.1.3	Brukergrensesnittet skal være skalerbart til ulike skjermstørrelser.	A

1.3.2 Kommunikasjon

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.2.1	Systemet skal være omnichannel og minimum inneholde kommunikasjonsløsninger for telefoni, e-post, chat og SMS.	A

1.3.2.2	Systemet skal ha et ticketsystem der kundesamtaler enkelt kan rutes mellom ulike agenter og grupper. Det er en fordel med automatiske prosesser som reduserer arbeidsbelastningen for Kundens ansatte.	A*
1.3.2.3	Lydkvaliteten skal være god uten merkbar forsinkelse, ekko, skurring eller hakk.	A
1.3.2.4	Kunden skal selv på en enkel og effektiv måte kunne stenge telefonen og legge inn meldinger ved hjelp av IVR på kort varsel.	A*
1.3.2.5	Det skal være mulig for brukerne å rute innkommende telefoner til andre mottakere, sette over samtaler mv.	A

1.3.3 Integrasjoner

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.3.1	Systemet skal ha integrasjon med oppslag mot en nummeropplysningstjeneste, slik at brukerne av systemet kan se hvem som ringer.	A
1.3.3.2	Ticket skal kunne genereres med informasjon fra nummeropplysningstjenesten.	A*
1.3.3.3	Leverandøren skal bistå Kunden med å knytte leveransen opp mot Kundens Azure AD.	A

1.3.4 Administrasjonsmodul

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.4.1	Integrert i systemet skal være en godt utviklet administrasjonsmodul der det er mulighet for å selv kunne administrere brukere og meldinger i IVR.	A*
1.3.4.2	Administrasjonsmodulen må inneholde mulighet for å ta ut ulike typer statistikk og rapporter over trafikken generelt og på individuelt nivå.	A*
1.3.4.3	Man må raskt og enkelt kunne gjøre enkle endringer i køprioriteringen på alle typer henvendelser.	Ø

1.3.5 Sikkerhet

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.5.1	Systemet skal ha integrasjon mot AzureAD.	A
1.3.5.2	Systemet skal ha støtte for MFA.	A
1.3.5.3	Systemet skal gjøre det mulig for oppdragsgiveren å oppfylle dens plikter etter personopplysningsloven. Oppdragsgiveren ønsker særlig løsninger som sikrer personvern automatisk på ulike nivå i løsningen.	A

1.3.6 Rapportering

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.6.1	Systemet skal ha åpne API-er som oppdragsgiveren kan benytte til eksport av rapporter og statistikk.	A

1.3.7 Videreutvikling

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.3.7.1	Leverandøren skal bistå kunden ved evt. tilpasninger og videreutvikling ved behov.	A

1.4 Krav til Tilleggstjenester

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.4.1.1	Leverandøren skal yte opplæring til Kunden. Opplæringen skal gjennomføres i samsvar med Leverandørens tilbud. Som minimum skal Leverandøren tilby opplæring av 1-2 superbrukere og en gjennomgang med alle brukerne.	A*
1.4.1.2	Kunden kan bestille nye integrasjoner som Leverandøren har i sitt standardsortiment.	A

1.5 Opsjoner

Kravnr.	Krav	Kravtype (A, A*, Ø)
1.5.1.1	Det er ønskelig at systemet har funksjonalitet for modul for kundetilfredshetsundersøkelser som kan benyttes ved henvendelser via telefon, chat og e-post.	Ø

2 Andre krav i avtalen

2.1 Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Skytjenestene

Leverandøren skal behandle personopplysninger i samsvar med databehandleravtalen som er inngått mellom Kunden og Leverandøren.

2.2 Avtalens punkt 7.1.1 Generelle krav til informasjonssikkerhet

Leverandøren skal opprettholde et styringssystem for informasjonssikkerhet på minst samme nivå som systemet som lå til grunn for kvalifikasjon.

2.3 Avtalens punkt 7.2.2 Databehandleravtale for Skytjenestene

Det skal inngås egen databehandleravtale mellom partene.