



Upphandling telefoni och kundtjänst

Demokrati och medborgarservice

Intraservice - digital infrastruktur

2024-03-14

Agenda

- Var står vi
- Förslag på arbete framåt



Var står vi

- Projekt för att upphandla och införa processer och nya system för Service- och kundtjänstplattform
 - Startade 2020
 - Upphandling avbröts januari 2022 (inga svar)
- Projekt för att upphandla helhetslösning telefoni
 - Startade maj 2022
 - Upphandling avbröts sommaren 2023 (bristande konkurrens)
- Upphandla telefonilösning (anpassning av kravbild)
 - Startade sensommar 2023 och pågår
 - Upphandlad lösning kommer minst motsvara dagens
 - Serviceärendehanteringssystem - utgår



Stadens telefonilösning – nuvarande upphandling

Man kan ha olika strategier för leverans av tjänster till staden, vi har en produktstrategi för telefoni.

- Produktstrategi - produktupphandling
 - Standardprodukt
 - Anpassa arbetssätt efter produkt
 - Ej speciellt kundanpassad

Upphandling av produkter innebär anpassning av kravbild som baseras mer på branschen och leverantörernas erfarenhet av hur telefoni och kundtjänst ser ut i dagsläget.

I nuvarande upphandling ingår att upphandla:

- Växel (anknytningar, ringa, svara)
- Kundtjänstsystem (ta emot anrop, kategorisera, tidsstämpla)
- Katalogtjänst (kontaktuppgifter och närvarostatus)



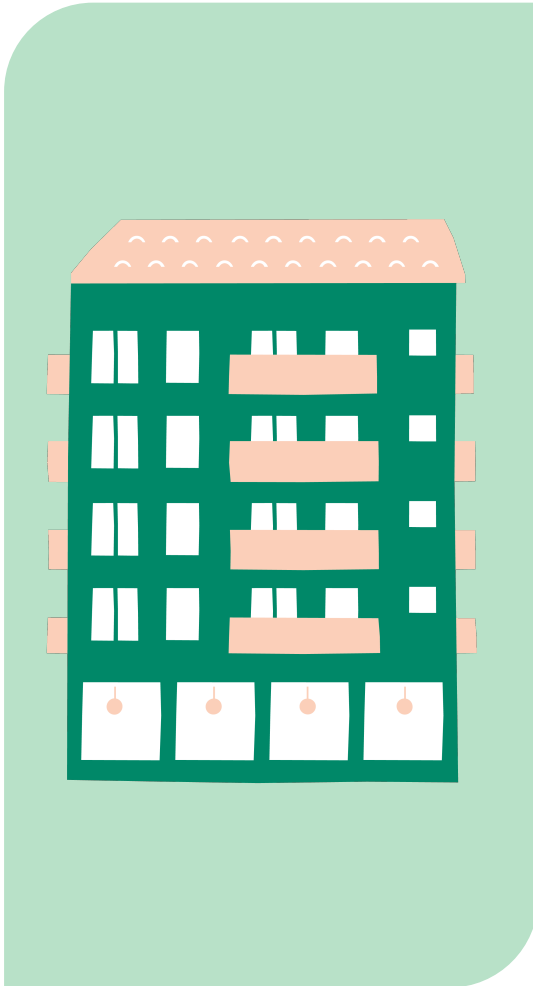
Sammanhållen service till medborgare



För att möjliggöra sammanhållen service mot medborgare krävs en ekosystemlösning i staden för serviceärendehantering, och inte en produkt för serviceärendehanteringssystem.

- Behovet kräver en stadenanpassad systemlösning, i motsats till att upphandla färdiga produkter.
- Svårt och dyrt att upphandla (komplex kravbild).
- Behovet innebär att vi bygger ihop, anpassar och integrerar olika plattformar, system och lösningar utifrån ett nyttjandeperspektiv (tydligt intressentperspektiv, främst medborgare, företagare och deras kundresor).
- Till exempel: lokala plattformar som goteborg.se och e-tjänsteplattformen, integration mot flera ärendehanteringssystem i staden, Digg:s nationella tjänster som Mina meddelanden, Mina ärenden, med flera.

Sammanhållen service till medborgare



- Sammanhållen service har varit en grund för skapandet av både goteborg.se och kontaktcenter
- För en bra kundresa när man kontaktar Göteborgs Stad så kan inte ärendehantering av serviceärende begränsas till kontaktcenterns behov av återkoppling utan behöver ses som en helhet så att vi har ändamålsenliga kanaler baserat på kundresor. Det kan vara allt från telefoner, webbplatser, guider och appar.
- Om staden går vidare med en gemensam lösning för serviceärenden och ärendeåterkoppling så behöver det göras ur ett helhetsperspektiv som adresseras både med gemensamt kravarbete vid inköp av lokala systemstöd och kompletteringar av gemensam infrastruktur.
- Göteborgs Stad har en kompetent e-tjänsteplattform som grund för att fånga data och återkoppla ärenden. Med den behöver kompletteras för att klara av att hantera interoperabilitet vilket krävs för samverkan i staden, främst gemensamt serviceregister för stadens alla tjänster samt en gemensam huvudbok (ärendelogg) för alla stadens serviceärenden.

Arkitekturprinciper

Några av stadens arkitekturprinciper

- Utforma användarcentrerade digitala tjänster
- Låt behov och nytta för helheten vara styrande
- Använd standarder och gemensamma begrepp

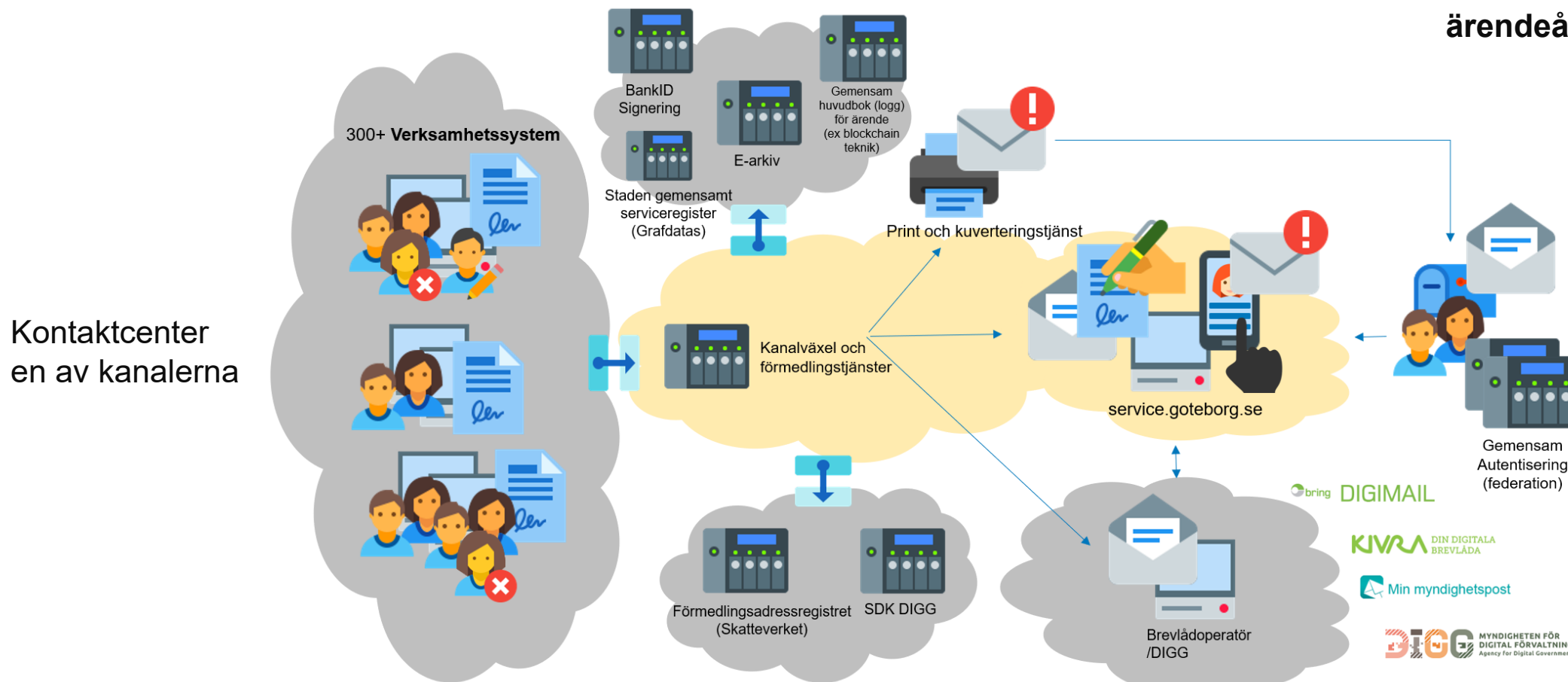
*Utdrag ut Göteborgs Stads riktlinje för arkitekturprinciper
0569/22*



Sammanhållen service mot medborgare

Kräver en ekosystemlösning som bygger på stadens arkitekturprinciper

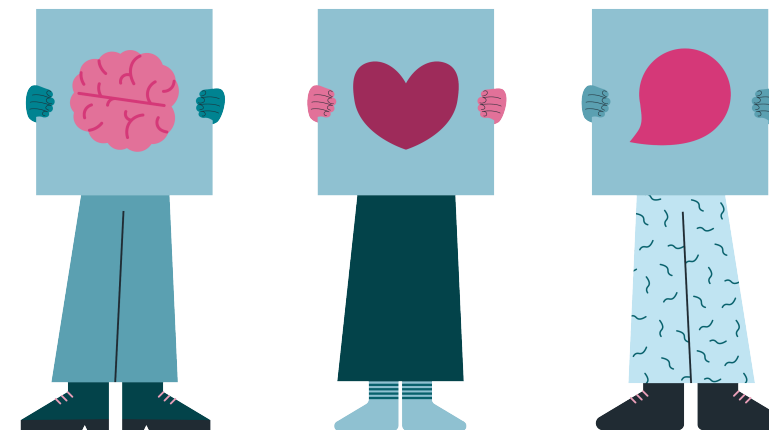
Översikt för digital ärendeåterkoppling



Arbete framåt

Hantera behov av gemensam serviceärendehantering i staden

- Stadenövergripande tjänst för serviceärendehantering
- Beslut och ägarskap för etablering av en sådan tjänst
- Förändringen behöver initieras via årlig analys
- Behovs- och kravanalys
- Arbete med begrepp och definitioner
- Interoperabilitet
 - **Teknisk** - gemensamma standarder, API:er, kommunikationsprotokoll
 - **Organisatorisk** - avser förmågan hos organisationer som deltar i datautbyte att säkerställa att deras verksamheter och processer kan dela och använda data.
 - **Juridisk** - att det inte finns rättsliga hinder mot att dela data
- Gemensamt serviceregister för stadens tjänster
- Gemensam huvudbok (ärendelogg) för stadens serviceärenden
- Anslutning till Digg:s infrastruktur Mina ärenden



Kontakt