

*Handläggare:*  
Ragna Forslund  
08-686 1959

## **Beslut gällande utlösande av option med befintlig kundserviceentreprenör**

### **Bakgrund**

I februari 2009 fattade SL:s styrelse beslut att uppdra åt SL:s vd att genomföra en gemensam upphandling av SL Kundtjänst AB och SL Center.

Uppdraget tilldelades GoExcellent Sweden East AB som sedan den 5 maj 2010 driver SL Contact Center ("SLCC": kundservice via telefon, mejl och SL Center-butik). Avtalet löper ut tre år efter driftstart, den 4 maj 2013, med en option att förlänga avtalstiden med maximalt två år.

Beslut om att utlösa optionen eller inte ska meddelas entreprenören senast nio månader före utgången av det tredje avtalsåret, således senast den 4 augusti 2012.

### **Förändrade kundbehov och utökad service**

Under de två år som har gått sedan GoExcellent tog över driften av SLCC har den tekniska utvecklingen, både i SL:s egna system och på marknaden i stort, skapat nya möjligheter och förändrade behov hos våra kunder. GoExcellent använder en modern telefoniplattform och företagets erfarenhet av systematisk uppföljning av samtalsvolym, ärendehanteringstider och samtalskvalitet har skapat goda förutsättningar för SL att följa trender i kundkontakterna och vara lyhörda för kundernas förändrade behov.

Uppdraget har under perioden utvecklats också genom ett utökat serviceutbud till våra resenärer och kunder. Under de senaste två åren kan SL bland annat se hur våra kunder i allt högre utsträckning väljer att kontakta oss via mejl i stället för via telefon. Vi kan samtidigt konstatera att ärendehanteringstiderna för samtal via telefon förlängs i takt med att kunderna ställer mer avancerade frågor och har högre krav än tidigare. I våra SL Center har det blivit tydligt att SLCC-personalen exempelvis också får besvara ett stort antal turistrelaterade frågor till förbipasserande resenärer och stockholmsbesökare.

Under våren 2010 lanserade SL förlustgaranti på SL Access-kort och processen för denna hantering har utvecklats i GoExcellent's regi.

I samband med den kommande utvecklingen av reskassan på SL Accesskort kommer tjänsten att få en större målgrupp och omfattningen av ärenden förväntas öka.

I samband med lanseringen av den nya e-handelsplattformen på Mitt SL under hösten 2011 tog GoExcellent över hanteringen av kundärenden gällande både den tidigare e-handelsplattformen och den nya. SL:s ambition och förväntan är att e-handeln ska öka och därmed även efterfrågan på support gällande densamma.

Den 11 april 2012 påbörjades ett försök med SL i sociala medier. Hanteringen av de kundärenden som kommer in via denna helt nya kundservicekanal sköts av GoExcellent i samarbete med SL:s Kommunikationssektion. Det är i dagsläget ännu för tidigt att uppskatta uppdragets kommande utveckling och omfattning. Dock kan konstateras att det är viktigt att SL fortsatt stärker sin närvaro i sociala medier för att ytterligare förbättra tillgängligheten gentemot kunder och resenärer.

En möjlig framtida utveckling av kundserviceuppdraget skulle kunna innefatta frågor och tjänster gällande Waxholmsbolagets trafik och biljetter i högre utsträckning än i dag.

Vidare står SL inför att, utifrån den av Trafiknämnden 17 april 2012 beslutade Försäljningskanalstrategin, utreda SL Centers roll som försäljningskanal. Resultatet av utredningen skulle potentiellt kunna innebära förändringar i tjänsteutbudet även i denna kanal.

### **Kundernas efterfrågan**

Sammantaget hanterades år 2011 totalt ca 2,3 mnkr kundkontakter inom hela SLCC (telefon, mejl, besök och försäljningsärenden i SL Center-butiker). Ersättningen för tjänster kopplade till grunduppdraget uppgick år 2011 till 78,3 mnkr år.

Affärsmodellen för kundtjänststavalet bygger i korthet på att ha en varierande bemanning under öppettiderna i förhållande till kunders och resenärers prognostiserade efterfrågan samt en målsatt servicegrad. Enligt ersättningsmodellen är den faktiska månadsersättningen kopplad till utfallet av hanterade ärenden i förhållande till den prognos av inkommande ärendevolymer som GoExcellent, tillsammans med SL, uppskattat inför kommande kvartal. Den månatliga ersättningen för uppdraget är således rörlig och varierar beroende på volymutfall i förhållande till prognos.

Brist på komplett statistik från tidigare SL Kundtjänst AB försvårade prognosarbetet under det första året. Med utgångspunkt i statistik från GoExcellents första verksamhetsår har detta arbete börjat stabiliseras. Förändrade resenärsbehov, komplexa trafikplaneringar och införandet av nya tjänster är dock faktorer som komplicerar prognosarbetet.

### **GoExcellent som leverantör**

Under avtalstiden har GoExcellent kontinuerligt utvecklat och effektiviserat de rutiner och arbetssätt som övertogs från SL Kundtjänst AB samt från de tre olika trafikentreprenörer som tidigare skötte SL Centren. Ett stort arbete har även lagts ned på att utveckla en strategi för enhetligt kundbemötande i kanalerna telefon och mejl.

Det totala nöjd kund index-resultatet för de senaste två mätperioderna ligger över den avtalsstadgade basnivån på 66 procent nöjda kunder. Resultatet från den senaste mätperioden (1 juli- 31 december 2011) visar att 69 procent av SL-resenärerna är nöjda eller mer än nöjda med GoExcellents ärendehantering.

Under år 2012 genomför GoExcellent, på eget initiativ, ett arbete med att se över samtliga av sina processer och implementera nya arbetssätt med sikte på att genomföra en COPC-certifiering av SL-uppdraget under hösten. COPC är en globalt erkänd certifiering specifikt framtagen för Contact Center-verksamhet. SL ser det som mycket positivt att entreprenören satsar på att utveckla och effektivisera sina processer och rutiner på det genomgripande sätt som denna certifiering kräver. SL:s förväntningar är att se resultat av detta arbete genom förbättrad målstyrning, mätbarhet och kvalitet och ytterst ökad kundnöjdhet och kostnadseffektivitet.

### **Ny kollektivtrafiklag den 1 januari 2012**

Den 1 januari 2012 trädde den nya kollektivtrafiklagen i kraft. Det är ännu för tidigt att se konsekvenserna av den avreglerade marknaden ur ett kundserviceperspektiv. Lagstiftaren nämner inte kundservice som sådan utan trycker bara på vikten av att branschen ska verka för en gemensam trafikantinformation. SL anser dock att åtgärder för att uppnå tillgänglig information på lång sikt ska utvecklas i alla kanaler samt att kollektivtrafiken generellt ska präglas av ett gott bemötande och lättillgänglig resenärsinformation. En möjlig utveckling är att även parter utanför den allmänna trafikplikten skulle kunna vara intresserade av att låta sin trafikinformation, i förhållande till nytillkommen trafikverksamhet, få vara en del av en gemensam kundtjänst och också att få utforma en gemensam resegaranti för att uppfylla resenärernas förväntan om *ett* kundgränssnitt för trafik- och biljetinformation, störningsinformation och bytespunkter i trafiksystemet. Det är i dag för tidigt att avgöra hur en sådan eventuell lösning skulle kunna se ut. Lagstiftaren ställer inga krav på gemensamma lösningar men nämner heller inget uttryckligen emot sådana. Lösningen skulle behöva tillgodose kundperspektivet utan att riskera gå emot den nya lagens andemening och syfte.

I ovan nämnda sammanhang skulle SLCC kunna komma att spela en viktig roll.

### **Alternativ framåt**

SL står nu inför två alternativa vägar framåt rörande avtalet med vår befintliga kundserviceentreprenör. Då kundservice som verksamhetsområde berör många områden inom SL, så har nedan alternativ och föreslagen väg framåt analyserats brett med deltagande från både verksamhets-, IT-, och strategiansvariga.

#### **Alternativ 1: Option på två år utlöses. GoExcellent kvarstår som leverantör.**

Att utlösa optionen skulle kunna innebära följande:

##### Fördelar:

1. Stabilitet vid ingången i den nya förvaltningsorganisationen.
2. En stabil kundservice ökar förutsättningarna för att smidigt kunna integrera Waxholmsbolagets kundservice i SLCC, om så skulle beslutas.
3. Ger SL tid att utreda SL Center som försäljningskanal utifrån den beslutade Försäljningskanalstrategin, innan en ny entreprenör tar vid.
4. En förlängning av avtalstiden innebär att SL får tillgång till ett än mer tillförlitligt statistikunderlag baserat på en längre period inför nästa upphandling, vad gäller ärendevolymen och ärendehanteringstider.
5. Ger SL tid att överblicka konsekvenserna och agera på eventuella förändringar med anledning av den nya kollektivtrafiklagstiftningen.
6. COPC-certifieringen hinner få genomslagskraft i verksamheten.

##### Nackdelar:

1. Ett förlängt avtal riskerar att "cementera" befintliga rutiner och arbetsprocesser vilket på sikt kan riskera att det blir svårare att göra en förnyad upphandling med konkurrensneutrala villkor.
2. Förvaltningen av nuvarande affärsmodell tar stora resurser i anspråk med årliga förhandlingar och återkommande prognosarbeten.

#### **Alternativ 2: Optionen utlöses ej. Upphandling av ny kundserviceentreprenör påbörjas.**

Att inte utlösa optionen skulle kunna innebära följande:

##### Fördelar:

1. Ett beslut om att i närtid på nytt upphandla kundserviceavtalet skulle kunna leda till ett avtal med stramare affärsmodell, färre förhandlingar och prognosarbeten och därmed eventuellt, men ej garanterat, ge minskade totalkostnader.
2. Ger SL möjligheten att omförhandla prisstrukturen och incitament för förbättringar, prognoser, "vinstdelning/kostnadsrisk" med erfarenheter från befintligt avtal.

Nackdelar:

1. Den nya kollektivtrafiklagstiftningen kan ge nya förutsättningar som inte hinner vägas in i upphandlingen. Därmed skulle avtalet i stället riskera bli dyrare via tillkommande tilläggsavtal.
2. Statistikunderlaget inför upphandling, gällande ärendevolymer och ärendehanteringstider, baseras endast på två verksamhetsår.
3. Då SLCC-verksamheten fortfarande är under utveckling i GoExcellents regi, riskerar en eventuellt ny entreprenör få en lång startsträcka vid övertagande av verksamhet (med risk för fördyrat avtal).
4. COPC-certifieringen hinner inte få full genomslagskraft i verksamheten.

Mot bakgrund av ovanstående bedöms sammantaget alternativ 1 som mest fördelaktigt.

### **Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning**

Inga negativa konsekvenser för resenärer med funktionsnedsättning kan konstateras i förhållande till gällande avtal eller i förhållande till aktuell fråga om utlösande av option. Snarare arbetar SL och GoExcellent gemensamt och kontinuerligt på att förbättra informationstillgängligheten. För tillfället pågår ett arbete rörande tydligare information gällande resegaranti för personer med funktionsnedsättning, i mål och mening att för dessa underlätta resandet med den allmänna kollektivtrafiken.

### **Konsekvenser för miljön**

GoExcellent är miljöcertifierade enligt avtal med SL.

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta att uppdra åt SL

att utlösa option på två år, samt

att förklara paragrafen omedelbart justerad

Anders Lindström  
Förvaltningschef

Ragna Forslund  
Trafikdirektör