

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-09-22
Version

Diarienummer
TN2014-0324

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937

Trafiknämnden
2014-10-07, info punkt 18

Upphandling av kundtjänstleverantör – förfrågningsunderlag

Sammanfattning

Upphandlingsprocessen av kundtjänstleverantör har påbörjats och ett förfrågningsunderlag är planerat att publiceras i oktober 2014.

Denna rapport sammanfattar kundtjänstupphandlingens inriktning, som ska medverka till att resenärerna i högre utsträckning än idag upplever att kundtjänst ger snabb och korrekt information och god service med hög kvalitet.

Rapporten berör fyra kvalitetspåverkande områden:

- Uppdragets omfattning, fler funktioner ger ytterligare samordningsfördelar
- Ersättnings- och incitamentsmodell som ska ge drivkraft till ökad kvalitet i leveransen
- Utvärderingsmodell och krav i förfrågningsunderlag som ska säkerställa att driftstart hos ny leverantör kan ske utan störningar för resenärerna/kunderna
- Att anbudsgivarens personalsammansättning är av betydelse och ska redovisas i anbudet

Huvudavtal och uppdragsbeskrivning ska tydliggöra leverantörens ansvar att skyndsamt reagera och agera vid förändringar som riskerar att försämra servicen till resenärerna. God service och hög kvalitet ska genomsyra utförandet i kundtjänst.

Uppdragets omfattning

Sedan förstudien beslutades i mars och anskaffningsbeslutet fastställdes i april 2014 har arbetet med att se över ytterligare behov och samordningsfördelar inom kundtjänst fortgått.

Trafikavdelningen
Sara Catoni

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-09-22
Version 1.0

Diarienummer
TN 2014-0324
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Det har medfört att Waxholmsbolaget (WÅAB) beslutat att påkalla optionen för terminalerna direkt vid driftstart av nytt kundtjänstavtal hösten 2015.

SL Kundtjänst och SL Center har sedan 2010 utökat sitt samarbete inom ramen för nuvarande uppdrag, bland annat hanterar medarbetare i SL Center e-postärenden när beläggningen i SL Center är låg.

På liknande sätt kan samarbetet mellan WÅAB:s kundtjänst och dess terminaler förstärkas likväl som SL Center och WÅAB:s terminaler kan marknadsföra och sälja varandras biljetter i större utsträckning än idag.

Färdtjänstservice och SL:s Företags- och försäljningssupport är fortsatt optioner i upphandlingen.

Ersättnings- och incitamentsmodell

Ersättningsmodell

Ersättningsmodellen är i kommande avtal baserad på en helt rörlig ersättning då behovet av personlig betjäning varierar över tid. Självbetjäningstjänster kommer under avtalsperioden sannolikt förbättras och nya tjänster tillkomma. En allmän trend inom kundtjänst är att enklare ärenden minskar samtidigt som mer komplexa frågor eller support av självbetjäningstjänster ökar.

En kvalitetspåverkande faktor är att nuvarande modell med pris per ärende har ersatts av pris per minut (telefon och e-post) eller pris per timme (administrativa uppgifter). Det innebär att målet för medarbetarna i kundtjänst inte längre är att hantera samtalet inom fastställd tid utan att omhänderta och åtgärda ärendet på bästa sätt utifrån resenärens olika förutsättningar.

Incitamentsmodell

Resenärernas krav på snabb service och effektiv hantering av ärenden mäts per månad genom uppföljning av svarstider och nöjd-kundindex.

Traditionellt i kundtjänstuppdrag utkrävs en procentuell del av månadsersättning om krav på *svarstider* inte uppnås. I denna upphandling har istället tillvägagångssättet med en process för avvikelsehantering valts, liknande den i trafikavtal. Det medför att leverantören måste agera mer skyndsamt genom att i första hand inkomma med åtgärdsplan. Om åtgärdsplanen inte ger effekt inom fastställd tid kan trafikförvaltningen innehålla ersättning och på längre sikt även förverka ersättning om problemet inte blir löst.

Avvikelsehanteringsprocessen ska gälla för samtliga ska-krav i avtal och uppdragsbeskrivning.

Trafikavdelningen
Sara Catoni

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-09-22
Version 1.0

Diarienummer
TN 2014-0324
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Vid mätning av hur nöjda kunderna är vid kontakt med kundtjänst har målet höjts från nuvarande 66 % till minst 75 % nöjda kunder. Om målet inte nås eller om det överträffas utgår vite respektive bonus med belopp beroende på avvikelens storlek. Vid negativ avvikelse ska leverantören även inkomma med en åtgärdsplan.

Utvärderingsmodell

Vald modell för tilldelning av upphandlingskontrakt är det anbud som är ekonomiskt mest fördelaktigt med hänsyn till totalpris och kvalitet. Kriterier för kvalitet är god service och hög kvalitet där anbudsgivaren ska inge en redogörelse för hur målen för detta kan uppnås. Den anbudsgivare vars anbud har det lägsta utvärderingspriset vinner upphandlingen och tilldelas uppdragsavtalet.

Etablering och driftstart

Anbudsgivaren ska i anbudet inge en redogörelse som utvisar anbudsgivarens lösning för övertagande av uppdraget så att kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls. Till anbudsgivarens förebereelseplan ska en riskanalys bifogas där anbudsgivaren ska identifiera, uppskatta och värdera risker samt föreslå riskreducerande åtgärder. Driftstart ska ske utan störningar för resenärerna.

Planer och redogörelser

Anbudsgivaren ska i anbudet inge planer och redogörelser som visar att anbudsgivaren säkerställer uppfyllelse av relevanta krav i uppdragsavtal. Stockholms läns landsting har beslutat att möjliggöra för fler personer med funktionshinder att arbeta inom landstingsfinansierad verksamhet.

Inom kundtjänstverksamheten kan personer med funktionsnedsättning vara en stor tillgång, speciellt då kundtjänst via ett telefonnummer för Tillgänglighet ger information och stöd till funktionshindrade. I anbudet ska anbudsgivaren ange hur de möjliggör att kundtjänsts personalsammansättning speglar samhället i stort avseende kön, ålder, etnisk bakgrund och funktionshinder. Det ger med stor sannolikhet en positiv påverkan på kundnöjdheten att kundtjänstens personalsammansättning speglar resenärernas.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Sara Catoni
Trafikdirektör