

Nordhordland Utviklingsselskap IKS

Att: Arthur Berg Reinertsen

Postboks 13

5902 ISDALSTØ

03.06.2016

Adaptive Kundedialog

Viser til tidligere samtaler og senest møte den 23.05.16 på Frekhaug hvor løsning for håndtering av publikumshenvendelser ble beskrevet og gjennomgått.

Vedlagt har vi beskrevet et prosjektforslag som viser muligheter i løsning, prosjekt for gjennomføring samt pris for forslag til forberedende arbeider og produkt. Vedlagt ligger også en separat løsningsbeskrivelse.

Vårt forslag baserer seg på vårt produkt Adaptive3 og tilhørende modul Kundedialog. I tillegg en egen public løsning som kan benyttes av kommunenes innbyggere for selv å kunne følge med på nye hendelser som innrapporteres. I tillegg kan man også registrere inn nye henvendelser man ønsker at kommunen skal ta tak i.

Vi forutsetter at løsning kjøres i samme miljø som Nordhordlandskart og som en del av driftskostnaden for denne.

Vi håper prosjektforslaget er av interesse og ta gjerne kontakt for hvis noe skulle kreve ytterligere informasjon eller avklaring. Ser frem til en videre dialog om dette prosjektet.

Med beste hilsen

Jens Erik Thyholdt
Seniorkonsulent
Asplan Viak Internet as



Prosjektforslag

Innføring av en meldingsløsning av denne type vil kreve noe forarbeid for at man skal lykkes med gjennomføring.

Aller først må målgruppen internt i organisasjon defineres. Hvilke fagområder ønsker man å ha med seg og hvilke personer skal ha hvilke oppgaver?

Dere nevnte en pilot. Skal dette være en kommune eller flere? Avgjør dette, men velg en kommune som ikke er for atypisk.

Definere fagområder

Definer de fagområder som man ønsker å ha med. Et utgangspunkt kan være:

- Veg
- Vann
- Avløp
- Park
- Renovasjon (håndteres av NGIR)
- Gatelys (hvis det driftes av andre enn kommunen)
- Bygg/eiendom
- Andre?

Det kan også være nyttig å tenke litt på om det er noen meldinger som bør knyttes til objekter av typen:

- Gatelys
- Miljøstasjoner (glass-, papir container mm)
- Osv

Gjør man dette vil man kunne få til automatiske koblinger og eventuelt feedback til melder slik vist på Frekhaug. Dette er i så fall objekter som må defineres som eget digitheme i Adaptiv 3. Dette gjør dere selv etter oppskrift fra oss.

Om man skal starte snevert for å prøve seg frem eller være litt ambisiøs kan være vanskelig å avgjøre. Starter man for snevert vil man ikke få nok meldinger til at man ser noen nytte i dette, er man for ambisiøs vil man kanskje skremme bort noen brukere og gjøre det hele for uoversiktlig.

Man må prøve seg litt frem. Jeg tror et utgangspunkt kan være å benytte de fagområder jeg nevnte ovenfor, men begrense antall meldingstyper inntil man ser hvordan dette går.

Definere brukere

Når man så har funnet fram til dette så trenger vi å lage en oversikt over aktuelle brukere. Oversikten må inneholde:

- Navn på bruker
- Tilhørende kommune
- Rolle



Det må være en og bare en hovedansvarlig pr fagområde. Hvis det innenfor et fagområde kan være behov for flere ansvarlige så kan ansvar også knyttes til meldingstypen. Poenget er at et fag/meldingstype bare har en ansvarlig. Dette er den som automatisk får tilordnet et ansvar når melding kommer inn. Vedkommende kan selvsagt flytte ansvar til andre avdelinger, personer etterpå, men vi trenger et sted å begynne.

Definere meldingstyper

Innenfor hvert fagområde må man så definere meldingstyper. Vi kan gi dere et utgangspunkt dere kan vurdere og tilpasse videre. Jeg nevnte ovenfor det å ikke være for ambisiøs her. Det er dessuten viktig å skille på:

- De koder publikum benytter
- De koder kommunen benytter

Et eksempel her kan være kvalitet på vann hvor kommunen kanskje ønsker å benytte:

- «Vannkvalitet smak»
- «Vannkvalitet lukt»
- «Vannkvalitet rust»
- «Vannkvalitet klor»
- «Vannkvalitet brun farge»
- «Vannkvalitet gul farge»







Dette vil bli for mange valg for publikum så her ville jeg nøyd meg med at publikum bare kan registrere:

- «Vannkvalitet smak»
- «Vannkvalitet lukt»

De øvrige koder kan gjerne benyttes internt, men ikke gjør det for komplisert for innbygger. Man må ikke skremme bort viktige meldinger fordi det blir for vanskelig å avgjøre. Sats heller på at kommentaren gir en forklaring som gjør at du ønsker å endre koden etterpå. Det har du full anledning til. Logg vil vise hvilke endringer som er foretatt.

Definere behandlingsstatuser

Behandlingsstatus som benyttes kan endres av kommunen. I utgangspunktet ser denne slik ut:

Behandlingsstatus	Henvendelsesstatus	
«Ikke behandlet»	Ubehandlet	
«Under behandling»	Under behandling	
«Vårt ansvar - ikke utbedret»	Behandlet	
«Vårt ansvar - utsatt til: se logg»	Behandlet	
«Vårt ansvar - midlertidig utbedret»	Behandlet	
«Vårt ansvar - ikke prioritert»	Behandlet	

Behandlingsstatus	Henvendelsesstatus	
«Vårt ansvar – utbedret»	Utbedret	<input type="radio"/>
«Ukjent årsak – avsluttet»	Utbedret	<input type="radio"/>
«Ikke vårt ansvar - videresendt til ansvarlig»	Utbedret	<input type="radio"/>
«Er en planlagt aktivitet»	Behandlet	<input checked="" type="radio"/>

En bør foreta en vurdering av dette tidlig. Også viktig at man forstår hva de ulike statuser betyr. Mange kommuner misbruker status «Under behandling» og det er ikke meningen. Denne handler om å vise overfor andre at noen ser på saken, men har ennå ikke kommet til en konklusjon. Dette SKAL være en midlertidig status og helst med varighet maks en dag!

Aksjoner på spesielle fag/meldingstyper

Tilslutt kanskje det vanskeligste, men mest spennende. Det er mulig å legge inn noen aksjoner på de meldinger som kommer inn. Aksjonstyper er:

- Automatisk generere mail/SMS
- Spesiell tilbakemelding
- Endre ansvar
- Endre status

De nevnte aksjonstyper benyttes gjerne i kombinasjon. Her handler det om å løse et av tre:

- Varsle personer i kommunen om hendelser av en spesiell art (ex brudd)
- Varsle personer som sjelden får meldinger og derfor trenger en spesiell påminnelse
- Videresende henvendelse til rett aktør når ansvarlig ikke er kommunen

Varsle personer er enkelt å legge til. Dette kan legges inn på fag eller meldingstype. En kan velge å varsle en person eller en gruppe av personer. Varsel kan være epost eller SMS.

Dersom man ønsker å videresende henvendelse til andre ansvarlige så trenger man gjerne å kombinere flere aksjonstyper. Hvis feilen f.eks er knyttet til et gatelys så kunne resultatet av en slik melding gjerne vært:

- Det genereres en mail som sendes til «drift@nettselskap.no»
- Henvendelsen får endret status til «Ikke vårt ansvar - videresendt til ansvarlig»
- Det legges en kommentar på meldingen som kan være «Feil på gatelys er BKK sitt ansvar og melding er derfor sendt videre til deres driftsavdeling»

En bør derfor tenke litt gjennom dette og i alle fall forsøke å legge inn noen automatiserte håndteringer slik at man ser hvordan dette fungerer. Kanskje et utgangspunkt kan være:

- Videresende meldinger om feil på gatelys
- Feil på veg rutes til riktig veieier

Generelle koder og kommunespesifikke

I den grad det er mulig bør man tilstrebe å få samsvarende, generelle koder for alle kommuner. Noen lokale tilpasninger vil det likevel være behov for og dette kan gjerne legges inn.

Spesielle koder vil være en utfordring dersom Kundedialog Public benyttes fra mobil enhet. I utgangspunktet vil kun generelle koder være tilgjengelig fordi man kanskje ikke vet hvilken kommune man faktisk er i når melding skal registreres. Hvis dette blir en utfordring så må vi heller se på en løsning hvor bruker aktivt angir hvilke kommuneoppsett han ønsker å benytte.

Koble inn andre fag

For å få maksimal nytte av Adaptiv Kundedialog så er det viktig å forsøke å knytte opp relevante data inn i løsningen. Det er nyttig å definere egne kategorier for noen av de tema som skal håndteres. Eksempler på dette kan være:

- Forhold vann og avløp. Lag en kategori «VA» hvor ledningskart hentes inn. Dette kan tas inn f.eks som shape i løsning.
- Forhold renovasjon. Lag en kategori «Renovasjon» som inneholder hytterrenovasjon, miljøkontainere osv.
- Forhold park. Lag en kategori «Park» som kanskje tar inn noen av de friluftsområder man finner i BOF.
- Osv..

Viktig å være litt kreativ her og tilrettelegge data på en slik måte at man får tak i den informasjonen man trenger for å håndtere ulike henvendelser på enklest mulig måte.

Oppsett/installasjon

Adaptive Kundedialog

Gitt at man har gjennomført alle øvelser nevnt ovenfor så vil vi kode opp løsning i forhold til dette. Egen felles site for samtlige kommuner settes opp på samme server som «Nordhordalandskart».

Kundedialog Public

Kunedialog Public gjøres tilgjengelig i kommunenes portalløsninger og kan settes inn som en iFrame løsning direkte i portal dersom man ønsker det. Anbefalt størrelse på iFrame er width/height på 920/650. Dette bør fungere for deres kommuner.

Kurs

Vi bør når løsning er ferdig satt opp og installert kjøre et kurs for å gå gjennom og sjekke ut løsning i forhold til forventninger. I utgangspunktet ikke for mange med på dette (maks 10-15). Hvis for mange foreslås heller å plukke ut noen tyngre brukere som så vil få i oppgave å kurse øvrige.

Lansering

For å lykkes er det viktig at så vel kommunens organisasjon som publikum og innbyggerne er motivert for å gå i gang med dette. Dette er kanskje den største utfordringen og det som er vanskeligst å få til.

For organisasjonen er det viktig å fokusere på ting som:

- Man avlaster kommunens servicekontor, sentralbord og personer med en del direkte henvendelser fra publikum. Er man heldig kanskje opp mot 50%
- Man får en god rutine på det å håndtere slike henvendelser. Man effektiviserer og kan spare tid.
- Man får et fantastisk informasjonsmateriale som kan benyttes i andre sammenheng for prioritering og planlegging av tiltak
- Man får en god indikator på den service man gjennomfører
- Man kan sammenlikne servicegrad for ulike avdelinger (litt konkurranse slik som Stavanger gjør).
- Man får kanskje noen flere henvendelser, men man kan også få færre fordi publikum vil se at forhold allerede er meldt å tatt hånd om

For publikum vil det være:

- Man tilfredsstiller kravet til 24/7. En døgnåpen mulighet for å legge inn henvendelser
- Melder kan be om å holdes orientert om håndtering av henvendelsen på epost/SMS
- Man kan følge med på kommunens aktiviteter
- Enkelte henvendelser vil håndteres automatisk slik at man umiddelbart får beskjed
- Ens bidrag vil i større grad være til nytte for kommunen for å kunne foreta riktige prioriteringer og beslutninger. Innbygger får større innflytelse.

Her bør man bruke flere kanaler. Aviser og kanskje lokal nyheter. Få med ledelsen, gjerne ordfører m.fl som fokuserer på den nye servicekommunen. Mest mulig blest om dette får løsningen i gang.

Kan være lurt å tenke gjennom et godt navn på løsningen. Mange kommuner omtaler slike løsninger som «VOF» (Varsel om feil). Andre forslag kan være «Feilmeldingen». Uansett – lag et kort og enkelt begrep man får inn i dagligtalen. Det gjør løsning kjent og virksom.

Fremdrift - milepeler

Prosjekt startes opp straks vi har fått en aksept på tilbud. Med sommerferien i rask anmarsj er det kanskje ikke aktuelt å starte forberedende arbeider før sommeren. Mitt forslag er derfor følgende:

- I august starter vi planlegging og forberedende arbeider. Dette vil kreve litt tid, men vi forutsetter at dette er klart innen utgangen av august. Kommunen vil ha en testversjon av løsning tilgjengelig for utprøving.
- Innen utgangen av september er løsning satt opp for bruk og lansering foreslås satt til 01.10.16

Kostnader

Bistand

Vi ser for oss å bidra i en del av den planlegging som skal foretas i forkant innføringen. Det meste vil kunne gjennomføres av kommunen selv etter veiledning og forslag fra oss. Det er antatt behov

for et oppstartsmøte samt en dag til kursing og gjennomgang av endelig løsning. Justeringer, oppsett og installasjon forutsettes løst med fjernoppkobling. Vårt bidrag for dette forutsettes løst innenfor 1 uv. Skulle det oppstå behov utover dette så må dette avtales særskilt.

Tekst	Timer	Timepris	Kostnad
Forberedende arbeider	40	1250	50 000

Utgifter til reise, opphold og diett kommer i tillegg. Vi legger til grunn Statens regulativ for dette. Alle priser er eks mva.

Programvare

Vi foreslår en leieavtale for denne programvare. Vi benytter en lineær prismodell som tar utgangspunkt i kommunestørrelse. For dere velger vi å se på de 10 kommunene som inngår Nordhordaland digitalt samarbeidet under ett. I sum ca 45000 innbyggere.

I forhold til en storkommune av størrelse Bergen vil dere da innrømmes en rabatt på 77%.

Tekst	Årlig leie
Adaptiv 3	0
Modul Kundedialog m/Public	76 250

Årlig leie gir også tilgang til support. Senere tilpasninger og justeringer av løsning må avtales spesielt og vil faktureres etter medgått tid.

Løsning driftes som en del av Nordhordalandskart. Mao ingen ekstra kostnad for dette.

Ønsker man i stedet en lisenskostnad + årlig vedlikehold så kan vi komme tilbake med pris på det.

