

Elroni kliendipöördumiste halduse hange

Hange on avaldatud: 24.05.2022 Elroni kodulehel www.elron.ee

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 30.05.2022 kell 15:00

1. Hanke eesmärk:

Eesti Liinirongid AS otsib professionaalset partnerit, kes pakuks ja juurutaks ettevõttes kliendipöördumiste halduse protsessi.

2. Hanke üldkirjeldus

2.1. Praeguse protsessi kirjeldus

Klientide kirjad saavad Outlooki, aadressile info@elron.ee vabas vormis e-mailidena, samuti läbi kodulehe tagasiside vormi.

Kliendipöördumistele vastaja vastab e-posti teel läbi Outlooki kõikidele kirjadele. Kõik sissetulevad ja väljaminevad kirjad registreeritakse dokumendihaldussüsteemis ja kõik kaebused kantakse ka Kliendikaebuste registrisse.

Kõik kaebused grupeeritakse teemade alla, mis omakorda jagunevad erinevateks alamprotsessideks (teemasid kokku 7, alamprotsesse kokku 36) Nt teema LIIKLUS, alamprotsess graafikus püsimine.

Probleem: leida lahendus, kus 2-3 teenindajat vastavad korraga kliendipöördumistele, aga et see ei toimuks kogemata korraga.

Leida lahendus, kus kirju ei peaks dokumendihaldussüsteemi ja Kliendikaebuste registrisse sisse kandma, vaid kõik pöördumised oleks ühes keskkonnas, mis võimaldab pöördumisi jälgida, välja võtta ja aruandlust luua.

2.2. Vajadus

1. Ühtne süsteem, kuhu jääb märke maha, milline klienditeenindaja millise kliendiga (kirjaga) tegeleb
2. Sissetulnud kirja ja vastuse sidumine. Kui kirjavahetus koosneb mitmest e-kirjast, siis on kogu kirjavahetus vajadusel nähtav.
3. Aruandlus: võimalus sorteerida saabunud kirju teema, alamprotsessi ja vastanud klienditeenindaja järgi mingi kindlal perioodil.
Aruandeid peab saama võtta 2 moodi:
 - numbriliselt, nt palju oli kokku teatud ajaperioodil nii teemades kui ka alamprotsessides tekstiline väljavõte, et vajadusel saaks näha kirja sisu ja vastust
4. Võimalus välja saata kirju ühe e-maili aadressi pealt (klienditugi@elron.ee)
5. Tüüpvastuste programmi lisamise võimalus, et vastamisel saaks vastuse lisada kiiresti ja lihtsalt
6. Teemad ja alamprotsessid on:
LIIKLUS:
 - graafikus püsimine

- kompensatsioon (hilinemine)
- rongijuhi tegevus
- probleemid asendustranspordiga
- rongi signaal
- muu

KLIENDITEENINDUS JA PILETIMÜÜK:

- klienditeenindaja käitumine
- piletimüük rongis
- kassade töö
- muu

MÜÜK JA TURUNDUS:

- maksevõimalused
- piletitooted ja -hinnad
- sõidukaardile raha laadimine
- sõidugraafikute sobivus
- rongide täituvus
- info avalikkuses (ooteplatvormid, rong, koduleht)
- infotelefoni (6160245) töö kvaliteet
- muu

HALDUS:

- rongide puhtus
- muu

IT:

- mobiili levi rongis
- wifi kvaliteet
- piiratud ligipääs internetilehtedele
- muu (pilet ei jõudnud meilile)

VEEREM:

- tehniline seisukord
- uste avamine
- kaebused rongi omaduste kohta (nt puuduv klapplaud, vähe rattakohti)
- temperatuur rongis
- WC

EI OLE MEIE PROTSESS:

- piletikontroll rongis (Transpordiamet)
- PMS-s viga
- kodulehe tehnilised probleemid
- piletimasina probleemid
- platvormid jm infra – EVR
- platvormid jm infra – Edel
- muu

3. Hanke nõuded

3.1. Pakkumuses peab olema välja toodud:

- 3.1.1. Tarkvara funktsionaalsuse kirjeldus
- 3.1.2. Tarkvara majutustingimused, kusjuures Tarkvara majutamisel peab olema tagatud turvalisus ja häkkimiskindlus ja info, kuidas seda tagatakse.
- 3.1.3. Litsentside vajadus ja hind.
- 3.1.4. Projektiplaan.

- 3.1.5. Garantiitööde teostamise kirjeldus.
- 3.1.6. Hooldusteenuse kirjeldus, mida sisaldab ja millises mahus.
- 3.2. Pakutav tarkvara peab olema kasutajasõbralik, kiire, arusaadava sisuga.
- 3.3. Kasutajatugi peab olema eestikeelne.
- 3.4. Tarkvara majutamisel peab olema tagatud turvalisus ja häkkimiskindlus.

4. Hankes osalemiseks on vaja pakkuja kirjalik kinnitus:

- 4.1. Arendustöötunni hind.
- 4.2. Projektiplaan. Töö teostamise kestus selgelt välja tuua.
- 4.3. Töö kogu maksumus sh esmased (ühekordsed) arendustööd, litsentside kulu, majutuskulu, hooldustasu kuus.

5. Täiendav informatsioon

6.1 . Pakkuja kohustub kandma kõik pakkumuse ettevalmistamise ja esitamise ning töövõtulepingu sõlmimisega seotud kulud. Pakkujale ei hüvitata mistahes kahju ega kulusid seoses hankes osalemise ja pakkumuse esitamisega.

6. Pakkuja kvalifitseerijate selgitamine

- 6.1. Pakkumus peab vastama kõigile hankes esitatud nõuetele.
- 6.2. Hankija jätab endale õiguse pakkujatega peale pakkujate kvalifitseerimist läbirääkimisteks.

7. Läbirääkimised

7.1. Läbirääkimiste eesmärgiks on hankelepingu eseme spetsiifiliste tingimuste täpsem määratlemine. Läbirääkimiste käigus tellija soovib kinnitust ja arusaamist, miks just selline lahendus on parim, kuidas edasised arendus ja hooldustööd korraldatakse. Lahenduse demo nägemine kui võimalik.

7.2. Kui osutub vajalikuks, siis pärast läbirääkimisi esitab hankija kõigile läbirääkimistel osalenud pakkujatele korrigeeritud hankelepingu eseme tehnilise kirjelduse ning teeb ettepaneku korrigeeritud funktsionaalsuse ja hinnapakumuse esitamiseks.

7.3. Hankija ei avalda läbirääkimiste käigus saadud informatsiooni teistele pakkujatele ega kolmandatele osapooltele (va seaduses ettenähtud juhtudel).

8. Hindamiskriteeriumid

Tellijal võrdleb ja hindab vastavaks tunnustatud pakkumusi.

- 8.1. Projekti kogumaksumus eurodes 4 aasta lõikes näidates aastate kaupa kulud:
 - 8.1.1. Arendustööd
 - 8.1.2. Edasiste arenduste tunnihind eurodes
 - 8.1.3. Litsentsitasud
 - 8.1.4. Majutuskulud
 - 8.1.5. Hooldusteenus
- 8.2. Lahenduse funktsionaalsuse sobivus ettevõtte vajadustele
- 8.3. Projekti ajakava. Projekti valmimise kiirus

9. Võitja selgitamine

1. Hanke võitjaga sõlmitakse hooldus- ja arendusleping 4 (neljaks) aastaks. Sobivusel pikendamise võimalusega.
2. Hanke võitja valimisel lähtutakse hangitava töö funktsionaalsusest, töötunni hinnast ja hangitava arenduse tegemiseks vajalikust töötundide arvust, kogu maksumusest neljaks aastaks sh litsentsitasud, majutus ja hoolduskulud.

10. Leping

Hanke võitjaga sõlmitakse hooldus- ja arendusleping 4 (neljaks) aastaks. Sobivusel pikendamise võimalusega.

Lisainfo Elroni klienditeeninduse osakonna juhilt Ardo Roosenberg
ardo.roosenberg@elron.ee