

Trafikavdelning
Färdtjänst

PM
2019-02-09
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ulrik Waldau
070-7863888
ulrik.waldau@sll.se

Anteckningar - Samverkan upphandling Kundservice, Resegaranti och Beställningscentralen

Datum: 2019-02-07

Närvarande:

Leif Pehrsson (SRF)

Amir Amireza

Carin Lemberg

Alma Asic

Åse Johansson (FUB)

Siw Olsson (SRF)

Patrik Englund

Birgitta Flognfelt

Ulrik Waldau (TF)

Marica Gimerus (TF)

Hamid Raoufi (TF)

Den 7:e februari 2019 har Trafikförvaltningen haft ett möte med representanter för intresseorganisationerna gällande kommande upphandlingar av Beställningscentral, Kundservice för Färdtjänst- och Sjukresor och Resegaranti. Målet med mötet har varit att ha en öppen dialog med intresseorganisationerna för att få deras input till upphandlingarna.

Kort beskrivning av uppdragen

Beställningscentral

Leverantören ska inom uppdraget utföra telefonmottagning och bokning/beställning av resor i färdtjänstverksamhetens regi såsom

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Trafikavdelning
Färdtjänst

PM
2019-02-09
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

färdtjänstresor, sjukresor, anropsstyrd trafik samt landstingsanställdas tjänsteresor i Stockholms län.
Mottagna samtal under 2018 var 2 714 779 st.

Kundservice för Färdtjänst- och sjukresor

Den funktion som över telefon, brev, kontaktformulär eller mejl mottar, hanterar och besvarar ärenden. I uppdraget ingår bland annat att bemöta och besvara frågor och synpunkter gällande resor, tillstånd, fakturor, beställningar av kort och biljetter eller support.

Antal mottagna samtal under 2018 var 234 442 st.

Resegarantin

Den funktion som resenären ringer om färdtjänsttaxi bil är mer än 20 minuter försenad från beställd hämttid. I uppdraget ingår att identifiera den beställda färdtjänstbilen och dess position, eventuell dialog med Hotline (Trafikledningen på taxibolaget) för bekräftelse av information och återkoppla till resenären om status. Linjen med inkommande samtal är prioriterad.

Antal mottagna samtal under 2018 var 267 293 st.

Leverantörer samt avtalstider

Nuvarande leverantör för Beställningscentralen är Samres och avtalet upphör 31 mars 2020.

Nuvarande leverantör för Kundservice är Releasy och avtalet upphör 30 september 2020.

Nuvarande leverantör för Resegarantin är Releasy och avtalet upphör 30 september 2020.

Nedan kommer sammanställning av de synpunkter, reflektioner och förbättringsönskemål som intresseorganisationerna framförde.

Beställningscentralen

- Operatören i uppdraget ska ha goda språkkunskaper i svenska för tal och hörförståelse.
- God geografisk kunskap om Stockholms län.
- Ha god kunskap om för resenären uppenbara adresser, om resenär beställer till Dramaten, SÖS, Skansen etc så vet ~~inte~~ resenären inte den aktuella gatuadressen.
- Förståelse för målgruppen, god förmåga till insikt och bemötande av resenärgruppen.
- Kunskap om hur trafiken fungerar i Stockholms län.

Trafikavdelning
Färdtjänst

PM
2019-02-09
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Kunskap om att det inte alltid är resenären som ringer och beställer.

Kundservice för färdtjänst- och sjukresor

- Kunskapsnivån om färdtjänst och sjukresor ska vara hög.
- Dedikerad personal som endast arbetar med uppdraget Färdtjänst och sjukresor.
- Personal ska ha god kunskap om vilken målgrupp de arbetar med, god insikt om funktionsnedsättningar.
- Ödmjukhet och förståelse
- Ett bra bemötande, personer med olika funktionsnedsättningar kan ha större krav på bemötande.
- Tydliga och begripliga svar – lättläst och lättförståeligt
- Önskemål om återkoppling på ärende – varför det hände och vad vi gör
- Information om att ärendet är mottaget - återkoppla ärendenummer
- Mejla eller ringa in ärendet – återkoppla med ärendenummer
- Långt avtal för att säkerställa kompetensen men möjlighet att avsluta avtalet om leveransen inte är tillfredsställande.
- Goda kunskaper i svenska
- Möjlighet till teknisk kravlösning så att resenärerna har olika alternativ i sin kommunikation med kundservice, beroende på behov.

Resegarantin

- Korta svarstider på telefoni, detta då resenären vill ha hjälp nu.
- Trevligt bemötande
- Goda kunskaper i svenska
- God geografisk kunskap
- Att informationen som agenterna framför ska överensstämma med verkligheten (om man säger att bil är på väg då ska den vara det också – upplevelsen är att man säger att den är på väg men inget fordon dyker upp så att man måste ringa flera gånger där man utlovar nya bilar och så vidare och så vidare...).
- Vill att man från RG hanterar beställningar av fordon utanför uppdraget i samband med förseningar så att resenärerna inte behöver ”ligga ute med pengarna”

Med vänlig hälsning