

Upphandla och införa telefoni i Göteborgs stad

Information till Intraservice nämnd 250626

Malin Hendén

Om projektet



Stadens befintliga telefoniavtal vad gäller växel, katalogtjänst och kundtjänstplattform (contact center) löper ut. Projektets mål är att alla förvaltningar och bolag inom staden ska fortsatt ha tillgång till dessa tjänster.

Upphandlingen är sammanslagen med pågående upphandling av abonnemang, sms-tjänster och IoT som hanteras av Inköps- och upphandlingsförvaltningen (INK).

Projektet ska:

- Möjliggöra digital utveckling inom telefoni
- Värdera och prioritera stadens behov av telefoni
- Erbjuder telefonilösning som stöttar staden i sitt uppdrag.

Projektet ska bidra till:

- God kvalitet och tillgänglighet till stadens service inom telefoni
- God möjlighet till analys och optimering inom telefoni för stadens verksamheter.

Länk till projektsida: [Upphandla och införa telefonilösning för Göteborgs Stad](#)

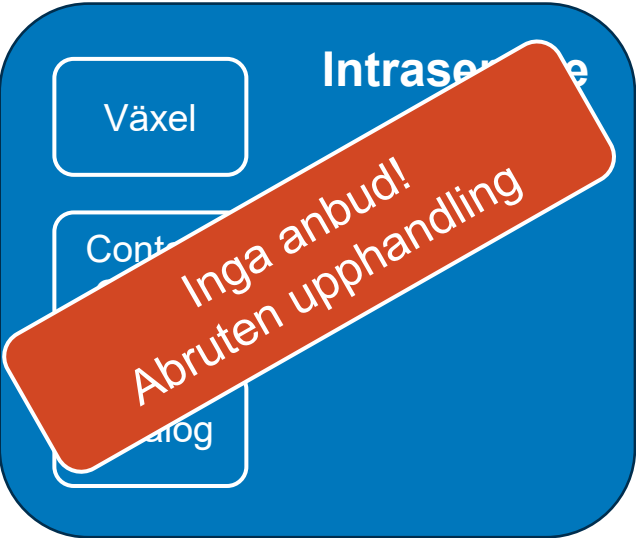
Bakgrund – varför har det tagit tid...

- Vi har två upphandlingar bakom oss som avbrutits i förtid
- Kravbilden har tidigare varit för detaljerad och skapat en inlåsningseffekt.
- Kraven har varit mer inriktade på lösning än behov.
- Vi arbetar med att justera kraven så att de öppnar upp för att lösa våra behov.



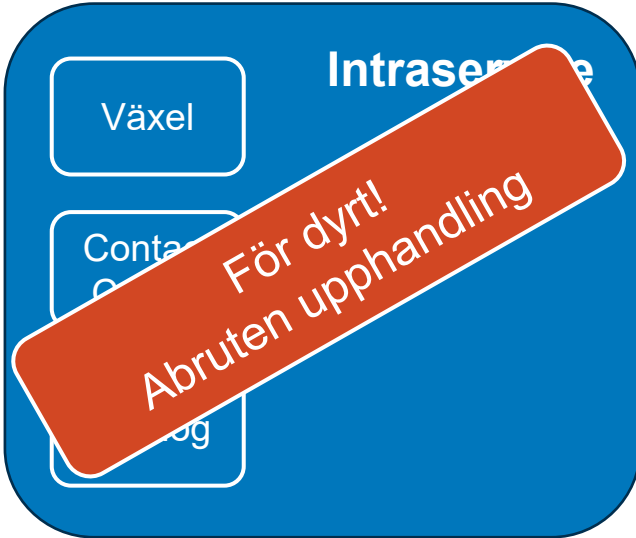
Historik

Första upphandlingen
2021 - 2022



Mycket omfattande och detaljerad
kravbild

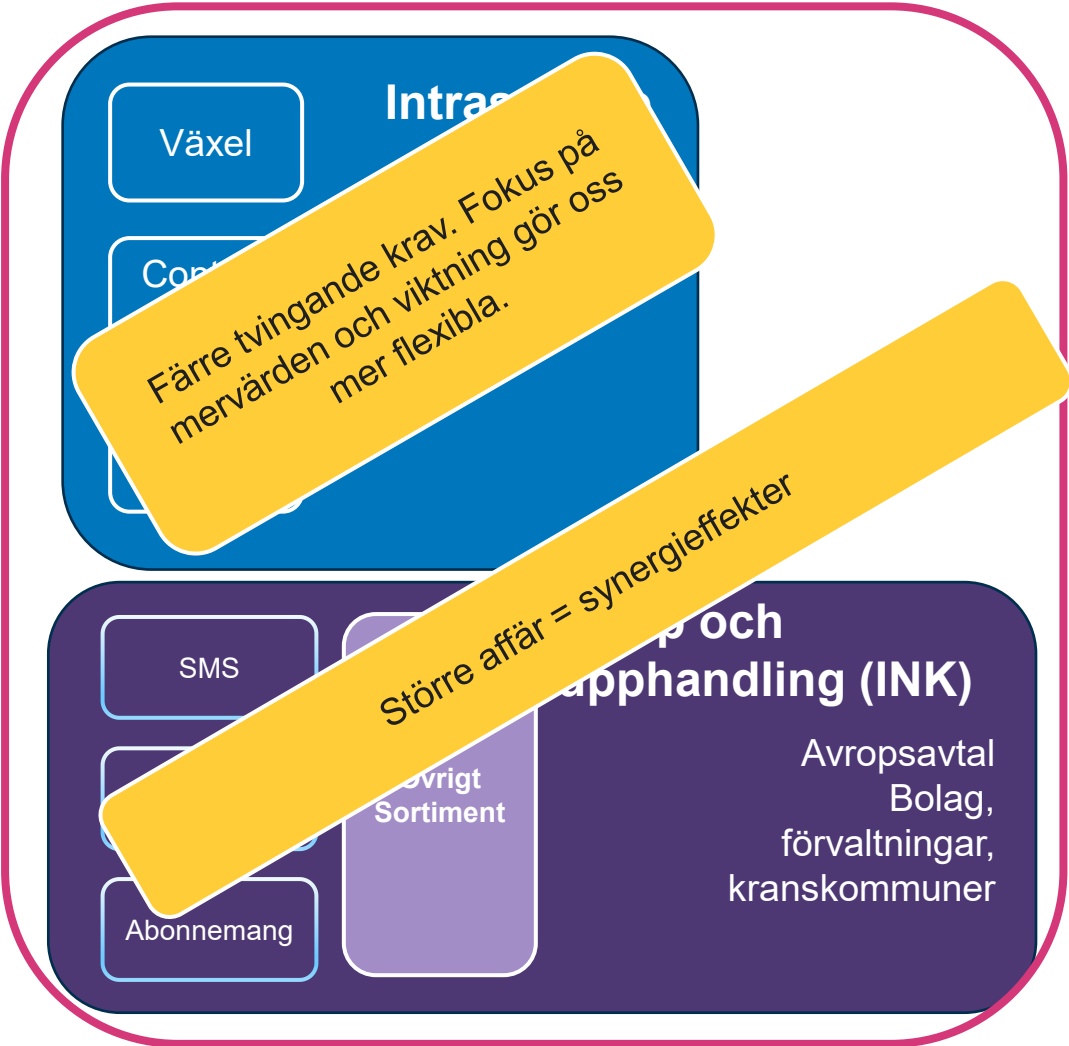
Andra upphandlingen
2022 – 2023



Mycket omfattande och detaljerad
kravbild

Krav på serverdrift hos staden

Tredje upphandlingen
2023 - ??



Kundgrupper



Göteborgs
Stad

Kundgrupp 1

Intraservices kunder.

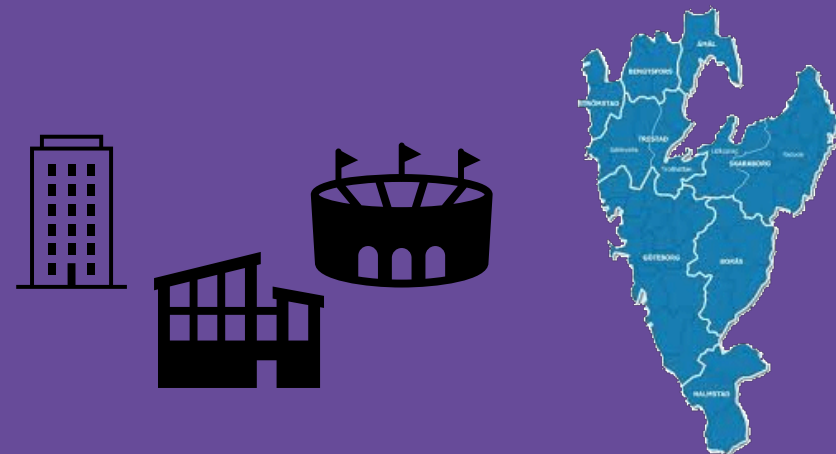
Kunder som köper Intraservices tjänst och också avropar operatörstjänster på ramavtalet.



Här finns alla förvaltningar och vissa av stadens bolag.

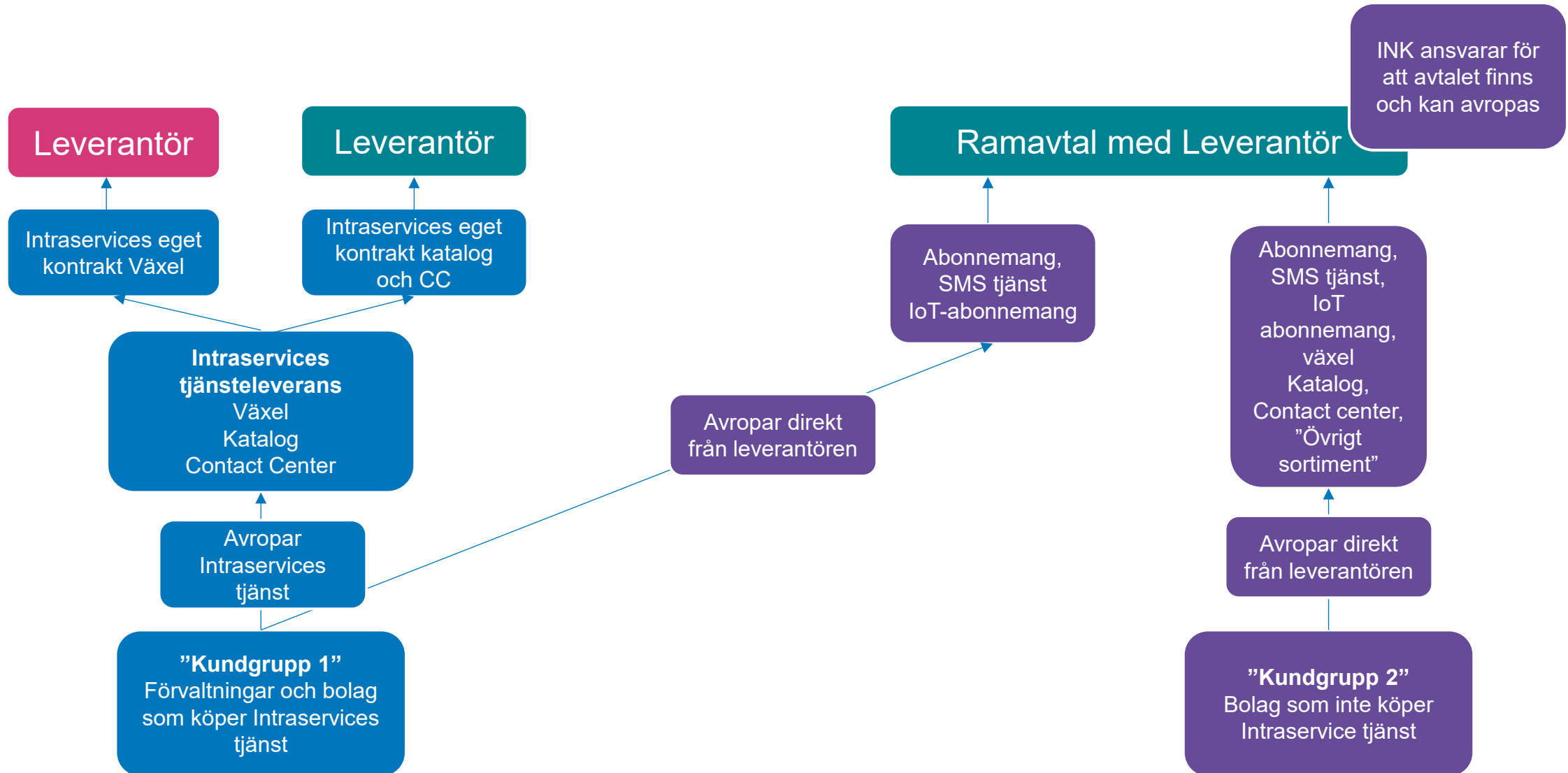
Kundgrupp 2

Kunder som avropar alla tjänster på ramavtalet.



Här finns resten av stadens övriga bolag
samt kranskommuner.

Så här ser det ut idag – på en hög nivå



Telefoni – helhet och utmaningar

Idag finns **inget** gemensamt "paraply" med övergripande ansvar och mandat.

Intraservice och DM's ansvar

- Contact Center
- Katalog
- Växel
- Anknytningar

Tjänst

INK's ansvar

- Abonnemang
- SMS-tjänster
- IoT-abonnemang

~~Ingen
Tjänst~~

Det innebär att vi har svårt att arbeta med gemensamma frågor som t ex strategi och utveckling för **hela** telefoniområdet

Vad är det som blir annorlunda?

- Växel (och i vissa fall katalogtjänsten) avropas/levereras tillsammans med abonnemang i framtiden. Dessa hänger tättare ihop än tidigare och upphandlas inte separat.
- Vi vill ha en modern tjänst med stöd för automatisering och AI lösningar
 - Effektivisera administrationen av framför allt olika typer beställningar
- Mindre svarsgrupper går att realisera på annat sätt och behovet av contact center kommer ev minska

Förslag "utökad tjänst" – möjlig framtid



Göteborgs
Stad

ETT Ramavtal med ny leverantör

Dessa tre sitter nu ihop och kan inte avropas separerat

INK ansvarar för att avtalet finns och kan avropas

Stadens Kundmiljö

Intraservice tjänst möjliggörs genom ett stort avrop på ramavtalet för telefoni, som blir stadens kundmiljö.

Växel

Katalog

Abonnemang

SMS tjänst ?

IoT ?

CC

"Kundgrupp 1"
Förvaltningar och bolag som köper tjänst

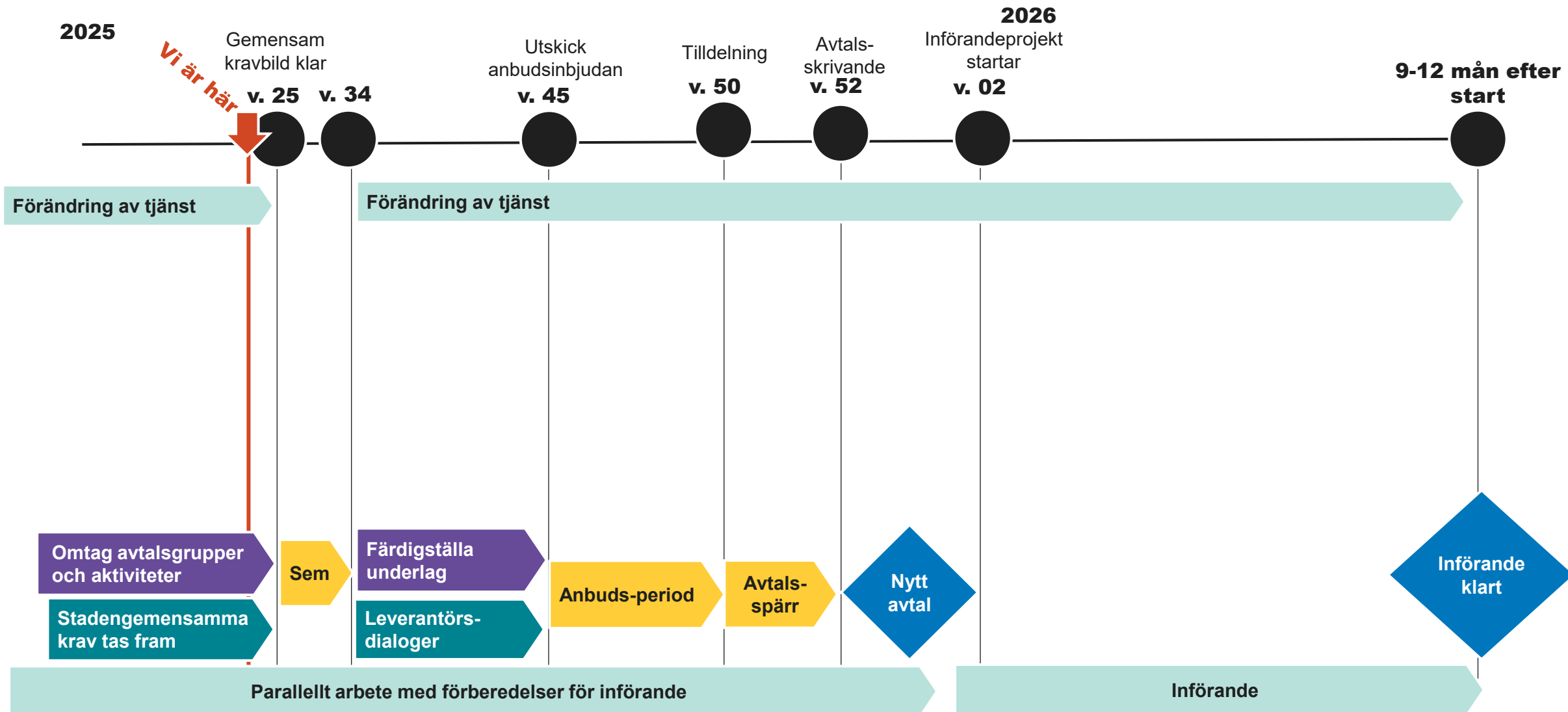
Förv och bolag beställer och administrerar abonnemang "som vanligt" men inom stadens gemensamma kundmiljö.

Abonnemang, SMS tjänst, IoT abonnemang, växel Katalog, Contact center, "Övrigt sortiment"

Avropar direkt från leverantören

"Kundgrupp 2"
Bolag som inte köper Intraservice tjänst

Tidplan telefoni 2025-2026



Kontakt

Malin Hendén

malin.henden@intraservice.goteborg.se

Intraservice, Göteborgs Stad