

Kravspecifikation til videnssystem - kundeservice og support

Her er en liste med typiske krav til et rigtigt vidensdelingssystem. Listen repræsenterer summen af de mest typiske krav, vi møder ved tilbud og udbud på et videnssystem. Vores svar med Responza er besvaret yderst til højre.

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
Generelt	Dedikeret, rigtig vidensløsning	<p>Skal benyttes som vidensstøtte/-base, der både kan bruges internt og online. Skal kunne benyttes til både svar, vejledning, arbejdsgange og til flere kanaler (fx telefon, e-mail, chat og online faq). Der skal være rigtigt fokus på viden, vidensforvaltning og vidensdistribution på alle kanaler både internt og eksternt. Ikke dokumenthåndtering, SharePoint o.l.</p> <p>Gerne med et moderne udtryk, som kan afspejle Xx's design.</p>	<p>Responza er netop et rendyrket videnssystem, og pt. Nordens stærkeste knowledge anagement platform. Responza har stringent fokus på viden, leverance af viden og understøttelse af de fire Knowledge Management best practice-processer til</p> <ol style="list-style-type: none"> Indsamling og udarbejdelse Forvaltning og vedligehold Distribution til forskellige platforme og brugergrupper Løbende forbedring ved direkte og indirekte feedback-rutiner. <p>Det er netop denne opbygning omkring best practice vidensprocesser, der hjælper med, at løsningen ikke sander til, at viden er faglig valideret og skrevet til servicesituationen, og at alle medarbejdere ved, at hvis de siger og gør, som der står i løsningen, så er de "home safe".</p> <p>Responza kan tilpasses på både interne og eksterne portaler (faq på hjemmesiden) til at have et visuelt udtryk og identitet, der afspejler Xx's visuelle identitet.</p>
	Der skal være passende danske succesfulde referencer, man kan kontakte.	Der skal være danske referencer, som bruger vidensløsningen til at arbejde effektivt og udvide kompetenceniveauet med succes i en kundeservicefunktion ud mod slutkunder -privat og erhvervskunder.	Responza er netop brugt i kundeservicefunktioner, som typisk skal dække bredt vidensmæssigt, og som ofte rummer mange elementer fra hele virksomheden. Ofte er der både erhvervs- og privatkunder og nogle gange også eksterne samarbejdspartnere (fx pensionsselskabet, der både servicere medlemmer, virksomhederne samt fx har FalckHealthcare tilknyttet, eller energikunder, der både servicere privat, erhverv og eksterne i forbindelse med selve driften). Vores danske (og svenske) referencer må kontaktes ligesom flere også gerne viser deres løsning og business case frem.
	Time to deployment	Systemet skal kunne sættes op og være klar til brug hurtigt. Det må ikke være eller blive et it-implementeringsprojekt. Xx's kundeservice skal selv kunne forstå og styre løsningen uden it og tekniske konsulenter.	<p>Responza er lavet til, at kundeservice selv kan styre og lave alt i løsningen. Løsningen er tilgængelig med det samme og er typisk sat op på 5 dage, så den afspejler jeres specifikke organisation og vision/formål.</p> <p>Hvis Xx også køber den foreslåede vidensimplementering, følger endvidere specifik videnstræ/kategoristruktur, artikelskabeloner og solid træning i best practice skrivning til servicesituationen såvel som best practice vidensvedligehold, modificeret til at fitte ind i de rutiner, som vil være naturlige i jeres kundeservice i samspil med den øvrige organisation. Vidensimplementeringen er foranlediget af ledelsens ønske om at komme helt og ordentligt i mål med en hurtig men langtidsholdbar vidensløsning, der leverer en businesscase på såvel Xx's nuværende kundeservice og ved sammenlægning med lokalcentrene.</p>

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
Knowledge management understøttelse og funktionalitet til vidensforvaltning	Overholde "best practice" indenfor knowledge management	Hurtigt, nemt og intuitivt at producere og vedligeholde viden. Det skal være systemunderstøttet i henhold til "best practice knowledge management".	Responza er bygget 100 % ud fra understøttelse af best practice knowledge management i et Skandinavisk perspektiv (se ovenstående). Herudover er løsningen designet således, at det ikke er en "teknisk øvelse" at arbejde med viden i løsningen. Løsningen er udviklet af Skandinaviens førende knowledge managers, som også underviser og rådgiver globale og nationale organisationer om vidensforvaltning. Responza er lavet ud fra det bedste i de store gode amerikanske vidensløsninger tilpasset det skandinaviske sprog og vores måde at arbejde med service i Skandinavien, som typisk er noget dybere vejledning med arbejdsgange, end mange udenlandske løsninger lægger op til. Her er det mere den lidt lettere faq-tankegang, der er styrende.
	Versionering	Automatisk versionering med relevant traceability.	Responza opretholder et komplet auditspor for alle ændringer, og gemmer alle versioner af artikler i en samlet versionshistorik, hvor I kan lave direkte sammenligninger og genskabe versioner.
	Workflow	Workflows til brug for bl.a. godkendelse inden publicering.	Responza har workflows til alle standard knowledge management-funktioner.
	Struktur og kategorisering af viden	Samle viden inden for bestemte fag- /vidensområder i overordnede menuer/ portaler o.l.	Responza tillader en fleksibel strukturering i både vidensbaser, portaler og kategorier med underkategorier. Som noget unikt ved Responza kan man tilmed strukturere på sektionniveau, hvor indhold kan differentieres ud i mindre komponenter. Eksempelvis kan én artikel både rumme et svar, en mailtekst, en compliancetekst og fx en selvbetjenings-sektion.
	Oversigt over sider	Mulighed for at se hvilke sider bestemte personer er ansvarlige for (f.eks. i listeform).	Kan ses direkte i artikeloverblikket for nem visning og sortering
	Ansvarlig skal fremgå	Det skal fremgå på siden, hvem der er ansvarlig for indholdet.	Fuldt muligt. I Responza er det hovedredaktøren, der er ansvarlig, og en artikel kan sendes til godkendelse til en anden/tredje ansvarlig. Man kan i notefeltet skrive, hvilken anden afdeling eller organisation, der er primær informationsholder.
	Påmindelser	Give redaktøren besked, når en artikel skal opdateres.	Der er både standard påmindelser for f.eks. udløb samt brugertilpassede påmindelser ved specielle hændelser eller manuelt sat af redaktør.
	Henvielse til politikker/ retningslinjer	Mulighed for at henvise til bestemte retningslinjer og/eller politikker på en vejledning samt at kunne se hvilke forretningsgange, der er tilknyttet bestemte retningslinjer/politikker – og omvendt.	Dette er fuldt understøttet, f.eks. igennem relaterede artikler eller referencer.
	Feedback	Brugere skal kunne give feedback på en artikel.	Fuldt understøttet på alle indholdstyper som f.eks. artikler, portaler og nyheder. Feedback er i realtid, så man hurtigt kan tilpasse en artikel til en ny situation/behov.

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
	Feedback på artikler og portal niveau fra slutbrugere	Det skal være muligt at opsamle feedback differentieret ud på forskellige områder, f.eks. på artikel, generelt og nyhedsniveau	Responza understøtter individuelt opsat feedback per portal, hvor feedback for individuelle forretningsområder afleveres til de rette Knowledge Management-ressourcer fordelt på artikel, portal og nyheder.
Nøglefunktioner i løsningen	Intelligent søgefunktion	God, stærk, intuitiv søgefunktion.	Intelligent søgning er hjertet i Responza vidensløsning. Således tager vi højde for stavefejl, tastefejl, synonymer og sammensatte ord. Hertil kommer, at vi igennem 10 år har et knivskarpt fokus på netop de specielle ting ved de skandinaviske sprog, og Responza er tunet igennem utallige tilpasninger til at levere præcise resultater. Vi har endnu ikke oplevet vidensløsninger, der kan klare den kompleksitet, der ligger i de danske fagtermer og sammensatte ord. Således har en kunde fx undersøgt 6 videnssystemer og testet deres evne til at søge på sammensatte ord som fx gruppeordning, tilvalgsdækning og overenskomstaftale. Responza var den eneste vidensløsning, der kunne fremsøge alle tre ord uden brug af meta- og keywords!
	Søgeoptimering	Mulighed for at tage artikler til forbedret søgning (meta).	Der kan tilføjes specifikke søgeord og metadata til alle artikler. Dermed kan indhold søgeoptimeres på fx synonymer eller interne tale- og skrivemåder.
	Søgeforslag	Forslag eller kvalificeret gæt på korrekt stavning ved stave- eller tastefejl.	Responzas søgemaskine hjælper brugere på vej ved stavefejl ved at foreslå lignende ord, der ligger tæt opad eller gætte på det korrekte søgeord ud fra ord, der findes i artikler i løsningen.
	Søgning på tværs	Cross search / krydssøgning, dvs. søgning på tværs af portaler, brands, afdelinger, lande mv.	Det er muligt at søge ned i flere portaler, så brugeren får vist relevante resultater fra andre teams, fagområder o.l.
	Opdatering og nye versioner automatisk uden arbejde fra Xx	Cloud-baseret med løbende opdateringer til selve platformen.	Responza lever i et 100% agilt udviklingsflow og opdateres dagligt med rettelser, ligesom større features udrulles flere gange årligt.
	Backup	Backup: Mulighed for at flytte data fra en database til en ny og ud i Excel, pdf eller lign. Vi må ikke være låste.	Data ejes af kunden og kan flyttes ud eller "videre" på mange måder, hvilket vi også forpligter os til i licensaftalen. Viden kan endvidere deles til tredjepart, om dette måtte være relevant. Der er indbygget integration til arkivering til Rigsarkivet.
	Integrationer / Plug-ins / åbne API'er	Systemet skal kunne tages i brug, uden der skal investeres i plug-ins, men der må gerne være mulighed for plug-ins/åbne API'er til f.eks. SharePoint, Siteimprove mv., som kan tages i brug senere.	Responza fungerer "out of the box" som en komplet samlet platform for viden, både internt og eksternt. Som supplement findes der åbne snitflader til statistik og data, som kan anvendes til at integrere Responza med stort set alle løsninger, herunder også fx chat, læringsportaler og sagssystemer.
	Login (SSO)	Automatisk login med Single Sign On (SSO).	Responza understøtter SSO via ADFS og SAML2 – dvs. alle de standarder, vi bruger i Danmark

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
	Rettigheder og brugerstyring	Flere redaktører med forskellige rettigheder. Rettighedsstyring ud fra AD- grupper (man må kun kunne læse artikler, som man har adgang til).	Rettigheder i Responza styres på roller ift. funktioner, og kan styres på vidensbaser og portaler ift. adgange.
	Understøttelse af flere afdelinger med samme løsning	Man kan have flere afdelinger (fx kundeservice og Inkasso/afregning) samlet i samme vidensløsning.	Reponza understøtter flere afdelinger/enheder, hvor man typisk vil lægge de enheders viden i hver sin portal. Man kan som agent søge i de enkelte portaler, se hot topics netop nu på de enkelte portaler, men også via Responza's unikke cross search søge på tværs af enheder.
	Mulighed for sikker ekstern vidensbase på hjemmesiden	Det skal være muligt at udstille en del af løsningen (indhold delt ud på "målgrupper") i en eksternt rettet portal.	Responza understøtter dette fuldt. Man kan anvende den eksterne portal uafhængigt af intern viden eller benytte muligheden for at opdele intern viden i , hvor dele kan udstilles eksternt. Den eksterne portal er bygget til at håndtere massive trafikmængder og anvendes til håndtering af FAQ/viden eksternt af større retailorganisationer.
	Web/responsivt	Webbaseret og responsivt system, der kan tilpasse sig skærmen.	Responza er 100% responsivt og kan for slutbrugere anvendes på alle enheder.
	Understøtter tekst målrettet forskellige kanaler	Det skal være muligt at håndtere flere forskellige kanaler indenfor det samme administrative interface, således at man kan bruge den samme artikel med forskelligt indhold på forskellige kanaler.	Responza har som en unik feature "sektioner". Hver vidensbase har sin egen skabelon, som består af forskellige sektioner, der kan målrettes forretningsbehov (f.eks. arbejdsgang, snitflade) og kanaler (f.eks. telefon, e-mail, chat), der indeholdes i samme artikel. Man kan derigennem vedligeholdelsesmæssigt håndtere alle kanaler og processer ét sted, samtidigt med at disse sektioner kan anvendes 100% individuelt i f.eks. en chat løsning, i e-mail management eller fagsystem – samt naturligvis direkte i Responza.
	Statistik	Statistik på artikelniveau, f.eks. hvor mange har læst den, og i hvilken periode.	Fuld statistik på relevante knowledge management-parametre. Fx mest læste artikler, brug på agent niveau, nul-søgninger mv.
	Customiserbar portal/layout	Mulighed for at der nemt kan laves look and feel på løsningen samt vælge hvilke komponenter, der skal vises – fx nyhedsmodul, bokse med senest læste nyheder mv.	Responza understøtter look and feel customisering i flere niveauer. På interne portaler kan "grundlæggende" look and feel i form af font, farvevalg og logo tilpasse. På eksternt rettede portaler understøttes 100% fri styling af alle CSS elementer, og kunden kan selv tilføje sin egen CSS fil eller lade implementeringsprojektet varetage opgaven.

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
Nøglefunktioner i løsningen	WYSIWIG-editor	Opsætte artikler med forskellig formatering, punktopstillinger, tabeller, billeder, links mv.	Responza bruger en fuld WYSIWYG editor, der tillader grafisk oprettelse og redigering af artikler.
	Sektioner som reelt tekniske komponenter	Automatisk login med Single Sign On (SSO).	Responza understøtter SSO via ADFS og SAML2 – dvs. alle de standarder, vi bruger i Danmark.
	Sektioner som reelt tekniske komponenter	Understøttelse og samling af svar på tværs af kanaler i en samlet artikel.	Responza har fuldt fleksible sektioner for alle de kanaler, hvor man ønsker, at viden skal distribueres ud til – både internt og eksternt. Vedligehold af alle kanaler ét sted for hver artikel. Dette er en unik funktion, som kun Responza har i dag.
	Indlejring af video	Afspille videoer direkte i artikler.	Fuldt muligt.
	Fold-funktion (Accordion)	"Fold ud/ind"-funktion på artikler.	Findes som standard på sektioner og kan anvendes generelt.
	Faktabokse	Faktabokse på artikler for visuelt at skelne mellem informationstyper.	Kan laves på flere måder og fuldt ud standard. F.eks. via en faktaboks-sektion eller en farvet kasse med tekst i sig selv. Ofte oplever vi, at netop fordi en artikel kan sektionsinddeles, forsvinder behovet for brug af den "gamle/klassiske" faktaboks.
	Vedhæftede filer	Håndtere pdf og MS Office-dokumenter.	Alle gængse filtyper kan håndteres som vedhæftninger.
	Eget videns-cockpit	Mulighed for at gemme egne artikler og se egne mest brugte.	Hver bruger af Responza har sit eget personlige dashboard, hvor de kan gemme egne favoritartikler, og hvor deres egne seneste og mest brugte artikler vises.
	Mulighed for at oprette en ordbog	Glossary-funktion, som kan sprogversioneres.	Responza understøtter ordlister/glossary, hvor man kan oprette et ubegrænset antal ordlister (f.eks. dansk, tysk, engelsk), som kan indeholde et ubegrænset antal ord.
	Mulighed for sprogversionering på artikler	Det skal være muligt at have en artikel på både dansk og engelsk, og have en kobling mellem disse både for redaktør og bruger.	Responza understøtter sprogversionerede vidensbaser, således at man kan have en vidensbase på ét sprog (f.eks. dansk), der er koblet til en anden vidensbase som alternativt sprog. Herigennem kan man koble individuelle artikler mellem de 2 sprog, så redaktører ikke behøver have artiklen klar på begge sprog samtidigt. For slutbruger kan man skifte mellem sprogene, såfremt en oversat udgave findes.

Kategori af funktion	Funktion	Kravbeskrivelse	Responza bemærkninger
Danske partner og understøttelse af implementering	Dansk support	Dansk produkt med dansk support. Der skal være ubegrænset support og ikke faktureres for hver gang, man ringer eller har brug for hjælp.	Responza er udviklet og supporteret udelukkende fra Danmark med tætsiddende udviklings- og supportafdelinger i Gentofte og Silkeborg. Produktet anvendes markeds-mæssigt bredt fra Styrelser og kommuner til Finans, Energisektor, Pension og Retail. Supporten rummer både knowledge management-hjælp og systemhjælp. Responza er skandinavisk både i tilgang, design og sprogunderstøttelse f.eks. ifm. med søgning, sammensatte ord mv.
	Dansk implementerings-partner til teknisk og organisatorisk implementering	Der skal kunne leveres undervisning, uddannelse og opsætning af løsningen af en dansk implementeringspartner.	Responza er bygget, udviklet og konceptualiseret i Danmark, og implementeres af (nok) Europa´s skarpeste knowledge managers og tekniske konsulenter. Responza er født af ønsket om en rendyrket skandinavisk vidensløsning, der har samme funktioner som de bedste amerikanske.
	Placering af data og løsningen	Løsningen skal understøtte en sikker opbevaring af data, under EU-lovgivning.	Løsningen er placeret i Azure, og data bor udelukkende i europæiske datacentre, som lever op til GDPR og de krav, der typisk er formuleret i en dansk databehandleraftale. Azure understøtter Privacy Shield, ligesom SCC (Standard kontrakter) er en del af standardaftalen under Azure MCA, som Responza afvikles under.

Læs mere om Responza her eller kontakt os på Responza@SpitzeCo.dk.

