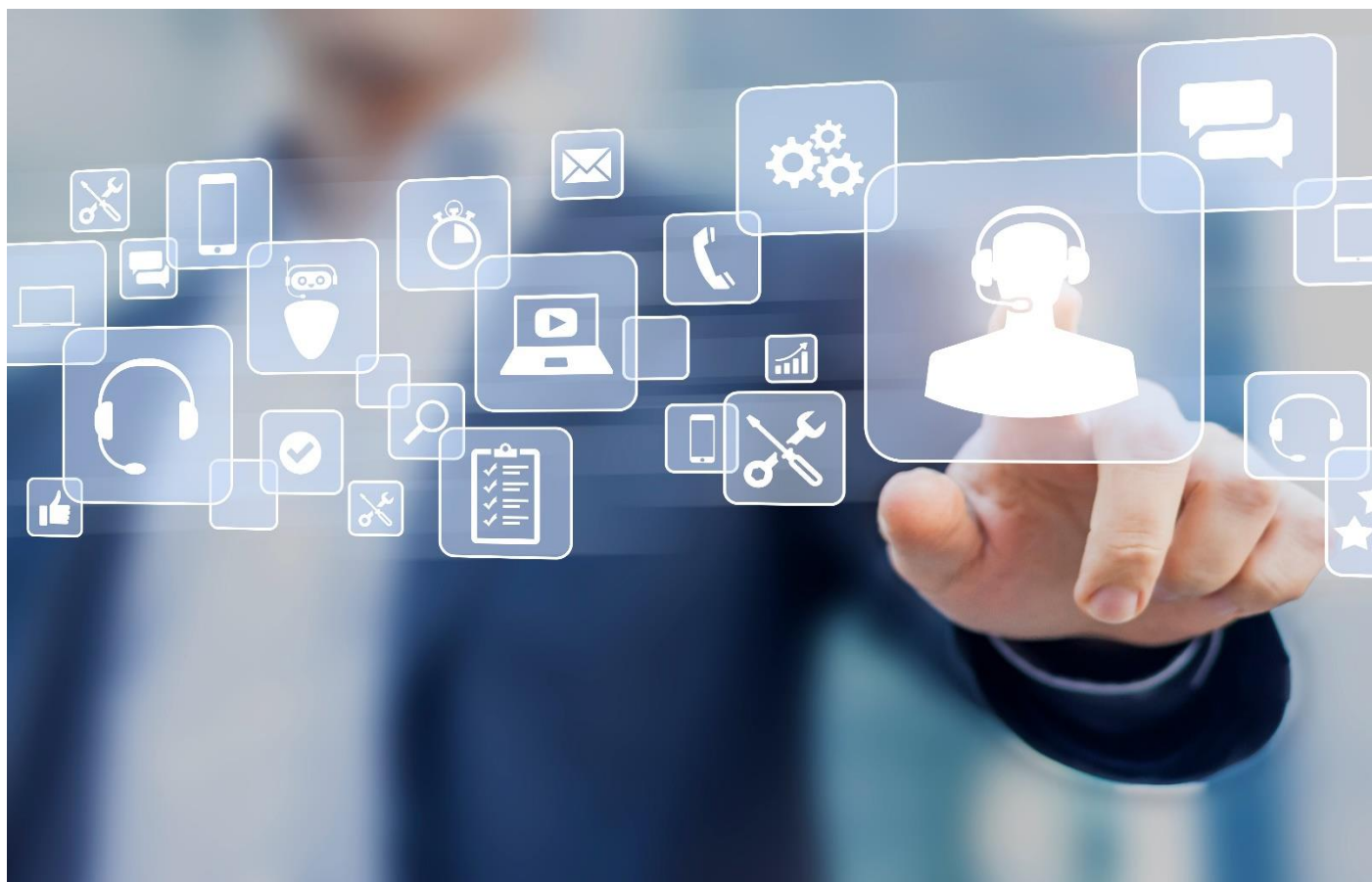


TJENESTEBESKRIVELSE INCIDENT



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Generelt om tjenesten	3
3	Funksjoner	3
3.1	Meldinger	4
3.2	Chat	4
3.3	Oppgaver	4
3.4	Bekreftelse	4
3.5	Lukk aktivitet	5
3.6	Endre status	5
3.7	Tildel aktivitet	5
3.8	Rapport	5
3.9	Slett aktivitet	6
3.10	Dashboard	6
3.11	Bosbec app	6
4	Leveranse	7

1 Innledning

Hvordan skal dere agere dersom bedriften blir rammet av en krise? Hvordan håndterer dere uforutsette hendelser som for eksempel brann, personskader, sabotasje/terror eller lignende?

Myndigheter, bedrifter og organisasjoner har alle et behov for internvarsling uavhengig om det er uforutsette eller planlagte hendelser.

2 Generelt om tjenesten

Med Incident har dere et system som enkelt og oversiktlig håndterer kommunikasjon med dine ansatte uansett type hendelse. Dette vil hjelpe bedriften til å håndtere situasjonen på en god måte og sørge for at bedriften så raskt som mulig kommer tilbake til normal drift, samtidig som de ansatte føler seg trygge og blir ivarettatt.

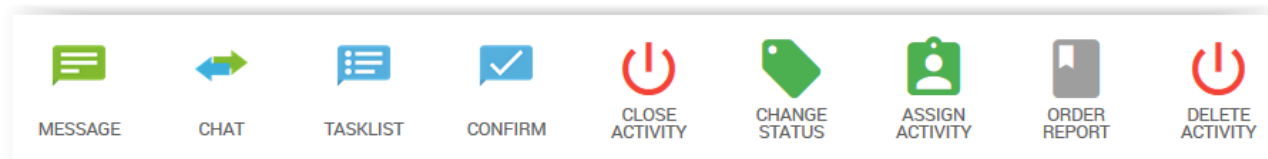
Noen av de viktigste fordelene med Incident:

- Rask kommunikasjon med ansatte og andre fra PC via SMS eller app på mobilen
- Enkel oversikt over tilbakemelding fra ansatte og andre mottakere
- Enkelt å lage og dele lister over aktiviteter som skal gjennomføres
- Sikrer at bedriften er godt forberedt på håndtering av uforutsette hendelser, samt rapportering til ledelsen i etterkant.

Tjenesten leveres som en skytjeneste sammen vår partner Bosbec. Ingen installasjoner eller integrasjoner er nødvendig. Tjenesten benyttes direkte i nettleseren ved å logge inn på www.bosbec.io

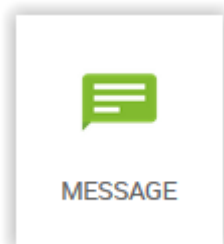
3 Funksjoner

For hver hendelse opprettes det en aktivitet hvor all kommunikasjon for den aktuelle hendelsen håndteres. Grensesnittet håndteres via en nettleser uansett flate, eller via Bosbec App. Når en aktivitet er opprettet vil dashbordet for kommunikasjon fremkomme med følgende valg:



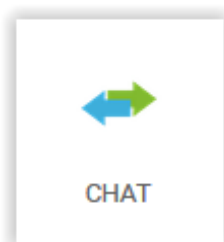
All kommunikasjon foregår via SMS eller Bosbec app som følger med tjenesten.

3.1 Meldinger



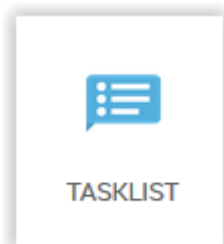
Meldinger sendes til mottaker via SMS eller Bosbec App. Det kan benyttes fritekst eller forhåndsdefinerte meldingsmaler. Mottakere kan enten velges en og en, via forhåndsdefinerte grupper eller basert på nøkkelord/skills tilknyttet brukere. Mottaker kan ikke svare på denne type meldinger. Dersom det er behov for svar så må funksjonen Bekreftelse benyttes.

3.2 Chat



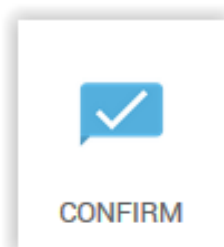
Chat fungerer kun via Bosbec App eller direkte i en nettleser. Det defineres et navn på den aktuelle chat tråden. Deltagere kan enten velges en og en, via forhåndsdefinerte grupper eller basert på nøkkelord/skills tilknyttet brukere.

3.3 Oppgaver



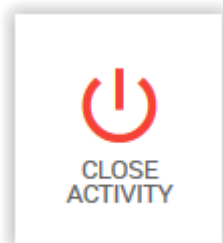
Oppgaver som må utføres ved en hendelse kan enkelt og raskt defineres sammen med en forklarende tekst og distribueres til aktuelle mottakere. Oppgavene kan tildeles bestemte personer eller man kan benytte «førstemann til mølla» prinsippet. Når en oppgave er registrert som utført kan alle mottakere se når dette ble gjort, samt hvilken person som utførte oppgaven. Tilbakemeldingen vises også i sanntid på dashbordet til aktiviteten.

3.4 Bekreftelse



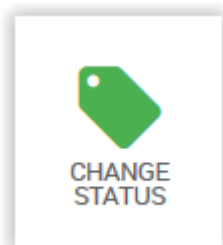
Bekreftelse benyttes når mottakere må gi tilbakemelding på at meldingen er mottatt. Meldingen besvares med ja/nei. Det er også mulighet til å legge inn en kommentar sammen med svaret. Tilbakemeldingen vises i sanntid på dashbordet til aktiviteten. Dette betyr at for eksempel en kriseledelse til enhver tid vil ha oversikt over statusen på de ansatte eller berørte.

3.5 Lukk aktivitet



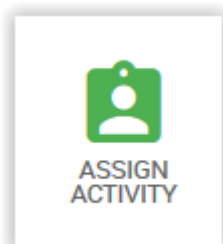
Denne funksjonen benyttes når hendelsen er over og det ikke lenger er behov for å kommunisere med de ansatte. Aktiviteten blir satt til closed.

3.6 Endre status



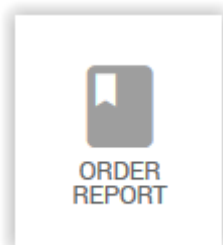
Endre status benyttes når hendelsen skal ha en annen status en open eller closed. Alternativene som finnes er open, on hold og pending.

3.7 Tildel aktivitet



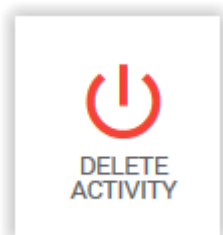
Her kan man definere eieren av en aktivitet. Dette er vanligvis personen som har ansvaret for all kommunikasjon mot de ansatte eller berørte.

3.8 Rapport



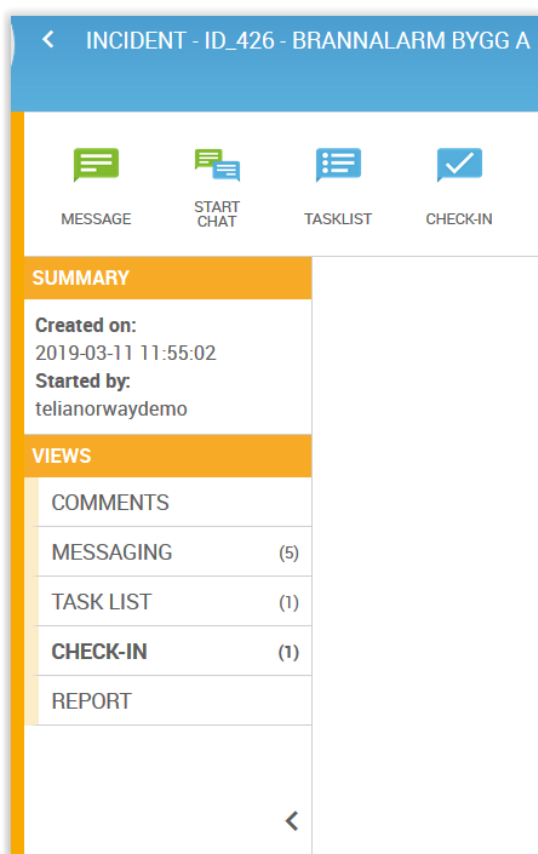
Denne funksjonen lar deg bestille en rapport på all kommunikasjon som har funnet sted på den aktuelle aktiviteten med tids- og datostempel. Dette inkluderer meldinger, chat, bekreftelser og oppgaver. I tillegg vil rapporten også dokumentere etablering av aktivitet, endring av status, tildelt eier osv.

3.9 Slett aktivitet



Denne funksjonen benyttes når det ikke lenger er behov for å beholde historikken til en hendelse som er over. Aktiviteten blir slettet permanent fra tjenesten.

3.10 Dashboard



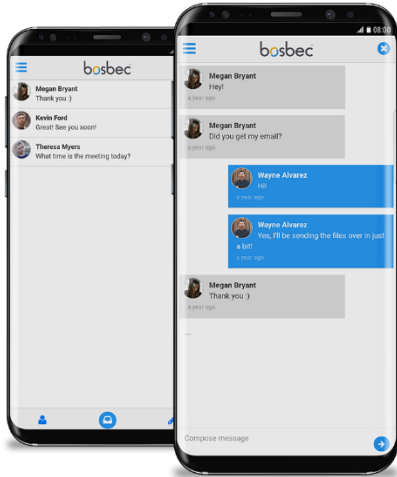
I dashboardet for en aktivitet har du til enhver tid oversikt over hvilke former for kommunikasjon som er benyttet. Man kan videre klikke seg inn på de forskjellige elementene og se detaljene på hva som er sendt og eventuelle svar.

I tillegg kan eieren av aktiviteten legge inn egne kommentarer eller få opp en samlet rapport på de forskjellige meldingene som er sendt med tids- og datostempel.

Tjenesten kan håndtere flere aktiviteter samtidig. Hver aktivitet får sitt eget dashboard som administrator enkelt kan veksle mellom.

3.11 Bosbec app

Incident kommuniserer via SMS eller App på telefonen. SMS støttes av alle mobiltelefoner, app støttes av telefoner med IOS (Apple) eller Android operativsystem. Søk på «Bosbec» og last ned appen med navn Bosbec.



4 Leveranse

Du kan enkelt bestille tjenesten ved å kontakte din selger, Telias Kundesenter eller via <https://www.telia.no/meldingsplattform/>.

Leveransetiden er 10 arbeidsdager fra bestillingskjema er sendt inn.