

**Miside bedrift – Selvbetjeningsportal for
bedriftskunder hos Eninvest**

Visjonsdokument

Versjon 4.0

REVISJONSHISTORIE

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
19.01.2024	0.1	Kladdet på de fleste seksjonene	Jørgen Fjølstad
22.01.2024	0.2	Skrevet om problemet, produkt, interessenter og brukere	Alle
26.01.2024	0.3	Skrevet om brukermiljø og produktoversikt	Anders Fimreite
02.02.2024	1.0	Ferdigstilling første iterasjon	Alle
23.02.2024	2.0	Versjon 2	Alle
06.03.2024	3.0	Versjon 3	Jørgen Fjølstad
12.05.2024	4.0	Ferdigstilt dokument	Alle



INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	1
1.1	ORDLISTE	1
2	SAMMENDRAG PROBLEM OG PRODUKT	2
2.1	PROBLEMSAMMENDRAG	2
2.2	PRODUKTSAMMENDRAG	2
3	BESKRIVELSE AV INTERESSENER OG BRUKERE	3
3.1	OPPSUMMERING INTERESSENER	3
3.2	OPPSUMMERING BRUKERE	3
3.3	BRUKERMILJØET	3
3.4	SAMMENDRAG AV BRUKERNES BEHOV	4
3.5	ALTERNATIVER TIL VÅRT PRODUKT	4
4	PRODUKTOVERSIKT	5
4.1	PRODUKTETS ROLLE I BRUKERMILJØET	5
4.2	FORUTSETNINGER OG AVHENGIGHETER	5
5	PRODUKTETS FUNKSJONELLE EGENSKAPER	7
6	IKKE-FUNKSJONELLE EGENSKAPER OG ANDRE KRAV	8
7	REFERANSER	9

1 INNLEDNING

Dette dokumentet vil beskrive problemet som produktet skal løse, samt en beskrivelse av produktet, interessentene og brukerne av produktet. Prosjektet omhandler å lage en løsning som vil gi bedriftskundene hos Eninvest muligheten for selvbetjening.

Eninvest AS er prosjektets eier og ble etablert 10. oktober 2000, hvor de startet arbeidet med å gi innbyggerne og bedrifter tilgang til nye tjenester. Målet var å gi fylket en ny og fremtidsrettet infrastruktur, slik at både bygd og by kunne løftes inn i fremtiden. De strever for å være det beste alternativet for innbyggerne og bedriftene i Sogn og Fjordane (Eninvest AS (u.å.)).

Prosjektet går ut på å utvikle en nettbasert applikasjon som vil gi bedriftskundene til Eninvest muligheten for selvbetjening. Produktet vil bli benyttet av ansatte som jobber i en bedrift med avtale i Eninvest, samt eksterne brukere bedriften ønsker skal ha tilgang til spesifikke deler av applikasjonen.

1.1 Ordliste

BM kunder: Bedrifts Marked kunder

EVIS: Eninvest informasjonssystem

PAIN: Planlagt arbeid i nettet

2 SAMMENDRAG PROBLEM OG PRODUKT

2.1 Problemsammendrag

Problem med	Manglende selvbetjeningsalternativer for bedriftskunder
Berører	Kunde, kundeservice og bedriftsrådgivere
Som resultatet av dette	Får kundeservice og bedriftsrådgivere økt belastning. Responstiden øker, og kundene opplever en redusert kundetilfredshet.
En vellykket løsning vil	Vil være en selvbetjeningsfunksjon som gir kundene mulighet for å utføre oppgaver selv, for dermed å øke kundetilfredsheten, og redusere belastningen på kundeservice og bedriftsrådgivere

Tabell 2-1: Problemsammendrag

2.2 Produktsammendrag

For	Bedriftskunder
Som	Har behov for utføre handlinger knyttet til sitt kundeforhold hos Eninvest
Produktet navngitt	Er Miside bedrift
Som	Vil gi tilgang til å administrere sitt kundeforhold hos Eninvest
I motsetning til	Dagens system hvor kunder må kontakte kundeservice eller bedriftsrådgiver
Har vårt produkt	Funksjoner som gir kundene muligheten for selvbetjening

Tabell 2-1: Produktsammendrag

3 BESKRIVELSE AV INTERESSENER OG BRUKERE

3.1 Oppsummering interessenter

Navn	Utdypende beskrivelse	Rolle under utviklingen
Eninvest	Kundeservice, bedriftsrådgivere og drift i Eninvest	Beskrive problemområdet, stille krav til løsninger, evaluere og teste løsninger
Utviklere i Eninvest	Ved endt prosjekt vil utviklerne ved Eninvest ta over og videreutvikle applikasjonen	Veilede og stille krav til tekniske aspekt ved løsningen. Evaluere og teste tekniske aspekt ved løsningen.

Tabell 2-1: Oppsummering interessenter

3.2 Oppsummering brukere

Navn	Utdypende beskrivelse	Rolle under utviklingen	Representert av
Bedrifts Marked (BM) kunder i Eninvest	For at BM kunder skal få informasjon relatert til deres kundeforhold må de per i dag ta kontakt med Eninvest	Beskrive behov, stille krav til løsninger, evaluere og teste løsninger.	Seg selv (og Eninvest)

Tabell 3-2: Oppsummering brukere

3.3 Brukermiljøet

Applikasjonen skal være tilgjengelig for brukerne gjennom en nettleter, og må derfor utvikles med webteknologier som kan kjøre i denne typen miljø. Det vil også være viktig å utforme nettsiden responsivt, slik at den fungerer i flere nettlesere og på enheter av ulike størrelser. Videre må det tas hensyn til universell utforming. På den måten kan applikasjonen brukes av flest mulig, også de som av ulike grunner har ekstra behov for å gjøre nettsiden tilgjengelig.

3.4 Sammendrag av brukernes behov

Behov	Prioritet	Påvirker	Dagens løsning	Foreslått løsning
Hente fakturakopi	4	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Kan hentes i applikasjonen
Endre fakturering	2	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Kan endres i applikasjonen
Oversikt over fakturamottaker	2	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Vises i applikasjonen
Endre kontaktperson	4	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Kan endres i applikasjonen
Endre varslingsperson	4	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Kan endres i applikasjonen
Opprette ny sak	3	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Meldingsboks i applikasjonen for kontakt med Eninvest
Se tidligere saker	2	Kunde	Eksisterer ikke	Historikk over tidligere saker med Eninvest
Innloggingsrettigheter for ansatte	5	Kunde	Eksisterer ikke	Ansatte i en bedrift kan få rettigheter til å logge inn i applikasjonen
Se tilknyttet rådgiver	2	Kunde	Kontakte Eninvest	Oversikt over rådgiver og kontaktinformasjon
Oversikt over linjestatus	3	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Varsling for statusen på linjen
Trafikkgrafer	2	Kunde	Kontakte Eninvest	Gi en oversikt over trafikken bedriften har
Info om feil og PAIN	4	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Gi informasjon om eventuelle feil
Oversikt over leverte samband	3	Kunde, Eninvest	Kontakte Eninvest	Gi en oversikt over hvilket samband en bedrift har

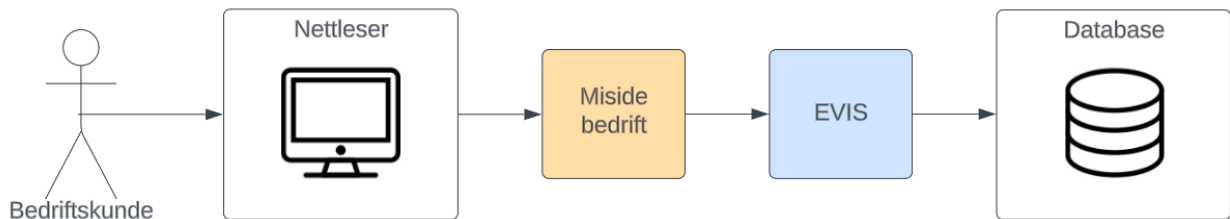
Tabell 3-3: Sammendrag av brukerens behov

3.5 Alternativer til vårt produkt

Siden produktet kun er tilknyttet Eninvest som eneste bedrift vil alternativer til produktet være systemene Eninvest har per i dag. Det er ingen muligheter for selvbetjening for BM-kundene, derfor vil alternativet være å kontakte Eninvest via telefon eller e-post.

4 PRODUKTOVERSIKT

4.1 Produktets rolle i brukermiljøet



Figur 4-1: Produktets rolle i brukermiljøet

Figur 4-1 viser produktets rolle i brukermiljøet. Bruker får tilgang til tjenesten gjennom en nettleser på sin enhet. Tjenesten kommuniserer videre med Eninvest Informasjonssystem (EVIS). Her håndteres ulik forretningslogikk og henting av data i fra databasen som vises til brukeren i tjenestens grensesnitt.

4.2 Forutsetninger og avhengigheter

Før arbeidet med prosjektet startet utførte Eninvest en intern workshop med et utvalg ansatte fra ulike avdelinger. Her ble det diskutert hvilke henvendelser de får fra bedriftskunder og funksjoner som burde utvikles gjennom prosjektet. Resultatet i fra denne workshopen danner grunnlag for prosjektarbeidet. En noe bearbeidet versjon av dette resultatet kan ses i tabell 4-1.

Videre har Eninvest nylig mottatt en kravspesifikasjon fra en av de største bedriftskundene sine med ønsket funksjonalitet. Her kjem det fram en rekke funksjoner som er ønsket, mange overlapper med det som kom fram på workshopen.

Arbeidet med utviklingen av løsningen er også avhengig av det som allerede finnes i EVIS. Noe av denne funksjonaliteten skal bygges videre på og samhandle med det som blir utviklet av nye funksjoner.

Kategori	Funksjonalitet
Tilgangsstyring	Innlogging på vegne av
	Lese- og skriverettigheter
Faktura	Laste ned fakturakopi
	Oversikt over og endre fakturering
Saker	Sakslogg
	Opprett ny sak
Linje/samband	Linjestatus
	Trafikkgrafer
	Info om feil og planlagt arbeid
	Oversikt over leverte samband
	Logg (nedetid og brudd)
	SLA-målinger
	Oversikt over NNI-punkt (Network-to-network interface)
	Sette egne referanser
Kontaktperson	Endre kontakt- og varslingsperson
Generelt	Se bedrifts rådgiver
Tilbud/bestilling	Be om tilbud på adresse
	Endre abonnement
	Leveransestatus
	Bestille tilleggsprodukter
Ruter	Se og endre diverse instillinger
Diverse	Domene admin
	Enkelt internt webhotell

Tabell 4-1: Funksjonaliteter fra intern workshop grovt kategorisert

5 PRODUKTETS FUNKSJONELLE EGENSKAPER

1. Logge inn/ut
2. Gi tilgang til andre for å logge inn
3. Gi hver bruker ulike tilganger
4. Fjern tilgang fra bruker
5. Legge til kontakt- og varslingsperson
6. Endre kontakt- og varslingsperson
7. Slette kontakt- og varslingsperson
8. Endre navn på bruker
9. Endre epost på bruker
10. Endre telefon på bruker
11. Endre passord på bruker
12. Opprette ny sak
13. Svare på eksisterende sak
14. Se tidligere saker
15. Filtrere tidligere saker
16. Hent faktura
17. Last ned faktura
18. Endre fakturering
19. Oversikt over fakturamottaker
20. Se bedriften sin rådgiver
21. Send melding til rådgiver
22. Se status på linjen
23. Se trafikkgraf
24. Få informasjon om feil og PAIN
25. Få en oversikt over leverte samband

6 IKKE-FUNKSJONELLE EGENSKAPER OG ANDRE KRAV

Ettersom at resultatet av prosjektet skal overføres til utviklingsavdelinga i Eninvest ved endt prosjektperiode, er det en rekke krav som må oppfylles. På den måten vil overgangen og videre utvikling av applikasjonen bli så enkelt som mulig. Det stilles krav til teknologiene som blir bruk. For utvikling av grensesnittet må rammeverket React brukes og på backenden må PHP brukes som programmeringsspråk og MySQL som database. Disse kravene kommer av at dette er teknologiene som Eninvest bruker til andre applikasjoner.

Løsningen utvikles for Eninvest og det stilles derfor krav til at applikasjon følger et design i samme stil som andre Eninvest-applikasjoner. Applikasjonen må også struktureres på en slik måte at applikasjonen er intuitiv og enkel å bruke.

Sikkerheten til løsningen er viktig å ta hensyn til. Dette kommer av at den skal bygges inn i EVIS, som håndterer kundedata og andre sensitive data som ikke må komme på avveie. Videre kan dårlig sikkerhet gjøre det enklere for angripere å ta ned systemet, noe som vil føre til store økonomiske tap.

7 REFERANSER

Eninvest AS (u.å.) *Om oss*. Tilgjengelig fra: <https://no.linkedin.com/company/eninvest-as> (Hentet: 29. januar 2024).