

Opis predmetu zákazky a technická špecifikácia

Predmetom zákazky je poskytnutie služby Call centra pre Zákaznícke centrum Objednávateľa. Vyžadujeme predložiť komplexné cloudové riešenie systému zákazníckeho centra, ktoré bude zohľadnené v cene za prenájom. Žiadame predložiť podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry riešenia, v ktorom bude zohľadnené pripojenie do infraštruktúry Objednávateľa s využitím existujúceho VPN tunela. Pre pripojenie call centra je potrebné uvažovať s existujúcim pripojením s využitím služby tzv. Biznis trunk VVN od Spoločnosti Slovak Telekom, a.s., ktoré využíva SIP komunikačný protokol na komunikáciu medzi verejnou telefónnou sieťou a hlasovým riešením. Dimenzovanie existujúceho prepojenia predstavuje 40 súčasných paralelných volaní (do /zo systému).

Prenájom jedného operátorského miesta bude zahŕňať najmä telefón a náhlavovú súpravu spolu s inštalovaným programovým vybavením na pracovnej stanici. Paušálny poplatok za operátorské miesto bude zahŕňať nájomné za užívanie hardvéru (najmä telefóny, náhlavné súpravy, switch, a ostatné potrebné hardvérové vybavenie) vrátane poplatku za využívanie call centrového riešenia a potrebné programové vybavenie vrátane udelenia licencií na programové vybavenie a licencií na softvér nevyhnutný pre inštaláciu prenajatého hardvéru. V paušálnej cene za služby budú zahrnuté všetky výdavky ktoré v súvislosti s poskytovaním týchto služieb vzniknú, najmä zabezpečenie servisu, inštalácie, podpory počas prevádzky, školenie minimálne 1x ročne, konfiguračné zmeny minimálne 4 hodiny mesačne, konzultácie, vykonávanie konfiguračných zmien v dohodnutom rozsahu a určenia technického zamestnanca, ktorý bude k dispozícii pre prípad riešenia otázok týkajúcich sa fungovania systému pre zákaznícke centrum SP, a. s. Požadujeme inštaláciu a zabezpečenie plnej funkčnosti call – centrového riešenia do 2 týždňov odo dňa účinnosti zmluvy, resp. do inak obojstranne dohodnutého termínu.

Požadujeme možnosť modifikovať – flexibilne meniť počet operátorských miest aj počas platnosti zmluvy do max. počtu **40 ks** vrátane programového a hardvérového vybavenia, inštalácie, zaškolenia obsluhy - technické zaškolenie do funkcionality call - centrového systému na začiatku používania, resp. pred ním podľa operatívnej dohody a vždy na vyžiadanie vyhlasovateľa počas platnosti zmluvy.

ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY SYSTÉMU:

- zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému v režime 24/7/365
- zabezpečenie technickej podpory v režime 24/7/365
- 2 nezávislé, plne funkčné call-centrové systémy, možnosť online zálohovania dát
- v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu
- reakčný čas v prípade poruchy do 1 hod s prítomnosťou on-site
- odstránenie technického problému do 12 hodín (v pracovný aj mimopracovný deň alebo mimo štandardných pracovných hodín)
- garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,5%

OCHRANA ÚDAJOV A BEZPEČNOSŤ PREVÁDZKY:

- vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom
- interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísiel prichádzajúcich hovorov, e-mailovej komunikácie
- možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov
- možnosť odposluchu hovoru supervízorom
- iné štandardné súčasti, ak ich poskytovateľ poskytuje
- Poskytovateľ musí byť držiteľom bezpečnostného auditu od nezávislej spoločnosti, ak Poskytovateľ bude mať uložené servery v dátovom centre, dátové centrum musí spĺňať parameter podľa štandardov TIER III. Tieto skutočnosti preukáže Poskytovateľ kópiou objednávky, alebo zmluvy so spoločnosťou, ktorá poskytuje služby dátového centra

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	1/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

ZÁKLADNÉ, MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY NA RIEŠENIE ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA:

- **Nahrávanie, zálohovanie**
 - nahrávanie hovorov, prichádzajúcich, odchádzajúcich
 - záznam o pokuse uskutočniť odchádzajúce hovory, ktoré neboli uskutočnené
 - zálohovanie
 - uchovanie záznamov min 3 roky, online prístup min. 3 mesiace
 - vyhľadávanie nahrávok podľa agentov, čísla volajúceho , volaného čísla, dátumu a času, prípadne služby zvolenej v IVR
 - e – mailová komunikáciu – uchovávanie záznamov min 3 roky a zálohovanie
- **Monitoring a reporting interakcií**
 - merania a reporting na základe preddefinovaných reportov
 - možnosť meniť prípadne vytvárať vlastné reporty
- **Aplikácia pre agentské PC – operátorské miesto minimálne**
 - prihlasovanie/odhlasovanie operátora pomocou hesla , pričom môže operátor použiť ľubovoľné operátorské miesto
 - prepínanie stav pripravený/nepripravený
 - stav – spracovanie ukončeného hovoru – operátor aktívny, ale neprichádzajú mu volania
 - vyzdvihnutie/zloženie hovoru
 - presmerovanie hovoru
 - ovládače funkcií pre všetky typy komunikácie/komunikačné kanály a typ prevádzky – prevzatie hovoru, e-mailu, web komunikácie, SMS
 - umožnenie vytvorenia záznamu o klientovi
 - možnosť vytvárania databázy klientov v prípade identifikácie klienta prezentácia dodatočných dát z databázy
- **Samoobslužná zóna**
 - možnosť vytvoriť menu prispôbené prevádzke
 - zobrazenie klientom vybraných volieb, tak ako to strom služieb umožní a identifikovať súčasne s prichádzajúcim hovorom aj požiadavku klienta, identifikovanie volajúceho s väzbou na históriu a smerovanie hovoru na konkrétneho operátora
- **Smerovanie prichádzajúcich hovorov a čakanie**
 - automatické rozdelenie hovorov medzi operátorov
 - informácia pre klienta o predpokladanom čase čakania
 - aktuálne hodnoty čakacích časov
 - možnosť rôznych stratégií smerovania
 - nastavenie úrovne znalosti operátora
 - možnosť presunúť hovor
 - ak je čakací čas väčší ako zvolený limit možnosť zanechať odkaz
 - rovnaké pravidlá pre smerovanie e-mail, SMS, web komunikáciu s klientom
- **Štatistika**
 - počet prichádzajúcich hovorov
 - počet odchádzajúcich hovorov
 - počet prepojených hovorov
 - priepustnosť/preťaženosť
 - čakacie doby
 - čas telefonovania
 - činnosť operátorov- meno operátora, status, počet prihlásených, obsadených, voľných, nepripojených, priemerný čas volania operátorov a pod.
 - úroveň služieb
 - čakacie doby v queue
 - podľa e-mailových adries
 - podľa kategorizácie
 - na základe voľby IVR
 - porovnateľné pravidlá pre ostatné komunikačné kanály - e-mail, SMS, web komunikáciu s klientom
 - archivácia

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	2/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

Hovory	Funkcionalita	Poznámka
Operátor	Prirad'ovanie hovorov	Automatické rozdelenie hovorov medzi operátormi. Priradenie hovoru na operátora v stave "Ready" na základe zadanej priority v rámci určitej voľby (nastavenie teamleader)
		Prioritné priradenie hovoru na operátora, ktorý na základe telefónneho čísla so zákazníkom už komunikoval
	Pracovné miesto	Operátor môže použiť ľubovoľné pracovisko, tzv. "free seating"
	Identifikácia hovorov	Identifikácia volajúceho na základe poskytnutej databázy zo strany SP (napr. názov pošty)/priradeného názvu
		Okamžité identifikovanie zákazníka s jeho históriou a nasmerovaní na operátora a na zvolené IVR
		Možnosť priradiť názov/meno opakujúceho sa kontaktu (chronický, konfliktný zákazník...)
	História hovorov	Nahrávanie a uchovávanie celých hovorov
	Prepájanie hovorov v rámci ZC	Nastaviť prepájanie hovorov (aj v prípade agenta NotReady)
	IVR	Podľa špecifikácie Objednávateľa
	Formulár	Otvorenie určitého formuláru v závislosti od zákazníkom zvolenej voľby (napr. formulár na objednávku kuriéra pri voľbe "objednávka kuriéra")
		Možnosť zaslať formulár vo forme e-mailu na zvolenú e-mailovú adresu (napr. objednávka kuriéra*, ústna sťažnosť...)
	Objednávka kuriéra*	Ak zákazník zvolí voľbu "objednávka kuriéra", operátorovi sa pri prijatí hovoru automaticky otvorí formulár na objednanie kuriéra, ktorý bude možné preposlať na príslušný dispečing. Na základe zadaného PSČ budú priamo dotiahnuté e-mailové adresy, na ktoré formulár operátor zašle.
		Zabezpečenie priradenia spätnej väzby (napr. potvrdenie objednávky) k danému kontaktu (napr. identifikátor naparovania - telefónne číslo)
Aktuálny stav ukazovateľov "Wallboard"	Informácia na PC operátora: počet vykonaných hovorov do aktuálneho času (operátora/Call centra), počet čakajúcich zákazníkov (súčasťou by mali byť informácie o počte vybavených e-mailoch), SLA tieto informácie by mal mať operátor stále dostupné na obrazovke	
Doplnenie tlačidla	Tlačidlo na formulári, na základe ktorého je operátor nasmerovaný na konkrétnu definovanú stránku a web aplikáciu.	
Odchádzajúce hovory	Zaevidovanie neuskutočnených odchádzajúcich volaní	
Ukončenie hovorov	Priebežné ukladanie aj neukončených formulárov po prijatí nového hovoru	

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	3/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

Teamleader	Nastavenie priradovania hovorov na operátora	Možnosť nastavenia voľby na základe IVR na jednotlivého operátora Možnosť nastavenia priority operátora v závislosti od danej voľby
	Not ready limit	Maximálny počet operátorov, ktorí sa môžu zapnúť do "Not Ready"
	Hovory za daný deň	Možnosť uloženia hovoru teamleaderom z daného dňa na "zdieľaný priestor" pre potreby iného oddelenia v rámci Slovenskej pošty, a. s.
		Znemožnenie mazania telefonátov nahratých na PC operátora v rámci daného dňa
	Uložené hovory (za predchádzajúce obdobie)	Uloženie hovorov pod dohodnutým názvom: dátum_telefónne číslo_meno operátora a zároveň identifikácia hovoru inbound/outbound
		Vyhľadávanie hovorov na základe nasledujúcich kritérií: telefónne číslo, dátum, čas, meno operátora, zvolenej voľby zákazníkom
	Prichádzajúce hovory	on line prehľad o počte prichádzajúcich hovorov podľa jednotlivých liniek a možnosť následne využiť na manažovanie operátorov
Priorita smerovania hovoru na operátora v rámci voľby	Možnosť určenia prioritizácie operátora pri smerovaní hovoru na operátorov v rámci jednej voľby	

Podrobná špecifikácia pre jednotlivé komunikačné kanály

E-mail	Funkcionalita	Poznámka
Operátor	Prijatie, prepojenie	E-maily prichádzajú jedným z dvoch spôsobov: štandardným e-mailom, e-mail z webstránky (Track&Trace, Napíšte nám", Storno zásielky) Priradenie e-mailu na operátora v stave "Ready", možnosť operátora na e-mail odpovedať, prepojiť resp. uskutočniť transfer e-mailu na iného operátora a vrátiť e-mail do routingu
	Historické e-mail	Nainportovanie "historických" e-mailov
	Automatická odpoveď	Nastavenie automatickej odpovede na prijatý e-mail - notifikácie
	Aktuálny stav ukazovateľov "Wallboard"	Počet odoslaných e-mailov (operátora/Call centra) - súčasť "Wallboard" pre hovory
	Šablóny	Pri písaní e-mailu možnosť vložiť "kostru" štandardizovaného e-mailu na základe podkladu Objednávateľa
	Písmo	V súlade s Dizajn manuálom Objednávateľa nastavenie fontu písma Arial, veľkosť 10
	Preposielanie e-mailov	Pri preposielaní e-mailov uvedenie aj e-mailových kontaktov adresátov (komu, kopia) na základe podkladu Objednávateľa
	Zobrazenie e-mailov	E-maily „Všetky“, „Nove“ automaticky nastaviť zobrazovanie od najstaršieho po najnovší
		Pridať dátum a čas príchodu e-mailu k lehote na riešenie
	Spamy	Odfiltrovanie spamov
História e-mailov	Zabezpečenie archivácie e-mailov "outbound/inbound"	

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	4/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

Teamleader		Vyhľadanie histórie e-mailu/interakcie (vyhľadávacie kritéria: operátor, typ interakcie, dátum, odosielateľ, prijímateľ, predmet)
	Označenie e- mailu	Zabezpečenie doplnenia predmetu správy o poznámku týkajúcu sa klasifikácie informácií (*INT*, *V*)
	Šablóny	Správa šablón (úprava, dopĺňanie nových šablón)
	E-maily čakajúce na priradenie	Vyhľadávanie v e-mailoch čakajúcich na priradenie operátorovi. Vyhľadávacie kritéria: e-mailová adresa odosielateľa/adresáta, dátum odoslania, Predmet e-mailu Manuálne priradenia e-mailu operátorovi/vymazanie e-mailu

Podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry systému zákaznickeho centra

Návrh riešenia zohľadňuje a **SPLŇA VŠETKY POŽIADAVKY** uvedené vo výzve, opiera sa o získané informácie z prevádzky a prináša skúsenosti a znalosti vychádzajúce z dlhoročného pôsobenia uchádzača v oblasti návrhu, implementácie, prevádzky a podpory desiatok kontaktných centier implementovaných v rôznych oblastiach podnikania.

Návrh riešenia

Riešenie call centra je navrhnuté formou technologického outsourcingu (hosting) – prenájmu agentského / supervízorského pracoviska s požadovanou funkcionalitou (routing, monitoring, reporting, možnosť recordingu).

Súčasťou hosting je štandardne :

- Agentský softphone/hardphone + aplikácia webGad (prístupná cez web browser IE, Firefox, Chrome, Netscape)
- Supervízorský softphone/hardphone + aplikácie pre Riadenie a Reporting
- Funkcionalita routingu, reporting a možnosť recordingu

Predpoklady riešenia :

- IP konektivita agenta s dostatočnou kvalitou
- PC/notebook agenta s IP konektivitou

Základnými technologickými komponentami navrhovaného riešenia sú:

PBX- komunikačný systém OmniPCX Enterprise - zabezpečuje hlasovú komunikáciu pre kontaktné centrum a back office na tej najvyššej technologickej úrovni. Dôvodom výberu tohto riešenia je vysoká úroveň integrácie a kompatibility s riešením kontaktného centra (Genesys) a recording (NICE).

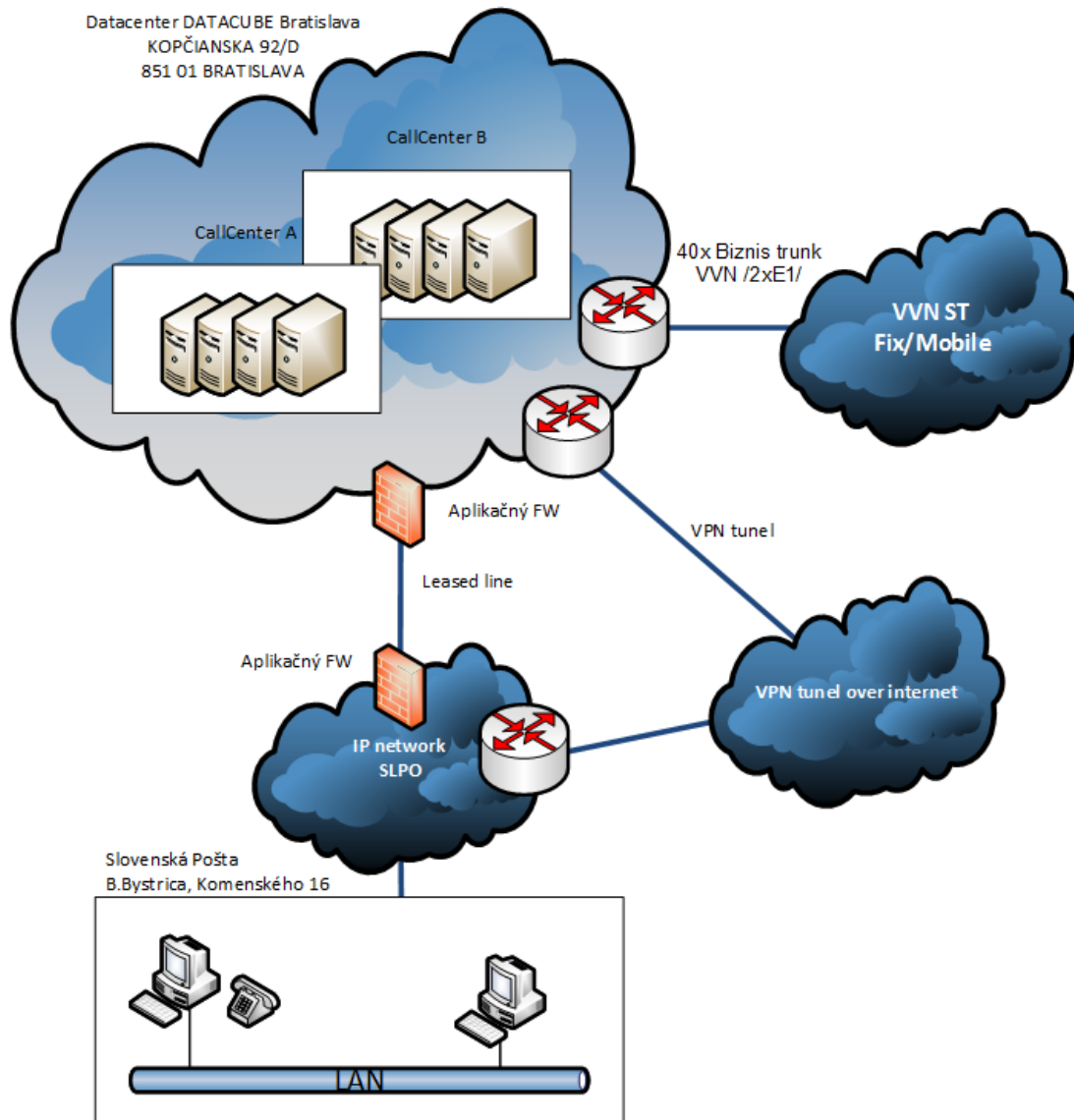
Kontaktné centrum Genesys - Genesys je lídrom v riešeniach Kontaktných Centier s podporou riadenia a optimalizácie komunikácie zákazníckych služieb pre zabezpečenie úspešnosti podnikania. Genesys vybudoval svoju značku a odlíšil sa otvorenou architektúrou podporujúcou všetky hlavné HW a SW komponenty používané v Kontaktných Centrách a CRM aplikáciách. Genesys súčasne integruje multimedialne komunikačné kanály, ako sú hlas, e-mail, Web chat, Web collaboration a Voice over IP. Ponúka širokú funkcionalitu integrovateľných aplikácií, prispôsobivú škálovateľnosť a pre veľké spoločnosti typickú multi-site riadenú prevádzku so stovkami a tisíckami pozícií v jednom virtuálnom kontaktnom centre. Genesys s Alcatel OmniPCX Enterprise spája výhody zdokonalenej CTI linky – RSI (Routing Service Intelligence) špeciálne navrhutej a optimalizovanej pre Genesys Customer Interaction Management CIM platformu. Jeho zásluhou je väčšina prínosných zdrojov z hlasovej platformy (hlasové nápovedy, navigácia v hlasovom menu, interaktívne čakacie rady, zálohové mechanizmy, atď.) priamo prístupných Genesysu, umožňujúc centralizáciu Genesys routing logiky

Nahrávacie zariadenie NICE - NICE Systém NiceCLS (Call Logging System) Server zabezpečuje zber údajov o hovoroch z hlasového GW a ukladá nahrávky do štruktúrovanej databázy. Každý hovor, ktorého

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	5/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

details sú uložené v databáze, môže byť lokalizovaný, jeho zaznamenaný zvuk prehraný na požiadanie. NiceCLS Server obsahuje server SW na podporu širokého súboru funkcií spĺňajúcich požiadavky spoločností, ktoré vykonávajú veľké množstvo dôležitých transakcií prostredníctvom telefónu. Pre moderné Dealing systémy a Kontaktné centrá NiceCLS Server ponúka špecifické funkcie, ako sú free seating, nahrávanie na požiadanie ROD a selektívne nahrávanie.

High-level topológia hostingového systému je na nasledujúccom obrázku.



Rozsah ponuky :

- Zriadenie 19 (resp. do 40) pracovísk agenta s agentským IP telefónom a headsetom
- Zdvojenie systému (primárny a back-up systém) – v prostredí dátového centra bude vybudované riešenie pozostávajúce z hlasového “call servera” OXE v v redundantnom zapojení, ktoré zabezpečí konektivitu do verejnej telefónnej siete (SIP/ISDN) a súčasne poskytuje služby telefónie, IVR-samoobslužnej zóny, odkazovej služby,.... Službu call centra poskytuje – Genesys contact center v

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	6/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

- redundantom zapojení, poskytujúca aplikačné vybavenie pre smerovanie prichádzajúcich hovorov, správu a riadenie čakacích rád, spracovanie štatistických údajov, monitoring prevádzky a reporting.
- Nahrávanie komunikácie a zálohovanie je zabezpečené nahrávacím zariadením NICE IP recording.
 - Aplikácia na PC/notebook pre agenta, ktorá :
 - Prideluje agentom hovory
 - umožní označiť typ hovoru/požiadavky a výsledku hovoru/požiadavky
 - v aplikácii má agent informácie o svojej dennej výkonnosti, dostane sa k detailom svojich callov
 - Aplikáciu pre supervízora, ktorá poskytuje :
 - on-line monitoring (pohľad na aktivitu callcentra, agentov)
 - on-line a historický reporting
 - denný manažment agentských skupín/agentov
 - prístup k nahrávkam a vyhľadávanie
 - podpora supervízorov / agentov
 - školenia supervízorov / agentov pre nové funkčnosti (podľa požiadavky Slovenkej pošty)

Ochrana údajov a bezpečnosť prevádzky IP telefónie:

Ochrana interných dát voči externým útokom

Systém v dátovom centre je chránený hardwarovým firewallom výrobcu Fortinet. Aplikácie sú chránené aplikačným firewallom, ktorý chráni systémy pred internými útokmi ako posledná úroveň pred aplikačnou úrovňou, pred touto úrovňou servre chráni router oddelenej VLAN pre Callcenter – selektívnym prístupom. Všetky dáta su uložené v DB prostredi MS SQL, DB server odpovedá iba na dotazy Genesys servera, ktorý je nedostupný pre internet a intranet. (s výnimkou povolených hostov – agentských a supervízorských pracovísk).

Interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)

Genesys framework aplikácia je zabezpečená cez prístupové role, neexistuje anonymný prístup, minimálna prístupová rola je user, následne administrátor a superadministrátor. Účty (mená a heslá su uložené v lokálnej DB, v šifrovanej podobe, nie je možné si ich „vydumpovať“.). V prípade potreby je možné pripojiť riešenie na Radius server alebo LDAP server a autentifikáciu delegovať na externú autoritu.

Zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísel prichádzajúcich hovorov

Telefónne čísla prichádzajúcich hovorov tak ako aj odchodzie interakcie, e-mailové adresy sú ukladané do DB – MCR_UCS databázy. Táto databáza je aktualizovaná každou novou interakciou a pre možnosť trvalej dostupnosti informácií za dané časové obdobie sú scriptom spracované – archivované do Archivačnej DB – MCR_UCS_Archive. (Táto DB je finálna destinácia – ktorá je už len SQL maintenance jobmi archivovaná na úrovni DB)

Možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov na serveroch vyhlasovateľa alebo poskytovateľa podľa vzájomnej dohody

Systém nahrávania hovorov podobne ako systém call centra neumožňuje neautorizovaný prístup ani export záznamov.

Možnosť odposluchu hovoru supervízorom

Systém umožňuje supervízorovi príposluch; režim kaučingu agenta počas hovoru (agent počuje supervízora, klient nepočuje supervízora), alebo umožňuje supervízorovi prevziať hovor a komunikovať priamo s klientom.

O príposluch môže agent supervízora požiadať počas hovoru, v prípade, že komunikácia s klientom vyžaduje.

Aplikácie pre kontaktné centrum

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	7/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

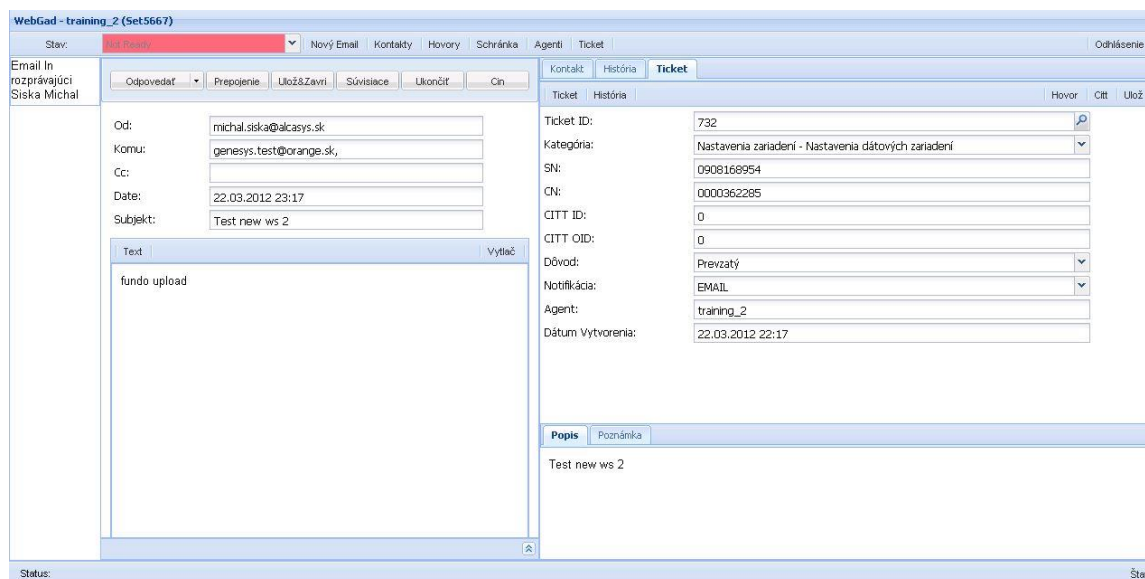
WebGAD je aplikácia určená pre agentov kontaktného centra na platforme Genesys. Agenti túto aplikáciu používajú ako primárny pracovný nástroj jednak na ovládanie telefónnehoaparátu, ako aj na spracovanie emailov a iných multimediálnych interakcií ako napríklad fax, SMS, alebo scanovaná pošta.

Základnými funkciami tejto aplikácie sú:

- Ovládanie stavov agenta (prihlásenie, odhlásenie, voľby typov prestávok)
- Práca s hlasovým kanálom (inbound, outbound)
- Práca s emailom (Fax, Scan, SMS)

Prečo budete chcieť použiť WebGAD? Pretože je:

- jednoducho použiteľný a intuitívny
 - Vybavovanie všetkých typov interakcií v jednom okne
 - História komunikácie s klientom (hovory, emaily, faxy a SMS – kto, kedy a čo poslal zákazníkovi)
 - Osobné štatistiky pre agenta zobrazujúce sa priamo v aplikácii na stavovej lište
 - Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii
- prispôsobivý
 - Široké možnosti prispôsobenia priamo na mieru klienta
 - Možnosť integrácie s rôznymi CRM systémami
 - Možnosť ticketingového systému nad interakciami prináša status požiadavky
 - Podpora všetkých najpoužívanejších prehliadačov (IE, Chrome, Firefox, Safari)
- Dynamický a efektívny
 - Kategorizácia interakcií na základe ich obsahu
 - Zobrazenie súvisiacej komunikácie zákazníka na linke
 - Integrovaný instant messaging medzi agentami a supervízorom na rýchlu komunikáciu
 - Zobrazenie stavu ostatných agentov pri prepájaní
 - Agentský skript (scenár hovoru na podporu predaja)
 - Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii



WebConfig je aplikácia určená pre supervízorov kontaktného centra na platforme Genesys. Aplikácia umožňuje supervízorom realizovať dennodenný manažment chodu kontaktného centra. Prináša im pohľad na aktuálny stav kontaktného centra jednak čo sa týka agentov, ich počtov a stavov, tak aj pohľad na počty hovorov a v neposlednom rade aj pohľad do rady čakajúcich emailov.

WebConfig, je členený na jednotlivé sekcie, do ktorých je možné pridelovať prístupy na základe definovaných prístupových práv.

Sekcia "Interactions":

- Umožňuje pohľad na čakajúce interakcie – jednak ako globálny pohľad, tak aj členený po jednotlivých queues, alebo podľa agentských workbinov

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	8/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

- Pre jednotlivé interakcie je možné meniť ich prioritu, preradzovať ich do iných queues, priradovať priamo agentom, triediť ich v rámci queue, prípadne priamo poslať odpoveď

Sekcia "Dashboard"

- Zobrazujú sa zákazníkom definované štatistiky a grafy
- Umožňuje online pohľad na kontaktné centrum stavy a počty agentov, počty hovorov, emailov
- Na jednotlivé štatistiky je možné nastaviť, hraničné hodnoty, po presiahnutí ktorých sa aktivuje alarm (farebné zvýraznenie vybranej hodnoty)
- Pre technicky zdatnejších zákazníkov umožňuje vytvárať vlastné pohľady s vlastnými sadami štatistík

Sekcia "Konfiguračný manažér"

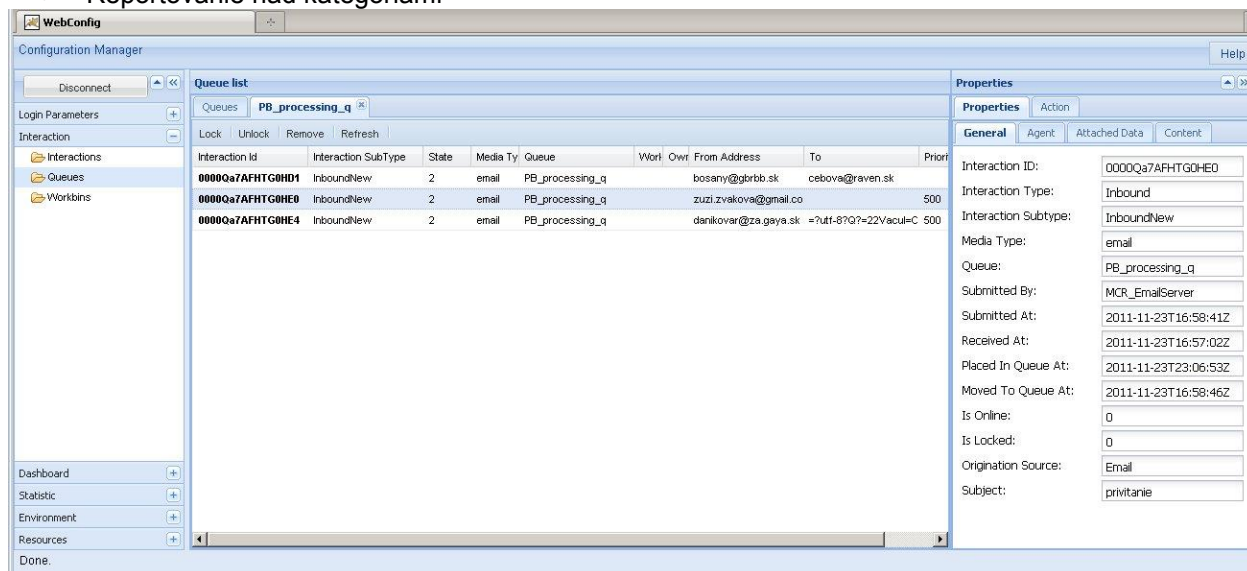
- Vytváranie nových agentov, alebo modifikácia existujúcich (nap. Zmena hesla)
- pridelovanie a zmena skillov jednotlivo, alebo hromadne
- Zaradovanie do agentských skupín

Sekcia "messenger"

- Online pohľad na aktuálny stav agenta
- Možnosť zaslania IM správy agentovi, alebo viacerým agentom súčasne

Sekcia "kategorizácia"

- Vytváranie kategorizačných stromov pre označovanie interakcie podľa jej obsahu
- Reportovanie nad kategóriami



WebKM je aplikácia určená pre supervízorov na vytváranie preddefinovaných odpovedí a šablón, ktorá následne agenti môžu vkladať do emailovej komunikácie. Použitie preddefinovaných odpovedí zjednodušuje prácu agentom, zjednocuje formát komunikácie voči zákazníkovi a takisto aj napomáha obsahovej jednote poskytovaných informácií rôznymi agentami.

Šablóny sú uložené v stromovej adresárovej štruktúre, pre jednoduchšiu orientáciu. Okrem toho každá šablóna môže mať priradené kľúčové slová na uľahčenie vyhľadávania. Ak kľúčové slová nie sú použité, tak systém vyhledá správnu šablónu aj fultextovo, dokonca aj vrátane prehľadania vlozenej prílohy.

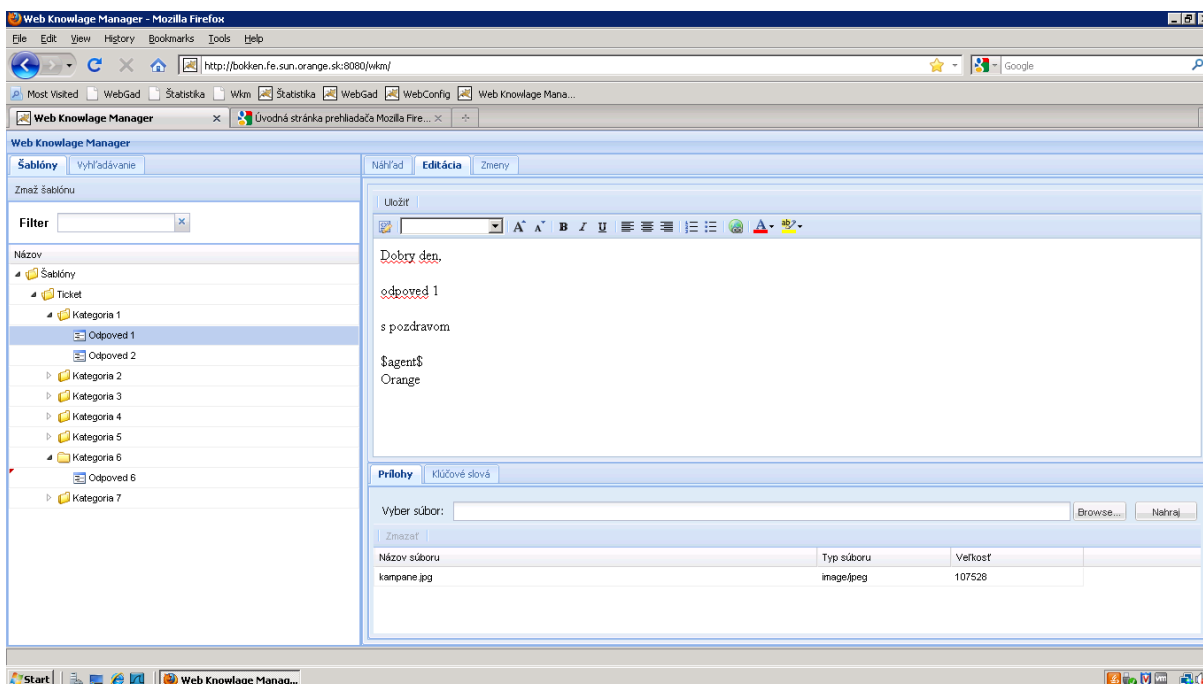
Použitie aplikácie WKM nemusí byť viazané len na emailovú komunikáciu, ale môže byť použitá aj ako jednoduchá znalostná databáza. Pre agentov je tam možné vložiť rôzne návody, pracovné postupy alebo princípy komunikácie voči zákazníkovi.

Základné vlastnosti aplikácie:

- Personalizované hlavičky a pätičky
- Možnosť vkladania príloh do šablón
- Vyhľadávanie podľa kľúčových slov
- Možnosť previazania kľúčových slov so systémom kategorizácie interakcií

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	9/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

- Fulltextové vyhľadávanie



1. Služby podpory prevádzky

Garantovaný čas poskytovania služby

V zmysle požiadaviek zadania Poskytovateľ garantujeme poskytovanie služieb Starostlivosť o software a Údržba (Maintenance a Support) pre kontaktné centrum v pracovných dňoch Pondelok - Nedeľa v čase 0:00 – 24:00 (prevádzkový čas)

Dostupnosť systému

Dostupnosť Služby sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť minimálne na úrovni 99,5 % prevádzkového času Call centra Objednávateľa v rámci obdobia kalendárneho roka. Služba sa považuje za nedostupnú, pokiaľ vykazujú kritické vady.

Definícia kategórií väd

Definícia vady	Definície kategórií väd / závažnosti poruchy
Kategória A / Kritická	Dodané IS/ICT riešenie nie je funkčné vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody. Systém je pre zabezpečenie činnosti objednávateľov nepoužiteľný. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za kritickú, ak viac ako 29% trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky alebo ak dáta spracúvané Objednávateľmi sú nedostupné.
Kategória B / Závažná	Funkčnosť dodaného IS/ICT riešenia je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku klienta. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za závažnú, ak 10% až 29 % trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky)
Kategória C / Bežná	Ostatné drobné vady dodaného IS/ICT riešenia, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B. Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	10/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

Spôsob nahlasovania a evidencie požiadaviek / vúd

Všetky požiadavky na služby, ktoré majú mať garantovanú odozvu musia byť smerované na kontaktné čísla a adresy nižšie uvedené.

Médium	Kontakt
Web portál	xxx
E-mail	xxx
Telefón 1 (T-Com)	xxxxx
Telefón 2 (GTS)	xx
Fax	xxx

Preferovaná forma komunikácie je cez servisný portál.

Uvedené kontaktné čísla sú smerované na pohotovostných technikov. Komunikácia smerujúca cez tieto kanály je monitorovaná pre účely sledovania plnenia časových termínov definovaných SLA pre konkrétneho zákazníka a pre účely reportingu.

Servisné zásahy a časy odstránenia vady

Po nahlásení požiadavky/vady sú Poskytovateľom vykonávané opravy vúd nasledovne :

Katégoria vady	RT	FT voice	FT total
A	1 hod	4 hod	12 hod
B	2 hod	8 hod	24 hod
C	1 deň		48 hod

Vysvetlenie :

RT – response time – čas reakcie od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

FT voice – fix time voice – čas na obnovu minimálne hlasovej prevádzky od nahlásenia vady zo strany zákazníka

FT total – fix time total – čas na úplné odstránenie vady od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

Eskalačný proces

V prípade nedodržania definovaných reakčných dôb sú v nasledujúcej tabuľke uvedené eskalačné body a časy. Vyššia úroveň má byť zahrnutá vždy vtedy, keď požadovaná lehota odozvy (RT) alebo lehota odstránenia (FT) nie sú dodržané.

T + (h ; D)	Katégoria vady / požiadavky					
	A		B		C	
	RT	FT	RT	FT	RT	FT
1 h	VS		VS			
2 h	TR	VS	TR	VS		
4 h	GR	TR	GR	TR		
8 h		GR		GR		
16 h						
32 h					VS	
64 h					TR	
5 D					GR	VS
10 D						TR

Zoznam pozícií a kontakty na osoby v eskalačnom procese riešenia prevádzkových a technických požiadaviek :

Pozícia	Osoba	Tel	Fax	E-mail
VS – vedúci oddelenia servisu	Peter Bališ	xxxx	xxx	xxx
TR – technicko prevádzkový riaditeľ	Marian Peťko	xxx	xx	xxx

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	11/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

GR – generálny riaditeľ	Ján Kostka	xxx	xx	xx
-------------------------	------------	-----	----	----

Servisná starostlivosť

Servisná starostlivosť je súčasťou poskytovanej Služby technologického hostingu a pokrýva starostlivosť o software a údržbu.

Starostlivosť o softvér - Maintenance

Súčasťou služieb Maintenance sú v zmysle požiadaviek zadania :

- Poskytovanie a nasadzovanie opravných verzií/patch/service packs podľa doporučení výrobcu
- Informovanie o up-date verziách (nových patch) a ich poskytovaní a nasadzovaní
- Informovanie o upgrade upgrade verzií (nových verzií) a ich poskytovaní

Údržba – Support

Rozsah požiadaviek pre poskytovanie údržby – supportu riešenia :

- v prípade vzniku väd, ktoré zabraňujú normálnej funkčnej prevádzke, bude Poskytovateľ poskytovať údržbu (odstraňovanie väd),
- Hotline,
- Pomoc pri riešení požiadaviek buď vo forme zodpovedania otázok - telefonické / emailové poradenstvo, alebo vo forme servisného zásahu v mieste plnenia - servisný zásah údržby.

V zmysle požiadaviek zahŕňa na dodanú Službu technologického hostingu :

Help desk

- Prístup: telefón alebo email 24*7 - riešenie chýb podporovaných produktov
- Kontakty pre prístup ku službám 24*7

Médium	Kontakt
Web portál	xxx
E-mail	xx
Telefón 1	xxx
Telefón 2	xx
Fax	xx

- Helpdesk: Pomoc oprávneným užívateľom s obsluhou komunikačných nástrojov a asociovaných funkcií
- Service Level Management Detailne evidovanie taskov (prijatie, pridelenie, stav, riešenie, uzatvorenie) a vyhodnocovanie dodržiavania požiadaviek SLA
- Pravidelný report stavu taskov za definované obdobie (mesiac, ¼ rok)

Incident management - Remote

- Diaľková analýza a diagnostika incidentov
- Diaľkové obnovenie prevádzky a vyriešenie komunikačných problémov
- Spustenie on-site diagnostiky, ak je potrebné

Incident management - On-site

- Hardwarové problémy riešené výmenou chybného komponentu
- On-site diagnostika na základe požiadavky prevádzkového centra

Change Management – Remote (kalkulovaný rozsah do 4 hodín mesačne)

- Vykonanie úprav v jestvujúcich aplikáciách – zriadenie agenta/supervízora, skills, skupín, úprava v jestvujúcej kampani, stratégii ap.
- Ostatné zmeny sú predmetom change requestov nad rámec podpory

Alarm Monitoring

parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	12/13	číslo v CEEZ: 1564/2016

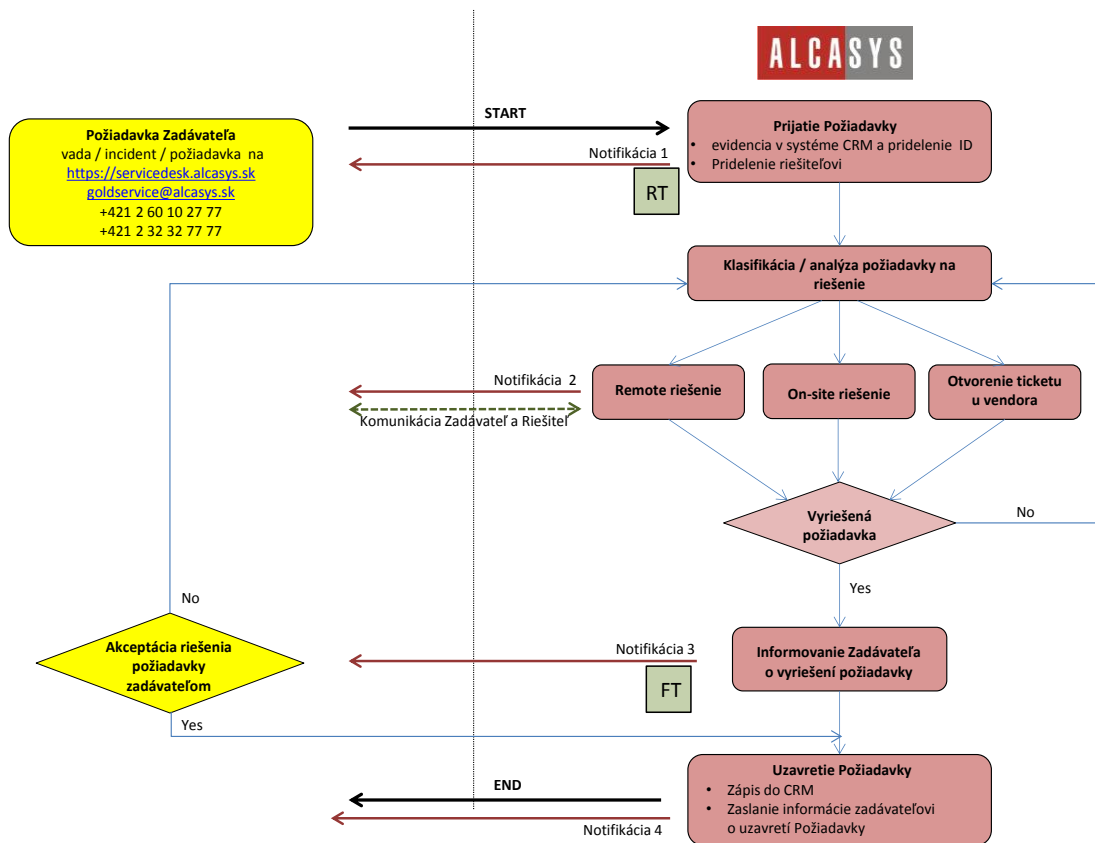
- Online monitoring funkčných celkov vplývajúcich na zabezpečenie plnenia SLA zákazníka
- Online dohľad nad komunikačnými zariadeniami

Training

- 1x ročne je poskytované školenie pre administrátora / supervízora call centra v rozsahu nevyhnutnom na správu a riadenie call centra pomocou poskytnutého aplikačného vybavenia.

Priebeh riešenia servisnej požiadavky

V nasledujúcom obrázku je v zjednodušenej forme popísaný priebeh komunikácie medzi zákazníkom a ALCASYS Slovakia, a.s., pri zadávaní a riešení servisných požiadaviek.



parafy:	Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚPSaRP - O-PROD, VEREJNÉ
	13/13	číslo v CEEZ: 1564/2016