

Opis predmetu zákazky a technická špecifikácia

Predmetom zákazky je poskytnutie služby Call centra pre Zákaznícke centrum Objednávateľa. Vyžadujeme predložiť komplexné cloudové riešenie systému zákaznickeho centra, ktoré bude zohľadnené v cene. Nevyhnutné podmienky cloudového riešenia – server umiestnený v EÚ; privátny cloud, resp. dedikovaná databáza. Žiadame predložiť podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry riešenia, v ktorom bude zohľadnené pripojenie do infraštruktúry Objednávateľa, že, ktorý je primárnou trasou pripojenia klientov do cloudu bude dátový okruh L2 poskytovateľa, ktorý musí byť súčasťou a v cene riešenia. Dátový okruh musí mať dostatočnú šírku pásma, aby všetci klienti zákaznickeho centra mohli cez neho bez obmedzení komunikovať. Záložnou trasou bude využitie VPN tunela. Parametre VPN tunela budú s Poskytovateľom nakonfigurované na základe vzniknutých požiadaviek. 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).

Poskytnutie jedného operátorského miesta bude zahŕňať najmä telefón a náhlavovú súpravu spolu s inštalovaným programovým vybavením na pracovnej stanici Objednávateľa. Pracovné stanice sú v konfigurácii - Dell 7020 (i5 4590), najnovšie Dell 7070 (i5 9600); Min. 4GB RAM, HDD 512GB / SSD 256 GB, 23" monitor OS:Win 8 / Win 10. Paušálny poplatok za operátorské miesto bude zahŕňať poplatok 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 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 zákaznicke 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 funkcionalít call - centrového systému na začiatku používania, resp. pred ním podľa operatívnej dohody a vždy na vyžiadanie Objednávateľa 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, elektronickej komunikácie 3 roky a 3 mesiace. Po ukončení lehoty automaticky zmazať
- možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov
- možnosť odposluchu práve prebiehajúceho 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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	1/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

TIER III. Tieto skutočnosti preukáže Poskytovateľ kópiou objednávky, alebo zmluvy so spoločnosťou, ktorá poskytuje služby dátového centra

ZÁKLADNÉ, MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY NA RIEŠENIE ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA:

- **Ticketing** - rozšírenie pre systém spracovania hovorov a emailov , ktorý bude slúžiť na spracovanie dopytov, objednávok a reklamácií v kontaktnom centre. Musí umožniť:
 - sledovanie požiadavky klientov od ich vzniku až po ich uzatvorenie,
 - monitoring ich aktuálnych stavov , cieľom je tieto stavy rozšíriť o podrobné informácie, presne podľa požiadaviek klienta a stavov, ktoré reálne odrážajú stav procesu spracovania požiadavky.
 - vyhodnotenie spracovania požiadaviek na kontaktné centrum.

Minimálne základné stavy požiadaviek:

- Nová/Prijatá požiadavka - požiadavka prijatá do kontaktného centra
- Prevzatá požiadavka - požiadavka prevzatá agentom na spracovanie
- Čakajúca požiadavka - požiadavka čakajúca v schránke agenta
- Odpovedaná požiadavka/Uzatvorená požiadavka - požiadavka klientovi odpovedaná /uzatvorená
- Ticket možno založiť v aplikácii agenta z e-mailu, telefónneho hovoru, SMS, manuálne

Notifikácie

Na jednotlivé stavy požiadaviek bude možné nastaviť notifikácie supervízorom kontaktného centra. V prípade dlho čakajúcich interakcií na spracovanie bude supervízor upozornený emailom na tento stav po definovanom čase. Notifikácie bude možné nastaviť na akýkoľvek stav požiadavky, pri zmene stavu alebo po uplynutí určitého času po nadobudnutí stavu.

Reporting

Ticketingový systém musí obsahovať reporting požiadaviek, ktorý poskytne supervízorovi ucelený prehľad o riešení požiadaviek v rámci celého kontaktného centra.

Zvlášť bude poskytnutý:

- Agentský report – bude poskytovať detailné informácie o výkonnosti jednotlivých agentov kontaktného centra = počte spracovaných požiadaviek a čase, ktorý na bol potrebný na riešenie požiadavky agentom.
- Report požiadaviek, ktorý bude vždy prispôsobený stavom, ktoré môžu požiadavky nadobúdať.

Údaje o ticketingových interakciách sa budú ukladať do databázy v pravidelnom intervale (min. 15 minút). Takto spracované dáta budú slúžiť ako priamy podklad pre agregované užívateľské reporty – linkový a agentský. Agregované reporty budú zoskupovať požiadavky podľa časového intervalu (15min /1h /1den /1mesiac /1rok), podľa reportovaného objektu (agent / kategória), a podľa stavu, v akom sa v sledovanom období požiadavka nachádzala.

Agentský report bude poskytovať dáta na úrovni agentov, zvoleného časového obdobia a stavu v tomto min. rozsahu:

- Prevzaté, čakajúce, transferované, odpovedané-schránka, transferované-schránka, zodpovedané, ukončené, supervisor, zlúčené, čas v prevzatí, čas v čakaní, celková doba riešenia

Linkový report alebo aj report kategórií bude poskytovať údaje na úrovni kategórií ticketov-

- Prijaté, prevzaté, čakajúce, transferované, odpovedané-schránka, transferované-schránka, zodpovedané, ukončené, , zlúčené, čas v prevzatí, čas v čakaní, celková doba riešenia

Workflow

Požiadavky budú delené do kategórií podľa mailovej schránky, na ktorú príde emailová požiadavka. Kategorizácia bude realizovaná automaticky na základe mailboxu a môže byť zmenená manuálne operátorom kontaktného centra v agentskej aplikácii.

Pre všetky kategórie bude môcť ticket nadobúdať nasledovné stavy, ktoré budú nastavované systémom automaticky:

- Prijatý
- Prevzatý
- Odpovedaný
- Čakajúci

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	2/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Do stavu "Prijatý" je ticket nastavený automaticky po prijatí požiadavky do systému na spracovanie a je v ňom až do doby, kedy je ticket prevzatý agentom. Po doručení agentovi systém zmení stav ticketu na "Prevzatý". Ak si agent vloží ticket do schránky, systém automaticky nastaví stav ticketu na "Čakajúci", po jeho vybratí zo schránky je stav zmenený na "Prevzatý".

Po odpovedaní na požiadavku je ticket nastavený do stavu "Odpovedaný". V prípade, že klient na požiadavku opätovne zareaguje, bude ticket vrátený do stavu "Prijatý" a bude prednostne smerovaný na agenta, ktorý požiadavku vybavoval.

Tabuľka stavov ticket: Každý stav ticketu môže mať ešte definovaný dôvod stavu, čiže rozšírený popis, prečo je ticket v danom stave.

Stav	Dôvod
Prijatý / Nový ticket	-
Prevzatý	-
Čakajúci	V schránke
Čakajúci	Preposlaný s požiadavkou o stanovisko
Čakajúci	Doplňujúce informácie od klienta
Priame vybavenie	Ticket odpovedaný
Odpovedaný	Telefonicky
Odpovedaný	E-mailom
Nekorektný ticket	-

Preprocessing ticketov:

Pri prevzatí emailu na smerovanie systémom kontaktného centra bude vždy vyhodnotený, či sa jedná o novú požiadavku, alebo o odpoveď k už existujúcej požiadavke. Každá nová požiadavka bude mať priradené ID, podľa ktorého bude identifikovateľná a bude smerovaná na agenta s požadovaným skillom. V prípade, že požiadavka k danému emailu už existuje, Ticketing ho spája s touto požiadavkou a smeruje požiadavku podľa pravidiel pre existujúce požiadavky (napr. môže byť smerovaný na agenta, ktorý riešil požiadavku).

Parametre ticketu:

- Ticket ID
- Dátum a čas prijatia ticketu
- Vlastník ticketu
- Kategória
- Číslo zákazníka
- Stav

Podľa parametrov ticketu sa bude dať v ticketoch filtrovať/vyhľadávať.

Práca agentov s ticketmi:

Po klasifikácii ticketu môže agent pracovať na jeho vybavení. Po celý čas, kedy ho má agent u seba v aplikácii je prítom tento ticket evidovaný so stavom "Prevzatý", na základe ktorého je aj agent reportovaný ako pracujúci na spracovaní požiadavky. Následne môže agent požiadavku spracovať podľa flow uvedeného v kapitole Workflow, kde sú popísané všetky možné stavy pre jednotlivé kategórie ticketingu. Zmeny stavov sú nastavované automaticky systémom na základe akcií, ktoré agent s mailom vykoná.

V prípade, že agent vyhodnotí požiadavku klienta v rámci ticketu ako novú, má možnosť založiť nový ticket priamo z aplikácie. Takisto ak klient pošle dve súvisiace požiadavky na základe ktorých sa vytvoria dva samostatné tickety, má agent možnosť tieto požiadavky spojiť a riešiť ich v rámci jedného ticketu.

Ticketing agentovi prinesie aj nové možnosti vyhľadávania v požiadavkách na základe ID ticketu, kategorizácie, stavu požiadavky, čísla zákazníka, čísla PO, vlastníka požiadavky atď.

Odpoveď klientovi: pri odpovedaní na email a odoslaní odpovede klientovi bude Ticket automaticky nastavený na stav "Odpovedaný". V prípade, že má byť dôvod pre stav odpovedaný iný, ako prednastavený, je potrebné, aby ho agent vybral manuálne pred odoslaním odpovede.

• Nahrávanie, zálohovanie

- nahrávanie hovorov, prichádzajúcich, odchádzajúcich (aj prípade stavu hovoru Logout)
- záznam o pokuse uskutočniť odchádzajúce hovory, ktoré neboli uskutočnené
- zálohovanie

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	3/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

- uchovanie záznamov min 3 roky a 3 mesiace, online prístup min. 3 mesiace
 - vyhľadavanie nahrávok podľa agentov, čísla volajúceho , volaného čísla, dátumu a času, prípadne služby zvolenej v IVR
 - elektronickú komunikáciu – uchovávanie/ zálohovanie záznamov min 3 roky a 3 mesiace
- **Monitoring a reporting interakcií**
 - merania a reporting na základe preddefinovaných reportov podľa štatistiky
 - 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, ticketu, 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 prispôsobené 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 podľa zručností /skillov
 - 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 ticketu, 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 - ticket, SMS, web komunikáciu s klientom
 - archivácia

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	4/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Podrobná špecifikácia pre jednotlivé komunikačné kanály

Hovory	Funkcionalita	Poznámka
Operátor	Priradovanie 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 zasláť formulár vo forme ticketu 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 napárovania - 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 ticketoch), SLA tieto informácie by mal mať operátor stále dostupné na obrazovke
Odchádzajúce hovory	Zaevidovanie neuskutočnených odchádzajúcich volaní	
Ukončenie hovorov	Priebežné ukladanie aj neukončených formulárov po prijatí nového hovoru	
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
	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	

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	5/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

E-mail	Funkcionalita	Poznámka
Operátor	Prijatie, prepojenie	tickety prichádzajú jedným z dvoch spôsobov: štandardným e-mailom, e-mail z webstránky (Track&Trace, Napíšte nám", Storno zásielky, Objednať kuriéra, Zmena zásielky) Priradenie ticketu na operátora v stave "Ready", možnosť operátora na e-mail odpovedať, prepojiť resp. uskutočniť transfer ticketu na iného operátora a vrátiť ticket do routingu
	Historické e-mail	Naimportovanie "historických" ticketov
	Automatická odpoveď	Nastavenie automatickej odpovede na prijatý ticket - notifikácie
	Aktuálny stav ukazovateľov "Wallboard"	Počet odoslaných ticketov (operátora/Call centra) - súčasť "Wallboard" pre hovory
	Šablóny	Pri písaní e-mailu možnosť vložiť "kostru" štandardizovanej odpovede na základe podkladu Objednávateľa
	Písmo	V súlade s Dizajn manuálom Objednávateľa nastavenie fontu písma Arial, veľkosť 10
	Preposielanie e-mailov	Pri preposielaní ticketov uvedenie aj e-mailových kontaktov adresátov (komu, kopia) na základe podkladu Objednávateľa
	Zobrazenie e-mailov	Tickety „Všetky“, „Nove“ automaticky nastaviť zobrazovanie od najstaršieho po najnovší Pridať dátum a čas príchodu ticketu k lehote na riešenie
	Spamy	Odfiltrovanie spamov
	História e-mailov	Zabezpečenie archivácie "outbound/inbound" komunikácie po dobu 3 roky a 3 mesiace Vyhľadanie histórie ticketu/interakcie (vyhľadávacie kritéria: operátor, typ interakcie, dátum, odosielateľ, prijímateľ, predmet)
Teamleader	Označenie e-mailu	Zabezpečenie doplnenia predmetu správy o poznámku týkajúcu sa klasifikácie informácií (*INT*, *V*)
	Šablóny	Správa šablón (úprava, dopĺňanie nových šablón)
	E-mail	Vyhľadávanie v ticketoch čakajúcich na priradenie operátorovi. Vyhľadávacie kritéria: e-mailová adresa odosielateľa/adresáta, dátum odoslania, Predmet ticketu Manuálne priradenia ticketu operátorovi/vymazanie e-mailu

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.2	odborný garant: ÚO - OSZ
	6/6	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*