

## Podrobný technický popis

### Podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry systému zákazníckeho 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, Reporting a Ticketing
- Funkcionalita routingu, reporting, ticketingu a recordingu

#### **Predpoklady riešenia :**

- IP konektivita agenta s dostatočnou kvalitou (v prípade, že agenti nie sú mobilní, je ideálne riešenie prepojenia leased line hostingového centra a lokality, kde bude prevádzkované call centrum, nakoľko je možné definovať kvalitu pre IP telefóniu)
- 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

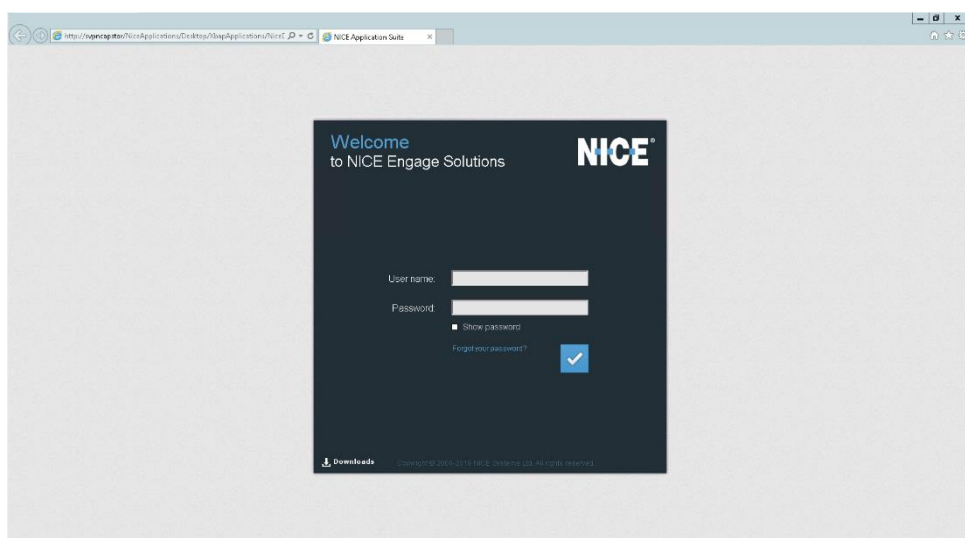
parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	1/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

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** – Riešenie nahrávania je realizované pre active recording nahrávanie s podporou Dual Registration. Pre nahrávanie sa využívajú SW licencie nachádzajúce sa v PBX OXE. Komunikáciu a registovanie nahrávaných užívateľov zabezpečuje CTI konektor TSAPI spolu s PBX OXE. Tieto informácie su následne poskytované pre VoIP LG, ktorý si zabezpečí registráciu nahrávaných klapiek v PBX a požiada o smerovanie kópie VoIP paketov hlasovej komunikácie na dedikovanú sieťovú kartu určenú pre nahrávanie, kde počúva aplikácia zodpovedná za nahrávanie. Všetky dostupné informácie k nahrávke sú ukladané v SQL databáze pre ich neskoršie spracovanie. Vyhľadávanie nahratých hovorov je zabezpečené cez NICE aplikáciu Business Analyzer, ktorý je súčasťou aplikačného servera. Ďalšou možnosťou pre vyhľadávanie hovorov je použitie aplikácie NICE Engage Search dostupnej po prihlásení sa do aplikácií NICE.

O ukladanie nahrávok na dlhodobú archiváciu sa stará SC, ktorý po vykonaní kontroly v SQL DB na nové nahrávky tieto automaticky kopíruje na diskový priestor na to určený. Audio nahrávky sa na diskovom priestore budú nachádzať po dobu definovanú Slovenskou poštou.

- *Aplikačný server- Aplikačný server zabezpečuje možnosť konfigurácie systému nahrávania hovorov Engage ako aj doplnkových funkcionalít pre vyhľadávanie nahratých hovorov, funkcie QM, nastavenie ukladania hovorov tzv. Long term Storage na SC a správu užívateľov, ktorý majú možnosť využívať prihlásenia sa do NICE aplikácií. Pre prihlásenie sa do NICE aplikácií sa využíva prostredie IE od verzie 8.0 (min. verzia) po verziu 11, výrobca však odporúča používanie IE 10 a vyššie. Pre prihlásenie je potrebné poznať užívateľské meno a heslo. Súčasťou aplikačného servera je aj CTI integrácia, ktorá zabezpečuje monitorovanie klapiek, ktoré je potrebné nahrávať a zapísanie týchto informácií do SQL databázy. Príklad zobrazenia prihlasovacieho okna do NICE aplikácií:*

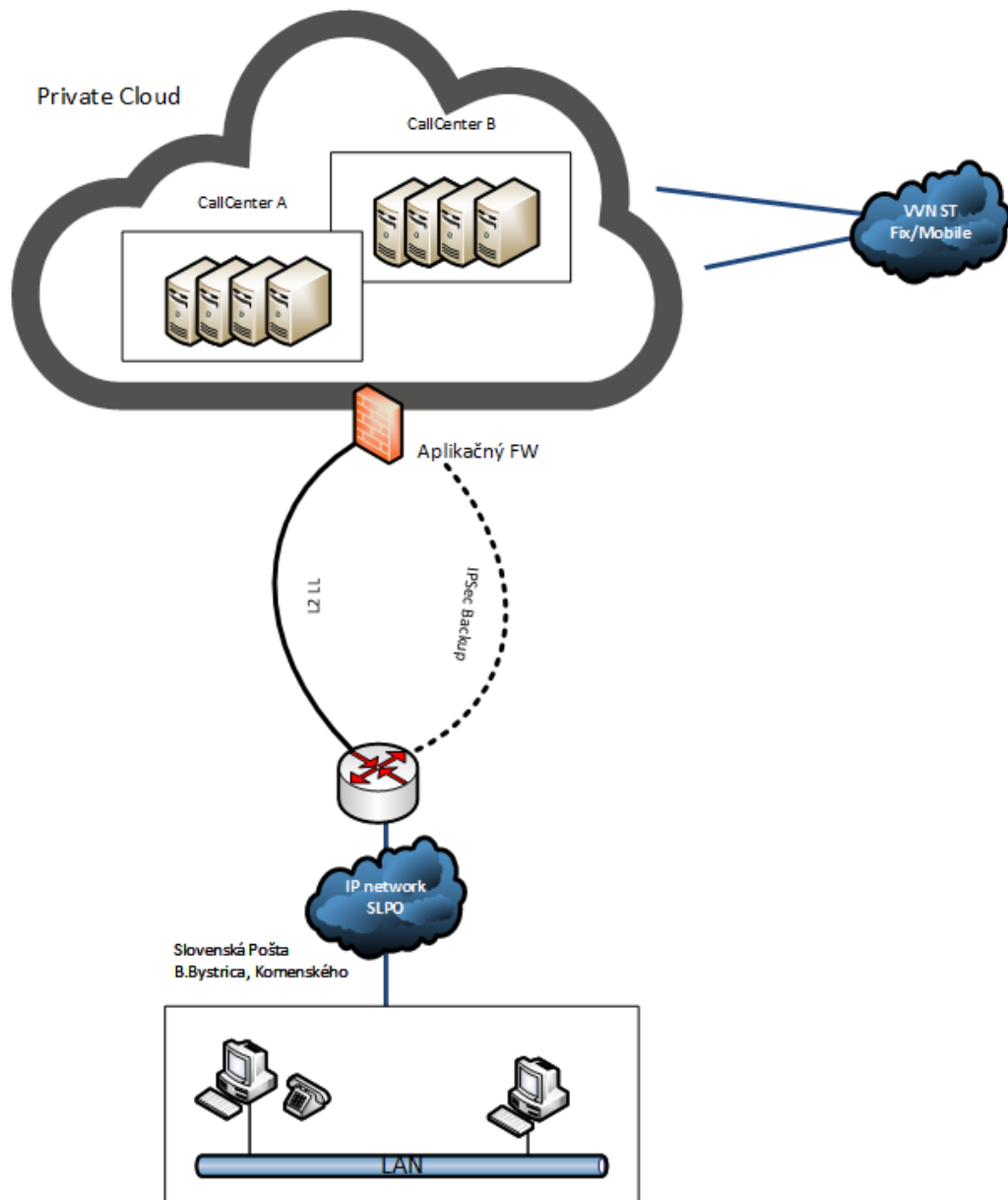


parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	2/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

- VoIP Logger- VoIP logger je server zodpovedný za realizáciu nahrávania IP telefónov. Nahrávanie je nastavené a realizované ako Dual Registration, kedy VoIP logger pošle požiadavku do PBX ktoré klapky budú nahrávané. Logger úzko spolupracuje s CTI aplikáciou z ktorej čerpá informácie o nahrávaných klapkách. Riešenie nahrávania je podporené funkciou Dual recording, ktorá zabezpečuje ochranu nahrávania v prípade výpadku hlavného VoIP loggera. Komunikácia pre podporu Dual recording je zabezpečená výmenou Multicast paketov posielaných z hlavného loggera na záložný a v prípade ak záložný logger nedostane informáciu o tom, že hlavný logger nahráva preberá funkciu nahrávania do doby obnovy normálneho stavu hlavného loggera. Po obnovení prevádzky hlavného loggera sa záložný logger automaticky prepne opäť do stavu zálohovania pre prípadný výpadok hlavného loggera.
- Database a DataMart Server- Tento server je určený pre ukladanie informácií o konfigurácii systému ako aj pre ukladanie informácií o jednotlivých hovoroch, ktoré boli identifikované cez CTI a boli aj nahraté. Funkcia Total recording, ktoru je systém NICE vybavený zároveň zabezpečí uloženie základných informácií o hovore do databázy aj v prípade výpadku CTI. Tieto informácie sú uložené v hlavnej databáze NICE DB a DM servera. DataMart je databáza určená pre dlhodobé ukladanie informácií o realizovaných hovoroch a umožňuje ich vyhľadávanie po dobu maximálne 20 rokov, prípadne podľa aktuálneho nastavenia. K prepisovaniu údajov v databázach dochádza systémom FIFO, čiže prepisujú sa najstaršie informácie uložené v databázach.
- Storage Server- Storage server zabezpečuje funkciu dlhodobej archivácie hovorov, kedy sa hovory prenášajú z VoIP loggera na diskový priestor SC. Tu je možné uchovať nahrávky po takmer neobmedzenú dobu v závislosti od dostupného diskového priestoru alebo podľa nastavenia v NICE, kedy dôjde k vymazaniu nahrávky po nastavenej dobe expirácie. Zároveň je možné nastaviť aj dobu minimálnej doby, kedy sa nahrávka musí nachádzať v SC. Ukladané nahrávky sú vo formáte \*.nmf, aby ich prehrávanie nebolo možné realizovať štandardne dostupným SW pre prehrávanie audio súborov. Prehrávanie je možné len aplikačným SW NICE Media Player.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	3/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

High-level topológia hostingového systému je na nasledujúccom obrázku.



parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	4/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

## Rozsah ponuky :

- Zariadenie 21 (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 redundantnom zapojení, poskytujúca aplikačné vybavenie pre smerovanie prichádzajúcich hovorov, správu a riadenie čakacích rád, spracovanie štatistických údajov, monitoring prevádzky a reporting.
- i. Nahrávanie komunikácie a zálohovanie je zabezpečené nahrávacím zariadením NICE IP recording.
- Aplikácia na PC/notebook pre agenta, ktorá :
  - Prideluje agentom hovory a tikety
  - umožní označiť typ hovoru/požiadavky a výsledku hovoru/požiadavky
  - v aplikácii má agent informácie o svojej dennej výkonnosti, dostane sa k detailom svojich callov / tiketov
- 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 toutou 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 čísiel 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 –

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	5/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

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 to vyžaduje.

**Aplikácie pre kontaktné centrum**

**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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	6/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

WebGad - training\_2 (Set5667)

Stav: **Nový Email** Kontakty Hovory Schránka Agenti Ticket Odlíšenie

Email In rozpravajúci Siska Michal

Odpovedať Prepojenie Ulož&Zavri Súvisiace Ukončiť On

Od: michal.siska@alcasys.sk  
 Komu: genesys.test@orange.sk  
 Cc:  
 Date: 22.03.2012 23:17  
 Subjekt: Test new ws 2

Text Vytlačiť

fundo upload

Kontakt História Ticket

Ticket ID: 732  
 Kategória: Nastavenia zariadení - Nastavenia dátových zariadení  
 SN: 0908168954  
 CN: 0000362285  
 CITT ID: 0  
 CITT OID: 0  
 Dôvod: Prevzatý  
 Notifikácia: EMAIL  
 Agent: training\_2  
 Dátum Vytvorenia: 22.03.2012 22:17

Popis Poznámka

Test new ws 2

Status: Štat.

**AccAdmin** je aplikácia určená pre supervízorov kontaktného centra na platforme Genesys. Aplikácia umožňuje supervízorom realizovať dennodený manažment chodu kontaktného centra.

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

**Sekcia "Agenti":**

- Pohľad na agentov, ich aktuálny stav a priebežné prevádzkové štatistiky.
- Konfigurácia agentov, priraďovanie skillov, resetovanie hesiel
- Konfigurácia skupín a priraďovanie agentov do skupín

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Pet

Menu: Zoznam agentov (7)

Agent Agentská skupina Predaj Zručnosť agenta Zručnosť agenta Pihlásený Hlas Email Kampaň Chat Facebook

Názov	Užívateľské meno	Miesto	Hlas	Email	Chat	Kampaň	Facebook	Doba prihlá...	NRDY Time	Pichád...	Odchád...
Selic Peter	selic		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
1 Agent	Agent_un1		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
2 Agent	Agent_un2		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Drobný Peter	pdrobny		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Veľký Michal	mvelky		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Ostrá Lubica	lostra	324	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	00:00:40	00:00:03	0	0
Veselý Pavol	pvsely	322	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	00:01:47	00:00:31	0	0

Interakcie

- Zoznam radov
- Zoznam aktívnych interakcií

Kampaň

- Zoznam kampaní
- Zobrazenie kampane
- Zoznam výsledkov kampane
- Časový úsek kampane

Ponuka kategórií

- Ticketing
- Šablóny
- Nastavenia
- Štatistika
- Hľadanie
- AccConfig

**Sekcia "Interakcie":**

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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	7/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

- 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

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu Zoznam radov interakcie

- Agent
  - Zoznam agentov
  - Konfigurácia agentov
  - Konfigurácia zručností
  - Konfigurácia skupín
- Interakcie
  - Zoznam radov**
  - Zoznam aktívnych interakcií
- Kampane
  - Zoznam kampaní
  - Zobrazenie kampane
  - Zoznam výsledkov kampane
  - Časový úsek kampane
- Ponuka kategórií
- Ticketing
- Šablóny

Názov	Prichádz...	Odchádz...	Kampaň	Chat	Všetci
Facebook Serious Error Queue	0	0	0	0	44
Ticket_WB/PrivateQueue	2	0	0	0	2
TicketDraft_WQ	2	0	0	0	2
TicketErrorSend_WQ	0	13	0	0	13
TicketGad_WQ	0	1	0	0	10

### Sekcia "Kampane"

- Slúži na vytváranie a správu kampaní
- Importovanie nových dávok do kampane (zoznamov na obvolávanie)
- Definovanie business výsledkov kampane
- Reporting kampane a kampaňových výsledkov

Zoznamu kampaní

Pridať nový Stav: Aktívny Typ: Dátum od: Dátum do: Hľadať

Názov	Názov typu	Méd	Dátum od	Dátum do	Aktívne	Pláno...
Voice CallBack			23.10.2019	30.03.2021	0	0
Web Voice CallBack	Voice	PushPreview	10.12.2019	31.12.2024	0	0
Kredtna Karta	Voice	PushPreview	01.02.2021	07.02.2024	0	0

### Sekcia "kategorizácia"

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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	8/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*



AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8		Michaela Petrušová	
Menu		Kategórie	Odpoveď
Agent	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoznam agentov</li> <li>Konfigurácia agentov</li> <li>Konfigurácia zručností</li> <li>Konfigurácia skupín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Back</li> <li><b>Kreditna karta</b></li> <li>Nazova scriptu</li> <li>Predaj aplikácií</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kreditna karta</li> <li>Predaná karta</li> <li>Nepredaná karta</li> <li>Neskorší záujem o kartu</li> </ul>
Interakcie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoznam radov</li> <li>Zoznam aktívnych interakcií</li> </ul>		
Kampane	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoznam kampaní</li> <li>Zobrazenie kampane</li> <li>Zoznam výsledkov kampane</li> <li>Časový úsek kampane</li> </ul>		

## Sekcia "Tiketing"

- Kompletná správa celého tiketingového systému
- Definícia tiketových kategórií, nastavovanie parametrov kategórií, definovanie SLA, eskalácií
- Reporting tiketovej prevádzky
- Pohľad na aktívne aj vyriešené tikety

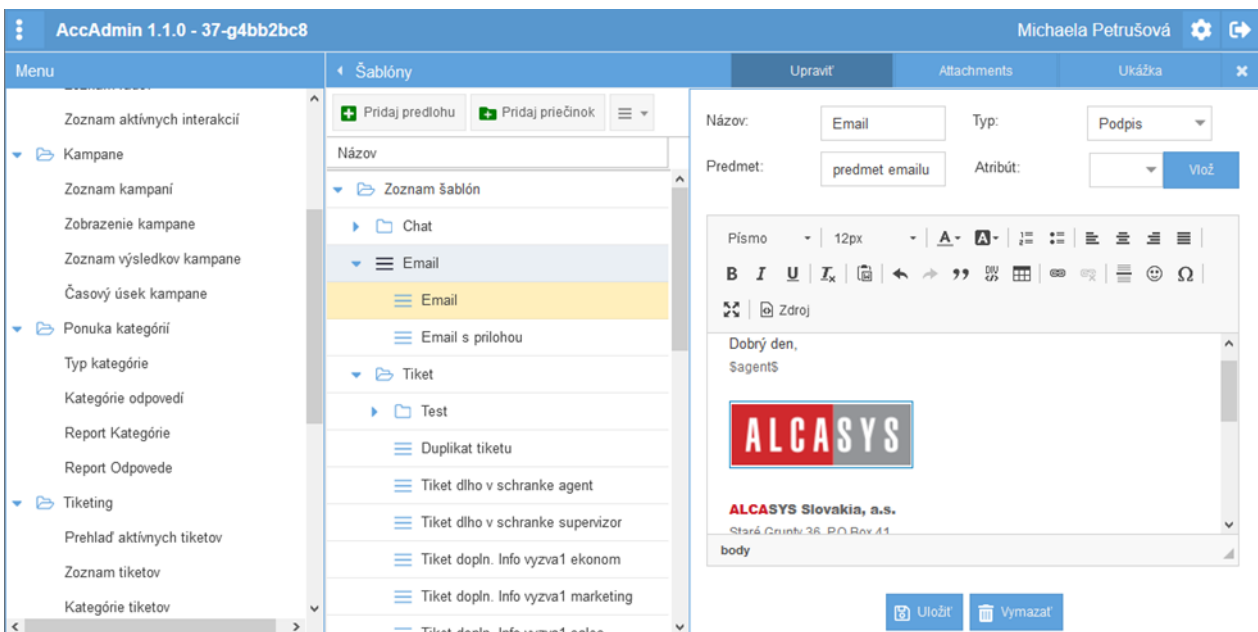
AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8		Michaela Petrušová	
Menu		Zoznam tiketov	Kategórie tiketov
Casový úsek kampane		Typ kategórií: <input type="text"/>	Typ kategórií
Ponuka kategórií			
Typ kategórie			
Kategórie odpovedí			
Report Kategórie			
Report Odpovede			
Tiketing			
Prehľad aktívnych tiketov			
Zoznam tiketov			
Kategórie tiketov			
Reporty tiketov			
Šablóny			
Nastavenia			
Štatistika			
Hľadať			
AccConfig			

Názov	Dorucený	Prevzatý	Transfer...	Schránka	Vrátený...	Postúp...	V SLA
Kontaktné centrá a zázkanicka staro...	0	0	0	0	0	0	0
Komunikácia (UC, Telefónia, LAN, Se...	0	0	0	0	0	0	0
Aplikácie a integrácia	0	0	0	0	0	1	0
Cloud	0	0	0	0	0	0	0
Sevisná podpora	0	0	1	1	0	0	0
Technické informácie	0	0	0	0	0	0	0
Reklamácia	0	0	0	0	0	0	0
Fakturácia	0	0	0	0	0	0	0
Platby	0	0	0	1	0	0	0
Iné	0	0	0	0	0	0	0
Marketingové oddelenie	0	0	0	0	0	0	0

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	9/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

## Sekcia “Šablóny”

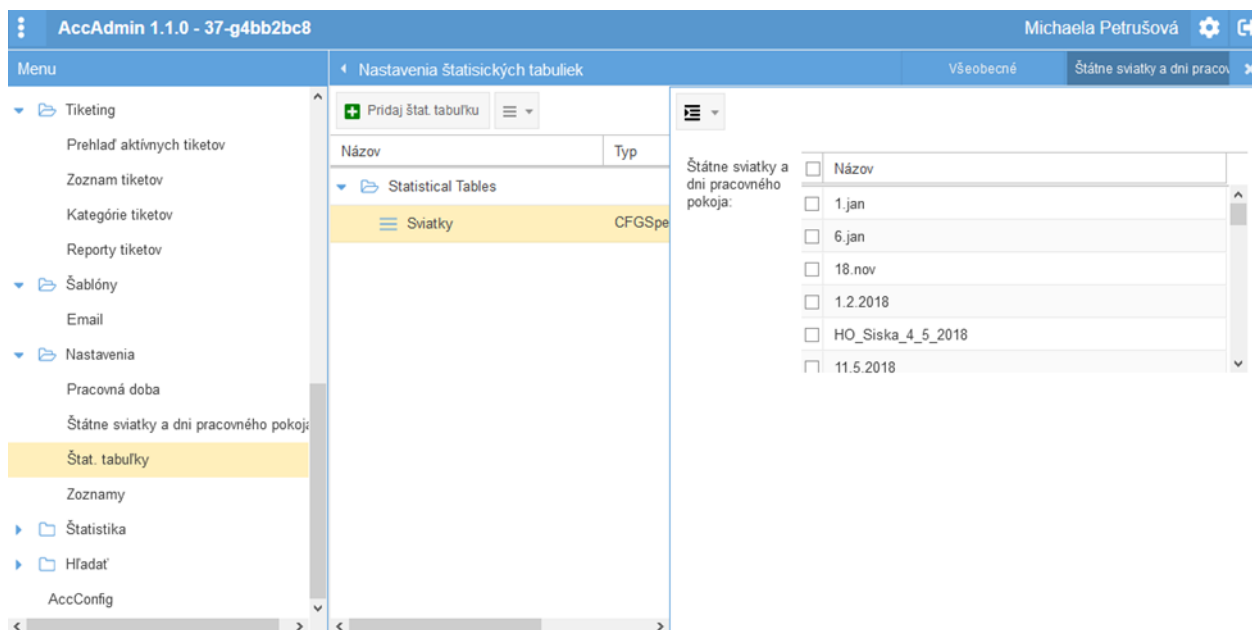
- vytváranie preddefinovaných odpovedí a šablón, ktoré následne agenti môžu vkladať do emailovej komunikácie
- Použitie preddefinovaných odpovedí zjednodušuje prácu agentom, zjednocuje formát komunikácie voči zákazníkovi a takisto aj napomáha obsahovej jednote poskytovaných informácií rôznymi agentami.
- 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
  - Fulltextové vyhľadávanie



## Sekcia “Nastavenie”

- Rôzne nastavenie kontaktného centra súvisiace s routingom
- Nastavenia pracovnej doby
- Nastavenia voľných dní

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	10/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*



### Ticketing (nastavba nad E-mail routingom)

Štandardné spracovanie emailovej komunikácie v systéme Genesys umožňuje rozlišovať len obmedzené množstvo stavov pri spracovaní interakcií. Ticketing má za úlohu tieto stavy rozšíriť o podrobné informácie, presne podľa požiadaviek klienta a stavov, ktoré reálne odrážajú stav procesu spracovania požiadavky.

Ticketing ako rozšírenie kontaktného centra je nástroj na efektívnejšie spracovanie požiadaviek klienta- jednoznačná identifikácia klienta a jeho požiadavky, spájanie niekoľkých požiadaviek klienta do jedného tiketu kvôli prehľadnosti.

Ticketing rozširuje možnosti štandardného spracovania e-mailov o presnejšie a bohatšie definovanie stavov v procese spracovávaní požiadavky klienta.

ALCASYS Ticketing je nastavba základného pracovného nástroja agenta- integrovaná súčasť agentského desktopu uľahčuje rýchlejšie a efektívnejšie spracovanie požiadavky klienta

Tiket má svoje jedinečné atribúty zabezpečujúce efektívne spracovanie interakcií:

- Jedinečné číslo.
- Konkrétny dátum, čas vzniku a ukončenia tiketu.
- Stav
- Automaticky sa meniaci stav tiketu v závislosti od štádia rozpracovanosti – prijatý / prevzatý / odpovedaný / čakajúci
- Manuálne nastaviteľný pre adresnejšie pridelovanie na riešiteľa.
- Prioritu - možnosť dynamickej zmeny priority ticketu (napríklad zvyšovanie priority podľa definovanej SLA)
- Automaticky naviazané aktivity – napríklad automatické odpovede v definovaných stavoch ticketu (autoanswer, vyžiadanie odpovede, potvrdenie ukončenia ...)

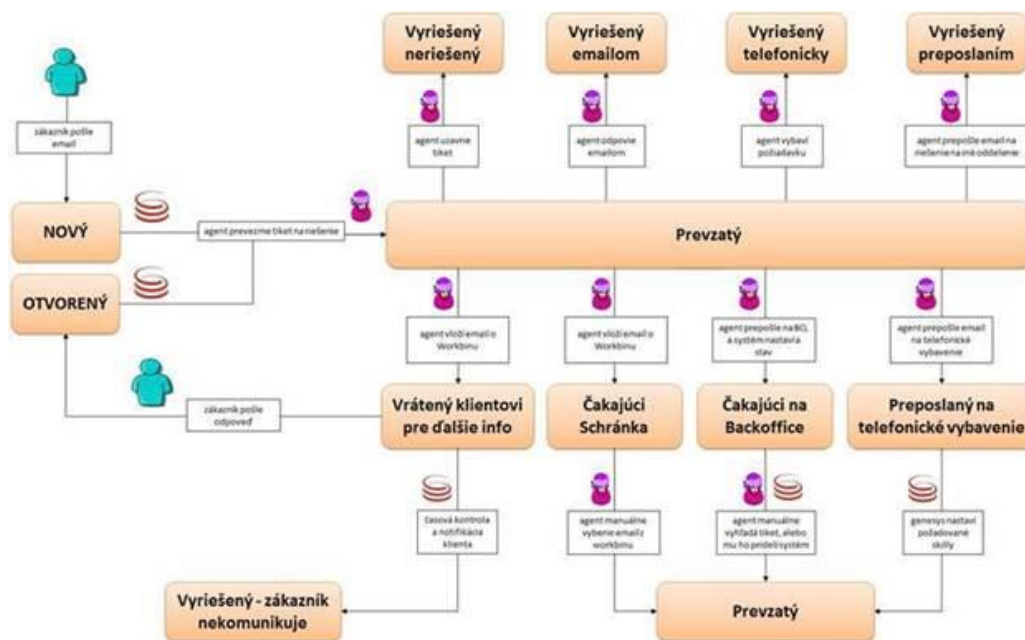
parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	11/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Tiket vzniká na základe požiadavky od koncového klienta. Systém mu prideluje unikátne referenčné číslo, ktoré umožní klientovi aj oddeleniu podpory daný problém rýchlo lokalizovať a následne s ním ďalej pracovať. Tiket môže vzniknúť z nasledovných zdrojov:

- z Webového formulára
- z emailu
- z hovoru
- z chatu
- Môže byť manuálne založený agentom

Základné stavy Ticketu/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 odpovedaná klientovi/uzatvorená požiadavka



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

- Reporting požiadaviek ako súčasť ticketingu dáva supervízorovi ucelený pohľad na stav spracovania požiadaviek podľa jednotlivých stavov
- Agentský report ponúka informácie o výkonnosti jednotlivých agentov kontaktného centra - počte spracovaných požiadaviek a čase, ktorý bol potrebný na riešenie požiadavky agentom
- Supervízor môže sledovať rozpracovanosť ticketov pre celé kontaktné centrum a môže manuálne zmeniť prioritu a riešiteľa

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	12/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

## 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 vykazuje 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

### Spôsob nahlasovania a evidencie požiadaviek / väd

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

Médium	Kontakt
Web portál	<a href="https://servicedesk.alcasys.sk">https://servicedesk.alcasys.sk</a>
E-mail	sd@alcasys.eu

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	13/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Telefón 1 (T-Com)	+ 421 2 60 10 27 77
Telefón 2 (GTS)	+ 421 2 32 32 77 77
Fax	+ 421 2 60 10 27 99

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 väd nasledovne :

Kategória 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 )	Kategória 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	

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	14/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

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			
TR – technicko prevádzkový riaditeľ	Marian Peťko			
GR – generálny riaditeľ	Ján Kostka			

### 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 verzii/patch/service packs podľa doporučení výrobcu
- Informovanie o up-date verziiach (nových patch) a ich poskytovaní a nasadzovaní
- Informovanie o upgrade verzii (nových verzii) 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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	15/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Médium	Kontakt
Web portál	<a href="https://servicedesk.alcasys.sk">https://servicedesk.alcasys.sk</a>
E-mail	<a href="mailto:sd@alcasys.eu">sd@alcasys.eu</a>
Telefón 1	+ 421 2 60 10 27 77
Telefón 2	+ 421 2 32 32 77 77
Fax	+ 421 2 60 10 27 99

- 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

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

### Training

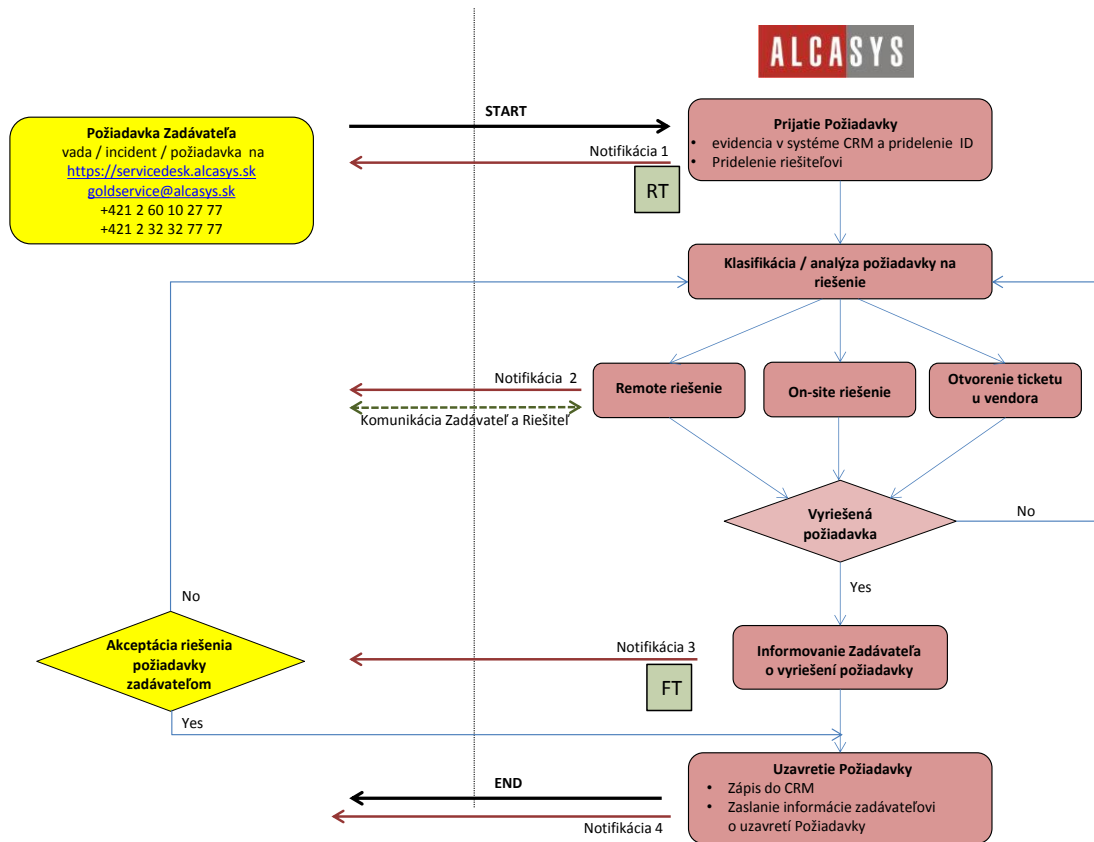
- 1x ročne je poskytované školenie pre administrátora / supervízora call centra v rozsahu nevyhnutnom na správu a riadenie call centra pomocou poskytnutého aplikačného vybavenia.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	16/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*



## Priebeh riešenia servisnej požiadavky

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



parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s. – Príloha č.3	odborný garant: ÚO - OSZ
	17/17	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*