

NR 53/21/KR

| OPIS PRZEDMIOTU KONSULTACJI | | | |
|-----------------------------|--|------|---|
| | Funkcjonalności | I.p. | Opis |
| I | Infolinia | 1 | Menu głosowe (IVR) kreator graficzny – ustawienie bloczków na ekranie. |
| | | 2 | Zapowiedzi głosowe (mp3 lub wav) tworzone przez Zamawiającego. Informacja na powitanie, po godzinach pracy, w dzień wolny, itp. |
| | | 3 | Menu DTMF – wybieranie tonowe przez osobę dzwoniącą (możliwość wyboru ścieżki przejścia). |
| | | 4 | Muzyka na czekanie z informacją o postępującej kolejce czekania. |
| | | 5 | Poczta głosowa. |
| | | 6 | Ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową. |
| | | 7 | Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu). |
| | | 8 | Kolejkowanie połączeń, łączenie tylko do aktywnych agentów/konsultantów. |
| | | 9 | Podgląd statystyk kolejkowych połączeń przychodzących oraz oczekujących. |
| | | 10 | Text to speech – samodzielne generowanie mp3 na podstawie treści pisanej. |
| | | 11 | Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO. |
| | | 12 | Obsługa jednocześnie od 15 do 20 kanałów IVR. |
| II | Organizacja pracy, monitoring i raportowanie | 1 | Planowanie kontaktów – kalendarz zaplanowanych działań, wyniki kontaktu – przycisk np. „ponowić kontakt za miesiąc” lub lista rozwijana. Słownik opisujący statusy/priorytety i inne zostanie opracowany na etapie wdrożenia. Zamawiający ma możliwość samodzielnego tworzenia nowych definicji słownikowych w tym zakresie. |
| | | 2 | Grupowanie agentów/konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR). |
| | | 3 | Średni czas obsługi połączenia po rozmowie (call wrap-up time) – czas pracy agenta/konsultanta z rekordem po zakończeniu rozmowy z klientem. |

| | | | |
|-----|----------------------------------|---|---|
| | | 4 | Monitoring wyników pracy (raporty) - wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi m.in. liczba obsłużonych połączeń, monitoring ankiet (ocen) klientów, podział na kategorie połączeń, aktywnego czasu pracy, działania – wysłane emaile, kategorie zgłoszeń, liczba trudnych spraw, przeterminowane maile, liczba zgłoszeń klientów załatwionych podczas jednej rozmowy First Call Resolution. Dostarczony system powinien mieć możliwość bieżącego i okresowego generowania raportów. |
| | | 5 | Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii. |
| III | Nagrywanie rozmów | 1 | Aplikacja do zarządzania nagraniami. |
| | | 2 | Odśłuch przeprowadzonych rozmów (bez ich pobierania). |
| | | 3 | Czas archiwizacji nie krócej niż 30 dni. |
| IV | Standaryzacja | 1 | Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający. |
| | | 2 | System ma automatycznie wysyłać email/smsa do Klienta z potwierdzeniem otrzymania od niego wiadomości (treść autorespondera do ustalenia na etapie wdrożenia systemu). |
| | | 3 | Każda rozmowa telefoniczna ma się kończyć zanotowaniem głównych wniosków oraz określeniem dalszych działań przez osobę z obsługi. |
| | | 4 | Rodzaje pól formularza (pola tekstowe, kategorie do wyboru). |
| | | 5 | Możliwość wstawiania w odpowiedziach do klienta wykresów czy linków do stron www, aby ułatwić pracę agentowi/konsultantowi. |
| | | 6 | Post Call Surveys – dobrowolna ankieta satysfakcji uruchamiana bezpośrednio po zakończeniu połączenia/po kontakcie innym kanałem – system wysyła sms do klienta i zadaje mu pytanie o zadowolenie z obsługi lub automatyczne połączenie telefoniczne z wyborem odpowiedzi; odpowiedzi są generowane przez wybór klawiszy numerycznych na telefonie lub odpowiedzi głosowe. |
| | | 7 | Przypisanie klientów przy ponownym kontakcie do konkretnych agentów/konsultantów lub ich zastępców podczas nieobecności zaznaczonej w systemie lub system automatycznie kieruje klienta do agenta/konsultanta, który go ostatnio obsługiwał (identyfikacja klienta po numerze/emailu czy pliku cookies w chatbocie). |
| | | 8 | Oddzwonienie (odzyskanie klientów) czyli lista klientów, którzy się nie dodzwonili lub rozłączyli pojawia się w systemie CC. |
| | | 9 | Umieszczenie przygotowanych szablonów odpowiedzi m.in. wskazanie innych źródeł niezbędnej wiedzy o konkursach, przekierowania klienta do innej osoby w organizacji, wiadomości na temat danego konkursu, tak aby móc szybko wysłać email z podsumowaniem rozmowy zaraz po jej zakończeniu. |
| V | Dodatkowe funkcjonalności | 1 | Zbiorcza baza danych o klientach oraz możliwość eksportu już posiadanych kontaktów do CC. Eksport posiadanych kontaktów |

| | | | |
|-----|-----------|---|---|
| | | | ma być jednorazowy, reszta będzie na bieżąco zapisywana w CC. Możliwość eksportu dotychczasowej bazy klientów oraz wiadomości z obecnego CC. |
| | | 2 | Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messenger'a z profilu Facebooka jako ticket. |
| | | 3 | Czarna lista – do kogo nie oddzwaniać. |
| VI | Email | 1 | Odbiór i wysyłka wszystkich emaili (z serwera pocztowego Zamawiającego – Zamawiający posiada serwery Exchange 2016 z postfix i w jednym z nich należy zapewnić integrację) i ewidencja w jednym miejscu. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO. |
| | | 2 | Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta. |
| | | 3 | Szablony wiadomości wybierane z bazy z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta oraz zapisy dotyczące przepisów RODO (z możliwością modyfikacji przez NCBR). |
| | | 4 | Możliwość dodawania załączników (standard z MS Office) do wysyłanych wiadomości, możliwość cytowania poprzednich wiadomości przy redagowaniu odpowiedzi email. Dopuszczamy autorskie rozwiązanie Wykonawcy dotyczącego narzędzia spełniającego standardy klientów pocztowych obsługiwanych przez stronę www. |
| | | 5 | Monitoring emaili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – można określić max. czas przez jaki agent/konsultant może zajmować się kontaktem emailowym. |
| | | 6 | Możliwość grupowej wysyłki email do (wybranych) rekordów z bazy. Zamawiający zapewnia na serwerze pocztowym brak efektu spamu przy wysyłce w założeniu, że w jednej wiadomości nie będzie więcej niż 1 000 adresatów, maksymalnie dwa razy w miesiącu. |
| | | 7 | Możliwość wyszukiwania maili w systemie po: dacie, kliencie, agencie, temacie, numerze i treści zgłoszenia, kategorii zgłoszenia. |
| VII | Kanał SMS | 1 | Konfiguracja nazwy nadawcy oraz numeru, kolejkovanie sms do obsługi, utrzymywanie relacji (obsługa przez tego samego agenta/konsultanta), szablony wiadomości sms, masowa wysyłka sms do wybranych rekordów z bazy. Zamawiający dysponuje bramką GSM 2N VoiceBlue Lite 505034E. Zamawiający dostarczy usługę SMS (bramkę GSM), która jest podłączona do centrali telefonicznej. Zamawiający dopuszcza możliwość, że operatora zapewni Wykonawca CC. Zamawiający dostarcza numeracje/konta do wysyłania SMS i w razie potrzeby udostępni wszelkie wymagane dane do wysyłania SMS. |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | | Koszt wysyłki SMS jest po stronie Zamawiającego. |
| VIII | Funkcja oddzwaniania bezpośrednio ze strony www | 1 | Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie. |
| | | 2 | Potwierdzenie zgód, które umożliwiają wykorzystanie numeru do ponownego kontaktu w celu przedstawienia oferty NCBR. |
| IX | System ticketowy/taskowy do przyjmowania i zarządzania zgłoszeniami | 1 | Zamawiający oczekuje, że I linia kontaktu z klientem będzie mogła wysyłać zapytania/zgłoszenia do innych komórek organizacyjnych wewnątrz organizacji oraz mogła zweryfikować czas i treść odpowiedzi na takie zapytanie/zgłoszenie. System będzie informował o ilości <u>liczbie</u> przesłanych zgłoszeń i o terminie ich realizacji. Prawidłowość odpowiedzi będzie weryfikował manager lub osoba z I linii kontaktu. |
| | | 2 | System do realizacji zgłoszeń od klientów oraz ich obsługi (mierzenie czasu obsługi, kontrola terminowości, analiza kontaktów, archiwizacja odpowiedzi). |
| | | 3 | System przypomina o potrzebnych działaniach w odpowiednim czasie. |
| | | 4 | Każde zapytanie, niezależnie od kanału nie pozostanie bez odpowiedzi - identyfikacja zgłoszeń, na które nie było jeszcze odpowiedzi. |
| | | 5 | Wiedza o klientach (karta klienta) z całą historią jego zgłoszeń (wszystkie kanały) i szczegółami ich realizacji. Jeden klient może mieć otwartych wiele wątków tematycznych. |
| | | 6 | Pomaga (podpowiada) nadawać priorytety, termin realizacji. |
| | | 7 | Możliwość samodzielnego tworzenia raportów po kategoriach: |
| | | a | jakiego rodzaju problemy klienci zgłaszają najczęściej, |
| | | b | jakie zapytania zajmują najwięcej czasu, |
| | | c | jak długo klienci czekają na odpowiedź, |
| d | czy zgłoszenia są prawidłowo i terminowo obsłużone. | | |
| 8 | Usprawnia pracę: reguły biznesowe – gdy zostanie spełniony ustalony warunek, system wykona odpowiednie działanie (np. przypomni o spotkaniu, alerty o terminie realizacji) scenariusze/skryptu obsługi/odpowiedzi, które przyspieszają obsługę typowych, powtarzalnych zgłoszeń. | | |

| | | | |
|--|--|----|---|
| | | 9 | Pracownik I linii obsługi odpowiada sam na zapytanie lub przekazuje do kontaktu II linii obsługi (ustawiając statusy i priorytety, musi widzieć szczegóły zlecenia, może dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia. |
| | | 10 | Pracownik II linii obsługi musi widzieć szczegóły zlecenia, mieć możliwość dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia oraz przekazać zgłoszenie dalej lub przesyłać odpowiedzi do klienta, do wiadomości obsługi I linii, która na podgląd na proces obsługi klienta przez II linie kontaktu. |