Změnový požadavek

ID: IM0267726

Název změny: Změna hlavní nabídky hlasového automatu Call centra

**Popis změny:**

Cílem požadavku je změnit hlavní nabídku hlasového automatu call centra. Hlavní nabídka bude z velké části jednoúrovňová a tím pádem pro klienty také jednodušší. Zjednodušením dosáhneme zkrácení doby strávené v hlasovém automatu. Součástí změny je také nahrání nových hlásek.

Vzhledem k nemožnosti úpravy hlásek vztahujícím se k nakládání s osobními údaji vyplývajícím se z GDPR, je změna hlavní nabídky jedinou variantou řešení.

Řešení bude obsahovat nahrání nových hlásek, změnu IVR skriptu hlavní nabídky, úpravu projektů (včetně prioritizace, atd.) a další úpravy, které budou v souvislosti se změnou hlavní nabídky ze strany dodavatele nutné provést.

Podoba nové hlavní nabídky a textace hlásek nahrávání je přiložena zde:

