

#### **Příloha č. 4 - funkce software ke Smlouvě o poskytnutí plnění č. 1 ze dne 22. 6. 2020**

Produkt mluvii je modulární a je vybudován na nejnovějších technologiích. Je to nástroj pro WebRTC komunikaci 1:1. mluvii je webová aplikace, kterou lze zabudovat do vašich stávajících systémů, či call centra. Se zákazníkem lze procházet web a sdílet soubory. Aplikace kombinuje technologie WebRTC a umožňuje online spojení prostřednictvím webových prohlížečů. Vstupy pro zákazníky mohou kromě chatové komunikace být: Instant CallBack, CallShow, IP telefonie v rámci linky 1212.

#### **SEZNAM FUNKCÍ A VLASTNOSTÍ:**

- o Frontování uživatelů v sezení
  - o Poznámky k zákazníkům
  - o Rozepsané zprávy
  - o Zpětná vazba operátorů
  - o Hodnocení zákazníků
  - o Multichat – jeden operátor chatuje s více zákazníky
  - o Sdílení souborů
  - o Zasílání souborů do chatu
  - o Zasílání odkazů do chatu
  - o Knihovna souborů
  - o Blacklist
  - o Přednastavené zprávy
  - o Odesílání konverzace do e-mailu
  - o Formulář před zahájením chatu
  - o Proaktivní oslovování zákazníků
  - o Jednosměrný video hovor
  - o Úprava souborů v reálném čase
  - o Přepojování konverzací mezi operátory/skupinami
  - o Sdílení plochy
  - o Foto kód – QR kód
  - o Sdílení YouTube videí
  - o Zvětšení videa
  - o Sdílení souborů od zákazníka
  - o Sdílení plochy od zákazníka
  - o Generování CallShow kódů
  - o IP telefonie
- Administrátorské funkce
  - o Správa uživatelů
  - o Správa skill skupin
  - o Reporting vč. exportu do CSV formátu
  - o Sledování zákazníků na stránkách a možnost přímého oslovení zákazníka
  - o Definice vzhledu a chování vstupních tlačítek v závislosti na stavu příchozího zákazníka
  - o Wallboard se základními KPI pro zobrazení na wall monitorech callcentra