

PŘÍLOHA Č. 4 – FUNKCE SOFTWARE

Příloha č. 4 – funkce software ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Dodavatel doplní specifikaci poskytovaného software splňující minimálně níže uvedené požadavky zadavatele:

Webová aplikace plně integrovatelná do stávajících systémů objednatele. Se zákazníkem lze procházet web a sdílet soubory. Aplikace umožňuje online spojení prostřednictvím webových prohlížečů.

Call centrum také musí umožňovat další rozšíření kapacit o zaměstnance MPO a jeho agentur. Pro zaměstnance MPO a jeho agentur bude k dispozici k okamžitému využití 60 přístupů. Tyto přístupy mohou být využívány dle rozhodnutí MPO i ostatními rezorty a v případě potřeby nad rámec těchto přístupů bude možnost dokoupení dalších licencí. Ostatní rezorty tak budou moci zajistit kapacity operátorů vlastními zaměstnanci nebo i externími zdroji.

SEZNAM FUNKCÍ A VLASTNOSTÍ:

- Frontování uživatelů v sezení
- Poznámky k zákazníkům
- Rozepsané zprávy
- Zpětná vazba operátorů
- Hodnocení zákazníků
- Multichat – jeden operátor chatuje s více zákazníky
- Sdílení souborů
- Zasílání souborů do chatu
- Zasílání odkazů do chatu
- Knihovna souborů
- Služba Outbound
- Uchovávání veškerých záznamů komunikačních aktivit po dobu 10 dní
- Blacklist
- Přednastavené zprávy
- Odesílání konverzace do e-mailu
- Formulář před zahájením chatu
- Úprava souborů v reálném čase
- Přepojování konverzací mezi operátory/skupinami
- Generování CallShow kódů
- IP telefonie
 - Sdílení plochy
 - Sdílení souborů od zákazníka
 - Sdílení plochy od zákazníka
- Administrátorské funkce
 - Správa uživatelů
 - Správa skupin
 - Reporting vč. exportu do CSV formátu – denní reporting, datová analytika, detailní přehled o provozu linky k řízení provozu za každý 1 den plnění
 - Nástěnka se základními KPI – statistiky linky, vytíženost, statistiky operátorů dotazů apod.
 - Znalostní báze

PŘÍLOHA Č. 4 – FUNKCE SOFTWARE

- Konektivita pro informační linku dle specifikace, včetně veškerých služeb s tím spojených:
 - Jednotné číslo 1212 - poskytnutí, směrování a správa masky virtuálního jednotného čísla 1212
 - Telefonie konektivita - kanály Inbound + Outbound (50+4 VoIP kanály) včetně datové konektivity pro VoIP Connect
 - Telefonie Outbound hovorné v přibližném objemu 18700 provolaných minut/po dobu trvání smlouvy, předpoklad – 5 kampaní/po dobu trvání smlouvy
- Zvolený způsob implementace informační linky musí umožňovat:
 - Rychlou a flexibilní škálovatelnost počtu operátorů, kteří jsou online
 - Rychlé změny IVR – větvení, namluvení, přesměrování, filtrování hovorů na informační linku
 - Vzdálený přístup operátorů odkudkoliv s připojením na internet - IP telefonie
 - Zpětná vazba operátorů
 - Odesílání konverzace do e-mailu
 - Funkce zpětného volání

Pro danou technologii bude také zajištěna její implementace, technická infrastruktura, technická podpora, dohled 24/7 a další úpravy funkcí.