

Technické a funkční požadavky na Informační systém pro kontaktní centrum pro operátory/agenty KKC, AS a „odborná“ pracoviště OZP

Předmět poptávky

Realizace Informačního systému pro kontaktní centrum pro operátory/agenty KKC a nová pracoviště (AS, externí call centrum, další odborná pracoviště OZP) v souladu s cíli a funkčními požadavky dle popisu níže. Součástí plnění musí být uživatelská dokumentace projektu a technická dokumentace ve formátu MS WORD nebo PDF v českém nebo slovenském jazyce.

Cíle – strategie rozvoje KC

Základními cíli jsou:

- efektivnější a rychlejší komunikace s klientem s vyšší kvalitou poskytovaných informací (znalostí klientovy historie a problematiky v reálném čase) na stávajících pracovištích KKC, asistenční služby a externího call centra
- možnost využití všech funkcí SW na dalších pracovištích OZP
- minimalizace manuálních vstupů (minimalizace podílu manuální práce při vyhledávání informací o klientech a zakládání případů)
- automatizace zpracování externích datových vstupů. Automatické načítání datových dávek z externích systémů dle technické specifikace – Rozhraní pro přístup k datům

Všeobecné požadavky

Pro provoz řešení KC je požadovaný řízený přístup uživatelů na základě předem definovaných rolí a nadefinovaných přístupových práv pro jednotlivé uživatele k jednotlivým řešením KC.

Celý systém musí být navržen jako webová aplikace, bez nutnosti instalovat další software na pracovní stanice.

Celé řešení musí být schopné pracovat v módu vysoké dostupnosti (redundance) a současně ve virtuálním prostředí.

Řešení musí umožňovat:

- Odbavovat příchozí hovor včetně inteligentního směřování na základě času volání, čísla volajícího, statusu volajícího v systému, úrovně dovedností operátora/agenta KC

- Automatické nebo manuální vytáčení hovorů z kontaktů
- Funkční napojení na centrální informační systém OZP (ICIS) pomocí REST API
- Napojení rozhraní na Elektronickou spisovou službu OZP pomocí Webové Služby
- Záznam zpětných hovorů a zmeškaných hovorů – seznam hovorů, kde si klient vyžádá zpětné volání a zároveň seznam všech zmeškaných hovorů
- Přístup k nahrávkám po dobu 6 měsíců z prostředí aplikace dle požadavků Objednatele
- Webová aplikace Wallboard, která umožní zobrazení online statistik provozu KC dle požadavků Objednatele
- Definování pracovní doby pro každý projekt (frontu) a směřování podle ní na libovolné číslo/směr, například další frontu, jinou interní nebo externí linku, IVR
- Směřování na skupiny/skill-y podle volby v hlasovém menu v definovaném pořadí
- Nahrání, aktivaci a deaktivaci hlášky o všeobecném problému
- Směřování na externí číslo (mimo kontaktní centrum) včetně jeho nahrávání a záznamu ve statistikách hovorů s možností vypnutí nahrávání hovoru na čísla v rámci OZP
- Směřování podle stavu operátora/agenta - hovor může být směřovaný na operátora/agenta, pouze pokud je operátor/agent připravený na přijetí hovoru
- Směřování podle aktuálních statistických údajů, např. v případě, že není přihlášený žádný operátor/agent, přehraje se informace o nedostupnosti operátorů/agentů
- Směřování do hlasového portálu (IVR aplikace) podle volby v menu
- Připojení informace k hovoru o zvolené kampani nebo problému definovaném v IVR
- Možnost vložení úvodní hlášky u odchozích hovorů – úvodní informace pro klienty
- Funkce umožňující vyřizování webových chatů operátory/agenty KC přímo v aplikaci
- Služba umožňující posílání a příjem SMS zpráv
- Služba umožňující vyřizování e-mailové komunikace a vyřizování požadavků v rámci sociálních sítí

Základní řešení KC

1. Řešení příchozích volání

Řešení pro příchozí volání zajišťuje směřování hovorů a všech dalších médií do správného projektu/fronty a nebo přímo na správného operátora/agenta s odpovídajícími znalostmi a dovednostmi (skill). Každý operátor/agent musí mít možnost přihlášení současně více projektů/front, na které jsou směřovány hovory. Veškeré aktivity musí být zaznamenány pro další reportování.

- Standardní telefonní funkce musí být dostupné z telefonu nebo z webového pracoviště operátora/agenta - přijetí hovoru, přepojení hovoru na libovolné interní nebo externí číslo, podržení hovoru, konference, ukončení hovoru, příposlech.
- IVR - součástí je i komplexní IVR systém, s možností více stromů IVR musí dále umožňovat (až 30):
 - Navigaci v hlasovém menu prostřednictvím DTMF
 - Integrace na interní informační systém prostřednictvím TTS (Text to speech)
 - Hlasový záznamník s webovým rozhraním integrovaný do prostředí KC (umožnění nahrání hlasové zprávy, pokud je KC obsazeno nebo mimo pracovní dobu)
 - Funkce Zpětného volání - v případě čekání ve frontě je volajícímu nabídnuta možnost zpětné zavolání, volitelně má možnost klient zadat preferovaný čas pro zpětné volání
 - Během čekání ve frontě oznamovat zákazníkovi pořadí ve frontě (s informací o možnosti požádání o zpětné volání nebo zanechání vzkazu)
- Zobrazení seznamu všech klientů daného telefonního čísla (při telefonátu dojde ke ztotožnění s databází), ze kterého operátor/agent zvolí odpovídající osobu a následné zobrazení informace o klientovi při přichozím kontaktu a ověření v databázi integrované do KC včetně osobních informací z dat volajícího. Pokud nebude osoba, se kterou operátor/agent komunikuje v seznamu, musí mít možnost ručního zadání
- Zaznamenání kontaktu a dalších doplňkových informací získaných během hovoru
- Zabezpečení směrování požadavku ze stejného kontaktu (telefonní číslo) na naposledy komunikujícího operátora/agenta pokud je volný
- Poskytnutí každému operátorovi/agentovi čas na dopracování a uzavření požadavku po ukončení hovoru
- Možnost dotazu v průběhu hovoru na dalšího operátora/agenta nebo supervizora, kdy operátor/agent v průběhu hovoru probíhající hovor přeruší a položí dotaz na supervizora nebo dalšího operátora/agenta a následně se k hovoru vrátí a odpoví klientovi a to včetně funkce umožňující konferenční hovor
- Možnost přepojení hovoru na jiného operátora/agenta nebo na projekt/frontu
- Umožnění náslechu supervizora a jeho koučing v případě zaškolování (volající neslyší supervizora – tzv. „příposlech“)

2. Řešení odchozích volání

Řešení pro odchozí volání zajišťuje distribuci, plánování a automatizaci odchozích hovorů a kampaní. Seznam plánovaných hovorů vytváří supervizor KC, který do odchozí kampaně dále přiřazuje jednotlivé operátory/agenty. Vlastní distribuci volání a přiřazení hovorů do vybrané fronty a na jednotlivé operátory/agenty musí být zajištěna automaticky na základě definovaných kritérií. Hovor je směřován na volného operátora/agenta, který je přihlášen ve frontě nebo frontách přiřazených k probíhající kampani. Operátor/agent má možnost potvrdit nabídnutý hovor, nebo je možné mu hovor přiřadit automaticky. Veškeré aktivity operátorů/agentů musí být logovány a zaznamenány v reportech.

Řešení musí být připravené pro KKC, Asistenční službu s možností rozšíření pro externí call centrum a pobočky/klientská centra OZP.

- Vytváření, management a monitorování průběhu kampaní supervizorem KKC
- Nastavení prioritizace kampaní
- Prediktivní dialer pro automatické volání kontaktů
- Import kontaktů do kampaně ve formátu CSV a EXCEL
- Administrátor musí mít možnosti definovat strukturu CSV a EXCEL importů
- Funkce umožňující upravit seznam zákazníků v průběhu kampaně
- Propojení informací o volaném klientovi z ICIS integrované do prostředí KC
- Funkce umožňující paralelní běh více kampaní
- Funkce umožňující automatické i manuální vytáčení hovorů
- Zobrazení kontaktu před voláním v agentském prostředí
- Během hovoru možnost pro operátora/agenta přeplánovat hovor na jiný datum a čas přímo v agentském prostředí
- Funkce umožňující opakování volání při neúspěšném kontaktu
- Označit úspěšné ukončení hovoru
- Při přeplánování odchozího hovoru musí být systém schopen ověřit dostupnost operátora/agenta
- Funkce umožňující každou kampaň samostatně reportovat
- Reporty v průběhu trvání kampaně
- Tvorba volacích scriptů (práva má supervisor) s otázkami a odpověďmi pro každou kampaň. Podmínky průchodu scriptem dle odpovědi zákazníka
- Funkce umožňující vložení hlášky u odchozích hovorů

- Funkce umožňující volání s přiděleným telefonním číslem referenta OZP s nahrávkou/bez nahrávky

3. Řešení Webchatu

Řešení pro Webchat umožňuje vyřizování webových chatů operátory/agenty KC přímo v aplikaci v reálném čase formou psaného textu. Veškeré aktivity musí být zaznamenány pro další reportování.

- Funkce umožňující zpracování více chatů najednou jedním operátorem/agentem včetně možnosti přepojení chatu na jiného operátora/agenta a možnosti přizvání supervizora na konzultaci
- Funkce umožňující v průběhu vyřizování chatu zvednout telefonní hovor
- Zobrazení seznamu všech klientů daného e-mailu (při chatu dojde ke ztotožnění s databází) , ze kterého operátor/agent zvolí odpovídající osobu a následné zobrazení informace o klientovi při příchozím kontaktu a ověření v databázi integrované do KC včetně osobních informací z dat chatujícího. Pokud nebude osoba, se kterou operátor/agent komunikuje v seznamu, musí mít možnost ručního zadání
- V databázi základních informací v detailu osoby, se kterou operátor/agent komunikuje, požaduje Objednatel zpřístupnit odkaz do ICIS, který bude definován pomocí URL, do kterého se doplní identifikátor osoby. V případě, že osoba nemá v informačním systému záznam, odkaz nebude k dispozici. Detaily budou řešeny při realizaci

4. Prostředí operátora/agenta KC

Objednatel požaduje webové pracovní prostředí pro operátory/agenty KC s následujícími požadavky:

- Ovládání hovorů z webového prostředí operátora/agenta - vyzvednutí, zavěšení, vytočení, přepojení hovoru, atd.
- Ovládání webchatu z webového prostředí operátora/agenta – příjem dotazu, vytvoření odpovědi, atd.
- Funkce umožňující obsluhu hovorů z mobilního telefonu
- Funkce umožňující logování nebo odlogování z jednotlivých front operátory/agenty
- Funkce umožňující zakázat přístup k logování nebo odlogování z jednotlivých front operátory/agenty
- Zaznamenávání poznámek k hovoru v průběhu a po skončení hovoru
- Přístup k historii poznámek k hovoru, funkce umožňující jejich doplnění formou verzování kdykoliv v budoucnu

- Historie volání s volajícím (datum a čas, poznámky, důvod předchozích hovorů, s jakým operátorem/agentem hovořil, atd.). Jsou evidovány a zobrazovány i záznamy odchozí hovory
- Historie a evidence chatování s klientem (datum, čas, poznámky, chatující operátor/agent, atd.)
- Při jednotlivých hovorech budou uvedeny kontaktní informace vztahující se k danému číslu a budou minimálně obsahovat:
 - datum a čas hovoru
 - poznámka k hovoru
 - operátor/agent, který hovor již v minulosti s kontaktem hovořil
 - předchozí kategorie hovoru
- Zobrazení vybraných statistických údajů v prostředí operátora/agenta:
 - Celkový počet odbavených hovorů a chatů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - Celkový počet ztracených hovorů a chatů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - service level za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - počet odbavených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
 - počet ztracených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
 - přístup k vlastní historii hovorů a chatů, včetně nahrávek, historie a poznámek v zadaném časovém období, full textové vyhledávání
- Výběr z předem definovaných přestávek (pracovních nebo soukromých)
- Vytvoření odchozího hovoru
- Přidržení hovoru
- Přepojení hovoru - přepojovací panel všech dostupných operátorů/agentů/supervizorů/linek umožňující přepojení hovoru
- Možnost označení si vybraných/oblíbených operátorů/agentů/linek s dostupností ihned z agentského prostředí bez nutnosti dalšího listování
- Zobrazení stavu jednotlivých operátorů/agentů/linek – volný/obsazený/vyzvánějící
- Kategorizace hovoru (jednotlivé kategorie zadává supervizor) = bližší specifikace fronty dle předvolených parametrů/kategorií

- Funkce umožňující změnit dodatečně kategorii hovoru u již skončeného a uloženého hovoru
- Přístup k nahrávkám hovorů a jejich poslech
- Zobrazení informací o posledních hovorech a chatech zpracovaných přihlášeným operátorem/agentem
- Informace o počtu čekajících hovorů a chatů ve frontě
- Přehled žádostí o zpětném volání, včetně informací o volajícím, datu a času volání, historii kontaktu
- Funkce umožňující vytočení žádosti o zpětné volání
- Funkce umožňující označit žádost jako vyřízenou
- Zobrazení informací z databáze zákazníků a v detailu osoby, se kterou operátor/agent komunikuje, požaduje Objednatel zpřístupnit odkaz do ICIS, který bude definován pomocí URL, do kterého se doplní identifikátor osoby. V případě, že osoba nemá v ICIS záznam, odkaz nebude k dispozici. Detaily budou řešeny při realizaci
- Funkce umožňující editaci veškerých údajů u kontaktu v případě jejich změny a to v průběhu hovoru a chatu
- Funkce umožňující přepojení z Chatbota OZP na online Webchat vyřizovaný operátorem/agentem v pracovních dnech a hodinách
- Funkce umožňující odeslání SMS zprávy včetně záznamu do informačního systému Objednatele na denní bázi
- Funkce umožňující vyřízení e-mailové komunikace s klientem včetně záznamu do informačního systému Objednatele (ICIS) na denní bázi
- Funkce umožňující vyřizování požadavků v rámci sociálních sítí

5. Reporting

V oblasti vyhodnocení provozu a reportingu je požadované následující:

- Webový reporting umožňující zpětné vyhodnocení provozu
- Webový online reporting poskytující údaje o provozu KC v reálném čase

5.1. Požadavky na reporting

- Historický reporting umožňující zpětné vyhodnocení provozu KC formou sledování různých statistických ukazatelů za vybrané časové období

- Detailní historický reporting umožňující pohled na jednotlivé operace a způsob jejich zpracování (např. NPS)
- Reporting kategorií označených operátorem/agentem
- Reporty budou sdílené v prostředí WEB aplikace pro snadný přístup operátorů/agentů, supervizorů i managementu
- Definice přístupových práv k jednotlivým reportům administrátorem
- Reporty budou mít možnost exportovat údaje do jiných formátů pro další zpracování - Excel, CSV, PDF, resp. vytváření reportů na míru prostřednictvím přímého přístupu do databáze systému z externích aplikací
- Funkce umožňující výběru dní, resp. data a času jednotlivých reportů a ukazovatelů
- U každého reportu musí být ihned přístup k poslechu a stažení nahrávky hovoru
- Funkce umožňující sledovat vytiženost operátorů/agentů za definované období, reportovat délku zpracování požadavků za operátora/agenta, projekty/fronty/kampaně
- Funkce umožňující reportovat údaje z různých IVR
- Reporting dat z odchozích volání (úspěšnost nabídky, dovolatelnost, výstupy z dotazníků, vyhodnocování kampaně...)
- Funkce umožňující reportovat příchozí volání (počty a délky trvání)
- Funkce umožňující reportovat odchozí hovory (počty a délky trvání)
- Funkce umožňující reportovat přijaté hovory, ztracené hovory a zpětná volání
- Funkce umožňující reportovat přepojené hovory
- Reportovat ztracené hovory:
 - zrušené v době zvonění na operátorovi/agentovi
 - zrušené v době čekání v čekací frontě
 - zrušené v IVR
 - zrušené před vstupem do IVR
- Reportovat čekání volajícího na operátora/agenta od vstupu do IVR po vyzvednutí hovoru:
 - funkce umožňující reportovat tyto hovory na frontu v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sekund
 - funkce umožňující reportovat tyto hovory na operátora/agenta v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sekund
- Reportovat čas čekání od zvonění na operátora/agenta po převzetí hovoru:

- funkce umožňující reportovat tyto hovory na frontu v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sekund
- funkce umožňující reportovat tyto hovory na operátora/agenta v různých časových intervalech. Rozlišení intervalu 10, 20, 30 a víc sekund
- Reportovat celkový čas přihlášení operátora/agenta
- Reportovat jednotlivé přestávky operátora/agenta
- Reportovat celkový čas hovorů operátora/agenta
- Report celkový součet hovorů, rozpad po hodinách
- Report celkový součet odbavených hovorů, rozpad po hodinách
- Report celkový součet zmeškaných hovorů, rozpad po hodinách
- Reportovat průměrný čas čekání volajícího ve frontě
- Reportovat průměrný čas zpracování odchozích hovorů
- Sledování kritických hodin, kdy call centrum přijímá nejvíc hovorů
- Definovat intervaly pro sledování kritických hodin a určit tak časové rozložení dne, týdne, měsíce
- Reportovat poměr ztracených a odbavených hovorů (SLA infolinky) na operátora/agenta a frontu.
- Automatické zasílání vybraných reportů ve zvoleném čase e-mailem
- Reporting chatů a dalších komunikačních kanálů dle požadavku Objednatele
- Doplnění reportů dle požadavku Objednatele

5.2. Realtime reporting – supervizor

- Funkce umožňující supervizorovi vidět detailní seznam operátorů/agentů podle lokalit nebo skupin a též vidět jejich současný stav
- Zobrazení stavu operátora/agenta - volný, obsazený, vyzvánějící, v pauze, odhlášený, chatující
- Zobrazení čísla a jména operátora/agenta
- Okamžitý přístup do reportů z prostředí supervizora
- Okamžitý přístup k nahrávkám a chatům z prostředí supervizora
- Realtime přehled u každého operátora/agenta o počtu odbavených hovorů a chatů a počtu zmeškaných hovorů a chatů

- Realtime přehled u každého operátora/agenta o projektech/frontách/kampaních v kterých je přihlášený
- Celkový přehled odbavených hovorů, chatů, zmeškaných hovorů, chatů a SLA infolinky
- Funkce umožňující supervizorovi v rámci své obrazovky informace o počtu čekajících v jednotlivých projektech/frontách/kampaních
- Funkce umožňující supervizorovi v rámci své obrazovky informace o počtu zmeškaných hovorů a chatů
- Funkce umožňující supervizorovi být upozorněn na překročení maximální délky trvání události
- Aktivace příposlechu – umožnění náslechu supervizora a jeho koučing (volající neslyší supervizora)

5.3. Realtime reporting – wallboard

WALLBOARD zobrazuje online informace o provozu KC, musí být optimalizovaný pro zobrazování na velkých LCD obrazovkách. V grafické podobě musí zobrazovat min. tyto informace - SLA infolinky, aktuální velikost fronty, čas nejdéle čekajícího hovoru ve frontě, počet odbavených hovorů, chatů, počet ztracených hovorů, počet obsazených operátorů/agentů, počet volných operátorů/agentů, počet čekajících zpětných volání apod. dle požadavku Objednatele.

Aktualizace statistických údajů ve wallboard panelu může být zpožděna max. 10 sekund v závislosti na množství a komplexnosti používaných reportů.

6. Nahrávání hovorů

Pro zabezpečení nahrávání hovorů operátorů/agentů musí řešení KC obsahovat systém nahrávání všech hovorů. Systém nahrávání bude přímo integrovaný se systémem KC a reportů, které umožní ukládání informací o hovoru a přidružených informací přímo k nahrávce. Tyto informace budou moci být následně využité jako kritérium pro vyhledávání nahrávek. Přístup k nahrávkám a jejich přehrání bude možné prostřednictvím webového rozhraní.

Systém nahrávání hovorů musí splňovat následující:

- Nahrávání všech hovorů s operátorem/agentem (příchozích i odchozích) i funkce umožňující nenahrávání v případě rozhodnutí operátora/agenta KC
- Funkce umožňující ukládání informací o hovoru a přidružených informací k nahrávkám
- Základní informace, které musí být dostupné ke každé nahrávce:
 - jméno a číslo operátora/agenta

- datum a čas začátku hovoru
- čas ve frontě
- délka hovoru
- typ hovoru (příchozí, odchozí, ztracený, neuskutečněný/nedovoláno)
- číslo a název fronty
- kategorie hovoru
- Tyto údaje budou moci být využité jako kritérium při vyhledávání hovorů
- Navrhované řešení nahrávání bude zabezpečovat dlouhodobou archivaci hovorů a kapacitně bude navržené pro uchování po dobu minimálně 6 měsíců
- Funkce umožňující exportování nahrávky ve standardním formátu (wav nebo mp3)
- Přístup k nahrávkám na základě oprávnění
- Třídění nahrávek podle data, času, operátora/agenta, telefonního čísla, délky hovoru, času ve frontě, kategorie hovoru, fronty, poznámky
- Hodnotící formulář supervizora
 - Umožnit supervizorovi zaznamenávat hodnotící poznámky vztažené ke konkrétnímu hovoru a časovým okamžikům daného hovoru

7. Databáze zákazníků

Databáze klientů je nástroj pro správu a integraci klientských kontaktů. Objednatel požaduje řešení obsahující databázi základních informací o kontaktech, která bude jednorázově na začátku naplněna a následně 1x týdně synchronizována s ICIS. Databáze klientů musí být plně integrovány do modulů příchozích a odchozích hovorů, prediktivního dialeru, prostředí operátor/agent panelu a reportů.

Karty klientů musí splňovat následující:

- informace o klientech
- vytáčení hovorů z prostředí karty klienta
- minimálně 15 volitelných polí (jméno, firma, adresa, telefon, mobilní telefon, e-mail, atd.) dle požadavku Objednatele
- funkce umožňující editování klientských údajů z prostředí operátor/agent panelu a reportů
- poznámky v průběhu hovoru/chatu se zákazníkem
- evidence kontaktů/hovorů/chatů se zákazníkem a jejich historie

- propojení kontaktů na nahrávky telefonních hovorů
- poznámky

8. Administrace KC

Administrátor KC musí mít možnost provádět administraci těchto základních parametrů:

- Autorizace do KC bude napojená na Active directory
- uživatelské účty - přidat, editovat, smazat
- možnost vytvoření skupiny operátorů/agentů pro KKC, AS popř. pro další pracoviště s definovaným oprávněním
- přiřazení definovaných rolí k jednotlivým uživatelským účtům:
 - admin KC
 - supervizor KC
 - operátor/agent KC
 - wallboard
 - stáhnout nahrávku
 - poslechnout nahrávku
 - fronty
 - zpětné volání
- nastavení front:
 - nastavení dne v týdnu a času, kdy je fronta aktivní
 - nastavení přepadu při neaktivní frontě
 - přepad může být číslo linky, operátor/agent, fronta, mobilní telefon
- nastavení přístupu k reportům:
 - definice filtrů pro přístup k jednotlivým reportům, frontám, atd.
 - přiřazení filtrů jednotlivým účtům/operátorům/agentům
- definice pauz
- definice kategorií volání/produktů
- nastavení linek přepojovacího panelu a jejich seskupování do skupin
- nastavení priority/skill jednotlivým operátorům/agentům pro jednotlivé fronty
- Počet agentů je uveden v příloze č. 3 Smlouvy – Kalkulace ceny

- Počet front bez licenčního omezení
- Počet IVR a IVR stromů bez licenčního omezení

9. Implementační analýza

V rámci implementační analýzy požaduje OZP vypracovat:

- Iniciační definice IVR stromu pro potřeby OZP
- Přehled licencí, které budou dodány
- Detailní harmonogram provedení implementace
- Návrh realizace integrace se systémem ICIS
- Definice požadavků na součinnost ze strany OZP ve smyslu integrace systému ICIS
- Návrh harmonogramu realizace funkčních požadavků KC
- Návrh implementace s ESSS – možnost volby předání požadavku klienta k dořešení prostřednictvím funkcionality „prokliku“ z informačního systému pro kontaktní centrum do ESSS (řešení uvedeno v Technické specifikaci – Rozhraní pro přístup k datům)

Technická specifikace

Dodavatel poskytne:

- infrastrukturu zajištěnou Dodavatelem (např. cloudové řešení) (v ceně provozu Řešení)
- pravidelný technický upgrade systému (Řešení)
- řešení, které podporuje aktuální verze a verze 1 rok zpět prohlížečů Microsoft Edge postavený na Chromium, Google Chrome , Mozilla Firefox a Safari
- v rámci implementační analýzy seznam a specifikaci všech potřebných příslušenství
- testovací prostředí informačního systému pro Kontaktní centrum napojené na testovací prostředí centrálního informačního systému OZP, Spisovou službu OZP a testovacího chatbota
- řešení, které musí umožňovat napojení na IP telefonní ústřednu OZP přes CTI.
V současnosti Objednatel používá stávající pobočkovou ústřednu Mitel MiVoice 5000 AXL R6.1, která je vybavená licencemi pro proprietární SIP Terminály Aastra a CSTA licencemi pro připojení CTI aplikací.

Požadavky na zabezpečení

- spojení mezi informačním systémem Kontaktního centra a informačními systémy zadavatele bude probíhat zabezpečenou formou (HTTPS protokolem zabezpečeným certifikáty nebo VPN na bázi IPSEC apod.) a šifrovanými kanály (například SFTP, WebServices nebo REST-API zabezpečené SSL apod.)
- internetové rozhraní bude zabezpečeno TLS 1.2 a vyšší, certifikáty.
- Dodavatel je při plnění této Smlouvy povinen postupovat v souladu s veškerými platnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), a souvisejícími předpisy, a dále s relevantními interními dokumenty Objednatele (zejm. Bezpečnostní politika Objednatele), s nimiž bude Objednatelem v předstihu seznámen.
- v případě kybernetického bezpečnostního incidentu, který může mít dopad na Objednatele, vzniklého na straně Dodavatele nebo na jím dodávané službě, je Dodavatel povinen bezodkladně oznámit incident Objednateli a aktivně se podílet na jeho vyřešení. Neoznámí-li Dodavatel incident nejpozději do 4 hodin v průběhu Pracovní doby, je v prodlení se splněním povinnosti, za které lze uložit smluvní pokutu dle čl. 14.2.15 Smlouvy.

Správa uživatelů

- autentizace uživatele bude možná:
 - ze sítě OZP proti Active Directory (SSO)
 - mimo síť OZP 2FA autentizace
- politika hesel ve správě Objednatele
- možnost logování aktivit uživatelů po celou dobu trvání závazku (audit veškerých událostí v systému, s identifikací parametrů události, času, původce a reakce na událost) s tím, že Objednatel si příslušné logy bude moci vyžádat vždy minimálně 6 měsíců zpětně a Dodavatel mu bude tyto povinen poskytnout

Ochrana osobních údajů

- Dodavatel s Objednatelem uzavírá Smlouvu o zpracování osobních údajů (příloha č. 6) a Dohodu o ochraně důvěrných informací (příloha č. 5) a je povinen dodržet veškerá v nich uvedená pravidla. Dodavatel připouští zpracování osobních údajů i v zemi, která není členem EU, avšak pouze v některé ze zemí, u nichž Evropská komise rozhodla, že zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů (tzv. bezpečné země dle čl. 45 Nařízení GDPR – rozhodnutí o odpovídající ochraně). V takovém případě se pro účely

smluvního vztahu mezi Objednatelem a Dodavatel má za to, že Objednatel udělil příslušný písemný souhlas ve smyslu čl. 5 (sedmý odstavec v pořadí) Smlouvy o zpracování osobních údajů (příloha č. 6).

Požadovaná rozhraní:

- napojení na centrální informační systém OZP pomocí REST API. Systém Kontaktního centra vystaví služby REST API pro tyto funkce:
 - aktualizaci kontaktů v systému Kontaktního centra z centrálního informačního systému OZP. Objednatel požaduje, aby řešení obsahovalo databázi základních informací o kontaktech, která bude jednorázově na začátku naplněna a následně 1x týdně synchronizovány změny s ICIS.
 - export záznamů ze systému Kontaktního centra za dané období do centrálního informačního systému OZP. Objednatel předpokládá, že bude služba volána 1x denně v nočních hodinách

Iniciátorem spojení k využití výše uvedených funkcí bude vždy centrální informační systém OZP. Informační systém pro Kontaktní centrum je tedy serverem, který vystavuje rozhraní REST-API.

- napojení na Spisovou službu OZP bude probíhat pomocí Web-services. Iniciátorem této komunikace je informační systém Kontaktního centra. Konkrétní rozhraní spisové služby bude poskytnuto vybranému dodavateli a vychází z národního standardu pro elektronické systémy spisové služby. Do systému spisové služby se v tomto případě zapisuje identifikace kontaktu, metadata záznamu, obsah a přílohy komunikace. Napojení na Spisovou službu OZP se použije v případě, že uživatel předává požadavek k vyřízení dále v OZP a bude podrobně řešeno v rámci analýzy.
- napojení webchatu na chatbot OZP

Řešení musí vystavovat aplikační rozhraní (API), pomocí kterého se může na backend webchatu napojit i jiná aplikace třetí strany - zejména chatbot. Pomocí tohoto API musí být možné provádět stejné operace, jako je možné provádět přes nativní webové rozhraní webchatu (například zahájit konverzaci, odeslat zprávu od klienta směrem do OZP, přečíst odpověď operátora/agenta OZP, apod.).

Konverzace vedené přes zmíněné API se budou operátorům/agentům OZP zobrazovat ve stejném prostředí operátora/agenta, jako by byly vedené přes nativní webové rozhraní webchatu.

Přehled zkratk	
SW	SoftWare
KC	Kontaktní centrum (KKC + AS)
AS	Asistenční služba
KKC	Klientské komunikační centrum
ICIS	Interní informační systém Objednatele
WS	Web Services
ESSS	Elektronická spisová služba
IVR	Interaktivní hlasová odezva
DTMF	Tónová volba
DB	Databáze
ČP	Číslo pojištění
IČO	Identifikační číslo fyzické nebo právnické osoby
NPS	Net Promoter Score
SLA	Service-level agreement
CallBack	Zpětné volání