

Dodavatelem nabízeného řešení je společnost atlantis telecom spol. s r.o., která je současně výrobcem řešení FrontStage, které tvoří technologickou platformu pro realizaci Call Centra a jeho požadovaných funkcionalit. Součástí nabízeného řešení je multitenantní Telefonní systém Aarenet AS7 švýcarského výrobce Aarenet, který plní roli hlasové brány. Popisované řešení bude realizováno formou dodávky řešení na infrastrukturu zajištěné dodavatelem.

Popis nabízeného řešení

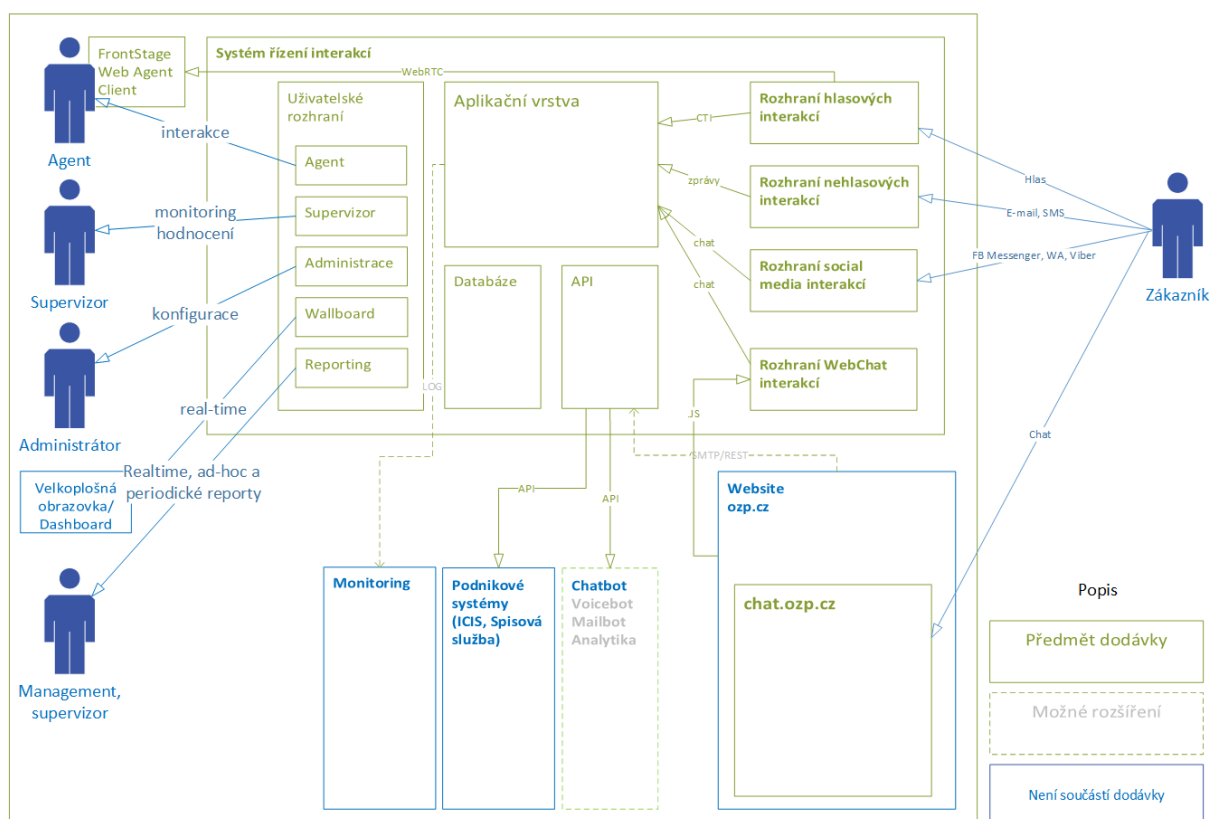
Logická struktura nabízeného řešení

Předmětem dodávky je Omnichannel systém pro řízení interakcí, který bude v rámci aktuální etapy realizovat komunikační kanály hlas, E-mail, SMS, Webchat, funkcionality Kontakty, Ticketing a další. Řešení umožňuje komunikace přes sociální síť Facebook Messenger, WhatsApp a Viber.

Telefonní SIP Server je umístěn v ČRa DC Tower, aplikační komponenty a databáze poskytovaného řešení jsou provozovány v Kubernetes prostředí MS Azure.

Dodávané řešení bude řešit následující okruhy témat:

- Centrální systém pro řízení interakcí s podporou jednotné fronty interakcí
- Univerzální databáze pro účely reportingu a data miningu
- Integrace na systémy OZP
- Agentské prostředí pro práci s interakcemi
- Supervizorské rozhraní pro řízení práce operátorů Zákaznického centra
- Administrační rozhraní pro konfiguraci systému



Obrázek 1: Logické komponenty dodávaného řešení

Specifikace funkčních celků řešení

Funkční blok	Specifikace
Website www.ozp.cz	V rámci nabízeného řešení je poskytována integrace na website OZP. Webová stránka Zadavatele, do které je integrováno okno WebChat. Integrace bude provedena v rámci cloudového řešení v souladu s požadavky Zadavatele.
Chat.ozp.cz	V rámci nabízeného řešení poskytováno. Okno chat, které se aktivuje na webové stránce a jejích sekcích na základě podmínek automaticky nebo aktivitou Zákazníka. Implementace bude provedena v rámci cloudového řešení v souladu s požadavky Zadavatele.
Rozhraní webchat interakcí	V rámci nabízeného řešení poskytováno. Rozhraní webchat interakcí přenáší data z okna webchat a website do aplikačního serveru a umožňuje přenášet data o komunikaci Agentů se Zákazníkem. Rozhraní zobrazuje stejným způsobem zprávy agentů i zprávy chatbota.
Rozhraní social media interakcí	V rámci nabízeného řešení poskytováno. Rozhraní social media interakcí je vstupním bodem pro komunikaci klienta prostřednictvím více druhů sociálních médií. Konfigurace rozhraní umožňuje připojit např. sociální síť Facebook Messenger, WhatsApp nebo Viber.
Rozhraní nehlasových interakcí	Rozhraní nehlasových interakcí (asynchronní - e-mail, SMS, fax). V rámci nabízeného řešení poskytováno. Protokoly pro přenos e-mailů jsou POP3, případně EWS (preferovaný způsob). Integrace na SMS je možno poskytnout pomocí rozhraní na standardní operátorské služby SMS Connector, SMS Connect, případně jsme schopni dodat rozhraní pro

	agregační službu Comverga, která poskytuje možnost změny identifikace (např. SMS přichází z čísla +420 261 105 555, případně identifikující se např. jako „OZP“).
Rozhraní hlasových interakcí	Hlasové interakce jsou přijímány pomocí SIP trunk připojeného do virtuální telefonní ústředny, která je součástí nabízené služby. Telefonní ústředna je realizována na platformě Aarenet AS7 a podporuje funkce hlasové komunikace pro koncové uživatele a zejména nabízí API a CTI funkce, umožňující ovládání řízení komunikace na úrovni CSTA. AS7 je multitenantní telefonní ústřednou, jejíž předností je vysoká míra spolehlivosti a zabezpečení. Jedná se systém švýcarského výrobce, poskytovaný telefonním operátorům jako enterprise multitenantní telefonní switch a významným klientům jako vysoce spolehlivá telefonní ústředna. Předností je kromě podpory široké škály telefonních funkcionalit i velké množství podporovaných protokolů, vestavěné SBC pro připojení linek z vnějšího prostředí. V rámci řešení bude poskytnut tenant AS7 provozovaný v HA režimu v zabezpečených prostorách ČRa DC Tower (Point of Presence - Žižkovská věž, Mahlerovy sady 1, 130 00 Praha 3-Žižkov), předpokládáme připojení SIP trunk stávajícího telekomunikačního operátora do prostor DC pronajatých Dodavatelem, jedná se o běžnou praxi a lokalita v níž je ústředna provozována je běžně telekomunikačními operátory využívána jako připojovací bod. FrontStage umožňuje napojení na IP telefonní ústřednu OZP přes CTI, pro ústřednu Mitel MiVoice 5000 a umožňuje práci s proprietárními SIP Terminály Aastra prostřednictvím CSTA. Hlasové interakce budou operátory ovládány v rámci webové aplikace a to v přichozím i odchozím směru včetně prediktivního dialeru. Řešení nabízí funkci umožňující obsluhu hovoru z mobilního telefonu. Dodávané řešení podporuje funkce vzdáleného přislušení pracovišť, šeptání a vstup do hovoru.
Aplikační vrstva	Obsahuje funkcionality: • Jednotná fronta • IVR • Routing interakcí (přichozí, odchozí) • Ticketing • Databáze kontaktů (zákazníků) • Správa uživatelů • Workflow • Řízení metadat • Nahrávání hovorů • Reporting, Realtime reporting
Aplikační rozhraní	Obsahuje funkcionality pro integraci se systémy třetích stran. V rámci dodávky je zajištěno rozhraní pro: • aktualizaci kontaktů v systému Kontaktního centra z centrálního informačního systému OZP. Řešení obsahuje databázi základních informací o kontaktech, která bude jednorázově na začátku naplněna a následně 1x týdně synchronizovány změny s ICIS.

	Rozhraní bude integrováno s využitím REST API vystaveným poskytovaným systémem FrontStage. • export záznamů ze systému Kontaktního centra za dané období do centrálního informačního systému OZP. Služba volána 1x denně v nočních hodinách. Rozhraní bude integrováno s využitím REST API vystaveným poskytovaným systémem FrontStage. • napojení na Spisovou službu OZP pomocí Web-services, kdy iniciátorem komunikace je poskytovaný systém FrontStage. • Napojení na chatbot OZP. Poskytovaný systém vystaví aplikační rozhraní REST API, pomocí něž je možné provádět operace zahájit konverzaci, odeslat zprávu od klienta směrem do OZP, přečíst odpověď operátora/agenta OZP, apod.) Dále nabízené řešení nabídne integraci na identitní systém OZP (Active Directory) s podporou SSO, pro uživatele mimo OZP bude autentizace možná pomocí 2FA Autentizace. Spojení mezi informačním systémem Kontaktního centra a informačními systémy zadavatele bude probíhat zabezpečenou formou (HTTPS protokolem zabezpečeným certifikáty) a šifrovanými kanály (například SFTP, WebServices nebo REST-API zabezpečené SSL apod.) Internetové připojení je zabezpečeno pomocí TLS 1.2.
Databáze	Obsahuje data uživatelů, data Zákazníků integrovaná z Podnikových systémů, metadata interakcí, obsah interakcí, konfiguraci systému a poskytuje nástroje pro reporting.
Uživatelské rozhraní Agent	- Tenký klient pro komunikaci s klienty přístupný agentům disponujícím oprávněním pro práci s aplikací Agent. Připojení k tenkému klientovi splňuje požadavky OZP na zabezpečení s podporou standardních browserů. Příjem hovorů probíhá přes WebRTC, předpokládáme připojení náhlavních souprav k PC přes USB. Nabízené řešení umožňuje napojení na IP telefonní ústřednu OZP přes CTI (ovládání proprietárních SIP Terminálů Aastra s podporou CSTA).
Uživatelské rozhraní Supervizor	- Tenký klient pro dohled nad frontami, agenty, požadavky klientů (Tikety) a hodnocení operátorů Supervizory s oprávněními pro práci s aplikací Supervizor. Připojení k tenkému klientovi splňuje požadavky OZP na zabezpečení s podporou standardních browserů.
Uživatelské rozhraní Administrace	- Tenký klient pro konfiguraci systému, zavádění nových uživatelů a nastavování matice skillů dostupný uživatelům s oprávněními pro práci s aplikací Administrátor. Připojení k tenkému klientovi splňuje požadavky OZP na zabezpečení s podporou standardních browserů.
Uživatelské rozhraní Wallboard	- Browser aplikace, optimálně spouštěná na miniPC připojeném přes HDMI rozhraní k obrazovce Wallboardu.
Uživatelské rozhraní reporting	- Poskytuje reporting náhledy na statistiky interakcí, operátorů a historii.
FrontStage Desktop Client	V rámci nabízeného řešení není poskytováno, možné rozšíření pro další fázi. Tlustý klient instalovaný lokálně na PC uživatelů, umožňující notifikaci přichozích interakcí pop-up prvkem na hlavním panelu OS MS Windows 10

	uživatelského PC. Navrhované využití – Always On Top aplikace pro příjem interakcí, umožňující otevírání oken systému ICIS a dalších.
--	---

Specifikace rolí uživatelů

Funkční blok	Specifikace
Klient	Kontaktuje zákaznické centrum Zadavatele/je kontaktován v rámci kampaní.
Agent	Přihlašuje se k aplikaci Agent, zadává a mění svůj stav, v rámci oprávnění si upravuje nastavení aplikace Agent a přijímá požadavky Zákazníků/realizuje odchozí volání přidělená v rámci kampaní na jeho pracoviště, má přístup k funkcím vyžadovaným Zadavatelem v rámci ZD. Roli agenta naplňují uživatelé typu Operátor (Operátor zákaznické linky) a BackOffice (Uživatel, jehož primární rolí je výkon jiné pracovní funkce, ale rovněž využívá aplikaci Agent). Role Agent obsluhuje interakce v rozsahu oprávnění obsluhy komunikačních kanálů, k nimž jí byla udělena licence.
Supervizor	Přihlašuje se k aplikaci Supervizor, sleduje fronty, stavy agentů, mění stavy agentů, mění zařazení agentů k obsluze front, hodnotí interakce agentů, má přístup k funkcím vyžadovaným Zadavatelem v rámci ZD.
Administrátor	Nastavuje workflow, pravidla routingu, zavádí nové agenty, supervizory a administrátory a nastavuje jejich skilly a oprávnění, má přístup k funkcím vyžadovaným Zadavatelem v rámci ZD.
Big Screen	Obrazovka Wallboardu. Zobrazuje real-time data o provozu interakcí a plnění KPI agenty, dle nastavení v souladu s ZD.
Management, Supervizor	Přístupuje k ad-hoc reportům a přijímá periodické reporty, dle nastavení v souladu s ZD.

Uživatelské rozhraní

Na koncových pracovištích uživatelů budou formou tenkého klienta provozovány následující aplikace:

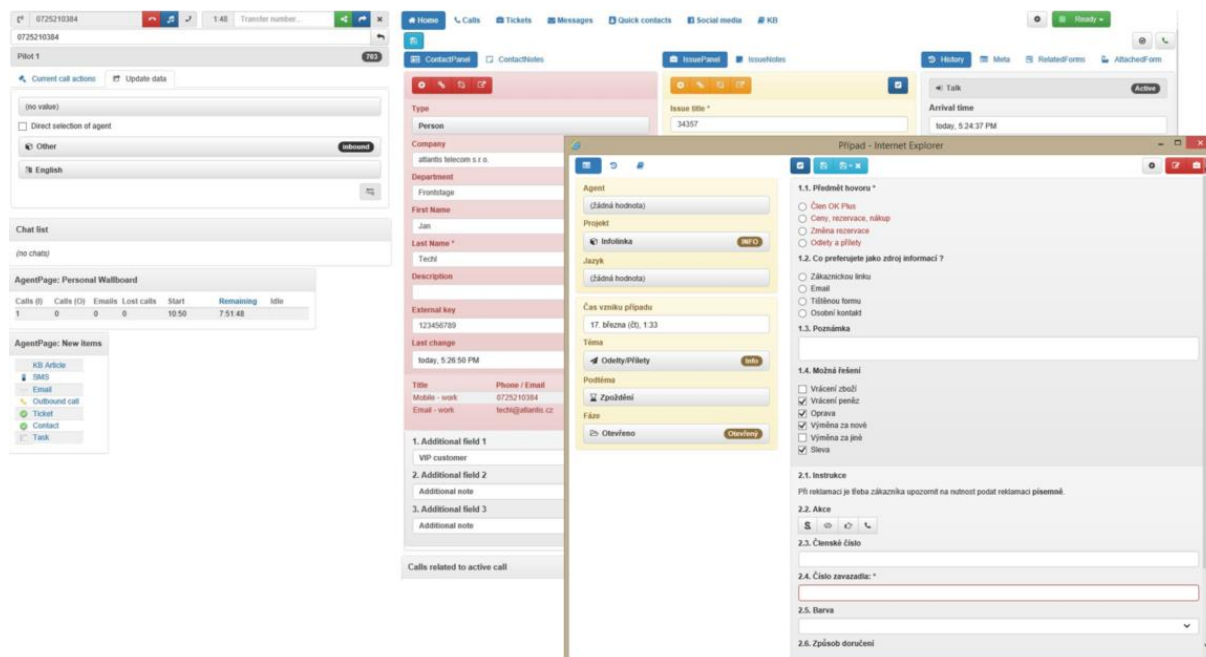
- Agentská aplikace FrontStage Agent (FSA)
- Supervizorská aplikace FrontStage Supervisor (FSS)
- Aplikace administrátora FrontStage Administrator (FSC)
- Aplikace Wallboard

Agentská aplikace je tenkým klientem systému FrontStage, poskytuje uživateli (agentovi) možnost ovládání přichozích hovorů, vytáčení odchozích hovorů i zpracování nehlasových interakcí v jediném okně. Aplikace je oddělena na několik sekcí, z nichž každá je plně konfigurovatelná podle potřeb konkrétního agenta.

Supervizor má ve své aplikaci přehledně zobrazen stav jednotlivých operátorů, jejich odvedenou denní práci, přiřazení k jednotlivým komunikačním kanálům a projektům. Aplikace slouží nejen k intuitivnímu řízení distribuce požadavků pro přichozí a odchozí kampaně, ale také jako nástroj pro monitoring provozu CC a práce agentů. Supervizor má k dispozici celou řadu online grafů a tabulek pro jednotlivé kanály a činnosti. Systém FrontStage umožňuje definovat velmi jednoduše nové pohledy vyrobené dle potřeby.

Role administrátora umožňuje kompletní správu aplikace FrontStage, případně správu vybraných funkčních bloků (systém oprávnění umožňuje vytvořit administrátory s odlišnými znalostmi a pravomocemi). Jedná se např. o funkcionalitu pro vytváření nových dovedností či editaci těch stávajících včetně možnosti vytváření / editaci profilů operátorů. Zároveň jsou dostupné funkcionality potřebné pro nastavení kompletní distribuce zpráv a tvorbu kampaní.

Aplikace Wallboard je tenkou aplikací obvykle zobrazovanou na velkoplošných obrazovkách, ale je možno je zobrazit i na PC. Wallboard nabízí dynamické dlaždice a další možnosti zobrazení online statistik provozu KC.



Obrázek 2: Příklad detailního režimu aktivovaného při příchozí interakci - zobrazení relevantních informací k příchozímu hovoru s podoknem detailu k případu. V průběhu provozu systému se může vzhled aplikace změnit (upgrady poskytovaného řešení, nové verze, rozšiřování funkcionalit)

Splnění požadavků Zadavatele

Vyjádření k technickým a funkčním požadavkům na Informační systém pro kontaktní centrum pro operátory/agenty KKC, AS, externí call centrum a další odborná pracoviště OZP.

Poptávané funkce	Potvrzení
Předmět poptávky ∞ Dodávané řešení je založeno na plně webovém rozhraní, které umožňuje zpracování hovorů přes WebRTC a požadavky klientů v web aplikaci. Je tedy možno přistupovat k ní z různých pracovišť včetně externího call centra.	ANO

∞ Supervizoři OZP budou mít náhled na vlastní tým, hlavní supervizor bude moci sledovat interakce všech týmů včetně externího call centra v reálném čase. ∞ Součástí plnění bude uživatelská dokumentace projektu a technická dokumentace ve formátu MS WORD nebo PDF v českém jazyce	
Cíle – strategie rozvoje KC ∞ Dodávané řešení call centra má velký potenciál rozvoje a umožňuje transfer know how pro správu řešení i tvorbu vlastních projektů, která probíhá u řady klientů, kteří tímto způsobem převzali rozvoj řešení vlastními zdroji. Jedním z těchto uživatelů je významný klient – zdravotní pojišťovna.	ANO
Všeobecné požadavky ∞ Nabízené řešení je webovou aplikací provozovatelnou v internetovém prohlížeči s přístupem řízeným na základě práv a uživatelských rolí. Řešení je schopné pracovat v módu vysoké dostupnosti a současně ve virtuálním prostředí. Nabízené řešení umožňuje veškeré požadavky specifikované OZP.	ANO
Řešení příchozích volání, Řešení odchozích volání, Řešení webchatu Prostředí operátora / agenta KC Reporting Nahrávání hovorů Databáze zákazníků Administrace KC ∞ Dodávané řešení splňuje všechny požadavky specifikované OZP.	ANO
Implementační analýza ∞ Nabídka splňuje všechny požadavky specifikované OZP.	ANO
Technická specifikace (Dodavatel poskytne, Požadavky na zabezpečení, Správa uživatelů, Ochrana osobních údajů, Požadovaná rozhraní). ∞ Nabídka splňuje všechny požadavky specifikované OZP.	ANO