

Wymagane FUNKCJONALNOŚCI

Usługa musi zapewniać następujące funkcjonalności
Funkcjonalności rejestracji zgłoszeń
Funkcjonalność przechowywanie informacji o zgłoszeniach
Funkcjonalność sterowania ruchem przychodzącym (IVR)
Funkcjonalności CTI (dane z IVR przekazywane do systemu rejestracji zgłoszeń)
Funkcjonalności dotyczące raportowania
Funkcjonalności Bazy Wiedzy
Funkcjonalność nagrywania i archiwizacji
Funkcjonalności systemu rejestracji zgłoszeń
Rejestracja Zgłoszenia odbywać się będzie za pomocą uzupełnianej przez Konsultanta odbierającego Zgłoszenie Karty kontaktu
Na Karcie kontaktu dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie (wprowadzane przez Użytkownika)
Automatycznie rejestrowane dane:
numer telefonu, z którego przyszło połączenie
data i godzina otrzymania Zgłoszenia
imię i nazwisko konsultanta odbierającego Zgłoszenie
kanał, jakim przekazane zostało Zgłoszenie
wybory z drzewa IVR, jakich dokonał Pasażer
Dane rejestrowane obligatoryjnie przez Konsultanta:
kategoria Zgłoszenia
podkategoria Zgłoszenia
typ zgłoszenia
Dodatkowe dane rejestrowane przez Konsultanta:
opis kontaktu
System musi zapewnić możliwość modyfikowania notatki sporządzonej po rozmowie
Wymagane jest, aby System przechowywał wszystkie Zgłoszenia Pasażera we wszystkich obsługiwanych Kanałach komunikacji
System rejestracji Zgłoszeń umożliwia nadawanie statusów zgłoszeniom (np. Zgłoszenie zakończono, zgłoszenie w trakcie realizacji).
System Rejestracji Zgłoszeń zapewnia walidację pól dla wpisywanych danych
Funkcjonalność przechowywania informacji o zgłoszeniach
System zapewni możliwość gromadzenia i przechowywania podstawowych danych o Pasażerach takich jak:
imię i nazwisko;
dane kontaktowe: numer telefonu, adres e-mail, opcjonalnie adres korespondencyjny
Wymagane jest aby System automatycznie aktualizował historię kontaktów z rozpoznany Pasażerem
Architektura funkcjonalności Rejestrowania i przechowywania zgłoszeń umożliwi zastosowanie środków bezpieczeństwa na poziomie wysokim wyszczególnionym w § 6 w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i Usługa informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Architektura funkcjonalności Rejestrowania i przechowywania zgłoszeń spełnia wymogi bezpieczeństwa dla danych osobowych opisane w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dn. 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1 z późn. zm.)
System zapewnia możliwość załączania załączników do Kart zgłoszeń
Funkcjonalność sterowania ruchem przychodzącym (IVR)
Usługa zapewnia możliwość tworzenia zapowiedzi (komunikatów) (min. 10 komunikatów)
Usługa zapewnia funkcjonalność nagrywania i usuwania nagrań głosowych na potrzeby odtwarzania automatycznych wiadomości dla dzwoniących w sytuacjach awaryjnych
Usługa zapewnia funkcjonalność informowania o czasie oczekiwania na połączenie z konsultantem oraz o pozycji w kolejce oczekujących.
Usługa posiada funkcjonalność automatycznego odtwarzania dzwoniącemu nagrań głosowych, w zależności od wyborów dokonywanych przez osoby dzwoniące poprzez mechanizm DTMF
Usługa umożliwi konfigurację modułu zapowiedzi oraz zmianę odtwarzanych nagrań bez konieczności resetu Usługi.
Funkcjonalności dotyczące raportowania
Usługa umożliwi tworzenie raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w Usłudze

Usługa zapewnia możliwość eksportu danych do formatów .csv, .xls, xml.
Usługa zapewnia możliwość sortowania, filtrowania i grupowania Zgłoszeń w oparciu o dowolne kryteria i atrybuty danych znajdujących się w bazie danych, tj.:
Zgłoszenie (ticket)
Typ Zgłoszenia
Kategoria Zgłoszenia
Podkategoria Zgłoszenia
Identyfikator Konsultanta bądź Użytkownika Zamawiającego obsługującego Zgłoszenie
Data zgłoszenia;
Data rozpoczęcia pracy nad zgłoszeniem;
Data zakończenia pracy nad zgłoszeniem;
Inne, dodatkowe informacje o zgłoszeniu;
Usługa umożliwia przygotowanie dowolnego raportu z danych w nim dostępnych na wcześniej ustalonych szablonach
Usługa umożliwia raportowanie na podstawie danych bieżących (online), danych historycznych w dowolnych przedziałach czasu. Dane określone poniżej:
duration
Start Time
End Time
DNIS (Dialed Number Identification Service)
ANI (Automatic Number Identification)
Agent ID
Agent name
Agent Group
Number Of Holds
Hold Time
Number Of Transfers
Total Hold Time
Usługa zapewnia funkcjonalność zapisu generowanych raportów do plików w standardowych formatach .xls, .csv.
Usługa zapewnia funkcjonalność ograniczania dostępu do poszczególnych raportów bądź ich grup dla konkretnych użytkowników bądź poziomów uprawnień.
Usługa umożliwia pomiar następujących wskaźników:
Liczba połączeń przychodzących
Liczba połączeń odebranych
śr. czas oczekiwania [s]
Service level (SL) = (Answered calls / (Offered calls - Abandoned calls 0 - 5 sec)) * 100%
Service Factor (SF) = (Calls Answered(20s) / (Offered calls - Abandoned calls 0 - 5 sec (short abandon))) * 100 %
AR (Answer Rate) odbieralność - Odsetek połączeń przychodzących do odebranych
Liczba połączeń nieodebranych (ABA - Abandoned call Rate) z możliwością odfiltrowania połączeń rozłączonych w ciągu pierwszych 5 sekund
Czas pracy wykonywanej po zakończeniu rozmowy (ACW - After Contact Work).
Pomiar czasu rozmowy z Pasażerem (ATT - Average Talk Time).
Pomiar czasu obsługi kontaktu (AHT - Average Handle Time).
Wskaźnik liczby rozmów w kolejce (Calls in Queue).
Wskaźnik czasu połączenia w trybie hold (Hold Time).
Wskaźnik transferu telefonów (Transfer Rate) .
dobowy rozkład ruchu w interale minimum 1 godzinnym i 15 minutowym
tygodniowy rozkład ruchu w interale minimum 1 godzinnym
miesięczny rozkład ruchu w interwale minimum 1 godzinnym
Funkcjonalności Bazy Wiedzy
Usługa zapewni przechowanie za pomocą Bazy wiedzy informacji o aktualnościach, stanie obecnym, historii, usługach i procedurach Zamawiającego.
Usługa zapewni możliwość nadawania atrybutów (np. Ważne, Pilne, ważna informacja dotycząca konkretnego dworca) informacjom przekazywanym do Bazy Wiedzy
Usługa zapewni możliwość sortowania informacji Bazy Wiedzy po nadanych im atrybutach
Usługa zapewni możliwość masowego aktualizowania informacji Bazy Wiedzy za pomocą najbardziej popularnych formatów plików (*.XLS; *.XML)

Aktualizowanie Bazy Wiedzy na bieżąca przez pracowników Wykonawcy bezzwłocznie po otrzymaniu materiałów od zamawiającego
Struktura bazy wiedzy będzie w formie drzewiastej.
Nagrywanie i Archiwizacja
Usługa zapewnia funkcjonalność rejestrowania danych o przebiegu kontaktów przychodzących i wychodzących przez kanał głosowy i możliwość dołączenia do nagranej rozmowy następujących znaczników:
identyfikator bądź nazwisko Agenta, z którym przeprowadzana była rozmowa
numer telefonu Pasażera,
datę i godzinę połączenia,
ID sprawy
numer dzwoniący,
czas połączenia,
Usługa zapewnia funkcjonalność nagrywania i odtwarzania rozmów prowadzonych przez Agentów.
Usługa zapewnia funkcjonalność przeszukiwania nagrań rozmów w oparciu o:
identyfikator bądź nazwisko Agenta, z którym przeprowadzana była rozmowa
numer telefonu Pasażera,
datę i godzinę połączenia,
ID sprawy
numer dzwoniący,
czas połączenia,
Usługa zapewnia funkcjonalność przypisywania ocen i komentarzy nagranyom rozmowom przez uprawnione osoby.
Usługa zapewnia funkcjonalność odsłuchiwania nagrań przez uprawnionych użytkowników.
Usługa zapewnia funkcjonalność podglądu ocen i komentarzy do rozmów przez uprawnionych użytkowników.
Usługa zapewnia funkcjonalność nadawania uprawnień do odsłuchiwania nagranych rozmów w zależności od osoby, stanowiska i innych.
Usługa zapewnia funkcjonalność eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie w środowisku Windows.
Usługa zapewnia funkcjonalność archiwizowania kontaktów przychodzących przez wszystkie kanały.
Usługa zapewnia funkcjonalność rejestracji i archiwizowania odpowiedzi udzielanych przez kanał e-mailowy.