

OPIS PROJEKTU

Opis projektu pre účel výzvy s kódom 09I02-03-V04 „Digitálne vouchery“.

I. Všeobecné informácie o projekte	
Názov projektu	Návrh digitalizácie spoločnosti HOUR, s.r.o.
Kód projektu	09I02-03-V04-00237
Názov programu	Plán obnovy a odolnosti SR
Komponent	9. Efektívnejšie riadenie a posilnenie financovania výskumu, vývoja a inovácií Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky
Investícia	2. Podpora spolupráce firiem, akademického sektora a organizácii výskumu a vývoja
II. Cieľ projektu	
Cieľom projektu bude analýza existujúceho stavu a návrh inovácie procesov poskytovania služieb zákazníkom za účelom zefektívnenia služby a merania a vyhodnocovania spokojnosti zákazníkov využívajúcich softwarové produkty spoločnosti HOUR spol. s r.o., prevádzkovaných v cloudovom prostredí. Služba podpory pre zákazníkov bude poskytovaná 24 x 7, 100% hlásení -požiadaviek zákazníkov bude prvotne spracovaných v reálnom čase s využitím virtuálnych agentov (voice bot, chat bot). Nevybavené požiadavky automaticky (s využitím technológie Machine Learning) , alebo na priame vyžiadanie zákazníka budú presmerované na zamestnanca - riešiteľa, pričom bude zákazník priebežne informovaný o stave vybavenia požiadavky. V systéme budú zaznamenávané údaje k rozsahu a obsahu poskytovaných služieb(napr. využitie technológie speech-to-text), bude nastavený monitoring nejednoznačné KPI, umožňujúce vyhodnocovať kvalitu služby podľa riešiteľov (aj virtuálnych) a celkovú kvalitu a dostupnosť služby. Vyhodnotenia údajov - KPI -budú dostupné v čase a umožnia nasadzovať včasné preventívne opatrenia(dovzdelávanie zamestnancov, podklady pre tréning a tréning virtuálnych agentov,...) Kampane, informácie o release nových verzií a podobné akcie pre zákazníkov budú spracovávané s využitím mail botov, podľa jednoznačne definovaných pravidiel, čím sa vylúči chybovosť (nevyžiadaná komunikácia, chýbajúci adresáti,...).	
III. Aktivity projektu	
Analýza existujúceho stavu a návrh inovácie procesov poskytovania služieb zákazníkom za účelom zefektívnenia služby a merania a vyhodnocovania spokojnosti zákazníkov využívajúcich softwarové produkty spoločnosti HOUR spol. s r.o., prevádzkovaných v cloudovom prostredí	
IV. Harmonogram projektu	
Dátum začatia realizácie projektu:1.1.2025 Dátum ukončenia realizácie projektu:31.7.2025	
V. Rozpočet projektu	
Celková výška Oprávnených výdavkov	14 900 eur
Výška Prostriedkov mechanizmu zo zdroja Plán obnovy a odolnosti	12 665 eur

Výška Prostriedkov mechanizmu - DPH	0 eur
--	-------