

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY A TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA

Predmetom zákazky je poskytnutie služby call centrového systému pre Zákaznícke centrum Slovenskej pošty, a. s. (ďalej Objednávateľ).

Vyžadujeme predložiť komplexné hostované riešenie systému Zákazníckeho centra, ktoré bude zohľadnené v cene. Nevyhnutné podmienky hostovaného riešenia – server umiestnený v SR; privátny cloud s dedikovanou databázou (MS SQL, ORACLE, a pod.).

Žiadame predložiť podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry riešenia, v ktorom bude zohľadnené pripojenie do infraštruktúry Objednávateľa. Primárnou trasou pripojenia klientov do cloudu bude dátový okruh L2 poskytovateľa, ktorý musí byť súčasťou a v cene riešenia. Dátový okruh musí mať dostatočnú šírku pásma, aby všetci klienti Zákazníckeho centra mohli cez neho bez obmedzení komunikovať. Záložnou trasou bude využitie VPN tunela. Parametre VPN tunela budú s Poskytovateľom nakonfigurované na základe vzniknutých požiadaviek. Pre pripojenie call centra je potrebné uvažovať s existujúcim pripojením s využitím služby tzv. Biznis trunk VVN od Spoločnosti Slovak Telekom, a.s., ktoré využíva SIP komunikačný protokol na komunikáciu medzi verejnou telefónnou sieťou a hlasovým riešením. Dimenzovanie existujúceho prepojenia predstavuje 40 súčasných paralelných volaní (do /zo systému).

Poskytnutie jedného operátorského miesta bude zahŕňať najmä IP telefón a náhlavnú súpravu. Pracovné stanice operátorov sú v konfigurácii - Dell 7020 (i5 4590), najnovšie Dell 7070 (i5 9600); Min. 4GB RAM, HDD 512GB / SSD 256 GB, 23" monitor OS:Win 8 / Win 10. Operátorské a administrátorské programové vybavenie (aplikácie) budú vo verzii tenkého klienta s podporou štandardných webových prehliadačov (Edge, Firefox, Chrome,...).

Paušálny poplatok za operátorské miesto bude zahŕňať poplatok za užívanie hardvéru (telefóny, náhlavné súpravy) vrátane poplatku za využívanie call centrového riešenia a potrebné programové vybavenie vrátane udelenia licencií na programové vybavenie a licencií na softvér nevyhnutný pre inštaláciu hardvéru.

V paušálnej cene za služby budú zahrnuté všetky výdavky ktoré v súvislosti s poskytovaním týchto služieb vzniknú, najmä zabezpečenie servisu, inštalácie, podpory počas prevádzky, školenie minimálne 1x ročne, konfiguračné zmeny minimálne 4 hodiny mesačne, konzultácie, vykonávania konfiguračných zmien v dohodnutom rozsahu a určenia technického zamestnanca, ktorý bude k dispozícii pre prípad riešenia otázok týkajúcich sa fungovania systému pre zákaznícke centrum SP, a. s.

Požadujeme inštaláciu a zabezpečenie plnej funkčnosti call centrového riešenia do 2 týždňov odo dňa účinnosti zmluvy, resp. do inak obojstranne dohodnutého termínu.

Požadujeme možnosť modifikovať – flexibilne meniť počet operátorských miest aj počas platnosti zmluvy do max. počtu **40 ks** vrátane programového a hardvérového vybavenia, inštalácie, zaškolenia obsluhy - technické zaškolenie do funkcionality call centrového systému na začiatku používania, resp. pred ním podľa operatívnej dohody a vždy na vyžiadanie Objednávateľa počas platnosti zmluvy.

Riešenie musí podporovať prevádzku dvoch logicky oddelených nezávislých call centier:

- Zákaznícke centrum v kapacite 19 operátorských pracovísk + 1x Supervízor
- Centrum podpory pre korporátnych klientov (CCC) v kapacite 2 operátorských pracovísk + 1x Supervízor (operátori CCC spracovávajú iba mailovú komunikáciu)

ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY SYSTÉMU:

- zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému v režime 24/7/365
- zabezpečenie technickej podpory v režime 24/7/365
- 2 nezávislé, plne funkčné call centrové systémy (akceptujeme riešenie HA v hot standby móde), možnosť online zálohovania dát
- v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu trasu
- reakčný čas v prípade poruchy do 1 hodiny s prítomnosťou on-site do 4 hodín.
- odstránenie technického problému do 8 hodín (v pracovný aj mimopracovný deň alebo mimo štandardných pracovných hodín)

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	1/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,7%

OCHRANA ÚDAJOV A BEZPEČNOSŤ PREVÁDZKY:

- vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom (v riešení budú použité bezpečnostné prvky ako NGWF, SBC, a pod.)
- interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísiel, prichádzajúcich hovorov, elektronickej komunikácie 3 roky a 3 mesiace, po ukončení lehoty automaticky zmazať
- možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov
- možnosť odposluchu a vstupu do práve prebiehajúceho hovoru supervízorom
- iné štandardné súčasti, ak ich poskytovateľ poskytuje
- Poskytovateľ musí byť držiteľom certifikátu ISO/IEC 27001, ak Poskytovateľ bude mať uložené servery v dátovom centre, dátové centrum musí spĺňať parameter podľa štandardov TIER III. Tieto skutočnosti preukáže Poskytovateľ kópiou objednávky, alebo zmluvy so spoločnosťou, ktorá poskytuje služby dátového centra.

ZÁKLADNÉ, MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY NA RIEŠENIE ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA:

- **Nahrávanie, zálohovanie**
 - nahrávanie hovorov, prichádzajúcich, odchádzajúcich
 - záznam o pokuse uskutočniť odchádzajúce hovory, ktoré neboli uskutočnené
 - zálohovanie
 - uchovanie záznamov min 3 roky, online prístup min. 3 mesiace
 - vyhľadávanie nahrávok podľa operátorov, čísla volajúceho, volaného čísla, dátumu a času, prípadne služby zvolenej v IVR
- **Monitoring a reporting interakcií**
 - merania a reporting na základe preddefinovaných reportov
 - možnosť meniť prípadne vytvárať vlastné reporty
- **Aplikácia pre operátorské PC – operátorské miesto minimálne**
Aplikácia musí poskytovať nasledovné základné funkcionality:
 - ovládanie stavov operátora (prihlásenie, odhlásenie, voľby typov prestávok)
 - práca s hlasovým kanálom (inbound, outbound)
 - práca s tiketingovým systémom
 - vybavovanie všetkých typov interakcií v jednej aplikácii (all in one)
 - história komunikácie s klientom (hovory, emaily a SMS – kto, kedy a čo poslal klientovi)
 - osobné štatistiky pre operátora zobrazujúce sa priamo v aplikácii na stavovej lište
 - podpora všetkých najpoužívanejších prehliadačov (IE, Chrome, Firefox, Safari)
 - kategorizácia interakcií na základe ich obsahu
 - zobrazenie súvisiacej komunikácie zákazníka na linke
 - integrovaný instant messaging medzi operátormi a supervízorom na rýchlu komunikáciu
 - zobrazenie stavu ostatných operátorov pri prepájaní
 - operátorský skript (scenár hovoru na podporu predaja)
 - preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii
- **Aplikácia pre administrátora:**
Supervízorom umožní realizovať dennodenný manažment chodu Zákazníckeho centra a poskytne nasledovné základné funkcionality:
 - Sekcia “Operátori”:

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	2/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- pohľad na operátorov, ich aktuálny stav a priebežné prevádzkové štatistiky
- konfigurácia operátorov, priradovanie skillov, resetovanie hesiel
- konfigurácia skupín a priradovanie operátorov do skupín
- Sekcia "Interakcie":
 - poskytne pohľad na čakajúce interakcie – jednak ako globálny pohľad, tak aj členený po jednotlivých queues, alebo podľa operátorských workbinov
 - pre jednotlivé interakcie bude možné meniť ich prioritu, preradzovať ich do iných queues, priradovať priamo operátorom, triediť ich v rámci queue, prípadne priamo poslať odpoveď.
- Sekcia "Kampane"
 - umožní vytváranie a správu kampaní
 - možnosť importu nových dávok do kampane (zoznamov na obvolávanie)
 - definovanie business výsledkov kampane
 - reporting kampane a kampaňových výsledkov
- Sekcia "kategorizácia"
 - umožní administrátorovi vytváranie kategorizačných stromov pre označovanie interakcie podľa jej obsahu
 - poskytne detailný report nad kategóriami
- Sekcia "Ticketing"
 - umožní administrátorovi kompletnú správu celého ticketingového systému
 - možnosť definovať kategórie, nastavovať ich parametre, definovať SLA a eskalácie
 - poskytne detailný report tiketovej prevádzky
 - poskytne detailný pohľad na aktívne aj vyriešené tikety
- Sekcia "Šablóny"
 - umožní vytváranie preddefinovaných odpovedí a šablón, ktoré následne operátori môžu vkladať do emailovej komunikácie
 - použitie preddefinovaných odpovedí
 - šablóny v stromovej adresárovej štruktúre, pre jednoduchšiu orientáciu:
 - personalizované hlavičky a pätičky
 - možnosť vkladania príloh do šablón
 - vyhľadávanie podľa kľúčových slov
 - možnosť previazania kľúčových slov so systémom kategorizácie interakcií
 - fulltextové vyhľadávanie
- Sekcia "Nastavenie"
 - poskytne základné nastavenie Zákazníckeho centra súvisiace s routingom
 - nastavenia a zmeny pracovnej doby
 - nastavenia voľných dní
- **Samoobslužná zóna**
 - možnosť vytvoriť menu prispôsobené prevádzke
 - zobrazenie klientom vybraných volieb, tak ako to strom služieb umožní a identifikovať súčasne s prichádzajúcim hovorom aj požiadavku klienta, identifikovanie volajúceho s väzbou na históriu a smerovanie hovoru na konkrétneho operátora
- **Smerovanie prichádzajúcich hovorov a čakanie**
 - automatické rozdelenie hovorov medzi operátorov
 - informácia pre klienta o predpokladanom čase čakania
 - aktuálne hodnoty čakacích časov
 - možnosť rôznych stratégií smerovania
 - nastavenie úrovne znalosti operátora
 - možnosť presunúť hovor

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	3/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- ak je čakací čas väčší ako zvolený limit možnosť prehrávať reklamu
- rovnaké pravidlá pre smerovanie e-mail, SMS, web komunikáciu s klientom
- **Štatistika**
 - počet prichádzajúcich hovorov
 - počet odchádzajúcich hovorov
 - počet prepojených hovorov
 - priepustnosť/preťaženosť
 - čakacie doby
 - čas telefonovania
 - činnosť operátorov - meno operátora, status, počet prihlásených, obsadených, voľných, nepripojených, priemerný čas volania operátorov a pod.
 - úroveň služieb
 - čakacie doby v queue
 - podľa e-mailových adries
 - podľa kategorizácie
 - na základe voľby IVR
 - porovnateľné pravidlá pre ostatné komunikačné kanály - e-mail, SMS, web komunikáciu s klientom
 - archívacia

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY NA TICKETINGOVÝ SYSTÉM ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA:

- **Vznik tiketu.**
Tikety môžu vznikať z rôznych médií:
 - **E-mail** - ak hocikto pošle požiadavku prostredníctvom e-mailu, tak automaticky sa vytvorí tiket do systému. Tiket bude kategorizovaný pre smerovanie na operátora. Kategória bude pridelená fixne podľa požiadaviek Objednávateľa (pre každú emailovú adresu jedna kategória), Meno, Priezvisko, Predmet (názov tiketu), e-mail, popis (telo e-mailu) budú naplnené z e-mailovej komunikácie. Tiket bude automaticky priradený operátorovi na riešenie, ak má operátor stav na e-mail Ready.
 - **Hovor** - počas, alebo po ukončení odchádzajúceho alebo prichádzajúceho hovoru operátor bude môcť založiť tiket na základe telefónneho hovoru.
 - **Manuálne** - operátor založí tiket z operátorského desktopu ako nový tiket.
- **Úloha kategórie tiketu.**
Do Zákazníckeho centra budú zasielané požiadavky z rôznych e-mailových adries. V systéme budú definované kategórie prvej a druhej úrovne, ktoré budú prideľované fixne pre konkrétnu e-mailovú adresu, následne bude možné kategóriu operátorom kedykoľvek zmeniť. Pre každú kategóriu budú v Systéme definované nasledovné parametre, podľa ktorých sa bude tiket pre danú kategóriu správať, hlavne z ohľadom na smerovanie tiketu. Každá kategória druhej úrovne bude mať pridelenú zručnosť pre smerovanie na operátora. Manažment kategórií a parametrov bude možný cez nástroj supervízora.

Zoznam parametrov kategórie druhej úrovne pre riadenie smerovania tiketu:

Názov	Popis parametra
Názov kategórie	Názov kategórie. (prvá úroveň)
Zručnosť	Na operátorov s daným skillom budú smerované tikety patriace do danej kategórie.
Čas SLA	Čas do ktorého je želané aby bol tiket vyriešený.
Priorita	Východzia priorita pre tiket. Tiket vznikne s touto prioritou.
Supervízor email	Na danú adresu budú zasielané notifikácie určené supervízorom.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	4/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

Čas schránka operátor	Ak bude mať operátor v schránke (workbine) uložený tiket dlhšie ako je nastavený čas, tak bude operátorovi zaslaná notifikácia do operátorského desktopu formou krátkej pop-up správy.
Text pri odoslaní	Štandardná pätička operátora pri odoslaní mailu.
Text schránka operátor	Text notifikácie po čase schránka operátor.
Čas schránka supervízor	Ak bude mať operátor v schránke workbine uložený tiket dlhšie ako je nastavený čas tak bude na supervízorov zaslaná notifikácia emailom na emailovú adresu.
Text schránka supervízor	Text notifikácie po čase schránka supervízor.
Čas SLA supervízor	Ak daný tiket nebude vyriešený do stanoveného času SLA tak bude zaslaná notifikácia na supervízora.
Text SLA supervízor	Text notifikácie po čase SLA supervízor.
Čas dodatočné info. 1.výzva	Po požiadaní klienta o dodatočné info a neobdržaní spätnej informácie bude po tomto čase zaslané klientovi upozornenie.
Text dodatočné info. 1.výzva	Text šablóny, ktorý sa zašle klientovi po prekročení času dodatočné info. 1.výzva
Čas dodatočné info. 2.výzva	Po požiadaní klienta o dodatočné info a neobdržaní spätnej informácie bude po tomto čase zaslané klientovi upozornenie a následne uzatvorenie požiadavky.
Text dodatočné info. 2.výzva	Text šablóny, ktorý sa zašle klientovi po prekročení času dodatočné info. 2.výzva.
Zasielanie potvrdenia vytvorenia	Prepínač slúžiaci na to či pre danú kategóriu má byť zaslaná notifikácia o vytvorení.
Text potvrdenia vytvorenia	Text šablóny, ktorý sa zašle klientovi po vytvorení tiketu.
Text dodatočné info.	Text šablóny, ktorý sa zašle klientovi po požiadaní o dodatočné informácie.

- **Požadované stavy tiketov**

Požadované stavy tiketu sú popísané v tabuľke:

Názov	Popis
Doručený	Tiket prijatý Systémom a čaká v čakacej rade na vhodného operátora
Prevzatý	Tiket prevzatý operátorom
Schránka	Tiket odložený do schránky
Vrátený klientovi pre ďalšie info.	Tiket poslaný klientovi pre dožiadanie ďalších informácií
Postúpený na BO	Tiket preposlaný na BackOffice, mimo Zákazníckeho centra
Transferovaný	Tiket prepojený na skupinu operátorov
Neplatný	Tiket neriešený a ukončený
Vyriešený operátorom	Tiket odpovedaný mailom
Zlúčením tiketu	Tiket ukončený po zlúčení s iným tiketom
Uzatvretý pre nečinnosť zákazníka	Zákazník ani po druhej výzve neposlal požadované informácie.

- **Požadované funkčné scenáre tiketingu.**

- **Riešenie tiketu emailom.**

1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
2. Systém na základe screeningu mailu nastaví kategóriu tiketu (Kategóriu požiadavky).
3. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky a na jej základe si načíta potrebné parametre.
4. Systém vyhodnotí veľkosť prílohy, v prípade potreby pripojí informáciu o veľkej prílohe.
5. Operátor prijme požiadavku.
6. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že vie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	5/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

7. Operátor napíše odpoveď a odošle ju.
 8. Email je odoslaný zákazníkovi.
 9. V prípade, že e-mail nie je doručený zákazníkovi, operátorovi prichádza prednostne informácia o nedoručiteľnosti e-mailu.
 10. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Vyriešená operátorom“.
 11. Operátor je pripravený pre ďalšiu požiadavku.
- **Zmena KATEGÓRIE požiadavky.**
 1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky a na jej základe si načíta potrebné parametre.
 3. Systém smeruje tiket na operátora, ktorý je v stave Ready.
 4. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že nevie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať, resp. zákazník/screening nesprávne zvolil kategóriu požiadavky.
 5. Operátor zmení kategóriu požiadavky.
 6. Operátor pôvodnú požiadavku prepojí.
 7. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Transferovaný“.
 8. Operátor je prepravený pre ďalšiu požiadavku.
 - **Vyžiadanie doplňujúcich informácií od zákazníka.**
 1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
 3. Systém smeruje tiket na operátora, ktorý je v stave Ready.
 4. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že nemá od zákazníka dostatočné informácie a je potrebné, aby zákazník doplnil svoju požiadavku.
 5. Operátor napíše zákazníkovi, čo je potrebné doplniť.
 6. Email odošle.
 7. Email je odoslaný zákazníkovi.
 8. Po odoslaní Systém zmení stav tiketu na „Vrátený klientovi pre ďalšie info“.
 9. Operátor je prepravený pre ďalšiu požiadavku.
 10. Systém zresetuje „Čas SLA“ a SLA sa vyhodnotí podľa reálnej doby riešenia (do ktorej sa neráta čas čakania na klienta). * *čas SLA má možnosť supervízor nastaviť cez aplikáciu supervízora.*
 - **Zákazník zasiela dodatočné informácie.**
 1. Zákazník dostal email so žiadosťou o poskytnutie doplňujúcich informácií.
 2. Zákazník odpovie a posíla doplňujúce informácie do Zákazníckeho centra.
 3. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
 4. Systém vyhodnotí, že ide o doplňujúce informácie a pokúša sa smerovať email na operátora, ktorý ho riešil.
 5. Možnosti:
 - Operátor je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na operátora.
 - Operátor je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket operátorovi.
 - Operátor nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na operátora podľa kategórie požiadavky.
 6. Operátor prijme požiadavku.
 7. Operátor si tento tiket prevezme na riešenie a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.
 - **Zákazník nereaguje.**
 1. Zákazník dostal email so žiadosťou o poskytnutie doplňujúcich informácií.
 2. Stav tiketu v systéme je „Vrátený klientovi pre ďalšie info“.
 3. Zákazník na túto výzvu nereaguje po dobu stanovenú parametrom „Čas dodatočné info. 1.výzva“

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	6/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

4. Systém zašle zákazníkovi notificačný email, s textáciou podľa definovanej šablóny, ak nie je šablóna zadaná notifikácia sa nebude posilať.
 5. Stav tiketu v systéme je stále „Vrátený klientovi pre ďalšie info“.
 6. Zákazník ani na túto výzvu nereaguje po dobu stanovenú parametrom „Čas dodatočné info. 2.výzva“.
 7. Systém zašle zákazníkovi ďalší notificačný email, s textáciou podľa definovanej šablóny, ak nie je šablóna zadaná notifikácia sa nebude posilať.
 8. Tiket je uzatvorený a stav tiketu v systéme sa zmenil na „Uzatvretý pre nečinnosť zákazníka“.
- * čas SLA a šablónu má možnosť supervízor nastaviť cez aplikáciu supervízora*

- **Zákazník reaguje telefonicky**

1. Zákazník dostal email so žiadosťou o poskytnutie doplňujúcich informácií.
2. Stav tiketu v systéme je „Vrátený klientovi pre ďalšie info“.
3. Zákazník na túto výzvu reaguje telefonicky do Zákazníckeho centra.
4. Hovor je pridelený operátorovi podľa aktuálne platnej smerovacej stratégie pre kanál, ktorým sa zákazník dovolal.
5. Operátorovi indikuje, že v systéme existuje neuzatvorený tiket súvisiaci s volajúcim číslom.
6. Tento hovor, môže byť priamo vybavený operátorom, ktorý ho prevzal, alebo po konzultácii so zákazníkom prepojený na operátora, ktorému patrí otvorený tiket.
7. Operátor na základe informácií získaných od zákazníka, priradí tento telefonát k otvorenému tiketu.
8. Operátor na základe informácie od zákazníka, alebo informácie zo zoznamu aktívnych tiketov vyhledá tiket a pripojí ho k vybranému tiketu.
9. Operátor tiket vyrieši jedným z možných spôsobov.

- **Duplikácia tiketu**

1. Zákazník poslať požiadavku do Zákazníckeho centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje hovor na operátora.
4. Operátor prijme požiadavku.
5. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že požiadavku je nutné rozdeliť tak, aby mala každá iné parametre pre smerovanie.
6. Operátor vytvorí duplikát tiketu s identickými parametrami, ktorý sa otvorí v novom okne.
7. Operátor v novom okne zdublikovaného tiketu bude mať dve možnosti
 - tiket sa uloží do schránky, operátor sa k nemu môže kedykoľvek vrátiť, pôvodný tiket sa mu automaticky ponúkne na doriešenie,
 - tiket sa automaticky zobrazí ako nový.
8. Operátor tikety upraví podľa požiadaviek a vyrieši ich jedným z možných spôsobov.

- **Zlúčenie dvoch tiketov do jedného**

1. Zákazník poslať požiadavku do Zákazníckeho centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na operátora.
4. Operátor prijme požiadavku.
5. Operátor po prečítaní emailu, nového tiketu usúdi, že požiadavka v systéme už existuje.
6. Operátor na základe informácie z tiketu vyhledá tiket ktorý už existuje vloží kompletne všetky dáta z nového tiketu do vyhledaného tiketu. Nový tiket bude ukončený.
7. Operátor tiket prípadne upraví podľa požiadaviek a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

- **Vloženie interakcie (hovor, e-mail, chat) do existujúceho tiketu**

1. Zákazník poslal interakciu do Zákazníckeho centra.
2. Systém doručí interakciu zvolenému operátorovi.
3. Hovor je načítaný a nie je z neho vytvorený tiket.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	7/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

4. Operátor na základe informácie od zákazníka (ID tiketu, alebo emailová adresa,) vyhľadá tiket a pridá interakciu k tiketu.
 5. Hovor je priradený k tiketu a operátor štandardným spôsobom dokončí hovor.
- **Preposlanie na BackOffice (CCC).**
 1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
 3. Operátor prijme požiadavku .
 4. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že je potrebná súčinnosť s oddelením BackOffice.
 5. Operátor doplní informáciu pre pracovníka BO a pošle na BO.
 6. Systém zatvorí tiket a zmení stav tiketu na „Ukončený predoslaním BO“.
 7. Zákazníkovi odchádza automaticky informácia a vyriešenie tiketu
 - **Zákazník sa ozve skôr ako je tiket vyriešený**
Zákazník sa ozve e-mailom (odpoveď na pôvodné vlákno)
 1. Systém spracuje prijatý tiket, vyhodnotí, že ide o odpoveď zákazníka v existujúcom vlákne a nastaví stav tiketu na „Doručený“
 2. Systém smeruje email na operátora, ktorý ho má rozriešený.
 3. Možnosti:
 - Operátor je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na operátora.
 - Operátor je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket operátorovi.
 - Operátor nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na operátora podľa kategóriu požiadavky.
 4. Operátor vyhodnotí, že sa jedná o urgenciu, na základe zistených/ nezistených informácií vyrieši tiket jedným z možných spôsobov.
 - **Zákazník sa ozve na konkrétny tiket z iného e-mailu - systém nevie nadviazať na pôvodné vlákno**
 1. Zákazník pošle e-mail do Zákazníckeho centra.
 2. Systém doručí e-mail zvolenému operátorovi.
 3. E-mail je načítaný a nie je z neho vytvorený tiket.
 4. Operátor na základe informácie od zákazníka (ID tiketu, alebo emailová adresa, tlačidlo) vyhľadá tiket a pridá interakciu k tiketu.
 5. E-mail je priradený k tiketu a operátor štandardným spôsobom dokončí e-mail.
 6. Operátor tiket ku ktorému pridal e-mail prípadne upraví podľa požiadaviek a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.
 - **Zákazník reaguje telefonicky**
 1. Hovor je pridelený operátorovi podľa aktuálne platnej smerovacej stratégie pre kanál, ktorým sa zákazník dovolal.
 2. Operátorovi indikuje, že v systéme existuje neuzatvorený tiket súvisiaci s volajúcim číslom.
 3. Tento hovor, môže byť priamo vybavený operátorom, ktorý ho prevzal, alebo po konzultácii so zákazníkom prepojený na operátora, ktorému patrí otvorený tiket.
 4. Operátor na základe informácií získaných od zákazníka, priradí tento telefonát k otvorenému tiketu.
 5. Operátor na základe informácie od zákazníka telefonát pripojí k vybranému tiketu.
 6. Operátor tiket vyrieši jedným z možných spôsobov.
 - **Založenie tiketu na základe akejkoľvek existujúcej interakcie (hovoru, e-mail, chat)**
 1. Operátor prijme interakciu do Zákazníckeho centra.
 2. Systém doručí interakciu zvolenému operátorovi.
 3. Interakcia je načítaná na karte a nie je z neho vytvorený tiket.
 4. Operátor počas hovoru zvolí vytvorenie tiketu.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	8/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

5. Operátor vyplní všetky povinné parametre, najmä kategóriu
 - Telefónne číslo sa do tiketu dotiahne automaticky v prípade, že klient telefonuje.
 - Ak zákazník existuje v kontaktnej databáze, tak sa dotiahne aj meno.
 - Systém priradí tiketu nové ID automaticky.

Operátor vytvorí tiket

- automaticky sa vytvorí tiket a je nasmerovaný na operátora
 - automaticky sa vytvorí tiket a je uložený do schránky operátora
6. Operátor si tento tiket prevezme na riešenie a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

• **Manuálne založenie nového tiketu (bez predchádzajúcej interakcie)**

1. Operátor zadá vytvoriť nový tiket .
2. Operátor vyplní všetky povinné parametre, najmä „Kategóriu Kategórie“
 - Telefónne číslo.
 - Meno, Priezvisko, Email.
 - Systém priradí tiketu nové ID automaticky.
3. Operátor vytvorí tiket
 - automaticky sa vytvorí tiket a je nasmerovaný na operátora
 - automaticky sa vytvorí tiket a je uložený do schránky operátora
4. Operátor si tento tiket prevezme na riešenie a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

• **Preposlanie tiketu na interné spracovanie, tiket vytvorený z e-mailu**

1. Zákazník posla požiadavku do Zákazníckeho centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na operátora.
4. Operátor prijme požiadavku.
5. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že požiadavku je možné vyriešiť len zaslaním mimo Zákazníckeho centra.
6. Operátor doplní prípadne ďalšie informácie k tiketu. A pošle tiket na interné spracovanie
7. Po odoslaní Systém zmení stav tiketu na „Preposlaný INT“.

• **Preposlanie tiketu na interné spracovanie (INT), tiket vytvorený z hovoru**

1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra.
2. Interakcia je načítaná a nie je vytvorený tiket.
3. Operátor vyplní všetky povinné parametre, najmä kategóriu a vytvorí tiket
4. Telefónne číslo sa do tiketu dotiahne automaticky.
5. Systém priradí tiketu nové ID automaticky.
6. Operátor prepošle tiket na interné spracovanie.
7. Operátor vyplní email komu, do poľa Text popíše požiadavku a odošle požiadavku. Stav tiketu sa zmení na „Preposlaný INT“.

• **Interné spracovanie (INT) zasiela informácie pre vyriešenie požiadavky**

1. INT dostal email so žiadosťou o riešenie požiadavky.
2. INT posla odpoveď do Zákazníckeho centra.
3. Systém vyhodnotí, že ide o odpoveď z INT a pokúša sa smerovať email na operátora, ktorý ho riešil.
4. Možnosti:
 - Operátor je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na operátora.
 - Operátor je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket operátorovi.
 - Operátor nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na operátora podľa kategórie požiadavky.
5. Operátor prijme požiadavku s informáciou z INT.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	9/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

6. Operátor odpovie klientovi na základe informácii z INT.
7. Pôvodnú odpoveď z INT ukončí.
8. Tiket zmení stav na „Vyriešený operátorom“

- **INT nereaguje**

1. INT dostal email so žiadosťou o riešenie požiadavky.
2. Stav tiketu v systéme je „Preposlaný INT.“.
3. INT na túto požiadavku nereaguje po dobu stanovenú parametrom „Čas preposlaný INT. 1.výzva“
4. Systém zašle na INT notifikačný email, s textáciou podľa definovanej šablóny .
5. Stav tiketu v systéme je stále „Preposlaný INT“.
6. INT ani na túto výzvu nereaguje po dobu stanovenú parametrom „Čas preposlaný INT. 2.výzva“.
7. Systém automaticky smeruje informáciu o nečinnosti na operátora
8. Možnosti:
 - Operátor je prihlásený a je pripravený. Systém smeruje hovor na operátora.
 - Operátor je prihlásený, ale nie je pripravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket operátorovi.
 - Operátor nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na skill podľa kategórie požiadavky.
9. Operátor následne požiadavku rieši jedným z možných spôsobov. ** čas výzvy a šablónu má možnosť supervízor nastaviť cez aplikáciu supervízora.*

- **Žiadosť o Objednanie kuriéra**

1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra.
2. Interakcia je načítaná a nie je vytvorený tiket.
3. Operátor zvolí objednať kuriéra a vyplní polia vo formulári
4. Operátor po vyplnení formulára odošle požiadavku.
5. Systém automaticky odošle štruktúrovaný email na kuriéra
 - založí tiket v systéme s kategóriou ktorá bola vytvorená pre kuriéra
 - ďalšie polia pre vytvorenie tiketu naplní podľa formulára nasledovne

Objednávka kuriéra	Tiket
Názov	Názov
Meno/Firma	Priezvisko/Firma
Kontakt	Telefonický kontakt

6. Stav tiketu sa zmení na „Objednávka kuriér“

- **Urgencia kuriéra**

1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra v ktorom klient žiada o urgenciu objednávky kuriéra.
2. Operátor vyhľadá požiadavku podľa telefónneho kontaktu alebo názvu firmy.
3. Po nájdení požiadavky operátor urguje kuriéra
4. Operátorovi sa automaticky otvorí email v ktorom informuje kuriéra o urgencii požiadavky.
5. Stav tiketu zostáva „Objednávka kuriér“

- **Zrušenie Objednávky kuriéra**

1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra v ktorom klient žiada o zrušenie objednávky kuriéra.
2. Operátor vyhľadá požiadavku podľa telefónneho kontaktu alebo názvu firmy.
3. Po nájdení požiadavky operátor zvolí zrušiť objednávku kuriéra .
4. Operátorovi sa automaticky otvorí email v ktorom informuje kuriéra o zrušení požiadavky.
5. Stav tiketu bude zmenený na „Kuriér zrušený“.

- **Prijatie sťažnosti z hovoru**

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	10/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra.
 2. Interakcia je načítaná a nie je vytvorený tiket.
 3. Operátor zvolí prijať sťažnosť a vyplní polia vo formulári
 4. Operátor po vyplnení formulára odošle požiadavku.
 5. Systém automaticky odošle štruktúrovaný email na príslušnú organizačnú zložku a administrátorom.
 - založí tiket v systéme s kategóriou ktorá bola vytvorená pre sťažnosť
 - ďalšie polia pre vytvorenie tiketu naplní podľa formulára
 6. Stav tiketu sa zmení na „Sťažnosť prijatá“
- **Zrušenie Sťažnosti**
1. Operátor prijme hovor do Zákazníckeho centra v ktorom klient žiada o zrušenie sťažnosti.
 2. Operátor vyhľadá požiadavku podľa telefónneho kontaktu alebo názvu firmy.
 3. Po nájdení požiadavky operátor zvolí zrušiť sťažnosť .
 4. Operátorovi sa automaticky otvorí email v ktorom informuje príslušnú organizačnú zložku o zrušení sťažnosti.
 5. Stav tiketu bude zmenený na „Sťažnosť zrušená“.
- **Vytvorenie požiadavky na zmenu parametrov zásielky**
1. Klient prostredníctvom WEB portálu Slovenskej pošty (zmenazasielky@slposta.sk, esluzby@slposta.sk) požiada o zmenu parametrov zásielky ako napríklad zmena dňa doručenia, predĺženie odbernej lehoty, presmerovanie zásielky atď.
 2. Zasláním požiadavky bude automaticky vytvorený tiket kategórie „Poštové služby/Zmena zásielky“ a bude v stave „Zmenová požiadavka“ Pre správne vytvorenie požiadavky musí predmet emailu obsahovať číslo zásielky vo formáte „ – XYxxxxxxxxXY “ ktoré sa automaticky naplní do poľa tiketu „Číslo zásielky“.
- **Dohľad nad zmenou parametrov zásielky**
1. Pracovisko Slovenskej pošty posíla do Zákazníckeho centra informáciu o vybavení, alebo zamietnutí požiadavky.
 2. Systém automaticky na základe čísla zásielky „ – XYxxxxxxxxXY “ ktoré musí obsahovať predmet emailu priradí odpoveď k existujúcej požiadavke. V prípade ak telo odpovede obsahuje slovo:
 - Vyriešené/á/ý, vyriešené /á/ý, VYRIEŠENÉ/Á/Ý
 - Vybavené/á/ý, vybavené/á/ý, VYBAVENÉ/Á/Ý
 - Zabezpečené/á/ý, zabezpečené/á/ý, ZABEZPEČNÉ/Á/Ý
 - Ok, OK, ok
 - a zároveň všetky výrazy bez diakritiky
 tiket je automaticky ukončený stavom „Vyriešený SP“
- **Zrušenie požiadavky na zmenu zásielky**
1. Tiket je v stave „Zmenová požiadavka“.
 2. Operátor telefonicky zistí, že klient o zadanú zmenu nemá záujem.
 3. Operátor zruší zmenu požiadavky.
 4. Stav tiketu sa zmení na Ukončený - Zmena zrušená.
- **Riešenie tiketu emailom na základe čísla zásielky**
1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém na základe screeningu mailu nastaví kategóriu tiketu (Kategóriu požiadavky) a z predmetu požiadavky naplní pole „Číslo zásielky“
 3. Číslo zásielky v predmete musí byť oddelene znakom „-“ napríklad.
 4. Predmet: Zistenie stavu zásielky - EB111222120K
 5. Systém smeruje požiadavku na operátora s príslušnou kategóriou.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	11/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

6. V prípade prioritných zákazníkov Zalando (@zalando.sk) a Oriflame (@oriflame.sk) bude smerovanie rovnako na základe kategórie s vysokou prioritou a súčasne v poradí operátor1, operátor2, operátor3.
 7. V prípade, že operátor1 nebude dostupný tak automaticky budú požiadavky smerovane na operátora2.
 8. Ak nebude dostupný operátor2 tak všetky požiadavky idú na operátora1 a ak bude náhodou spracúvať požiadavku a nebude prepravený, požiadavky pôjdu na operátora3.
 9. Operátor prijme požiadavku .
 10. Operátor po prečítaní emailu usúdi, že vie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať.
 11. Operátor napíše odpoveď a odošle ju.
 12. Email je odoslaný zákazníkovi.
 13. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Vyriešená operátorom“.
 14. Operátor je „pripravený“ pre ďalšiu požiadavku.
- **Riešenie tiketu emailom bez čísla zásielky**
 1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém na základe screeningu mailu nastaví kategóriu tiketu (Kategóriu požiadavky) a z predmetu požiadavky **ne-naplní** pole „Číslo zásielky“.
 3. Systém automaticky vráti požiadavku zákazníkovi s informáciou o neplatnosti požiadavky z dôvodu neposkytnutia čísla zásielky.
 4. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Chýba číslo zásielky“.
 - **Riešenie tiketu s už existujúcim číslom zásielky**
 1. Zákazník posíla požiadavku do Zákazníckeho centra.
 2. Systém z predmetu požiadavky načíta „Číslo zásielky“ a zistí, že už tiket z rovnakým číslom zásielky existuje.
 3. Systém automaticky požiadavku priradí k existujúcemu tiketu a stav tiketu sa zmení na Doručený.

POŽIADAVKY NA REPORTING

- **Reporting aktuálnej prevádzky**
 - Prevádzkový report kategórii.

Meno	Doručený	Vrátený klientovi pre ďalšie info.	Transferovaný	Schránka	Čakajúci na súčinnosť BO	V SLA	Mimo SLA
Kategória 1	počet	počet	počet	počet	počet	počet	počet
Kategória 3....	počet	počet	počet	počet	počet	počet	počet
Spolu	počet	počet	počet	počet	počet	počet	počet

- Prevádzkový report operátorov.

Meno	Doručený	Vrátený klientovi pre ďalšie info.	Transferovaný	Schránka	Čakajúci na súčinnosť BO	V SLA	Mimo SLA
Operátor 1	počet	počet	počet	počet	Počet	počet	počet
Operátor 3....	počet	počet	počet	počet	počet	počet	počet
Spolu	počet	počet	počet	počet	počet	počet	počet

- **Historický report**
 - **Historický report kategórii.** Spôsob vyhodnotenia, či je tiket započítaný do stĺpca v SLA, alebo do stĺpca mimo SLA, podľa jednotlivých stavov je nasledovná

Názov hodnoty	Popis hodnoty
---------------	---------------

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	12/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

Počet prijatých	Počet vstúpených tiketov do systému, stav Aktívny - Doručený
Počet transferovaných	Počet prevzatých prepojených tiketov operátorom, stav Aktívny – Transferovaný
Počet čakajúcich na zákazníka	Počet vrátených klientovi pre ďalšie informácie stav, Čakajúci - Vrátený klientovi pre ďalšie info
Počet čakajúcich v schránke	Počet uložených tiketov do schránky operátora, stav Čakajúci -Schránka
Počet čakajúci na súčinnosť BO	Počet poslaných tiketov na backoffice, stav Čakajúci na súčinnosť BO
Počet ukončených neplatných	Počet označených tiketov ako neplatný, stav Ukončený -Neplatný
Počet vyriešených operátorom	Počet vyriešených tiketov, stav Ukončený - Vyriešený operátorom
Počet ukončených zamietnutím	Počet označených tiketov ako zamietnutý, stav Ukončený - Ukončený zamietnutím
Počet uzavretých pre nečinnosť zákazníka	Počet uzatvorených tiketov pre nečinnosť zákazníka, stav Ukončený -Uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených spolu	Ukončený -Neplatný + Vyriešený operátorom + Ukončený zamietnutím + Uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených v rámci SL	Počet-ukončených neplatných + vyriešených operátorom + ukončených zamietnutím + uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených v rámci SL %	(Počet vyriešených v rámci SL/Počet vyriešených spolu)*100
Priemerný čas v stave prijatý	Priemerný čas v stave Aktívny - Doručený
Priemerný čas v stave prevzatý	Priemerný čas v stave Aktívny - Prevzatý
Priemerný čas v stave čakajúci na zákazníka	Priemerný čas v stave Čakajúci - Vrátený klientovi pre ďalšie info.
Priemerný čas v stave čakajúci v schránke	Priemerný čas v stave Čakajúci -Schránka
Priemerný čas v stave vyžiadať súčinnosť BO	Priemerný čas v stave Čakajúci na súčinnosť BO
Priemerný čas v stave transferovaný	Priemerný čas v stave Aktívny - Transferovaný
Celková doba riešenia	Počíta sa celý čas od ich otvorenia až po ich vyriešenie. Vrátane víkendov a sviatkov
Reálna doba riešenia	Počíta sa celý čas od ich otvorenia až po ich vyriešenie. Nie sú zarátané víkendy a sviatky
Priemerná doba riešenia celková	Celková doba riešenia / Počet vyriešených spolu
Priemerná doba riešenia reálna	Reálna doba riešenia / Počet vyriešených spolu

• **Historický report operátorov.**

Názov hodnoty	Popis hodnoty
Počet prevzatých	Počet prevzatých tiketov operátorom, stav Aktívny - Prevzatý
Počet čakajúcich na zákazníka	Počet vrátených klientovi pre ďalšie informácie stav, Čakajúci - Vrátený klientovi pre ďalšie info.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	13/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

Počet čakajúcich v schránke	Počet uložených tiketov do schránky operátora, stav Čakajúci -Schránka
Počet čakajúci na súčinnosť BO	Počet poslaných tiketov na backoffice, stav Čakajúci na súčinnosť BO
Počet ukončených neplatných	Počet označených tiketov ako neplatný, stav Ukončený -Neplatný
Počet vyriešených operátorom	Počet vyriešených tiketov, stav Ukončený - Vyriešený operátorom
Počet ukončených zamietnutím	Počet označených tiketov ako zamietnutý, stav Ukončený - Ukončený zamietnutím
Počet uzavretých pre nečinnosť zákazníka	Počet uzatvorených tiketov pre nečinnosť zákazníka, stav Ukončený -Uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených spolu	Ukončený -Neplatný + Vyriešený operátorom + Ukončený zamietnutím + Uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených v rámci SL	Počet – ukončených neplatných + vyriešených operátorom + ukončených zamietnutím + uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených v rámci SL %	(Počet vyriešených v rámci SL/Počet vyriešených spolu)*100
Priemerný čas v stave prevzatý	Priemerný čas v stave Aktívny - Prevzatý
Priemerný čas v stave čakajúci na zákazníka	Priemerný čas v stave Čakajúci - Vrátený klientovi pre ďalšie info
Priemerný čas v stave čakajúci v schránke	Priemerný čas v stave Čakajúci -Schránka
Priemerný čas v stave vyžiadať súčinnosť BO	Priemerný čas v stave Čakajúci na súčinnosť BO
Celková doba riešenia	Počíta sa celý čas od ich otvorenia až po ich vyriešenie. Vráťane víkendov a sviatkov
Reálna doba riešenia	Počíta sa celý čas od ich otvorenia až po ich vyriešenie. Nie sú zarátané víkendy a sviatky
Priemerná doba riešenia celková	Celková doba riešenia \ Počet vyriešených spolu
Priemerná doba riešenia reálna	Reálna doba riešenia \ Počet vyriešených spolu

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.– Príloha č.1	odborný garant: ÚO - OSZ
	14/14	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*