

Podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry systému zákazníckeho centra

Návrh riešenia zohľadňuje a **SPLŇA VŠETKY POŽIADAVKY** uvedené vo výzve, opiera sa o získané informácie z prevádzky a prináša skúsenosti a znalosti vychádzajúce z dlhoročného pôsobenia uchádzača v oblasti návrhu, implementácie, prevádzky a podpory desiatok kontaktných centier implementovaných v rôznych oblastiach podnikania.

Návrh riešenia

Riešenie call centra je navrhnuté formou technologického outsourcingu (hosting) – prenájmu agentského / supervízorského pracoviska s požadovanou funkcionalitou (routing, monitoring, reporting, možnosť recordingu).

Súčasťou hosting je štandardne :

- Agentský softphone/hardphone + aplikácia webGad (prístupná cez web browser IE, Firefox, Chrome, Netscape)
- Supervízorský softphone/hardphone + aplikácie pre Riadenie, Reporting a Ticketing
- Funkcionalita routingu, reporting, ticketingu a recordingu

Predpoklady riešenia :

- IP konektivita agenta s dostatočnou kvalitou (v prípade, že agenti nie sú mobilní, je ideálne riešenie prepojenia leased line hostingového centra a lokality, kde bude prevádzkované call centrum, nakoľko je možné definovať kvalitu pre IP telefóniu)
- PC/notebook agenta s IP konektivitou

Základnými technologickými komponentami navrhovaného riešenia sú:

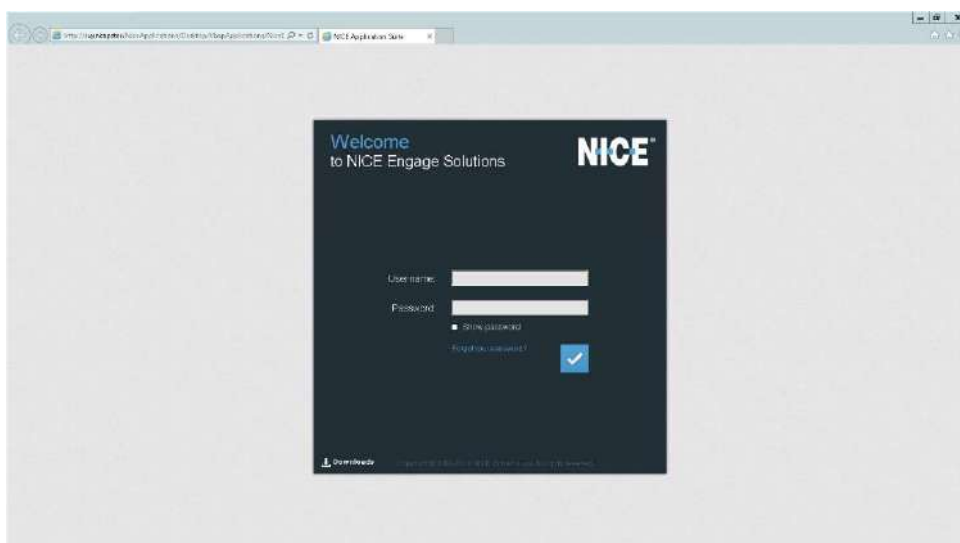
PBX- komunikačný systém OmniPCX Enterprise - zabezpečuje hlasovú komunikáciu pre kontaktné centrum a back office na tej najvyššej technologickej úrovni. Dôvodom výberu tohto riešenia je vysoká úroveň integrácie a kompatibility s riešením kontaktného centra (Genesys) a recording (NICE).

Kontaktné centrum Genesys - Genesys je lídrom v riešeníach Kontaktných Centier s podporou riadenia a optimalizácie komunikácie zákazníckych služieb pre zabezpečenie úspešnosti podnikania. Genesys vybudoval svoju značku a odlíšil sa otvorenou architektúrou podporujúcou všetky hlavné HW a SW komponenty používané v Kontaktných Centrách a CRM aplikáciách. Genesys súčasne integruje multimediálne komunikačné kanály, ako sú hlas, e-mail, Web chat, Web collaboration a Voice over IP. Ponúka širokú funkcionalitu integrovateľných aplikácií, prispôsobivú škálovateľnosť a pre veľké spoločnosti typickú multi-site riadenú prevádzku so stovkami a tisíckami pozícií v jednom virtuálnom kontaktnom centre. Genesys s Alcatel OmniPCX Enterprise spája výhody zdokonalenej CTI linky – RSI (Routing Service Intelligence) špeciálne navrhnuté a optimalizovanej pre Genesys Customer Interaction Management CIM platformu. Jeho zásluhou je väčšina prínosných zdrojov z hlasovej platformy (hlasové nápovedy, navigácia v hlasovom menu, interaktívne čakacie rady, zálohové mechanizmy, atď.) priamo prístupných Genesysu, umožňujúc centralizáciu Genesys routing logiky

Nahrávacie zariadenie NICE – Riešenie nahrávania je realizované pre active recording nahrávanie s podporou Dual Registration. Pre nahrávanie sa využívajú SW licencie nachádzajúce sa v PBX OXE. Komunikáciu a registovanie nahrávaných užívateľov zabezpečuje CTI konektor TSAPI spolu s PBX OXE. Tieto informácie sú následne poskytované pre VoIP LG, ktorý si zabezpečí registráciu nahrávaných klapiek v PBX a požiadava o smerovanie kópie VoIP paketov hlasovej komunikácie na dedikovanú sieťovú kartu určenú pre nahrávanie, kde počúva aplikácia zodpovedná za nahrávanie. Všetky dostupné informácie k nahrávke sú ukladané v SQL databáze pre ich neskoršie spracovanie. Vyhľadávanie nahratých hovorov je zabezpečené cez NICE aplikáciu Business Analyzer, ktorý je súčasťou aplikačného servera. Ďalšou možnosťou pre vyhľadávanie hovorov je použitie aplikácie NICE Engage Search dostupnej po prihlásení sa do aplikácií NICE.

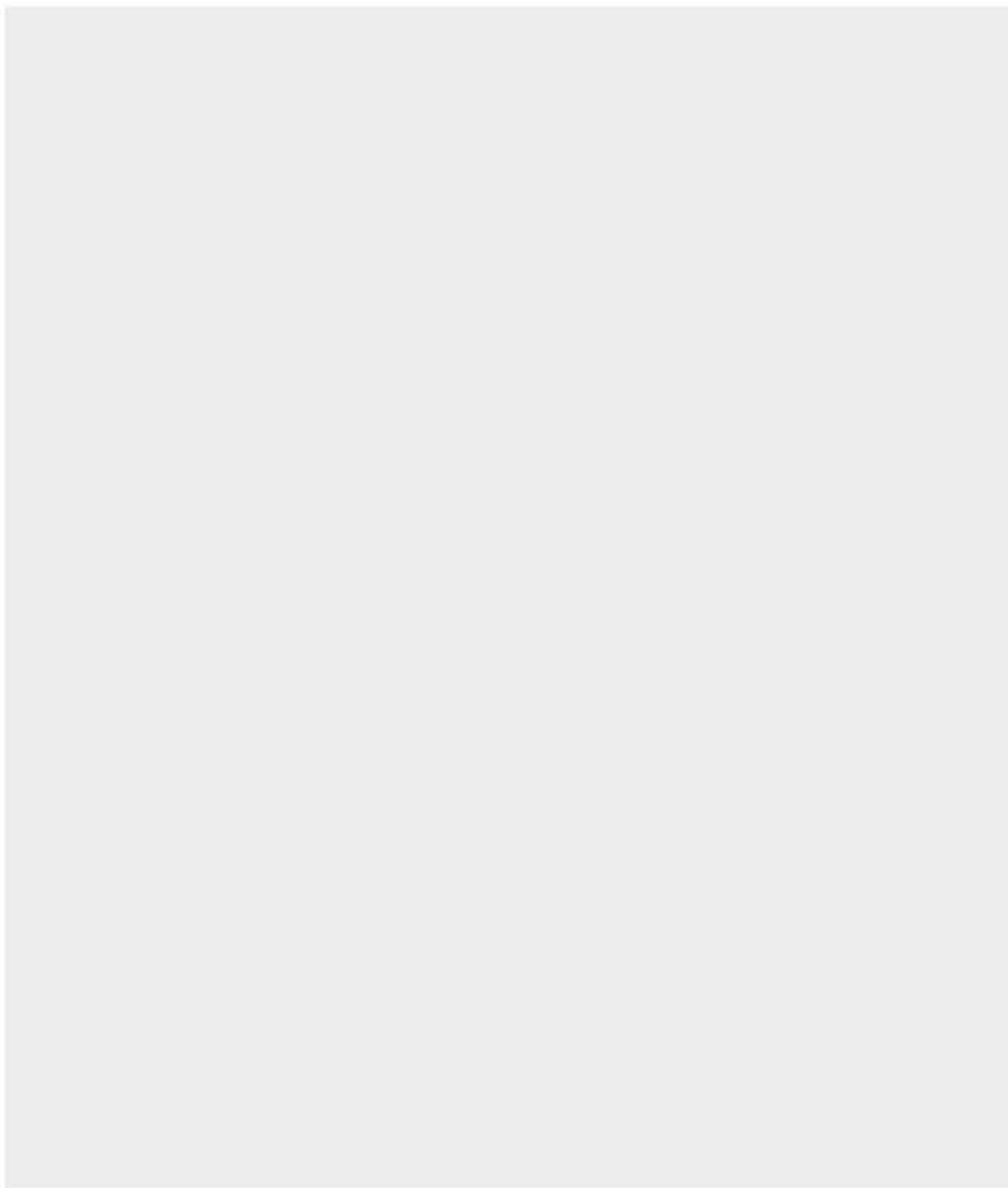
O ukladanie nahrávok na dlhodobú archíváciu sa stará SC, ktorý po vykonaní kontroly v SQL DB na nové nahrávky tieto automaticky kopíruje na diskový priestor na to určený. Audio nahrávky sa na diskovom priestore budú nachádzať po dobu definovanú Slovenskou poštou.

- *Aplikačný server- Aplikačný server zabezpečuje možnosť konfigurácie systému nahrávania hovorov Engage ako aj doplnkových funkcionalít pre vyhľadávanie nahratých hovorov, funkcie QM, nastavenie ukladania hovorov tzv. Long term Storage na SC a správu užívateľov, ktorý majú možnosť využívať prihlásenia sa do NICE aplikácií. Pre prihlásenie sa do NICE aplikácií sa využíva prostredie IE od verzie 8.0 (min. verzia) po verziu 11, výrobca však odporúča používanie IE 10 a vyššie. Pre prihlásenie je potrebné poznať užívateľské meno a heslo. Súčasťou aplikačného servera je aj CTI integrácia, ktorá zabezpečuje monitorovanie klapiek, ktoré je potrebné nahrávať a zapísanie týchto informácií do SQL databázy. Príklad zobrazenia prihlasovacieho okna do NICE aplikácií:*



- **VoIP Logger-** VoIP logger je server zodpovedný za realizáciu nahrávania IP telefonov. Nahrávanie je nastavené a realizované ako Dual Registration, kedy VoIP logger pošle požiadavku do PBX ktoré klapky budú nahrávané. Logger úzko spolupracuje s CTI aplikáciou z ktorej čerpá informácie o nahrávaných klapkách. Riešenie nahrávania je podporené funkciou Dual recording, ktorá zabezpečuje ochranu nahrávania v prípade výpadku hlavného VoIP loggera. Komunikácia pre podporu Dual recording je zabezpečená výmenou Multicast paketov posielaných z hlavného loggera na záložný a v prípade ak záložný logger nedostane informáciu o tom, že hlavný logger nahráva preberá funkciu nahrávania do doby obnovy normálneho stavu hlavného loggera. Po obnovení prevádzky hlavného loggera sa záložný logger automaticky prepne opäť do stavu zálohovania pre prípadný výpadok hlavného loggera.
- **Database a DataMart Server-** Tento server je určený pre ukladanie informácií o konfigurácii systému ako aj pre ukladanie informácií o jednotlivých hovoroch, ktoré boli identifikované cez CTI a boli aj nahraté. Funkcia Total recording, ktorú je systém NICE vybavený zároveň zabezpečí uloženie základných informácií o hovore do databázy aj v prípade výpadku CTI. Tieto informácie sú uložené v hlavnej databáze NICE DB a DM servera. DataMart je databáza určená pre dlhodobé ukladanie informácií o realizovaných hovoroch a umožňuje ich vyhľadávanie po dobu maximálne 20 rokov, prípadne podľa aktuálneho nastavenia. K prepisovaniu údajov v databázach dochádza systémom FIFO, čiže prepisujú sa najstaršie informácie uložené v databázach.
- **Storage Server-** Storage server zabezpečuje funkciu dlhodobej archivácie hovorov, kedy sa hovory prenášajú z VoIP loggera na diskový priestor SC. Tu je možné uchovať nahrávky po takmer neobmedzenú dobu v závislosti od dostupného diskového priestoru alebo podľa nastavenia v NICE, kedy dôjde k vymazaniu nahrávky po nastavenej dobe expirácie. Zároveň je možné nastaviť aj dobu minimálnej doby, kedy sa nahrávka musí nachádzať v SC. Ukladané nahrávky sú vo formáte *.nmf, aby ich prehrávanie nebolo možné realizovať štandardne dostupným SW pre prehrávanie audio súborov. Prehrávanie je možné len aplikačným SW NICE Media Player.

High-level topológia hostingového systému je na nasledujúcom obrázku.



Rozsah ponuky :

- Zriadenie 23 (resp. do 40) pracovísk agenta s agentským IP telefónom a headsetom
- Zdvojenie systému (primárny a back-up systém) – v prostredí dátového centra bude vybudované riešenie pozostávajúce z hlasového "call servera" OXE v v redundantnom zapojení, ktoré zabezpečí konektivitu do verejnej telefónnej siete (SIP/ISDN) a súčasne poskytuje služby telefónie, IVR-samoobslužnej zóny, odkazovej služby, Službu call centra poskytuje – Genesys contact center v redundantnom zapojení, poskytujúca aplikačné vybavenie pre smerovanie prichádzajúcich hovorov, e-mailov, správu a riadenie čakacích rád, spracovanie štatistických údajov, monitoring prevádzky a reporting.

Nahrávanie komunikácie a zálohovanie je zabezpečené nahrávacím zariadením NICE IP recording.

- Aplikácia na PC/notebook pre agenta, ktorá :
 - Prideluje agentom hovory a tikety
 - umožní označiť typ hovoru/požiadavky a výsledku hovoru/požiadavky
 - v aplikácii má agent informácie o svojej dennej výkonnosti, dostane sa k detailom svojich callov / tiketov
- Aplikáciu pre supervízora, ktorá poskytuje :
 - on-line monitoring (pohľad na aktivitu callcentra, agentov)
 - on-line a historický reporting
 - denný manažment agentských skupín/agentov
 - prístup k nahrávkam a vyhľadávanie
- podpora supervízorov / agentov
- školenia supervízorov / agentov pre nové funkčnosti (podľa požiadavky Slovenskej pošty)

Ochrana údajov a bezpečnosť prevádzky IP telefónie:

Ochrana interných dát voči externým útokom

Systém v dátovom centre je chránený hardwarovým firewallom výrobcu Fortinet. Aplikácie sú chránené aplikačným firewallom, ktorý chráni systémy pred internými útokmi ako posledná úroveň pred aplikačnou úrovňou, pred touto úrovňou servre chráni router oddelenej VLAN pre Callcenter – selektívnym prístupom.

Všetky dáta sú uložené v DB prostredí MS SQL, DB server odpovedá iba na dotazy Genesys servera, ktorý je nedostupný pre internet a intranet. (s výnimkou povolených hostov – agentských a supervízorských pracovísk).

Interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)

Genesys framework aplikácia je zabezpečená cez prístupové role, neexistuje anonymný prístup, minimálna prístupová rola je user, následne administrátor a superadministrátor. Účty (mená a heslá sú uložené v lokálnej DB, v šifrovanej podobe, nie je možné si ich „vydumpovať“.). V prípade potreby je možné pripojiť riešenie na Radius server alebo LDAP server a autentifikáciu delegovať na externú autoritu.

Zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísiel prichádzajúcich hovorov

Telefónne čísla prichádzajúcich hovorov tak ako aj odchodzie interakcie, e-mailové adresy sú ukladané do DB – MCR_UCS databázy. Táto databáza je aktualizovaná každou novou interakciou a pre možnosť trvalej dostupnosti informácií za dané časové obdobie sú scriptom spracované – archivované do Archivačnej DB – MCR_UCS_Archive. (Táto DB je finálna destinácia – ktorá je už len SQL maintenance jobmi archivovaná na úrovni DB)

Možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov na serveroch vyhlasovateľa alebo poskytovateľa podľa vzájomnej dohody

Systém nahrávania hovorov podobne ako systém call centra neumožňuje neautorizovaný prístup ani export záznamov.

Možnosť odposluchu hovoru supervízorom

Systém umožňuje supervízorovi príposluch; režim kaučingu agenta počas hovoru (agent počuje supervízora, klient nepočuje supervízora), alebo umožňuje supervízorovi prevziať hovor a komunikovať priamo s klientom.

O príposluch môže agent supervízora požiadať počas hovoru, v prípade, že komunikácia s klientom to vyžaduje.

Aplikácie pre kontaktné centrum

WebGAD je aplikácia určená pre agentov kontaktného centra na platforme Genesys. Agenti túto aplikáciu používajú ako primárny pracovný nástroj jednak na ovládanie telefónneho aparátu, ako aj na spracovanie emailov a iných multimediálnych interakcií ako napríklad fax, SMS, alebo scanovaná pošta.

Základnými funkciami tejto aplikácie sú:

- Ovládanie stavov agenta (prihlásenie, odhlásenie, voľby typov prestávok)
- Práca s hlasovým kanálom (inbound, outbound)
- Práca s emailom (Fax, Scan, SMS)

Prečo budete chcieť použiť WebGAD? Pretože je:

- jednoducho použiteľný a intuitívny
 - Vybavovanie všetkých typov interakcií v jednom okne
 - História komunikácie s klientom (hovory, emaily, faxy a SMS – kto, kedy a čo poslal zákazníkov)
 - Osobné štatistiky pre agenta zobrazujúce sa priamo v aplikácii na stavovej lište
 - Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii
- prispôsobivý
 - Široké možnosti prispôsobenia priamo na mieru klienta
 - Možnosť integrácie s rôznymi CRM systémami
 - Možnosť ticketingového systému nad interakciami prináša status požiadavky
 - Podpora všetkých najpoužívanejších prehliadačov (IE, Chrome, Firefox, Safari)
- Dynamický a efektívny
 - Kategorizácia interakcií na základe ich obsahu
 - Zobrazenie súvisiacej komunikácie zákazníka na linke
 - Integrovaný instant messaging medzi agentami a suprvízorom na rýchlu komunikáciu
 - Zobrazenie stavu ostatných agentov pri prepájaní
 - Agentský skript (scenár hovoru na podporu predaja)
 - Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii

The screenshot displays the WebGAD application window titled "WebGad - training_2 (Set:5667)". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains navigation tabs for "Slav", "Hovory", "Email", "Kontakty", "Hovory", "Schránka", "Agenti", and "Ticket".
- Left Panel:** Shows "Email In rozprávajúci Sieka Michal". Below this are buttons for "Odpovedať", "Prepojenie", "Ulož Zemi", "Súvisiace", "Ukončiť", and "On".
- Main Content Area:**
 - Email Fields:** Includes "Od:" (michalska@alcasys.sk), "Komu:" (genesys.test@orange.sk), "Cc:", "Date:" (22.03.2012 22:17), and "Subjekt:" (Test new ws 2).
 - Text Area:** Contains the text "fundo upload" and a "Vytvoriť" button.
 - Ticket Information:**
 - Ticket ID: 732
 - Kategória: Nastavenia zariadení - Nastavenia dátových zariadení
 - SN: 0900160954
 - CN: 0000362285
 - CITT ID: 0
 - CITT CID: 0
 - Dôvod: Prievzatý
 - Notifikácia: EMAIL
 - Agent: training_2
 - Dátum Vytvorenia: 22.03.2012 22:17
 - Popis / Poznámka:** A section at the bottom with the text "Test new ws 2".
- Status Bar:** Located at the very bottom of the window.

AccAdmin je aplikácia určená pre supervízorov kontaktného centra na platforme Genesys. Aplikácia umožňuje supervízorom realizovať dennodený manažment chodu kontaktného centra.

AccAdmin, je členený na jednotlivé sekcie, do ktorých je možné prideľovať prístupy na základe definovaných prístupových práv.

Sekcia "Agenti":

- Pohľad na agentov, ich aktuálny stav a priebežné prevádzkové štatistiky.
- Konfigurácia agentov, priradovanie skillov, resetovanie hesiel
- Konfigurácia skupín a priradovanie agentov do skupín

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu

Zoznam agentov (7)

Agent Agentská skupina Prídaj Zrušnosť agenta Zrušnosť agenta Priblížený Hlas Email Kampaň Chat Facebook

Názov	Užívateľské meno	Miesto	Hlas	Email	Chat	Kampaň	Facebook	Doba prihl...	NROJ Time	Prihlád...	Odhád...
Selc Peter	selc		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
1 Agent	Agent_un1		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
2 Agent	Agent_un2		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Drobný Peter	pdobny		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Vitky Michal	mvelky		LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	0	0	0	0
Oštrá Lucia	lstra	304	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	00 00 40	00 00 03	0	0
Vesely Pavol	pvseely	302	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	LoggedOut	00 01 47	00 00 31	0	0

Zoznam agentov
Konfigurácia agentov
Konfigurácia zručností
Konfigurácia skupín
Interakcie
Zoznam radov
Zoznam aktívnych interakcií
Kampaň
Zoznam kampaň
Zobrazenie kampaň
Zoznam výsledkov kampaň
Časový úsek kampaň
Ponuka kategórií
Tiketing
Šablóny
Nastavenia
Štatistika
Hľadaj
AccConfig

Sekcia "Interakcie":

- Umožňuje pohľad na čakajúce interakcie – jednak ako globálny pohľad, tak aj členený po jednotlivých queues, alebo podľa agentských workbinov
- Pre jednotlivé interakcie je možné meniť ich prioritu, preradzovať ich do iných queues, priradovať priamo agentom, triediť ich v rámci queue, prípadne priamo poslať odpoveď

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu

Zoznam radov interakcie

Názov	Prihlád...	Odhád...	Kampaň	Chat	Všetci
Facebook Serious Error Queue	0	0	0	0	44
Ticket_WB/PrivateQueue	2	0	0	0	2
TicketDraft_WQ	2	0	0	0	2
TicketErrorSend_WQ	0	13	0	0	13
TicketGad_WQ	0	1	0	0	10

Zoznam agentov
Konfigurácia agentov
Konfigurácia zručností
Konfigurácia skupín
Interakcie
Zoznam radov
Zoznam aktívnych interakcií
Kampaň
Zoznam kampaň
Zobrazenie kampaň
Zoznam výsledkov kampaň
Časový úsek kampaň
Ponuka kategórií
Tiketing
Šablóny

Sekcia "Kampane"

- Služi na vytváranie a správu kampaní
- Importovanie nových dávok do kampane (zoznamov na obvolávanie)
- Definovanie business výsledkov kampane
- Reporting kampane a kampaňových výsledkov

Zoznamu kampaní

[Pridať nový](#) Stav: Aktívny Typ: Dátum od: Dátum do: Hľadať

Názov	Názov typu	Méd	Dátum od	Dátum do	Aktívne	Pláno...
Voice CallBack			23.10.2019	30.03.2021	0	0
Web Voice CallBack	Voice	PushPreview	10.12.2019	31.12.2024	0	0
Kreditna Karta	Voice	PushPreview	01.02.2021	07.02.2024	0	0

Sekcia "kategorizácia"

- Vytváranie kategorizačných stromov pre označovanie interakcie podľa jej obsahu
- Reportovanie nad kategóriami

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu

- Agent
 - Zoznam agentov
 - Konfigurácia agentov
 - Konfigurácia zručností
 - Konfigurácia skupín
- Interakcie
 - Zoznam radov
 - Zoznam aktívnych interakcií
- Kampane
 - Zoznam kampaní
 - Zobrazenie kampane
 - Zoznam výsledkov kampane
 - Časový úsek kampane

Kategórie

[Pridať kategóriu](#)

Názov	Name	Page/Type	Pozí...
Call Back	Kreditna karta	Kreditna karta	0
Kreditna karta	Predaná karta	Checkbox	0
Nazova scriptu	Nepredaná karta	Checkbox	0
Predaj aplikácií	Neskorší záujem o kartu	Checkbox	0

Sekcia "Tiketing"

- Kompletná správa celého tiketingového systému
- Definícia tiketových kategórií, nastavovanie parametrov kategórií, definovanie SLA, eskalácií
- Reporting tiketovej prevádzky
- Pohľad na aktívne aj vyriešené tikety

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8

Michaela Petrušová

Menu

Casový úsek kampane

Ponuka kategórií

Typ kategórie

Kategórie odpovedí

Report Kategórie

Report Odpovede

Tiketing

Prehľad aktívnych tiketov

Zoznam tiketov

Kategórie tiketov

Reporty tiketov

Šablóny

Nastavenia

Štatistika

Hľadať

AccConfig

Zoznam tiketov

Kategórie tiketov

Typ kategórií

Typ kategórií:

	Názov	Dorucený	Prevzatý	Transfer...	Schránka	Vrátený...	Postúp...	V SLA
	Kontaktné centrá a zákaznicka staro...	0	0	0	0	0	0	0
	Komunikácia (UC, Telefónia, LAN, Se...	0	0	0	0	0	0	0
	Aplikácie a integrácia	0	0	0	0	0	1	0
	Cloud	0	0	0	0	0	0	0
	Sevisná podpora	0	0	1	1	0	0	0
	Technické informácie	0	0	0	0	0	0	0
	Reklamácia	0	0	0	0	0	0	0
	Fakturácia	0	0	0	0	0	0	0
	Platby	0	0	0	1	0	0	0
	Iné	0	0	0	0	0	0	0
	Marketingové oddelenie	0	0	0	0	0	0	0

Sekcia "Šablóny"

- vytváranie preddefinovaných odpovedí a šablón, ktoré následne agenti môžu vkladať do emailovej komunikácie
- Použitie preddefinovaných odpovedí zjednodušuje prácu agentom, zjednocuje formát komunikácie voči zákazníkovi a takisto aj napomáha obsahovej jednoty poskytovaných informácií rôznymi agentami.
- Šablóny sú uložené v stromovej adresárovej štruktúre, pre jednoduchšiu orientáciu. Okrem toho každá šablóna môže mať priradené kľúčové slová na uľahčenie vyhľadávania. Ak kľúčové slová nie sú použité, tak systém vyhledá správnu šablónu aj fultextovo, dokonca aj vrátane prehľadania vlozenej prílohy.
- Použitie aplikácie WKM nemusí byť viazané len na emailovú komunikáciu, ale môže byť použitá aj ako jednoduchá znalostná databáza. Pre agentov je tam možné vložiť rôzne návody, pracovné postupy alebo princípy komunikácie voči zákazníkovi.
- Základné vlastnosti aplikácie:
 - Personalizované hlavičky a pätičky
 - Možnosť vkladania príloh do šablón
 - Vyhľadavanie podľa kľúčových slov
 - Možnosť previazania kľúčových slov so systémom kategorizácie interakcií
 - Fulltextové vyhľadavanie

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu Šablóny Upraviť Attachments Ukážka

Zoznam aktívnych interakcií

Kampane

Zoznam kampaní

Zobrazenie kampane

Zoznam výsledkov kampane

Časový úsek kampane

Ponuka kategórií

Typ kategórie

Kategórie odpovedí

Report Kategórie

Report Odpovede

Tiketing

Prehľad aktívnych tiketov

Zoznam tiketov

Kategórie tiketov

Pridaj predlohu Pridaj priečinok

Názov

Zoznam šablón

Chat

Email

Email

Email s prílohou

Tiket

Test

Duplikát tiketu

Tiket dlho v schranke agent

Tiket dlho v schranke supervisor

Tiket dopln. Info vyzva1 ekonom

Tiket dopln. Info vyzva1 marketing

Tiket dopln. Info vyzva1 colac

Názov: Email Typ: Podpis

Predmet: predmet emailu Atribút: Viac

Písmo 12px

B I U

Dobry den,
\$agent\$

ALCASYS

ALCASYS Slovakia, a.s.

Strana Centru 36, PO Rev. 4.1

body

Uložiť Vymazať

Sekcia "Nastavenie"

- Rôzne nastavenie kontaktného centra súvisiace s routingom
- Nastavenia pracovnej doby
- Nastavenia voľných dní

AccAdmin 1.1.0 - 37-g4bb2bc8 Michaela Petrušová

Menu Nastavenia štatistických tabuliek Všeobecné Štátne sviatky a dni pracovného pokoja

Pridaj štat. tabuľku

Názov Typ

Statistical Tables

Sviatky CFGSpe

Štátne sviatky a dni pracovného pokoja:

☐ Názov

☐ 1. jan

☐ 6. jan

☐ 18. nov

☐ 1.2.2018

☐ HO_Siska_4_5_2018

☐ 11.5.2018

Tiketing

Prehľad aktívnych tiketov

Zoznam tiketov

Kategórie tiketov

Reporty tiketov

Šablóny

Email

Nastavenia

Pracovná doba

Štátne sviatky a dni pracovného pokoja

Štat. tabuľky

Zoznamy

Štatistika

Hľadať

AccConfig

Ticketing (nastavba nad E-mail routingom)

Štandardné spracovanie emailovej komunikácie v systéme Genesys umožňuje rozlišovať len obmedzené množstvo stavov pri spracovaní interakcií. Ticketing má za úlohu tieto stavy rozšíriť o podrobné informácie, presne podľa požiadaviek klienta a stavov, ktoré reálne odrážajú stav procesu spracovania požiadavky.

Ticketing ako rozšírenie kontaktného centra je nástroj na efektívnejšie spracovanie požiadaviek klienta- jednoznačná identifikácia klienta a jeho požiadavky, spájanie niekoľkých požiadaviek klienta do jedného tiketu kvôli prehľadnosti. Ticketing rozširuje možnosti štandardného spracovania e-mailov o presnejšie a bohatšie definovanie stavov v procese spracovávaní požiadavky klienta.

ALCASYS Ticketing je nastavba základného pracovného nástroja agenta- integrovaná súčasť agentského desktopu uľahčuje rýchlejšie a efektívnejšie spracovanie požiadavky klienta

Tiket má svoje jedinečne atribúty zabezpečujúce efektívne spracovanie interakcií:

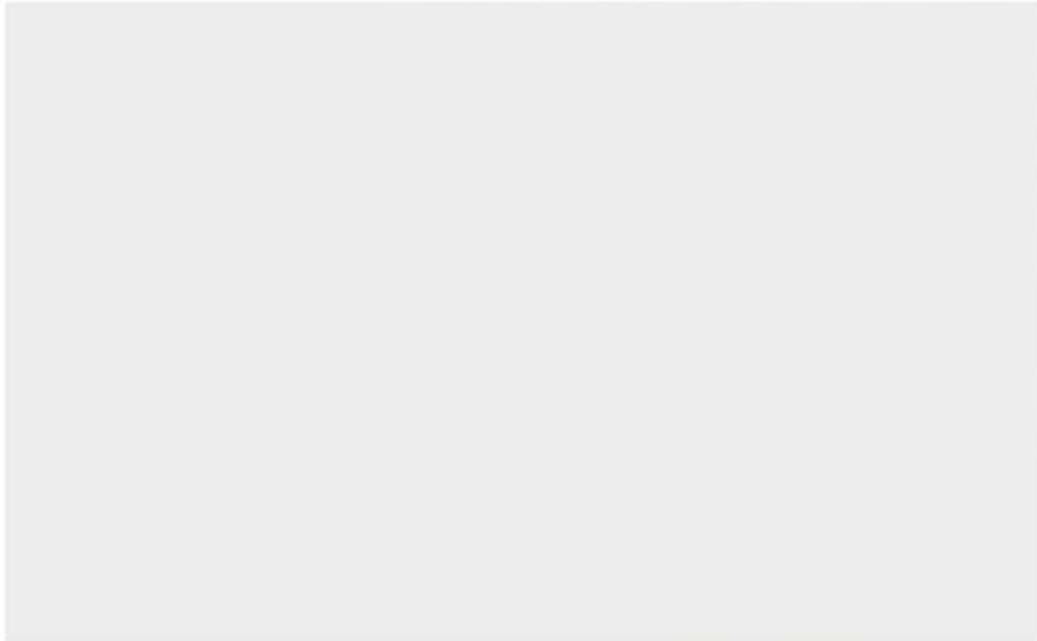
- Jedinečné číslo.
- Konkrétny dátum, čas vzniku a ukončenia tiketu.
- Stav
- Automaticky sa meniaci stav tiketu v závislosti od štádia rozpracovanosti – prijatý / prevzatý / odpovedaný / čakajúci
- Manuálne nastaviteľný pre adresnejšie pridelenie na riešiteľa.
- Prioritu - možnosť dynamickej zmeny priority ticketu (napríklad zvyšovanie priority podľa definovanej SLA)
- Automaticky naviazané aktivity – napríklad automatické odpovede v definovaných stavoch ticketu (autoanswer, vyžiadanie odpovede, potvrdenie ukončenia ...)

Tiket vzniká na základe požiadavky od koncového klienta. Systém mu prideluje unikátne referenčné číslo, ktoré umožní klientovi aj oddeleniu podpory daný problém rýchlo lokalizovať a následne s ním ďalej pracovať. Tiket môže vzniknúť z nasledovných zdrojov:

- z Webového formulára
- z emailu
- z hovoru
- z chatu
- Môže byť manuálne založený agentom

Základné stavy Ticketu/požiadaviek :

- Nová/Prijatá požiadavka - požiadavka prijatá do kontaktného centra
- Prevzatá požiadavka - požiadavka prevzatá agentom na spracovanie
- Čakajúca požiadavka - požiadavka čakajúca v schránke agenta
- Odpovedaná požiadavka/Uzatvorená požiadavka - požiadavka odpovedaná klientovi/uzatvorená požiadavka



Na jednotlivé stavy požiadaviek je možné nastaviť notifikácie supervízorom kontaktného centra. V prípade dlho čakajúcich interakcií na spracovanie je supervízor upozornený emailom na tento stav po definovanom čase. Notifikácie sa dajú naviazať na akýkoľvek stav požiadavky, pri zmene stavu alebo po uplynutí určitého času po nadobudnutí stavu.

- Reporting požiadaviek ako súčasť tiketingu dáva supervízorovi ucelený pohľad na stav spracovania požiadaviek podľa jednotlivých stavov
- Agentský report ponúka informácie o výkonnosti jednotlivých agentov kontaktného centra - počte spracovaných požiadaviek a čase, ktorý bol potrebný na riešenie požiadavky agentom
- Supervízor môže sledovať rozpracovanosť ticketov pre celé kontaktné centrum a môže manuálne zmeniť prioritu a riešiteľa

a. Architektúra pre viaceré subjekty.

Do systému bude možné implementovať viacero nezávislých subjektov.

Agentov medzi dvoma subjektami bude možné izolovať, nebudú si navzájom vidieť dáta/tikety.

b. Vznik tiketu.

Tikety môžu vznikať z rôznych médií.

- z E-mailu
Ak hocikto pošle požiadavku prostredníctvom e-mailu, tak automaticky sa vytvorí tiket do systému. Tiket bude kategorizovaný pre smerovanie na agenta. Kategória bude pridelená fixne podľa požiadaviek SI.Pošty (pre každú emailovú adresu jedna kategória), Meno, Priezvisko, Predmet (názov tiketu), e-mail, popis (telo e-mailu) sú naplnené z e-mailovej komunikácie.
- z Hovoru
Počas, alebo po ukončení odchodzieho alebo príchodzieho hovoru agent bude môcť založiť tiket na základe telefónneho hovoru.
- Manuálne
Agent založí tiket z agentského desktopu ako nový tiket.

c. Úloha kategórie tiketu.

Do kontaktného centra budú zasielané požiadavky z rôznych e-mailových adries.

V systéme budú definované kategórie prvej a druhej úrovne, ktoré budú pridelené fixne pre konkrétnu e-mailovú adresu, následne bude možné kategóriu agentom 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 pridelený zručnosť pre smerovanie na agenta.

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 agentov s daným skillom budú smerované tikety patriace do danej kategórie.
Čas SLA	Čas do ktorého je želené aby tiket bol vyriešený.
Priorita	Východzia priorita pre tiket. Tiket vznikne s touto prioritou.
Supervízor email	Na danú adresu budú zasielané notifikácie určené supervízorom.
Čas schránka agent	Ak bude mať agent v schránke (workbine) uložený tiket dlhšie ako je nastavený čas, tak bude agentovi zaslaná notifikácia do agentského desktopu formou krátkej popup správy.
Text pri odoslaní	Štandardná pätička agenta pri odoslaní mailu.
Text schránka agent	Text notifikácie po čase schránka agent.
Čas schránka supervízor	Ak bude mať agent v schránke workbine uložený tiket dlhšie ako je nastavený čas tak bude supervízorom 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 zákazníkovi 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 zákazníkovi 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 zákazníkovi po vytvorení tiketu.
Text dodatočné info.	Text šablóny, ktorý sa zašle zákazníkovi po požiadaní o dodatočné informácie.

d. Stavy tiketov

Požadované stavy tiketov

Požadované stavy tiketu sú popísané v tabuľke nižšie:

Názov	Popis
Doručený	Tiket prijatý Systémom a čaká v čakacej rade na vhodného agenta
Prevzatý	Tiket prevzatý agentom
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 kontaktného centra
Transferovaný	Tiket prepojený na skupinu agentov
Neplatný	Tiket neriešený a ukončený
Vyriešený agentom	Tiket odpovedaný mailom
Zlúčením tiketu	Tiket ukončený po zlúčení s iným tiketom
Uzavretý pre nečinnosť zákazníka	Zákazník ani po druhej výzve neposlal požadované informácie.

e. Požadované funkčné scenáre tiketingu.

Riešenie tiketu emailom.

1. Zákazník posíla požiadavku do kontaktného 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 smeruje hovor na agenta podľa načítanej kategórie.
5. Agent prijme požiadavku.
6. Agent po prečítaní emailu usúdi, že vie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať.
7. Agent napíše odpoveď a odošle ju.
8. Email je odoslaný zákazníkovi.
9. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Vyriešená agentom“.
10. Agent je pripravený pre ďalšiu požiadavku.

Zmena KATEGÓRIE požiadavky.

1. Zákazník posíla požiadavku do Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky a na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na agenta .
4. Agent prijme požiadavku .
5. Agent po prečítaní emailu usúdi, že nevie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať, resp. zákazník/ screening nesprávne zvolil kategóriu požiadavky.
6. Agent, zmení kategóriu požiadavky.
7. Agent pôvodnú požiadavku prepojí.
8. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Transferovaný“.
9. Agent je pripravený pre ďalšiu požiadavku.

Vyžiadanie doplňujúcich informácií od zákazníka.

1. Zákazník posíla požiadavku do Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na agenta .
4. Agent prijme požiadavku .
5. Agent po prečítaní emailu usúdi, že nemá od zákazníka dostatočné informácie a je potrebné, aby zákazník doplnil svoju požiadavku.
6. Agent napíše zákazníkovi, čo je potrebné doplniť.
7. Email odošle.
8. Email je odoslaný zákazníkovi.

9. Po odoslaní Systém zmení stav tiketu na „Vrátený klientovi pre ďalšie info.“.
10. Agent je prepravený pre ďalšiu požiadavku.
11. 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 kontaktného 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 agenta, ktorý ho riešil.
5. Možnosti:
 - o Agent je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na agenta.
 - o Agent je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket agentovi.
 - o Agent nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvolnil, systém smeruje tiket na agenta podľa kategórie požiadavky.
6. Agent prijme požiadavku.
7. Agent 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“
 4. Systém zašle zákazníkovi notifikačný 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 notifikačný 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 „Uzatvorený 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 kontaktného centra.
4. Hovor je pridelený agentovi podľa aktuálne platnej smerovacej stratégie pre kanál, ktorým sa zákazník dovolal.
5. Agentovi indikuje, že v systéme existuje neuzatvorený tiket súvisiaci s volajúcim číslom.
6. Tento hovor, môže byť priamo vybavený agentom, ktorý ho prevzal, alebo po konzultácii so zákazníkom prepojený na agenta, ktorému patrí otvorený tiket.
7. Agent na základe informácií získaných od zákazníka, priradí tento telefonát k otvorenému tiketu.
8. Agent na základe informácie od zákazníka, alebo informácie zo zoznamu aktívnych tiketov vyhľadá tiket a pripojí ho k vybranému tiketu.
9. Agent tiket vyrieši jedným z možných spôsobov.

Duplikácia tiketu

1. Zákazník posíla požiadavku do Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje hovor na agenta .
4. Agent prijme požiadavku .

5. Agent po prečítaní emailu usúdi, že požiadavku je nutné rozdeliť tak, aby mala každá iné parametre pre smerovanie.
6. Agent vytvorí duplikát tiketu s identickými parametrami, ktorý sa otvorí v novom okne.
7. Agent v novom okne zdublikovaného tiketu bude mať dve možnosti
 - tiket sa uloží do schránky, agent sa k nemu môže kedykoľvek vrátiť, pôvodný tiket sa mu automaticky ponúkne na doriešenie.
 - tiket sa automaticky zobrazí ako nový
8. Agent tikety upraví podľa požiadaviek a vyrieši ich jedným z možných spôsobov.

Zlúčenie dvoch tiketov do jedného.

1. Zákazník poslať požiadavku do Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na agenta .
4. Agent prijme požiadavku .
5. Agent po prečítaní emailu, nového tiketu usúdi, že požiadavka v systéme už existuje.
6. Agent 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. Agent tiket prípadne upraví podľa požiadaviek a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

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

1. Zákazník poslať interakciu do kontaktného centra.
2. Systém doručí interakciu zvolenému agentovi.
3. Hovor je načítaný a nie je z neho vytvorený tiket.
4. Agent na základe informácie od zákazníka (ID tiketu, alebo emailová adresa,) vyhledá tiket a pridá interakciu k tiketu.
5. Hovor je priradený k tiketu a agent štandardným spôsobom dokončí hovor.

Preposlanie na BackOffice.

1. Zákazník poslať požiadavku do Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Agent prijme požiadavku .
4. Agent po prečítaní emailu usúdi, že je potrebná súčinnosť s oddelením BackOffice.
5. Agent 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 agenta, ktorý ho má rozriešený.
3. Možnosti:
 - Agent je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na agenta.
 - Agent je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket agentovi.
 - Agent nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na agenta podľa kategóriu požiadavky.
4. Agent 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 kontaktného centra
2. Systém doručí e-mail zvolenému agentovi.
3. E-mail je načítaný a nie je z neho vytvorený tiket.
4. Agent 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 agent štandardným spôsobom dokončí e-mail.
6. Agent tiket ku ktorému pridal e-mail prípadne upraví podľa požiadaviek a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

Zákazník reaguje telefonicky .

1. Hovor je pridelený agentovi podľa aktuálne platnej smerovacej stratégie pre kanál, ktorým sa zákazník dovolal.
2. Agentovi indikuje, že v systéme existuje neuzatvorený tiket súvisiaci s volajúcim číslom.
3. Tento hovor, môže byť priamo vybavený agentom, ktorý ho prevzal, alebo po konzultácii so zákazníkom prepojený na agenta, ktorému patrí otvorený tiket.
4. Agent na základe informácií získaných od zákazníka, priradí tento telefonát k otvorenému tiketu.
5. Agent na základe informácie od zákazníka telefonát pripojí k vybranému tiketu.
6. Agent tiket vyrieši jedným z možných spôsobov.

Založenie tiketu na základe akejkoľvek existujúcej interakcie (hovoru, e-mail, chat)

1. Agent prijme interakciu do kontaktného centra.
2. Systém doručí interakciu zvolenému agentovi.
3. Interakcia je načítaná na karte a nie je z neho vytvorený tiket.
4. Agent počas hovoru zvolí vytvorenie tiketu.
5. Agent 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.
6. Agent vytvorí tiket
 - automaticky sa vytvorí tiket a je nasmerovaný na agenta
 - automaticky sa vytvorí tiket a je uložený do schránky agenta
7. Agent si tento tiket prevezme na riešenie a vyrieši ho jedným z možných spôsobov.

Manuálne založenie nového tiketu (bez predchádzajúcej interakcie).

1. Agent zadá vytvoriť nový tiket .
2. Agent vyplní všetky povinné parametre, najmä „Kategóriu Kategórie“
 - Telefónne číslo.
 - Meno, Priezvisko, Email.
 - Systém priradí tiketu nové ID automaticky.
3. Agent vytvorí tiket
 - automaticky sa vytvorí tiket a je nasmerovaný na agenta
 - automaticky sa vytvorí tiket a je uložený do schránky agenta
4. Agent 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 Kontaktného centra.
2. Systém vyhodnotí kategóriu požiadavky na jej základe si načíta potrebné parametre.
3. Systém smeruje tiket na agenta .

4. Agent prijme požiadavku .
5. Agent po prečítaní emailu usúdi, že požiadavku je možné vyriešiť len zaslaním mimo kontaktného centra.
6. Agent doplní prípadne ďalšie informácie k tiketetu. 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. Agent prijme hovor do kontaktného centra.
2. Interakcia je načítaná a nie je vytvorený tiket.
3. Agent vyplní všetky povinné parametre, najmä kategóriu a vytvorí tiket
4. Telefónne číslo sa do tiketu dotiahne automaticky.
5. Systém priradí tiketetu nové ID automaticky.
6. Agent prepošle tiket na interné spracovanie.
7. Agent 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 dostalo email so žiadosťou o riešenie požiadavky.
2. INT posíla odpoveď do kontaktného centra.
3. Systém vyhodnotí, že ide o odpoveď z INT a pokúša sa smerovať email na agenta, ktorý ho riešil.
4. Možnosti:
 - Agent je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na agenta.
 - Agent je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket agentovi.
 - Agent nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na agenta podľa kategórie požiadavky.
5. Agent prijme požiadavku s informáciou z INT.
6. Agent odpovie klientovi na základe informácii z INT.
7. Pôvodnú odpoveď z INT ukončí.
8. Tiket zmení stav na „Vyriešený agentom“

INT nereaguje.

1. INT dostalo 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 agenta
 8. Možnosti:
 - Agent je prihlásený a je prepravený. Systém smeruje hovor na agenta.
 - Agent je prihlásený, ale nie je prepravený. Systém sa snaží 60 minút doručiť tiket agentovi.
 - Agent nie je prihlásený, alebo sa do 60 minút neuvoľnil, systém smeruje tiket na skill podľa kategórie požiadavky.
 9. Agent následne požiadavku rieši jedným z možných spôsobov.
- * čas výzvy a šablónu má možnosť supervízor nastaviť cez aplikáciu supervízora.*

Žiadosť o Objednanie kuriéra.

1. Agent prijme hovor do kontaktného centra.
2. Interakcia je načítaná a nie je vytvorený tiket.
3. Agent zvolí objednať kuriéra a vyplní polia vo formulári
4. Agent 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. Agent prijme hovor do kontaktného centra v ktorom klient žiada o urgenciu objednávky kuriéra.
2. Agent vyhladá požiadavku podľa telefónneho kontaktu alebo názvu firmy.
3. Po nájdení požiadavky agent urguje kuriéra
4. Agentovi sa automaticky otvorí email v ktorom informuje kuriéra o urgencii požiadavky.
5. Stav tiketu zostáva „Objednávka kuriér“

Zrušenie Objednávky kuriéra.

1. Agent prijme hovor do kontaktného centra v ktorom klient žiada o zrušenie objednávky kuriéra.
2. Agent vyhladá požiadavku podľa telefónneho kontaktu alebo názvu firmy.
3. Po nájdení požiadavky agent zvoľ zruší objednávku kuriéra .
4. Agentovi sa automaticky otvorí email v ktorom informuje kuriéra o zrušení požiadavky.
5. Stav tiketu bude zmenený na „Kuriér zrušený“.

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 zásielku vo formáte „ – XYxxxxxxxxXY “ ktoré sa automaticky naplní do poľa tiketu „Číslo zásielky“.

Dohľad nad zmenou parametrov zásielky.

1. Pracovisko Slovenskej pošty posla do kontaktného 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. Agent telefonicky zistí, že klient o zadanú zmenu nemá záujem.

3. Agent zruší zmenu požiadavky.
4. Stav tiketu sa zmení na Ukončený- Zmena zrušená.

Riešenie tiketu emailom na základe čísla zásielky.

1. Zákazník posíla požiadavku do kontaktného 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 agenta s príslušnou kategóriou.
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 agent1, agent2, agent3.
7. V prípade, že agent1 nebude dostupný tak automaticky budú požiadavky smerované na agenta2.
8. Ak nebude dostupný agent2 tak všetky požiadavky idú na agenta1 a ak bude náhodou spracúvať požiadavku a nebude prepravený, požiadavky pôjdu na agenta3.
9. Agent prijme požiadavku .
10. Agent po prečítaní emailu usúdi, že vie zákazníkovi plnohodnotne odpovedať.
11. Agent napíše odpoveď a odošle ju.
12. Email je odoslaný zákazníkovi.
13. Systém automaticky nastaví stav tiketu na „Vyliešená agentom“.
14. Agent je „prepravený“ pre ďalšiu požiadavku.

Riešenie tiketu emailom bez čísla zásielky.

1. Zákazník posíla požiadavku do kontaktného 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 kontaktného 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.

f. 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 agentov.

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

Spôsob vyhodnotenia, či je tiket započítaný do stĺpca v SLA, alebo do stĺpca mimo SLA, podľa jednotlivých stavov je nasledovná.

Každá požiadavka má priradenú kategóriu ktorá má nastavenú SLA.

Celkový čas riešenia tiketu = dátum a čas uzatvorenie tiketu - dátum a čas vytvorenie tiketu

V alebo mimo SLA = hodnota SLA nastavená v kategórii - celkový čas riešenia tiketu

Ak je výsledok záporná hodnota tiket je mimo SLA, ak kladná je ešte v SLA.

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
Počet prijatých	Počet vstúpených tiketov do systému, stav Aktívny - Doručený
Počet transferovaných	Počet prevzatých prepojených tiketov agentom, 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 agenta, 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 agentom	Počet vyriešených tiketov, stav Ukončený - Vyriešený agentom

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 agentom + Ukončený zamietnutím + Uzavretý pre nečinnosť zákazníka
Počet vyriešených v rámci SL	Počet-ukončených neplatných + vyriešených agentom + 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. 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

Historický report agentov.

Názov hodnoty	Popis hodnoty
Počet prevzatých	Počet prevzatých tiketov agentom, stav Aktívny - Prevzatý
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 agenta, 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 agentom	Počet vyriešených tiketov, stav Ukončený - Vyriešený agentom
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 agentom + Ukončený zamietnutím + Uzavretý pre nečinnosť zákazníka

Počet vyriešených v rámci SL	Počet – ukončených neplatných + vyriešených agentom + 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

Služby podpory prevádzky

Garantovaný čas poskytovania služby

V zmysle požiadaviek zadania Poskytovateľ garantujeme poskytovanie služieb Starostlivosť o software a Údržba (Maintenance a Support) pre kontaktné centrum v pracovných dňoch Pondelok - Nedeľa v čase 0:00 – 24:00 (prevádzkový čas)

Dostupnosť systému

Dostupnosť Služby sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť minimálne na úrovni 99,5 % prevádzkového času Call centra Objednávateľa v rámci obdobia kalendárneho roka. Služba sa považuje za nedostupnú, pokiaľ vykazuje kritické vady.

Definícia kategórií väd

Definícia vady	Definície kategórií väd / závažnosti poruchy
Kategória A / Kritická	Dodané IS/ICT riešenie nie je funkčné vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody. Systém je pre zabezpečenie činnosti objednávateľov nepoužiteľný. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za kritickú, ak viac ako 29% trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky alebo ak dáta spracúvané Objednávateľmi sú nedostupné.
Kategória B / Závažná	Funkčnosť dodaného IS/ICT riešenia je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku klienta. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za závažnú, ak 10% až 29 % trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky
Kategória C / Bežná	Ostatné drobné vady dodaného IS/ICT riešenia, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B. Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby

Spôsob nahlasovania a evidencie požiadaviek / väd

Všetky požiadavky na služby, ktoré majú mať garantovanú odozvu musia byť smerované na kontaktné čísla a adresy nižšie uvedené.

Médium	Kontakt
Web portál	https://servicedesk.alcasys.sk
E-mail	sd@alcasys.eu
Telefón 1 (T-Com)	+ 421 2 60 10 27 77
Telefón 2 (GTS)	+ 421 2 32 32 77 77
Fax	+ 421 2 60 10 27 99

Preferovaná forma komunikácie je cez servisný portál.

Uvedené kontaktné čísla sú smerované na pohotovostných technikov. Komunikácia smerujúca cez tieto kanály je monitorovaná pre účely sledovania plnenia časových termínov definovaných SLA pre konkrétneho zákazníka a pre účely reportingu.

Servisné zásahy a časy odstránenia vady

Po nahlásení požiadavky/vady sú Poskytovateľom vykonávané opravy väd nasledovne :

Kategória vady	RT	FT voice	FT total
A	1 hod	4 hod	12 hod
B	2 hod	8 hod	24 hod
C	1 deň		48 hod

Vysvetlenie :

RT – response time – čas reakcie od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

FT voice - fix time voice – čas na obnovu minimálne hlasovej prevádzky od nahlásenia vady zo strany zákazníka

FT total – fix time total – čas na úplné odstránenie vady od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

Eskalačný proces

V prípade nedodržania definovaných reakčných dôb sú v nasledujúcej tabuľke uvedené eskalačné body a časy. Vyššia úroveň má byť zahrnutá vždy vtedy, keď požadovaná lehota odozvy (RT) alebo lehota odstránenia (FT) nie sú dodržané.

T + (h ; D)	Kategória vady / požiadavky					
	A		B		C	
	RT	FT	RT	FT	RT	FT
1 h	VS		VS			
2 h	TR	VS	TR	VS		
4 h	GR	TR	GR	TR		
8 h		GR		GR		
16 h						
32 h					VS	
64 h					TR	
5 D					GR	VS
10 D						TR

Zoznam pozícií a kontakty na osoby v eskalačnom procese riešenia prevádzkových a technických požiadaviek :

Pozícia	Osoba	Tel	Fax	E-mail

Servisná starostlivosť

Servisná starostlivosť je súčasťou poskytovanej Služby technologického hostingu a pokrýva starostlivosť o software a údržbu.

Starostlivosť o softvér - Maintenance

Súčasťou služieb Maintenance sú v zmysle požiadaviek zadania :

- Poskytovanie a nasadzovanie opravných verzií/patch/service packs podľa doporučení výrobcu
- Informovanie o up-date verziách (nových patch) a ich poskytovaní a nasadzovaní
- Informovanie o upgrade upgrade verzií (nových verzií) a ich poskytovaní

Údržba – Support

Rozsah požiadaviek pre poskytovanie údržby – supportu riešenia :

- v prípade vzniku väd, ktoré zabraňujú normálnej funkčnej prevádzke, bude Poskytovateľ poskytovať údržbu (odstraňovanie väd),
- Hotline,
- Pomoc pri riešení požiadaviek buď vo forme zodpovedania otázok - telefonické / emailové poradenstvo, alebo vo forme servisného zásahu v mieste plnenia - servisný zásah údržby.

V zmysle požiadaviek zahŕňa na dodanú Službu technologického hostingu :

Help desk

- Prístup: telefón alebo email 24*7 - riešenie chýb podporovaných produktov
- Kontakty pre prístup ku službám 24*7

Médium	Kontakt
Web portál	https://servicedesk.alcasys.sk
E-mail	sd@alcasys.eu
Telefón 1	+ 421 2 60 10 27 77
Telefón 2	+ 421 2 32 32 77 77
Fax	+ 421 2 60 10 27 99

- Helpdesk: Pomoc oprávneným užívateľom s obsluhou komunikačných nástrojov a asociovaných funkcií
- Service Level Management Detailne evidovanie taskov (prijatie, pridelenie, stav, riešenie, uzatvorenie) a vyhodnocovanie dodržiavania požiadaviek SLA
- Pravidelný report stavu taskov za definované obdobie (mesiac, ¼ rok)

Incident management - Remote

- Diaľková analýza a diagnostika incidentov
- Diaľkové obnovenie prevádzky a vyriešenie komunikačných problémov
- Spustenie on-site diagnostiky, ak je potrebné

Incident management - On-site

- Hardwarové problémy riešené výmenou chybného komponentu
- On-site diagnostika na základe požiadavky prevádzkového centra

Change Management – Remote (kalkulovaný rozsah do 4 hodín mesačne)

- Vykonanie úprav v jestvujúcich aplikáciách – zriadenie agenta/supervízora, skills, skupín, úprava v jestvujúcej kampani, stratégii ap.
- Ostatné zmeny sú predmetom change requestov nad rámec podpory

Alarm Monitoring

- Online monitoring funkčných celkov vplyvajúcich na zabezpečenie plnenia SLA zákazníka
- Online dohľad nad komunikačnými zariadeniami

Training

- 1x ročne je poskytované školenie pre administrátora / supervízora call centra v rozsahu nevyhnutnom na správu a riadenie call centra pomocou poskytnutého aplikačného vybavenia.

Priebeh riešenia servisnej požiadavky

V nasledujúcom obrázku je v zjednodušenej forme popísaný priebeh komunikácie medzi zákazníkom Alcasys Slovakia pri zadávaní a riešení servisných požiadaviek.

