Registrite ja Infosüsteemide Keskus

**Turu-uuring „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“**

**(271554)**

Tallinn 2023

**Sisukord**

[Tehniline kirjeldus (kavand) 3](#_Toc149213533)

[1. Üldosa 3](#_Toc149213534)

[2. Mõisted 3](#_Toc149213535)

[3. Hangitavatele asjadele kehtivad üldised tingimused ja nõuded 4](#_Toc149213536)

[4. Kõnekeskuse lahenduse funktsionaalsed nõuded: 5](#_Toc149213537)

[5. Kõnekeskuse lahenduse kõnejaotuse funktsionaalsed nõuded: 6](#_Toc149213538)

[6. Kõnekeskuse lahenduse turvanõuded. 6](#_Toc149213539)

[7. Seadistus 7](#_Toc149213540)

[8. Opereerimise põhifunktsioonid agendi arvutis 8](#_Toc149213541)

[9. Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse funktsionaalsed nõuded: 8](#_Toc149213542)

[10. Soovituslikud lisafunktsionaalsused 8](#_Toc149213543)

[Turu-uuring 10](#_Toc149213544)

[1. Turu-uuringu põhimõtted 10](#_Toc149213545)

[2. Turu-uuringu küsimused 10](#_Toc149213546)

[Lisa 1. Informatsioon tellija kõnekeskuse kohta. 11](#_Toc149213547)

# Tehniline kirjeldus (kavand)

## Üldosa

* 1. Riigihange korraldatakse kõnekeskuse tehnilise lahenduse (edaspidiselt kõnekeskuse lahendus) kasutusrendiks kõnede vastuvõtmiseks, jaotamiseks, edasisuunamiseks ja tagasihelistamiseks. Kõnekeskuse lahendus peab sisaldama kirjaliku suhtlusmeedia funktsionaalsust.
  2. Hankeleping sõlmitakse 48 kuuks.
  3. Pakkumuse maksumusena esitatakse kõnekeskuse ühe kuu kasutusrendi tasud. Kasutusrendi kuutasu sisaldab lisas 1 kajastatud mahtusid arvestavaid agentide ja supervisor kasutajate kontosid.
  4. Pakkumuses esitatud hinnad on fikseeritud kogu hankelepingu kehtivuse perioodi jooksul. Hankija võib hankelepingu perioodi jooksul kõnekeskuse kontode hulka vähendada või suurendada ning soetada lisalitsentse kirjaliku suhtlusmeedia funktsionaalsusele.
  5. Iga viidet, mille hankija teeb käesolevas dokumendis mõnele riigihangete seaduse paragrahvi 88 lõikes 2 nimetatud alusele kui pakkumuse tehnilisele kirjeldusele vastavuse kriteeriumile, tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“.
  6. Iga viidet, mille hankija teeb käesolevas dokumendis ostuallikale, protsessile, kaubamärgile, patendile, tüübile, päritolule või tootmisviisile, tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“.

## Mõisted

* 1. Kõnekeskuse keskkond - iga kõnekeskuse kohane baasteenus, mis sisaldab ühe peakasutaja veebipõhist juurdepääsu kõnekeskuse haldusliidesele. Haldusliidese kasutamiseks annab täitja tellija töötajale, kes on määratud antud kõnekeskuse keskkonna peakasutajaks, kasutajatunnuse ja salasõna. Esmane peakasutaja saab lisada täisõigustega või vaataja õigustega peakasutajaid. Kõnekeskuse haldusliides on eesti keelne, varustatud abitekstide ja kasutusjuhendiga.
  2. Agent - kõnekeskuse järjekorra teenindaja, kes võtab vastu kõnesid ja vestlusi. Agendi lisamiseks tuleb sisestada agendi nimi ja telefoninumber või e-posti aadress. Agendil on võimalus kasutada vastamiseks kas välist telefoninumbrit või veebitelefoni. Telefoninumber ei sõltu sideoperaatorist, töötaja asukohast ega telefoni tüübist (mobiil, lauatelefon, VoIP vms). Agentidel on võimalik end sisse ja välja logida nii telefoni (IVR) kui ka teenuste portaali kaudu.
  3. Peakasutaja/supervisor– kõnekeskuse peakasutaja laiendatud õigustega, kes saab agentide kõnesid kuulata, juhendada, võtta üle agendi kõnesid ja vastavalt käesolevale dokumendile kasutada kirjeldatud õiguseid ja võimalusi. Supervisor saab hallata peakasutajaid ning agente.
  4. Teenindusaeg – kõnekeskuse teenusnumbrile ja/või teenusgrupile määratud teenindusaeg.
  5. Kõnekeskuse teenusnumber - kõnekeskuse teenusnumber on telefoninumber, millele tellija kliendid helistavad. Teenusnumbri avatud oleku aegasid (ajad, mil teenusnumbrile on klientidel võimalik helistada), seotust järjekordade või IVR-ga saab ise paindlikult muuta. Ühes kõnekeskuses võib olla mitu teenusnumbrit.
  6. Kõnekeskuse teenusgrupp - Teenusgrupp on grupp, kuhu suunatakse sideoperaatori(te) kaudu saabuvad kõned.
  7. Järjekord - teenusnumbrile helistatud kõned suunatakse järjekorda. Kõnejärjekorra puhul on võimalus tellijal ise määrata, kas helistajale mängitakse ootemuusikat, tellija poolt salvestatud teadet või mõlemat. Tellija soovi korral saab tellija muuta järjekorra seadeid: mitu kõnet korraga ootele võetakse ja mitu sekundit ühte kõnet ootel hoitakse või millal pakutakse tagasihelistamise valikut. Tellijal on võimalik määrata, mida tehakse kõnedega, kui puuduvad sisse logitud agendid.
  8. Kõnesalvestus - kõnekeskuse peakasutaja saab määrata, milliste agentide kõned salvestatakse (vaikimisi kõik). Salvestatakse kõik kõnekeskuse agentide kõned. Supervisoril on võimalik kuulata kõiki kõnesalvestusi, agendil ainult oma kõnede salvestusi.
  9. Monitooring - monitooring annab reaalajas ülevaate kõnekeskuses toimuvast: palju agente on sisse loginud, kes agentidest on hõivatud või järeltööl, palju kontakte on teenusgruppide lõikes teenindamisel või ootel.
  10. IVR-teenus, tagasihelistamine - IVR ehk eelvaliku teenus võimaldab luua helistajate poolt telefoniklahvidega juhitavaid lisavõimalusi, näiteks kõnekeskusse helistavate klientide helistamise teema valiku tegemiseks. Eelvaliku teenust on võimalik kasutada koos kõnekeskuse teenusnumbri ja järjekorraga. Tagasi helistamise võimaldab ootaval helistajal jätta tagasihelistamise palve, mille peale kõne lõpetatakse, kõnekirje jääb järjekorda ja agendil algatatakse automaatselt (tagasi) kõne järjekorra kätte jõudmisel.
  11. Järjekorra lisateenused - võimalus helistajale edastada häälteade "mitmes ta on järjekorras" või "mitu minutit tuleb tal oodata". Võimaldab korduva helistaja suunata samale agendile ja võimalik edastada teavitus e-kirjaga (näiteks peakasutajale), kui järjekord on täis või puuduvad sisse logitud agendid.
  12. Call qualification kood (kõne klassifitseerimiskood) – agent peab saama kõnele lisada eeldefineeritud teemaviite/tag’i et hiljem teemapõhiselt kõnesid analüüsida.
  13. Aruanne/Statistika – saab moodustada statistilisi andmestikke/aruandeid: kõnede arvu ja tüübi põhiselt, agentide põhiselt, gruppide põhiselt, järjekordade põhiselt, agentide tööaja kasutamise põhiselt, korduvpöördumiste põhiselt jne. Aruanded on kasutaja poolt loodavad ja regulaarselt kasutatavad eeldefineeritud raportid.
  14. Kirjaliku suhtlusmeedia funktsionaalsus – kõnekeskuse lahenduse funktsionaalsus veebivestluste (Chat) ja e-kirjade haldamiseks, mis töötab kõnede käsitlemisega samadel printsiipidel.
  15. E-kiri – Agendile kõnekeskuse funktsionaalsuses lahendamiseks suunatud e-kirjade vastamine. Peakasutajal on võimalik lugeda kõiki e-kirjade salvestusi, agendil ainult enda omi.
  16. Konverentskõne – kõne, mis on tehtud kõnekeskuses vähemalt kolme osapoole vahel so agent, klient ja kolmas osapool, sh ka kõnekeskusest väljaspool.
  17. Vahekõne – kõne, mis on tehtud kõnekeskuse keskkonnas sisse- või väljahelistatud kõne toimumise ajal.
  18. Suunatud kõne – kõne, mis on suunatud ühelt agendilt teisele vabaolevale agendile kõnekeskuse keskkonnas või kõnekeskusest välja või teisele/tagasi samale teenusgruppi
  19. Tehniline tugi - tehniline tugi sisaldab tellija nõustamist, vajadusel seadete paigaldamise abi, täiendavate teenuste paigaldamist ja rikete kõrvaldamist. Tellija peab saama nõustamist ja tehnilist tuge nii telefoni kui e-posti teel eesti keeles tööpäeviti 8.00-17.00. Täitja viib enne kõnekeskuse kasutuselevõttu läbi koolituse supervisori(te)le ja agentidele ning koostab kasutusjuhendid tarkvara kasutamiseks.
  20. Transkribeerimine – kliendi kõnede tekstikujule viimine.

## Hangitavatele asjadele kehtivad üldised tingimused ja nõuded

* 1. Kõnekeskuse majutus peab asuma füüsiliselt Eestis.
  2. Serverkeskkonnale vajadusel lahenduse käivitamiseks vajalikud riistvaralised lahendused peab tagama täitja, vastavalt tellijalt saadud informatsioonile.
  3. Kõnekeskuse teenuse planeeritud ja planeerimata katkestus töö ajal ei tohi kesta rohkem kui 2h järjest, millest on eelnevalt ette teatatud vähemalt 24h. Planeerimata katkestuste aeg kokku ei tohi ületada 2h nädalas.
  4. Kõnekeskuse lahendus peab olema võimeline esitama automaattekste, kui teenus on maas või teenuse kättesaadavuse aeg on läbi. Tekste peab saama muuta, üles laadida ja lisada nii etteplaneeritud kui kohe jõustuvaid ajutisi automaattekste (nt ajutise sulgemise ajaks).
  5. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama töötada agentidel asukohast sõltumatult ja lokaalselt hajutatuna erinevates asukohtades, samuti võimaldama kasutada vajadusel mobiilrakendust.
  6. Kõnekeskuse lahendusest peab saama teha väljavõtteid kõnelogide (CDR) kohta, üldlevinud tabelarvutuse formaadis (CSV, XLS vms).
  7. Kõnekeskuse lahendus ise ning selle kriitilised komponendid peavad olema monitooritud täitja poolt.
  8. Kõnekeskuse lahendust peab olema kaughalduse kaudu võimalik hallata.
  9. Kõnekeskuse lahendusel peab olema võimalik samasse terviksüsteemi lisada juurde kirjaliku suhtlusmeedia funktsionaalsus (Chat, e-kirjad) kõnede käsitlemisega samadel printsiipidel (järjekord, raportid, on-line ülevaade, agentide efektiivsuse mõõtmine jms).
  10. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama supervisor kasutaja õigusega kasutajal saada hilisemat aruandlust (ette antud ajavahemiku ning kõnede statistika osas) kogu oma asutuse kohta.
  11. Kõned eksporditakse Hankija nõudmisel Hankija serverisse ning kustutatakse seejärel Pakkuja serverist, pakkuja valdusesse ei jää kõnesalvestuse helifaili koopiat. Eksportimata kõnesid hoitakse süsteemis vähemalt 6 kuud.
  12. Isikuandmete töötlemisel turvalisuse tagamiseks peab täitjal olema võimalik rakendada ajakohaseid tehnilisi meetmeid, muuhulgas:
      1. Andmete täielik kustutamine teenuse osutamise lõpetamisel.
      2. Andmete kustutamise tähtaja määramine.
      3. Andmete kustutamise tingimuste määratlemine.
      4. Määratud andmete täielik kustutamine.
      5. Andmete kasutamise täielik monitoorimine nii andmete sisestamise, muutmise, vaatamise, edastamise kui ka kustutamise osas, ja soovi korral monitooringu info väljastamine.
  13. Lisas 1 on toodud välja informatsioon tellija kõnekeskuse kohta.

## Kõnekeskuse lahenduse funktsionaalsed nõuded:

* 1. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama kõnede reaalajas monitoorimist nii agentidele endile kui supervisor kasutajatele.
  2. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama luua igale töötajale personaalne agendikohane kasutajakonto, kokku kuni 100 kasutajale e. agendile, nii sisse/välja logimiseks kui agendi personaalseks töötulemuse mõõtmiseks. Vähemalt 5 agenti peavad omama Supervisori (peakasutaja) õigusi. Supervisori õigustega töökohal peab olema lisaks agendi õigustele võimalus seadistada ja juhtida agente nende tavapäraseks tööks ning võimalus sekkuda, pealt kuulata või üle võtta agentide kõnesid.
  3. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama koos järjekorras ootel olevate kõnedega kokku käsitleda vähemalt 50 üheaegset kõnet. Vastava tehnilise võimekuse sideoperaatori(te) poolt tagab tellija.
  4. Kõnekeskuse lahendus peab tagama valmisoleku teenindada kõnesid ühel ajahetkel 50 agendil, kellest samaaegselt kuni 15 tk peavad saama vastata kõnedele soovi korral mobiiltelefonidelt. Kõnesid, millele agendid vastavad mobiiltelefonidelt peab mõõtma (s.t edastama iga agendi kohast statistilist infot) ning edastama reaalajas olekuinfot (agent hõivatud/vaba).
  5. Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik kõnekeskuse kõned tellija IT-sisevõrgus asuvasse tsentraalsesse tervikandmebaasi, vastavalt p-s 9.2 (Funktsioonid, mida loetakse kõnesalvestiste käitlemise põhioperatsioonideks) toodud funktsionaalsetele parameetritele.
  6. Kõnekeskuse lahendus peab võimaldama agendil arvutitarkvara alternatiivina kasutada mobiiltelefoni. Mobiiltelefoni kasutades peab agent saama analoogselt kõnekeskusesse sisse ja välja logida; muuta valmisolekut teenindamiseks;  kõnesid teenindada vastavalt agendi oskustele ja kõnejärjekordadesse kuulumisele. Mobiiltelefoniga teenindatavad sissetulevad ja väljaminevad kõned peavad olema salvestatud ning kajastuma reaalaja monitooringus ning ka hilisemas kõnestatistikas, analoogselt tarkvaras tehtud kõnedega. Agent peab saama kõnet teisele agendile või teenusgruppi saama edasi suunata. Agendile peab olema võimalik määrata väljamineva kõne puhul helistaja numbrit - kas kasutatava SIMi number või konkreetne kõnekeskuse teenusgrupi number, numbri annab ette tellija.
  7. Kõnekeskuse lahenduse ülevaatlikku tervikinfot reaalaja (on-line) kõnekoormuse (ootel kõnede arv ning ootel oleku aeg, reaalajas teenindatavate kõnede info) ning Agentide reaalaja staatuse kohta (vaba, kõneleb, pausil, väljaloginud) peab olema võimalik samaaegselt esitleda kuni 5 asukohas või ekraanil vaatleja valitud teenusgruppides kohta ning kõikide sisse logitud Agentide tööakendes (töövaates) kõigi teenusgruppide kohta, kuhu agent on määratud.
  8. Kõnekeskuse lahenduse statistilist infot peab olema võimalik töödelda samaaegselt vähemalt 3 kasutajal.

## Kõnekeskuse lahenduse kõnejaotuse funktsionaalsed nõuded:

Kõnede jaotust juhtiv kõnekeskuse lahendus peab tagama, et:

* 1. Kõnejaotus agentidele toimub agentide personaalsete oskuste põhiselt (skill based routing) ja teenusgruppide järgi.
  2. Agentidel peab olema võimalik paralleelselt kuuluda mitmesse erinevasse teenusgruppi;
  3. Agentidele ja agentidel endil peab olema võimalus välja helistada kõnekeskuse lahenduse järjekorra või teenusgrupi väliselt.
  4. Kõnede jaotust juhtivasse süsteemi peab olema liidetud erinevates kohtades asuvad agendid ja telefoninumbrid ühtse ja ühe loogilise terviksüsteemina, sõltumata nende asukohast ja vastamisviisist (arvuti tarkvaraprogrammist, lauatelefonilt või mobiiltelefonidelt baasfunktsionaalsuses).
  5. On võimalik teha liidestamist erinevate asutusesiseste andmebaasidega täiendava info saamiseks arvutiekraanile LDAPS või samalaadse turvalise protokolli kaudu;
  6. Süsteemist on võimalik teha aruandluse jaoks väljavõtteid statistiliste andmete ja nii üksik- kui koondraportite kohta alljärgnevalt.
  7. Määratud ajavahemiku kohta (nt: päev, nädal, kuu, kvartal, aasta jms);
  8. Pakkuja säilitab statistikat kogu hanke perioodi jooksul.
  9. Teha väljavõtteid nii tabeli kui graafilisel kujul järgmistel alustel:
     1. Agentide töökoormus nii personaalselt kui ka teenusgrupi põhiselt. Siia hulka kuulub vastatud ja vastamata kõnede arv, kaotatud kõnede arv ning raportid agendi staatuste kohta;
     2. Teenindamise arvulised näitajad, sh: ootel olnud kõnede arv, teenindatud kõnede arv, sisenenud kõnede arv, vastatud kõnede arv, väljahelistatud kõnede arv, helistaja poolt katkestatud kõnede arv, nii agendi kui ka teenusgrupi põhiselt ülevoolu ja edasi suundunud ja suunatud kõnede arv, teenusgrupi ja/või agendi põhjal call qualification koodide info. First Contact Resolution Rate (FCR) – peab saama hinnata nii agendi kui teenusgrupi kohta, kui suur osa helistajatest said lahenduse esimesel (vastuvõetud, vähemalt 30 sekundit kestnud) kõnel agendiga ja rohkem (raportis määratud ajavahemikus - nt päev/nädal) tagasi ei helistanud.
     3. Teenindamise ajalised näitajad, näiteks teenusgrupi kõnede keskmine ooteaeg, maksimaalne ooteaeg, keskmine ja summaarne teenindamisaeg, agentide staatuste kestvus. Protsent kõnedest, mis vastati väljavõttes määratud ooteaja jooksul (teenusgruppide lõikes);
     4. Lahendus tagab detailse kõnelogi (CDR), mis kirjeldab kellaajaliselt kõne kulgu alates sidesüsteemi sisenemisest kuni agendi vastamiseni ja kõnekäsitluse lõpuni;
     5. Statistikat on võimalik aruandlusprogrammist eksportida;
  10. On olemas liidesed, mis võimaldavad edastada statistilist ja reaalaja (on-line) infot kolmandatele infosüsteemidele, nt andmeaita ning reaalaja API’de kaudu info edastamiseks hankija teistesse tarkvaradesse. Kõnesid peab olema võimalik agendil klassifitseerida süsteemi administraatori poolt loodud loendi alusel (nn tag külge kõnele).
  11. Kõnekeskuse lahenduse agendi tarkvara peab töötama Windows 10 ja uuemate operatsioonisüsteemidega.

## Kõnekeskuse lahenduse turvanõuded.

* 1. Süsteem peab olema kaitstud rünnakute vastu parima  OWASP (https://owasp.org/ sealhulgas: https://owasp.org/www-community/OWASP\_Risk\_Rating\_Methodology; OWASP ASVS https://owasp.org/www-project-application-security-verification-standard/) praktika kohaselt.
  2. Kõnekeskuse pakkujal peab olema läbitud Eesti Infoturbestandardi audit või olemas ISO 27001 sertifikaat või nendega samaväärne tunnistus/sertifikaat.
  3. Agendi ja serveri vaheline liiklus peab olema krüpteeritud.
  4. Kõik paroolid ja salasõnad peab rakendus alati salvestama vaid krüpteeritud kujul. Krüpteerimise korral tuleb kasutada tugevaid algoritme.
  5. Kõnekeskus peab logima turvalisuse seisukohalt kriitilised sündmused, nagu sessiooni algamine ja lõppemise, rolli muutumine. Kõnekeskus peab logima kõnefailidele ligipääsu. Logi peab sisaldama kõigi failidega tehtavate toimingute kohta kasutaja ID, mis tegevused andmetega tehti (loomine, muutmine, kustutamine, vaatamine) ja kas tegevus õnnestus. Logi peab olema lihtsalt inim- ja masinloetav.

## Seadistus

Kõik kõnekeskuse lahenduse teenusgrupid (hankija juures asuvad erinevad kõnekeskused), agendid ja nendega seotud teenused peavad olema eraldi seadistatavad vähemalt järgmistes parameetrites:

* 1. Teenusgruppide vahelise kõnede ülevoolu (overflow) alusel;
  2. Teenusgruppide erinevad ja automaatselt aktiveeritavad avamis- ja sulgemisajad;
  3. Ühekordsete ja püsivate erandite seadistamise võimalus avamis- ja sulgemisaegadele;
  4. Soovitud teenustaseme piirid ja reeglid, mille alusel jagatakse kõned agentidele;
  5. Grupi sulgemise tingimused;
  6. Kõneteadete määramine;
  7. Võimalus määrata täpne aeg, mille möödudes kõne antakse mittevastamise korral ühelt agendilt edasi järgmisele;
  8. Alarmide määramine – viimane sisse logitud agent, ooteaegade ületamine, sisse logitud agentide hulk alla defineeritud piiri;
  9. Teenusgrupile peab olema võimalik määrata mitmetasandilised valikud koos teadetega (IVR – Interactive Voice Response);
  10. IVR peab võimaldama liidestumist väliste süsteemidega;
  11. Agentidele peab olema võimaldatud taustatöö (clerical time) seadistamine, võimalus supervisoril näha/mõõta agentide taustatööl viibimise aega;
  12. Supervisoril peab olema võimalik agent pausile lülitada või pausilt tagasi kutsuda;
  13. Agendi poolt taustatöö aja täiendav pikendamise võimalus;
  14. Agentide automaatse teenusgruppidesse sisselogimise võimalus;
  15. Kõnele klassifitseerimiskoodi (Call Qualification Code) lisamise võimalus, ühele kõnele peab olema võimalus lisada soovi korral mitu erinevat klassifitseerimiskoodi; Koode peab saama eeldefineerida teenusgruppide lõikes ja supervisori poolt lisada/eemaldada ja muuta.
  16. Kõne korduva ühendamise prioriteedi seadmine kliendiga juba rääkinud agendile vähemalt 7 päeva pikkuse ajaliselt tagasi vaatava mäluga;
  17. Sisenevale kõnele teadetega tagasihelistamise võimaluse pakkumine (Call-Back), ootejärjekorras kohta kaotamata Call Back pakkumise aega (nt 30 sekundit/1 min ootejärjekorras olemist) peab saama vabalt määrata ja muuta.
  18. Süsteemi kasutajaid on supervisori poolt võimalik vabalt juurde luua, muuta ning kustutada;
  19. Kõne sisenemisel peab olema agendil võimalik näha helistaja telefoninumbrit ning mitme teenindatava kõnejärjekorra puhul ka teenusgrupi nime, kust kõne on tulnud;
  20. Kõnejärjekordade korral peab olema võimalus määrata, milliseid järjekordasid agendid eelisjärjekorras teenindavad;
  21. Agentide oskused grupi siseselt on vabalt defineeritavad, muudetavad, kustutatavad ning agentidele määratavad. Agentide oskus on kvalifikatsioon, mille alusel kuulub agent teenusgruppi:
      1. Ühel kasutajal võib olla mitmeid oskuseid;
      2. Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisse loginud kasutajatele;
      3. Agendid on võimalik lisada teenusgruppidesse;
      4. Agentide rollid on vabalt defineeritavad, muudetavad, kustutatavad ning kasutajatele määratavad. Kasutajate rollidega määratakse ära kasutajate õigused süsteemi kasutamisel.
  22. Süsteemi sisenemisel on agenti võimalik autentida kasutajanime ja parooliga. Autentimise ebaõnnestumisel kuvatakse kasutajale vastav teade.

## Opereerimise põhifunktsioonid agendi arvutis

Agendi arvutis kõnekeskuse lahenduse käsitletavatele telefonikõnedele peab võimaldatama järgmisi opereerimise põhifunktsioone:

* 1. Kõnede vastuvõtmine;
  2. Välja helistamine;
  3. Vahekõned;
  4. Konverentskõnede tegemine;
  5. Kõnede suunamine teisele kasutajale, teise teenusgruppi /tagasi samasse teenusgruppi või süsteemivälistele numbritele;
  6. Kõnede teenuspõhine eristamine. Vastavalt valitud teenusnumbrile, suunatakse kõne sellele teenusnumbrile määratud teenusgruppi;
  7. Süsteem kuvab agendile kõne põhiandmeid nagu aeg, helistaja telefoninumber, kõne kestvus ja suund (sisenev või väljuv kõne);
  8. Kõnede logi agendi programmis (koos võimalusega kõnesalvestuse kuulamiseks ja tagasihelistamiseks);
  9. Agendil on võimalik määrata oma valmisolekut kõnedele vastamiseks;
  10. Agendil on võimalik panna end ajutisele pausile, süsteemist samas välja logimata;
  11. Kasutaja valmisoleku staatus on nähtav kõikidele teistele süsteemi kasutajatele;
  12. Süsteemi kasutajatel (agendid, supervisor) on võimalik omavahel suhelda lühisõnumite (nn sisene-Chat) saatmise teel;
  13. Süsteem võimaldab igal agendil enda töökoha arvutist ja kõnekäsitlusega samast programmi aknast jälgida järgmisi reaalaja (Real-time) statistikaga seotud andmeid:
      1. Kasutajate staatus;
      2. Teenindamisega seotud arvulised näitajad nagu näiteks ootel olevate kõnede arv, teenindamisel olevate kõnede arv ning pikkus;
      3. Statistikat peab olema võimalik kuvada ka graafilisel kujul.

## Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse funktsionaalsed nõuded:

* 1. Kõnesalvestus salvestab kõik kõnekeskuse lahenduse süsteemis teostatud telefonikõned. Siia hulka kuuluvad süsteemi sisenevad ja süsteemist väljuvad kõned.
  2. Funktsioonid, mida loetakse kõnesalvestiste käitlemise põhioperatsioonideks:
     1. Kuulamine, kuulamise peatamine ning taaskäivitamine;
     2. Ajas edasi ja tagasi liikumine kogu kõne ulatuses;
     3. Kõnesalvestussüsteem näitab helistaja numbrit, vastaja numbrit, teenusgruppi, kõne kestvust, kõne suunda (sisenev/väljuv), kõne kuupäeva ja kellaaega;
     4. Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata samast arvuti töölaua tööaknast/alamaknast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi;
     5. Supervisor peab kõigi teenusgruppide ja agentide kõnesid saama kuulata tarkvaras või selleks eraldi loodud lahenduses ka ilma kõnesid eelnevalt eksportimata;
     6. Kõnesalvestisi on võimalik sorteerida ja filtreerida kõne suuna, vastanud agendi, A- ja B-Numbri ning aja järgi;
     7. Kõnesalvestisi peab olema lisaks kuulamisele võimalik salvestada süsteemist välja süsteemiväliseks kuulamiseks;
     8. Kõnede kuulajate rollid on supervisor või agent. Supervisor saab luua ja defineerida agentide ligipääse, vaikimisi peab supervisor saama kuulata kõikide agentide ja teenusgruppide kõnesalvestisi ning agent enda kõnesalvestisi;
     9. Kõnesalvestussüsteem säilitab Pakkuja keskses andmebaasis viimase kuue kuu vältel tehtud kõnesalvestised;
     10. Kõnesalvestisi on võimalik sorteerida kõnejaotussüsteemi teenusgrupi järgi.

## Soovituslikud lisafunktsionaalsused

* 1. Kõnesalvestuste transkribeerimine – eesti, inglise ja vene keelsetest kõnedest.
     1. Transkriptsiooni lisamine kõnelogisse, transkriptsioonide säilitamine vähemalt 6 kuud. Transkriptsioonide automaatse ekspordi võimalus Hankija serverisse või pöördumiste haldamise (Jira/Smax vmt) tarkvarasse koos call qualification koodi, agendi ja kõne toimumise aja infoga.
     2. Transkriptsiooni põhjal kõne automaatne analüüs, et tuvastada kõnest pöördumise eesmärk, lisada automaatselt sildid (call classification koodid).
  2. Helistajate tagasiside küsimine ja rahulolu statistika.
     1. Kõnede puhul, mis jõudsid agendini ja kestsid rohkem kui 30 sekundit, tuleb pärast kõne lõppu helistajale saata tagasiside andmise küsimus nt SMS rahulolu hindamise lingiga. Lisaks numbrilisele rahulolu (nt CSAT) peab helistaja saama jätta ka vabas tekstiväljas tagasisidet. Antud hinnangute põhjal peab saama vaadata statistikat soovitud aja või antud hinnangu lõikes (nt päev, nädal, kuu, aasta; ainult positiivsed/negatiivsed hinnangud) ning ka üksikhinnanguid. Samuti peab saama vaadata vabatekstina antud tagasisidet. Hinnanguid peab saama eksportida. Süsteem peab jälgima, et hankija määratud perioodi jooksul (nt 1 päev/nädal/kuu) ei saadetaks korduvale helistajale küsitlust. Hankija peab saama numbreid, millele küsitlus saadetakse ka blacklistida. SMS saaja peab tagasiside küsimustikku täites saama keelata edaspidi endale edasiste tagasiside küsitluste saatmist.
     2. Helistajate (kõned agendiga, mis on kestnud vähemalt 30 sekundit) info eksportimise võimekus teise tarkvarasse/süsteemi, mis võimaldab rahuloluküsitlusi välja saata.

# Turu-uuring

## Turu-uuringu põhimõtted

* 1. Turu-uuringu viiakse läbi riigihangete registri vahendusel, osaleda on võimalik kõigil potentsiaalsetel pakkujatel.
  2. Turu-uuringus pakkumusi ei esitata. Vastused hankija küsimustele ja muud ettepanekud saab saata ainult RHR teabevahetuse lehel "Sõnum hankijale". Info võib soovi korral esitada eraldi failina.
  3. Juhul, kui turu-uuringus osaleja ei soovi esitatud vastuseid ja ettepanekuid esitada RHR-s avalikult, tuleb märkida „sõnum hankijale“ juurde nähtavus „ainult saajale“.
  4. Turu-uuringu käigus saadud vastuste põhjal täiendab hankija vajadusel hanke tehnilise kirjelduse kavandit.
  5. Hankija tagab turu-uuringu tegemisel ja selle käigus saadud nõuannete kasutamisel mittediskrimineerimise ja läbipaistvuse põhimõtete järgimise. Konkreetsetele turu-uuringus osalejatele riigihanke avaldamisel ei viidata.

## Turu-uuringu küsimused

Palume pakkujatel hinnata tehnilises kirjelduses toodud nõudeid ning pakkuja võimekust nõuete täitmiseks.

1. Kas hanke tehnilises kirjelduses kirjeldatud nõudeid (tehnilise kirjelduse p 3-9) on pakkuja võimeline täitma?
2. Milliseid tehnilise kirjelduse punktis 10 nimetatud soovituslikke nõudeid on pakkuja olemasolev lahendus võimeline täitma?
3. Millist/milliseid kõnekeskuse tarkvara toodet oleks pakkuja antud (kohustuslike) nõuete põhjal valmis pakkuma, võimalusel lisada viited toote veebilehele?
4. Kas pakutavat kõnekeskuse lahendust on võimalik majutada täiel määral hankija määratud asukohas? Milline oleks Teie hinnangul muu mõistlik majutuse lahendus? Kas majutuse pakkumisel muus asukohas kui hankija määratud asukoht, kaasnevad pakkujale täiendavad kulud?
5. Palume pakkujatel lisada ettepanekuid funktsionaalsuste täiendamiseks, mis aitaks hankijal saada heal tasemel, kasutajasõbralik ning innovatiivseid lahendusi võimaldav kõnekeskus. Kui vastavate ettepanekute hanke nõuetena lisamine muudaks pakkumuse orienteeruvat maksumust, tuua palun eraldi välja orienteeruv hind.
6. Palume pakkujatel anda orienteeruv hinnang pakkumuse maksumusele ning eraldi orienteeruv hind iga punktis 10 toodud soovitusliku lisafunktsionaalsuse maksumusele, eeldusel, et pakkujal on võimekus lisafunktsionaalsust pakkuda või arendada.
7. Kui pikk on pakkuja poolt pakutava lahenduse paigalduse ning seadistuse aeg eeldusel, et hankija peab hetkel kasutusel oleva kõnekeskuse vahetama uue vastu?
8. Muud ettepanekud hankijale.

# Lisa 1. Informatsioon tellija kõnekeskuse kohta.

RIK klienditugi

Välja toodud on nii agentide, numbrite kui kõnede hetkemahud ning praegune teenuse tööaeg. Peab saama hankeperioodil vajadusel mahte suurendada või vähendada.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kõnekeskuse nimetus** | **RIK klienditugi** |
| Agendid ja supervisorid | 50 agenti, 3 supervisorit |
| Mitu agenti on korraga online | 30 agenti |
| Mitu kõnet päevas | Tavapäraselt u 300 kõnet päevas. Hooajaliselt tipp-päevadel u 600 |
| Mitu erinevat teenusnumbrit ja gruppi kasutatakse | 14 põhigruppi + 10 overflow gruppi  Gruppidesse suunamine toimub hetkel üheksalt telefoninumbrilt (osa suunavad läbi IVR valikute, osa otse teenusgruppi) |
| Mitu kõnet maksimaalselt korraga rääkimas ühe teenusgrupis all, mitu kõnet järjekorras | 15 samaaegselt rääkimas, 20 kõnet korraga igas teenusgrupis järjekorras |
| Teenuse tööaeg | Teenus peab olema kättesaadav ajavahemikus 8.00-17.00 |