

Registrite ja Infosüsteemide Keskus (RIK) on lähiajal läbi viimas riigihanget kõnekeskuse lahenduse kasutusrendiks. Riigihanke ettevalmistamiseks viib RIK läbi käesolevat turu-uuringut.

Turu-uuringu raames esitati riigihangete registri vahendusel potentsiaalsetele pakkujatele hanke tehniline kirjeldus arvamuse avaldamiseks ja turu-uuringu küsimustele vastamiseks.

Turu-uuringu raames esitati potentsiaalsetele pakkujatele küsimused, mille vastused olid alljärgnevad:

1. Kas hanke tehnilises kirjelduses kirjeldatud nõudeid (tehnilise kirjelduse p 3-9) on pakkuja võimeline täitma?

Telia	Jah, agendile saab juurde tellida Chat (veebivestlus) ja e-mail lisalitsentse ja vastavaid Chat/e-mail järjekorra litsentse
Prominion	Jah
Adventus	Palume võimalusel laiendada lahenduse majutusnõuet EL põhiseks . Ülejäänud osas täidame kõike punkte. Täpsemalt allpool lahti kirjutatud.

2. Milliseid tehnilise kirjelduse punktis 10 nimetatud soovituslikke nõudeid on pakkuja olemasolev lahendus võimeline täitma?

Telia	Punkt 10.1. koos alampunktidega: Telia kõnekeskuse lahendused transkribeerimist rakenduse siseselt ei tee. On võimalik eksportida kõnesalvestis 3. osapoole tarkvarasse/teenusosutajale ja transkribeerida eraldi. Funktsionaalsus sõltub 3. osapoole võimekusest. Punkt 10.2. on lahendatav, nt. sidumine Recommy lahendusega. Tegelikult saadab Telia kõneinfo, mille alusel recommy teeb otsuse, kas edastada rahuloluküsitlus. Kui otsus on jah, siis Telia süsteemi kaudu saadetakse vastav SMS.
Adventus	Transkribeerimine -Genesysel on olemas vene ja inglisekeelne moodul (cloud 3. lisatasu eest). Genesysel on plaanis ka välja töötada lahendus eesti keeles. Täna oleme lahendanud eestikeelse toe koostöös eesti tootjaga Feelingstreamiga (nendel on olemas kõik keeled) https://www.feelingstream.com/ 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. API'sid kasutades saab erinevat infot pärida ja exportida. Võimalik on mitte saata kogu infot, aga näiteks linki infole. See punkt samuti koostöös Feelingstream'iga a. Transkriptsiooni põhjal kõne automaatne analüüs, et tuvastada kõnest pöördumise eesmärk, lisada automaatselt sildid (call classification koodid). /feelingstream Koostöös Feelingstreamiga
Prominion	Transkribeerimine ei ole iseenesest probleemiks, kuid on 2 ettepanekut: • Soovitud keeltes transkribeerimiseks oleks tarvis ka kõnede puhul eelnevalt tuvastada keel. Seda saab teha kas IVR-is siseneva kõne puhul või siis väljuva kõne puhul õige grupi valimisega. • Saame täita vajadusel ka punkti „10.1.2. Transkriptsiooni põhjal kõne automaatne analüüs, et tuvastada kõnest pöördumise eesmärk, lisada

	automaatselt sildid (call classification koodid).“, kuid selle puhul arvan siiski, et oleks mõistlik hankida spetsiaalset toodet. Nimelt seda teevad paremini need teenusepakkujad, kes just sellele on spetsialiseerunud.
--	--

3. Millist/milliseid kõnekeskuse tarkvara toodet oleks pakkuja antud (kohustuslike) nõuete põhjal valmis pakkuma, võimalusel lisada viited toote veebilehele?

Telia	arvestades esitatud kommentaare ja muudatusettepanekuid (punktid 5.1.; 7.21.2; 8.12;) saame pakkuda teenuse Telia arendatava KÕNEKESKUS teenuse baasil. Lisainfo Telia kodulehel: Kõnekeskuse lahendused ettevõttele - Telia
Adventus	Genesys Cloud CX. Tegemist on Gartneri järgi läbi aastate kõige innovaatisema pilvelahendusega. Ka meie kliendid on Genesysse pilvelahenduse leidnud. Riigiasutustest kasutab Genesys Cloudi Eesti Töötukassa ja Eesti Energia. Eraettevõtetest SEB Eesti, Läti ja Leedu. Teisteks Eesti klientideks on veel nt Swedbank ja Tele2. https://www.genesys.com/genesys-cloud
Priminion	Sinch Contact Pro, mida serveeriksime Prominioni Eestis asuvatest pilveserveritest. Toote infomaterjalid saadaval siin: https://docs.cc.sinch.com/ Tootest videod YouTube (Toode ajas areneb järjest edasi ning kasutajaliidesed on juba täna uuemad ja rohkemate funktsionaalsustega. Samuti on osades videotest Sinch Contact Pro näited koos integreerituna teiste toodetega): https://youtube.com/playlist?list=PLDWxiKsSIVPKgNUzKJWGZeur78UqIT6t&si=6vEWvP-t1bcobln8

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 pakkuja täiendavad kulud?

Telia	Kõnekeskus lahendust ei ole võimalik majutada Hankija asukohas. Kui jääb Hankija asukohta majutamise nõue, siis saame pakkuda kõnekeskuse teenuse Sinch Contact Pro platvormi baasil (maksumus on oluliselt kõrgem). Telia kõnekeskus lahendus on juba majutatud Telia kahes erinevas andmekeskuses eestis (ISO27001 sertifitseeritud), ja teenus on disainitud kõrgkäideldavana. Teenuse majutamise kulusid Hankijale ei kaasne. Samuti sisaldub kuutasus juba piisavas mahus kõnekanalid sidevõrguga (s.t. et teil ei kaasne ka kulusid sidevõrguga ühendamiseks) ja saate reaalse ülevaate kõnede koormusest (mitte statistika ei ole piiratud kõnekanali mahuga – hankija asukohas majutades oleks Punkt 4.4. alusel kanal sidevõrguga 50 kõnekanalit, seega 51. kõne ei jõua üldse kõnekeskusesse (kanalid täis ja helistaja saab kinnitooni) ja statistikas jääb see vastamata kõne kajastamata).
Adventus	Genesys cloudi majutuse kulud sisalduvad keskkonna kuutasus. Palume lahenduse majutuse asukohta laiendada Euroopa Liidu maadele. Pakume kontaktikeskust täispilvelahendusena. Keskkond on kohe valmis kasutamiseks. Puudub vajadus hoolduspausideks ja üldse riistvara ja tarkvara ning andmebaasidega tegelemiseks. Genesysse Cloud on majutatud Amazon AWS platvormil active-active-active lahendusena Euroopa Liidus (Frankfurt-Dublin-Paris). Lahenduse arendusega tegeleb kokku umbes 5000 arendajat üle maailma. Eelmise aasta jooksul lisandus keskkonda 370 uut funktsiooni. Uus relis on 1*nädalas. Kasutajad võivad uuendused kasutusele võtta omas tempos. https://help.mypurecloud.com/releasenote/

	https://status.mypurecloud.com/
Prominion	Jah. Meil on võimalus Sinch Contact Pro lahendust pakkuda: • Prominioni Eestis asuvatelt pilveserveritelt (dubleerimiseks majutatud kahes serverikeskuses Telia Eesti ning Citic Telecom CPC Estonia serveri majutuskeskustes). • Hankija serveritel. • Muudel pilveserveritel. Näiteks meil mitmed kliendid Amazon AWS serveritel Frankfurtis. Hindadel on väikesed erinevused. Kõige soodsam on Hankija serveritel majutatud lahendused (ca -10% soodsam võrreldes muude variantidega), kuid meie kogemusel enamjagu kliente valib kas Amazon AWS majutuse või siis Prominioni Eesti pilveserverite majutuse. Meie poolt majutatud teenuse puhul eraldi majutuse tasusid ei lisandu ning kõik kulud sisalduvad kasutaja litsentsi kuutasus

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.

Telia	Ettepanekud on esitatud trakitavalt dokumendis koos kommentaaridega. Esitatud ettepanekute alusel saaksime pakkuda KÕNEKESKUS teenuse, mis on soodsam.
Adventus	*Huivitavaks funktsionaalsuseks on nt: ekraanijagamine kliendiga. Klient saab näidata, kus kohas ta kodulehel on ja agent saab punase täpi abil näidata, kuidas paremini navigeerida, kuhu vajutada jne. (sisaldub hinnas Cloud2) *Ekraanisalvestus vestluste ajal. (sisaldub hinnas Cloud2) *Kindlasti on asjakohane kvaliteedimoodul. Saab etteantud vormide põhjal kõnesid kuulata/hinnata. Vorme ise teha. (sisaldub hinnas Cloud2). *Keskkonna mänguliseks tegemine. Erinevate teemade eest saab anda agentidele punkte nt: vastuvõetud kõnede hulk, õigeaegne pausi võtmine jne. Palju võimalusi teemasid punktideks muuta. Nii tekivad edetabelid ja kasutajatel on huvitavam. (umbes +30% cloud 3 pakett). *graafikute moodul (standard versioon Cloud2 hinnas). Annab agentidele märku, millal on nt aeg pausi tegemiseks või lõunale minemiseks. *Võimalik ka lahendus, mis ennustab, kui palju tööjõudu meil mis hetkel tarvis on + automaatne graafikute tegemine etteantud parameetrite järgi. (umbes +30% cloud 3). *Workitems/tasks Erinevate tööülesannete kirjeldamine ja edasisaatmine. Tuleb kõne, palutakse midagi teha, sellega tegeleb agent X. Teen taski suunan X'ile tegemiseks. (lisatasu eest. Hetkel on väljatöötamisel tuleb ilmselt järgmise aasta esimeses kvartalis) *Erinevad automatiseerimise võimalused chatbotid, KKK'd (nii kodulehena kui ka chatimoodulis) Chatis saab otse küsida enne KKK's kui agendini edasi suunatakse. *Agent assistent – aitab nt Chati kasutajal leida automaatselt KKK'st õige vastuse agendile. *Genesys Cloudi keskkonnas on lisaks Appfoundry. Seal on erinevate usaldusväärsete ettevõtete poolt valmis kirjutatud tarkvara, mida saab keskkonnaga otse liita (lisatasu eest). Palju võimalusi erinevaid probleeme lahendada. Palju valmiskirjutatud integratsioone. https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud * Canned responses (otsitavad varem ettevalmistatud vastused, mis kiirendavad oluliselt emailidele ja chattidele vastamist)

	* Agent scripting (abilehekülgede süsteem agendile) * data tables – võimalus tuua välja teatud olulisi konfiguratsioonikohti lihtsamasse formaati, mis võimaldab teatud infot väga kiiresti muuta nt IVR'is uue teksti sisse kirjutada õigesse kohta – peale salvestamist loeb süsteem selle kohe ette. Muuta tagasihelistamise funktsiooni pakkumise aega. Suunata sissetulevad kõned teatud numbritele jne. * SMS ja Emaili automaatne väljasaatmise kampaaniaid. * Outbound campaign – listi saab sisse laadida ja helistama panna. * Kõikide kõnesalvestiste krüpteerimine + võimalus kasutada kliendivõtit krüpteerimisel.
Prominion	Ei oska hetkel midagi spetsiifilist välja tuua. Võibolla see, et meil lahendus sisaldab chat/e-mail teenindustel kasutada ka eelseadistatud malle (Templates), mis ka teenuse hinna sees.

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.

Telia	10.1 – 3. osapoole teenus. Telia ei oska anda maksumust. Kõnesalvestuste edastamine transkribeerimiseks on seadistamise küsimus. 10.2 – küsitluste saatmine ise oleks 3. osapoole teenus (nt. recommy), millega Telia lahendus seotakse. Telia poolt on vajalik MultiSMS konto (<u>MultiSMSi sõnumipakett - Telia</u>) küsitluste SMS-de edastamiseks ja kõnekeskuse seadistamise töö Alternatiivina on Telial kõnekeskuse lahenduses eraldi teeninduse hindamise litsents, mis võimaldab seadistada teenuse hindamise ning küsida helistajatelt kõnejärgselt hinnangut teeninduse kvaliteedile.
Adventus	Genesys cloud 2 pakettis sisalduvad: sms, kõned, email, sotsiaalmeedia, graafikud(manuaalne), tagasihelistamine, kampaaniamoodul, ekraanijagamine, ekraanisalvestamine, kvaliteedimoodul jpm. Kõik agendiltsentsi omanikud võivad olla supervisorid, oleneb antud õigustest. Genesys Cloud ei erista ega hinnasta supervisorit teisiti.
Prominion	Transkribeerimine, aktiveerimine. Ei sisalda transkriptsiooni põhjal kõne automaatset analüüsi.

7. Kui pikk on pakkuja poolt pakutava lahenduse paigalduse ning seadistuse aeg eeldusel, et hankija peab hetkel kasutusel oleva kõnekeskuse vahetama uue vastu?

Telia	Hinnanguliselt kuni 1 kuu (arvestades ka koolitusi). Pakkuja saab tarnida kõnekeskuse demoversiooni (1 kuu täisfunktsionaalsuses, 1 teenusnumbriga)
Adventus	Oleneb keerukusastmest. 2 nädalat kuni 3kuud. Kõige keerulisema lahenduse ülespanek võttis 3 kuud: 5 riiki 85 flow'd ja väga palju erinevaid kasutajaid ning teenuseid. Teie lahenduse puhul tundub suurusjärg esmapilgul 3-4 nädalat.
Prominion	1,5-2 kuud

8. Muud ettepanekud hankijale.

Telia	Meie ettepanek on võimalusel katsetada Telia kõnekeskust (demo võimalus). Hanke vaates hinnatabelis detailsemalt kirjeldada erinevad komponendid ja nende ühikuhinnad – Telia lahenduses saab peakasutaja ise agente juurde tellida või ka vajadusel vähendada ja kuutasu automaatselt muutub
-------	---

Adventus	Soovitame ühendust võtta meie klientidega riigi sektoris. Kontaktidele on ette teatatud ja nad on nõus oma kogemusi hea meelega jagama/näitama ja rääkima kuidas nad riigihanke läbi viisid. Mõlemad ettevõtted tegid sarnaselt turu-uuringu. *Mõistlik on enne hanke väljakuulutamise lasta pakkujatel teha keskkonna demo ja küsida täpsustavaid küsimusi. *Edukad kontaktikeskuse riigihanked on tavaliselt üles ehitatud põhimõttel, et mingid kindlad vajalikud funktsioonid annavad teatud arvu punkte ja need summas moodustavad nt 40-60% üldkaalust. *Osadel riigihangetel on kaasatud ka otseseid keskkonna kasutajaid ja on palutud neil hinnata töötamise mugavust ja see on andnud osaliselt punkte. Hea meelega vastan kõigile tekkida võivatele küsimustele.
Prominion	• Punktis 2.1 on toodud „Kõnekeskuse haldusliides on eesti keelne, varustatud abitekstide ja kasutusjuhendiga.“. Meie pakutaval lahendusel on teenindaja ja supervisor kasutajate liidesed olemas eestikeelsena (https://docs.cc.sinch.com/onpremise/fp19/masterguide/en/oxy_ex-1/common/jpc1615834181642.html). Haldusliides (System Configurator) on inglise keelne, mis küll vajadusel on võimalik tõlkida eesti keelseks, kuid mõistlikum oleks see jätta inglise keelseks ning lihtsalt nõuda eesti keelset kasutusjuhendit Meie pakutaval tootel IVR-i rakendusel on samuti litsentsitasu, mille suurus sõltub ühes kuus maksimaalselt IVR-is samaaegsete kõnede arvust. IVR-is asub helistaja sel hetkel, kui tal on vaja teha klahvivajutustega valik ning kui valik tehtud, siis liigub ta edasi IVR-ist kõnejärjekorda. Samuti IVR-i kasutame ka kõneloogika automatiseerimisel, näiteks kolmanda osapoole tarkvaraga liidestusel, kui vaja helistaja automaatselt suunata edasi teatud järjekorda. Sellisel juhul on helistaja IVR-is vaid hetkeks. Seega soovitame ka IVR puhul küsida hankes hinda

Tehnilise kirjelduse ettepanekud / kommentaarid

Tehnilise kirjelduse p	Ettepaneku tegija	Ettepanek / kommentaar
1.1	Telia	Punkt 1.4. ja 3.9 järgi chat ja e-kirjad oleks eraldi vajadusel lisatavad. Täpsustada sõnastust, et üheselt selge, et maksumuses ei pea täiendavalt lisatavad chat ja e-kiri sisalduma
1.3.	Telia	Lisas 1 tuleks koostada hinnatabel selliselt et on eraldi toodud agendi ja supervisor ühikuhinnad ja vastavalt ühikuhinnale ja kogusele kujuneb kogumaksumus. Selle ühikuhinna alusel saab siis ka agente vähendada/suurendada ja vastavalt kuutasu väheneb/suureneb vastavalt tellitud agentidele
1.4.	Telia	Lisada täiendus: Hankija tasub kuutasu vastavalt reaalselt tellitud agendi ja supervisor litsentsi kogustele pakkumuses esitatud ühikuhinna alusel. Pakkuja esitab hinnatabelis lisaks Kõnekeskusest välja juva kõne ühe minuti maksumuse Eesti laua- ja mobiilside võrkudesse. Muude teenuste eest (m.h. kõnekeskusest väljuvate kõnede eest rahvusvahelistesse või eritariifsetesse võrkudesse või Tehnilises kirjelduses nimetatata kõnekeskusega seonduvad hankijaga kokkuleppel tellitud lisateenused) tasub Hankija vastavalt pakkumuses esitatud hinnakirjale või sellest soodsama hinnaga.
3.1.	Telia	Lisada täiendus: "majutuse tagab täitja"
3.1	Adventus	Genesys cloud pilvetarkvara keskused Euroopas on Saksamaal, Iirimaa või Prantsusmaal.

		Kuna teenus töötab põhimõttel – kõned suunatakse pilveteenuse IP'le, siis on võimalik, kui Eesti on välja lõigatud ülejäänud maailmast, suunata kõned nt Eesti lauatelefonidele või mobiiltelefonidele (koostöös operaatoriga). Palume võimalusel laiendada majutusnõuet EL põhiseks.
3.2.	Adventus	Kuna tegemist on täies ulatuses CCaaS (kontaktikeskus teenusena) lahendusega on keskkond juba täies ulatuses valmis. Lepingu sõlmides avatakse ligipääs ja meie aitame vastavalt vajadusele konfigureerida. Genesys vastutab täies ulatuses keskkonna eest sealhulgas on 24/7 monitooring ja proaktiivne vigade parandus.
3.3	Adventus	Genesys on ehitatud pilvelahendusena nullist ja koosneb omavahel ühendatud mikroteenuste pilvest. Tarkvara uuendused ei vaja katkestust. Genesys Cloudi staatus ja ülevaade koos ajalooliste andmetega on koguaeg avalik ja kättesaadav: https://status.mypurecloud.com/
3.3	Telia	Lisada täiendus: "planeeritud katkestusest peab olema eelnevalt ette teatatud"
3.4.	Adventus	Genesys Cloudis on olemas eestikeelne kvaliteetne (ei ole nn robotihäälelikku masinlugemist) tekst-kõneks teenus. Seega uue teksti üleslaadimine ja esitamine otse IVR'is või mujal vajalikus kohas võtab aega nii kaua, kui kirjutada eestikeelne lause ja vajutada „salvesta“. Samuti toetame ajagraafikute alusel tekstide vahetamist.
3.5	Telia	Mobiilirakendus (äpp) on piirav. Laiemalt mobiililt (nt. mobiilirakendus või brauseripõhine ligipääs või Telias ka tavalise mobiiliga saab vastata kõnele ja sisse/välja logida ning olles Telia võrgus saab prefiksiga "0" valides välja helistada kõnekeskuse teenusnumbri kaudu (ehk ei ole üldse mobiilirakendust vaja).
3.5	Adventus	Genesys Cloud töötab kõikjalt, kus saab kasutada internetilehitsejat. Toetatud on (Chrome, Firefox, Edge). Mobiilirakendusi on kaks: 1) On mõeldud kasutajatele, kes tahavad kasutada Genesys Cloudi ainult igapäevaseks helistamiseks. Mõeldud kasutajatele, kellel on otsenumber. Kõned salvestatakse. Agendilitsentsi ei ole tarvis. Ei võimalda järjekorras olemist. Rakendus peamiselt mõeldud kontoritöötajatele tavalise helistamisteenusena/lauatelefoni asendusena. 2) Täislahendus mobiilis. Kontaktikeskuse funktsioonid ja kõik meediad on toetatud. (Lisandub agendilitsentsi tasule).
3.7.	Telia	Lisada, et komponendid peavad olema dubleeritud
3.7.	Adventus	Kõik komponendid ja on jälgitud Genesys meeskonna poolt koguaeg. Vea ilmnemisel reageeritakse koheselt tavaliselt enne, kui viga jõuab laialdaselt avalduda. Pilvearhitektuur võimaldab vigase teenuspunkti kustutada ja uue virtuaalserveri sama teenusega koheselt asemele tekitada. Samuti tagab mikroteenuste põhine pilvearhitektuur, et ühe teenuse kahjustumine ei levi teistele.
3.8.	Telia	Täiendada: "Vähemalt üks administraatori litsents peab sisalduma kuutasus"
3.8.	Adventus	Kõnekeskuse teenust on võimalik kaughalduse teel hallata. Kõik toimub ühest ja samast veebiliidesest. Ligipääs oleneb õigustest. Ligipääs on kas kaheastmeline tuvastamisega või integratsioon teie active directoryga – sellisel juhul on kontaktikeskuse kasutajate haldus AD's. Integratsioon AD'ga on ette valmis ja on lihtne võtab aega 1-2h. Lähemalt Single-sign-on võimalustest: https://help.mypurecloud.com/articles/about-single-sign-on-ssso/

3.9.	Adventus	Kõik küsitud funktsioonid on olemas. Lisaks sotsiaalmeedia, arendusjärgus ka sisesed ülesanded /taskid. Kõik meediad tulevad ühtsesse kasutajaliidesesse alati ühtemoodi ja on käsitletavad ühes keskkonnas. Kõik mõõdikud ja järjekorrad jne kehtivad kõikide meediate jaoks.
3.11	Adventus	Jah. Võimalik automatiseerida API liidestustega. Tõmmata kõned ära nt iga õhtu või kord nädalas jne. Näidiskood Javas ja Pythonis: https://developer.genesys.cloud/analyticsdatamanagement/recording/recordings-bulk-action
3.11	Telia	Lisada: Kõnekeskuse lahendus peab toetama kõnesalvestiste turvalist eksportimist (näiteks SFTP protokolliga)
3.12	Adventus	Kõik alapunktid JAH. Genesys Cloud toetab GDPR'i. Võimalik seadistada retention kpv kõigile meediatele, mis cloudi jõuavad.
4.1.	Adventus	Võimalik on vaadata, kui palju kõnesid on järjekorras ootel. Võimalik teha dashboard igaühele/meeskonnale/osakonnale/kogu ettevõttele. Seal näha otsene otseajas info: palju sisse logitud agente, kes tegeleb kõnedega, kes mailiga, Chatiga jne. Palju ootab erinevaid maile/kõnesid/chatte järjekordades. Lisaks veel lühiajastatistika nt: palju kõnesid on tulnud see kuu ja palju neist on vastatud nt 20sek jooksul. Palju on agentide idle time (sisselogitud süsteemi, kuid ei tegele ühegi meediaga). Kes mis staatuses on: lõunal, koolitusel jne. Palju võimalusi ise koostada erinevaid dashboarde andmeid kombineerides.
4.3	Telia	Telia lahenduse korral ühendus juba sisaldub kuutasus (kuni teenusnumber on Telia võrgus), ehk selles mõttes Tellija poolt lisakulusid ei teki antud kanali tagamisega. Kuna Telia lahenduses sisaldub ühendus sidevõrguga, siis seda täiendavat kulu meie lahenduse korral ei lisanduks. Seda võiks majandusliku soodsuse kaudu hindamiskriteeriumis hinnata (nt. 10-..20 punkti): Kas Punkt 4.3 toodud mahus sideühenduse kanalid sideoperaatoriga sisalduvad kuutasus? JAH - annab x punkti Ei - annab 0 punkti Lisada, et vajadusel tagab tellija tehnilise võimekuse.
4.3.	Adventus	Tavaliselt tellivad telefoniteenuse (nn: SIP trunki) teenuse tellijad ise. Kuid me saame seda teha ka tellija eest.
4.4.	Adventus	Võimalik kasutades mobiilirakendust. Sellisel juhul on agent tavaline kontaktkeskuse kasutaja: kogu info ja statistikad olemas. Dashboardil olekud nähtavad. Genesys ei piira üheaegselt liinil olevate agentide arvu. Olemasolevad ressursid on väga mahukad, kuna teenust kasutab nädalas vähemalt miljon inimest.
4.4	Telia	Tuleb arvestada, et väline sidevahend toimib nii agendi telefonina kui ka eraldiseisva seadmena. Kui väline sidevahend on otsekõnega hõivatud siis kõnekeskuse teenus pakub agendile kõnet ja kui on aktiveeritud koputus siis ootab ette antud aja ja kui ei ole koputust siis saab koheselt keeldumise ja pakub järgmisele agendile kõnet.

4.5.	Adventus	Kõik kõned salvestatakse ja kõik punktis 9 toodud funktsioonid on toetatud. Kõnede kuulamine samas kasutajarakenduses. Kõnesid võib ka kohe ühekaupa alla laadida vastavate õiguste olemasolul. Saab automatiseerida/integreerida. Näidiskoodid olemas.
4.5.	Telia	Kommentaar: Kuidas siin on täpselt mõeldud. Kui kõnesalvestis on kõnekeskuse süsteemis, siis saab seda agendi /supervisor töölaualt kuulata, on õigused, kes mida kuulab (nt. agent kuulab ainult enda kõnesid). Kui aga salvestis eksportida süsteemist välja (nt. tellija serverisse), siis kuulamiseks on juba eraldi failidele ligipääs ja kuulamine toimub nt. media player vms. rakendusega (logid jms. siis ka Pakkuja vaates puudub, kes mida kuulas). Telia soovitus, et kuni 6 kuud on lubatud Pakkuja süsteemis ja seejärel SFTP-ga hankija serverisse pikaajaliseks säilitamiseks. Alternatiiv on nii, nagu nt. Maksu ja tolliamet teeb (riigihange: 264319) , et kõnesalvestis hiljemalt 5 min. peale selle tekkimist transporditakse SFTP-ga hankija serverisse ja pakkuja serveris ei säilitata kõnesalvestisi. Ebaõnnestunud transpordi korral hoitakse kuni 1 h, peale mida kustutatakse. Lisada: kõnesalvestisi on lubatud kuni 6 kuud säilitada Pakkuja kõnekeskuse lahenduses, kui kõnekeskuse lahendus on majutatud Pakkuja poolt serverisuumis, millel on olemas kehtiv ISO 27001 sertifikaat.
4.6.	Adventus	Mobiiltelefoni rakendus on olemas. Kõik kirjeldatud funktsioonid on toetatud. Välja saab näidata erinevate järjekordade numbrit, määratud isiklikku numbrit jne. SIM kaardi numbrit saab samuti välja näidata (kuid peab arvestama, et otse mobiiltelefonile tulnud kõnet saab salvestada ainult juhul, kui kõne on suunatud edasi Genesyses registreeritud numbrile).
4.6	Telia	Jah, eeldusel, et kõnekeskuse agendi number asub Telia võrgus. Teises võrgus oleva numbri korral võrkudevaheliselt prefiksiga helistamine ei toimi (nt. valides "0" näitab agendi mobiil välja kõnekeskuse teenusnumbrit"
4.7.	Adventus	Iga kasutaja saab teha tasuta, kuni 20 erinevat Dashboardi vaadet. Neid võib kasutada ainult isiklikuks tarbeks või jagada kõigiga. Millist infot näidatakse sõltub ka kasutaja õigustest. Võimalik teha spetsiaalne Dashboardi'i kasutaja nt info seinale näitamiseks. Sellised kasutajad on parema hinnaga. Reeglina teeb juht agentidele ühise Dashboard vaate.
4.8.	Adventus	Kõik kasutajad, kellele on antud vastavad õigused saavad andmeid üheaegselt vaadata. Võib piirata grupi kaupa, milliseid andmeid keegi näeb. Nt enda andmed, osakond, terve ettevõtte jne.
5.1.	Telia	Lisada: skill based routing või samaväärne. Kommentaar- Meie kõnekeskuse lahenduses otseselt oskuseid ei ole. Samaväärne lahendus on, et agent võib teenindada erinevaid gruppe (nt. vene keel, inglise keel) ja vastavs grupis on tal erinev hõive järjestus (tase), ehk nõ. oskuse tase. Nt. vene keelses grupis saab kõne esimesena, kuna seal vene keele oskus on kõige parem. Aga inglise keelse grupi kõne saab viimasena (kui kõik parema inglise keele

		oskusega agendid on hõivatud, teenindab tema madalama hõivejärjestuses olles inglise keelset gruppi. Traditsiooniline skills based routing on olemas meie Sinch kõnekeskuse lahenduses, aga selle kuutasu oleks kordades kõrgem.
5.5.	Adventus	Genesys cloud ehitatud põhimõttel API-kõigepealt. St et kõik mikroteenustena ehitatud andmepunktid on API-de kaudu saadaval. Kõik on dokumenteeritud ja olemas on ka erinevates programmeerimiskeeltes näidiskoodid. https://developer.genesys.cloud/devapps/api-explorer
5.10	Adventus	Kõne lõppedes peab agent valima kõne lõpukoodi ettevalmistatud nimekirjast. (See võib olla vabatahtlik, automaatne lõpukood või kohustuslik) Olemas põhjalik kirjeldus ja näidiskoodid: nt järjekorra ajaloo pärimine: https://developer.genesys.cloud/analyticsdatamanagement/analytics/aggregate/analytics-conversation-aggregate-query-guide
5.11	Adventus	Reeglina eelistavad tellijad kasutada veebibrauseri põhist lahendust (toetatud: Chrome, Firefox, Edge). Sellisel juhul ei ole tarvis midagi kuhugi installeerida ja hallata. Samas on Genesysel olemas ka täpne koopia veebibrauseris töötavast, mida on võimalik kasutada brauserist sõltumata.
6.2.	Adventus	Kõnekeskuse tehnilist lahendust ja teenust pakub otse Genesys. Genesys monitoorib ja toetab lahendust ja annab vajadusel tuge. Meie Genesyse kuldpartnerina nõustame, toetame ja aitame konfigurida ettevõtte pilvekeskkonna vastavalt soovidele, viime läbi koolitusi kasutamiseks ja kirjutame juhendid eestikeelseks – vajadusel vahendame keerulisemaid juhtumeid Genesysele. Täpsemalt: https://help.mypurecloud.com/articles/supported-security-standards/
6.3	Adventus	Jah, ühendused on krüpteeritud. Samuti võimalik piirata IP aadresse, millelt saab süsteemi poole pöörduda.
6.4.	Adventus	Jah. Juhul kui kasutusel on integratsioon active directoryga kehtivad kõik AD turvapolitiikad. Sellisel juhul otse tarkvarasse ei olegi võimalik sisse logida: ainult läbi AD.
7.21.2	Telia	Täpsustada: Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad süsteemi sisse loginud supervisoritele. Kommentaari- Agendid ei näe nimeliselt, kuhu gruppi keegi teine agent kuulub. Seda infot näeb loomulikult supervisor. See nõue kindlasti muuta. Agent näeb teisi agente nimeliselt, ko s nende olekutega (vaba, hõivatud), ja agente, kes kuuluvad gruppidesse/järjekordadesse arvuliselt, aga ei näe nimeliselt, kas mis järjekoda/gruppi teenindab.
8.12	Telia	Supervisoril on võimalik saata teavitusi agentidele lühisõnumite (nn sisene-Chat) saatmise teel. Kommentaari: Telia kõnekeskuse rakendusel vastav sisemine chat puudub. Küll aga saab Supervisor saata ühepoosleid kiirteateid agentidele. Otstarbekam on kasutada muid alternatiivseid rakendusi (Teams, slack vms). Kui siiski antud nõue jääb sisse, siis vastav võimalus on Telia pakutaval Sinch kontaktikeskuse lahendusel, mille maksumus on kordades kõrgem.

10.1	Telia	Kommentaar: Kõnekeskuse lahendustes otse puudub transkribeerimise teenus. Saab kasutada 3. osapoole kõnede transkribeerimise lahendust (nt. feelingstream). Telia saab seda vahendada, kuid otstarbekam on Tellijal seda teenust otse tellida vastavalt teenuse osutajalt. Transkribeerimist tehakse kõnesalvestiste baasil. Telia lahendusi on võimalik siduda 3. osapoole lahendustega. Meie kõnesalvestised on võimalik edastada stereoformaadis (helistaja ja agent erinevas kanalis), mis aitab transkribeerimisel eristada rääkijaid.
10.1	Adventus	- Genesysel on olemas vene ja inglisekeelne moodul (cloud 3. lisatasu eest). Genesysel on plaanis ka välja töötada lahendus eesti keeles. Täna oleme lahendanud eestikeelse toe koostöös eesti tootjaga Feelingstreamiga (nendel on olemas kõik keeled) https://www.feelingstream.com/