

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Долуподписаният/ата/

Панайотис Влахос
/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на

Изпълнителен директор
/посочва се качеството на лицето/

на

„МЕЛОН БЪЛГАРИЯ“ ЕАД
/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: ТТ001652 с предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**

№	Изискване (според документацията)	Описание (според документацията)	Приоритет	Степен на съответствие (заявено от участника)	Описание (заявено от участника)
1	Да обработва входяща и изходяща комуникация		М	ПС	Обработката на входяща и изходяща комуникация се поддържа от платформата Altitude
2	Да обработва комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор.		М	ПС	Altitude поддържа комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор.
3	Да разполага с гласов и мултиканален скил (skills)		М	ПС	Altitude разполага с гласов и мултиканален скил (skills)

4	Да поддържа изходящи кампании		М	ПС	Altitude поддържа изходящи и входящи кампании
5	Разпределението на контактите между активните агенти да е на база на скилове (skills)		М	ПС	Разпределението на контактите между активните агенти може да бъде на база на скилове (skills)
6	Агентски екран с лесна и явна навигация		М	ПС	Altitude предоставя агентски екран с лесна и явна навигация
7	Мениджърски екран		М	ПС	Altitude предоставя мениджърски портал с отделни екрани
8	Статистика и отчети в реално време		М	ПС	Статистика и отчети в реално време се поддържа и са включени
9	Исторически отчети		М	ПС	Исторически отчети се поддържа и са включени
10	Персонализирани отчети		М	ПС	Персонализирани отчети се поддържа и са включени
11	Запис на обаяданията		М	ПС	Запис на обаяданията се поддържа и са включени през платформата
12	Табло за Контактен Център (Wallboard)		М	ПС	Табло за Контактен Център (Wallboard) се поддържа и е включено чрез Административния портал, както и през API
13	Възможност за добавяне / премахване:				Възможност за добавяне / премахване през Административния портал на:
	Телефонен Център				Телефонен Център
	Кампании		М	ПС	Кампании
	Скилове				Скилове
	Агенти				Агенти
	Агентски групи				Агентски групи
14	Интегриране с други системи: SAP, Фирмен сайт		М	ПС	Интегриране с други системи: SAP, Фирмен сайт се поддържа и са включени

15	Възможност за дефиниране, добавяне, премахване, промяна на правила от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа		М	ПС	Поддържа се чрез Административния портал
16	Възможност за модифициране на дървото на Автоматичната система за отговор, запис на съобщения, изтриване на съобщения от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа		М	ПС	Поддържа се чрез през скрипта на АГО.
17	Тестова среда – възможност за задаване на правила и тестване на резултатите, преди да се имплементира в живата система		М	ПС	Тестова среда – възможност за задаване на правила и тестване на резултатите, преди да се имплементира в живата система ще бъде реализирана.
18	Предоставяне на документация за всички опции за конфигуриране, Наръчник на потребителя (user manual), Наръчник по инсталиране (installation manual), Наръчник за експлоатация (operation manual)		М	ПС	Включено с предоставяне на документация за всички опции за конфигуриране, Наръчник на потребителя (user manual), Наръчник по инсталиране (installation manual), Наръчник за експлоатация (operation manual)
19	Предоставяне на документация и описание (библиотека) за всички функции		М	ПС	Предоставяне на документация и описание (библиотека) за всички функции - вкл.
20	Предоставяне на обучение на агентите, супервайзорите, мениджърите и ИТ екипа		М	ПС	Предоставяне на обучение на агентите, супервайзорите, мениджърите и ИТ екипа
21	Многоканална комуникация	Входяща мултимедия, включваща:			
		- Глас	М	ПС	Входяща мултимедия, включваща: - Глас - вкл.
		- Имейли	М	ПС	- Имейли - вкл.
		- Контакти през Сайта на Софийска вода	М	ПС	- Контакти през Сайта на Софийска вода - вкл.
		- Сайт чат	М	ПС	- Сайт чат - вкл.
	- Мобилна апликация	М	ПС	- Мобилна апликация - вкл. - Поддържа се мулти-канална комуникация	
	- Система за автоматичен отговор - CAO (IVR)	М	ПС	- Система за автоматичен отговор - CAO (IVR) - вкл.	

		Получаване на обаждания от различни канали:	М	ПС	Получаване на обаждания от различни канали: - телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни през SIP Trunk протокол - вкл. Реализира се през vBox
22	Получаване на обаждания	- Интернет – Клиентите да имат възможност да звънят през Сайта на компанията	М	ПС	- телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни през SIP Trunk протокол - вкл. Реализира се през vBox
		Обаждания през Skype	М	ПС	Реализира се през vBox
23	Осъществяване на обаждания	- През мобилната апликация, чрез натискане на бутон	О	ПС	Обаждания през Skype - вкл. Реализира се през vBox
		Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания	М	ПС	- През мобилната апликация, чрез натискане на бутон - вкл. Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания
24	Телефонен номер на обаждания се (Caller ID)	- външни (до клиентите)	М	ПС	- външни (до Клиентите) - да
		- вътрешни чрез вътрешната централа на фирмата (до колеги)	М	ПС	- вътрешни чрез вътрешната централа на фирмата (до колеги) чрез vBox
25	Телефонен номер на обаждания се при изходящи обаждания (Outbound caller ID)	Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждания	М	ПС	Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждания - поддържа се
26	Управление на обажданията	Възможност да се избере най-подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получавания обаждането, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД. Например: Когато обажданията се извършват от Телефонния Център, телефонния номер на Телефонния Център да се визуализира. Позволява на агентите да контролират функциите като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския екран.	О	ПС	Възможност да се избере най-подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получавания обаждането, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД - поддържа се чрез изходящи правила.
		Позволява на агентите да контролират функциите като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския екран - реализира се през Агентския интерфейс.	М	ПС	Позволява на агентите да контролират функциите като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския екран - реализира се през Агентския интерфейс.

		Когато обаждането е поставено на Трансферирани, клиентът да чува музика.	М	ПС	Когато обаждането е поставено на Изчакване, Без звук или Трансферирани, клиентът да чува музика - реализира се през АТО (IVR)
		1. Когато обаждането е в опашката клиентът да чува съобщение 2. Възможност за персонализиране на съобщението чрез избор от различни възможности за музика или на предварително записани съобщения, които да предоставят релевантна информация за фирмата, докато клиентът чака в опашката. 3. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор да имат възможност да извършват промени без или с минимална външна помощ.	М	ПС	Поддържа се
27	Опашки на обажданията (Call Queues)		О	ПС	Поддържа се
		1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година 2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център	М	ПС	Поддържа се
28	Запис на обажданията	1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година 2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център 3. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център	М	ПС	1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година се поддържа. Периода за съхраняване на записите зависи от предоставеното дисково пространство. 2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център 3. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център
		3. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център 4. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център	М	ПС	3. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център 4. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център
		4. Възможност за запис на екрана (screen recording). Записите да бъдат съхранявани минимум 1 месец.	А	ПС	4. Възможност за запис на екрана (screen recording) се поддържа. Записите могат да бъдат съхранявани минимум 1 месец, в зависимост от предоставеното дисково пространство.

29	<p>Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата</p>	<p>При нов входящ контакт да се създава автоматично запис:</p> <ul style="list-style-type: none"> - канал за комуникация - тип на контакта – входящ / изходящ - име на агента (който е обслужил контакта) - начало / дата, час - край / дата, час - код за разпореждане - статус на код за разпореждане - бележки - празни полета с възможност за редактиране (агентите да добавят например клиентски номер при необходимост) 	<p>О</p>	<p>ПС</p>	<p>Поддържа се при нов входящ контакт да се създава автоматично запис:</p> <ul style="list-style-type: none"> - канал за комуникация - тип на контакта – входящ / изходящ - име на агента (който е обслужил контакта) - начало / дата, час - край / дата, час - код за разпореждане - статус на код за разпореждане - бележки - празни полета с възможност за редактиране (агентите да добавят например клиентски номер при необходимост) <p>2. Поддържа се въведените от агент данни да бъдат съхранени към съответния контакт (например разпореждане за контакт, бележки към контакт) при използване на Агентското приложение.</p> <p>3. Поддържа се системата да търси в базата данни за телефон на клиента и / или имейл / клиентски номер. В случай, че клиентът не съществува в базата данни, системата ще създава нов запис за клиента, както и нов контакт и запис на отговора. Контактът ще се затваря автоматично.</p>
30	<p>Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията</p>	<p>1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целия екип да е информиран. След всяко обаждаване агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждаването (контакта).</p> <p>2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакаш, приключен) – на база на предефиниран списък</p> <p>3. Възможност за създаване на толкова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална външна подкрепа.</p>	<p>О</p>	<p>ПС</p>	<p>Агентите могат да добавят резултати от интеракцията при нейното приключване.</p> <p>2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакаш, приключен) – на база на предефиниран списък - Поддържа се чрез използване на Административния портал.</p> <p>3. Възможност за създаване на толкова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална външна подкрепа - Поддържа се чрез използване на Административния</p>

				портал (Outcomes). 4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети - Поддържа се чрез използване на Административния портал. 5. Възможност за редактиране на вече създаден код за разпореждане за клиент - Поддържа се чрез използване на Административния портал. 6. При получено входящо обаждане, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер ще се появяват на екрана на агента. Налична възможност за филтриране - Поддържа се чрез използване на Административния портал. 7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация.				
				4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети. 5. Възможност за редактиране на вече създаден код за разпореждане за клиент. 6. При получено входящо обаждане, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер да се появяват на екрана на агента. Да е налична възможност за филтриране. 7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация.				
				Възможност за конфигуриране на бизнес часове: - за телефонен номер / кампания / Телефонен Център				Възможност за конфигуриране на бизнес часове: - за телефонен номер / кампания / Телефонен Център - Поддържа се чрез АТО скрипт.
31	Бизнес часове			- Агенти да бъдат автоматично отписани от системата след специфичен час (часови период на база на конфигурирано правило) в случай, че все още са вписани. Локални ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промените без или с минимална външна подкрепа.				Чрез използване на Графици за кампании през Административния портал.
32	Блокиране на входящи обаждания			Възможност за създаване на черен списък, да се добавят / премахват номера от него по всяко време. Номерата в списъка ще бъдат с блокиран достъп до КЦ моментално.				Възможност за създаване на черен списък, да се добавят / премахват номера от него по всяко време се поддържа от АТО и скрипта. Номерата в списъка ще бъдат с блокиран достъп до КЦ моментално.

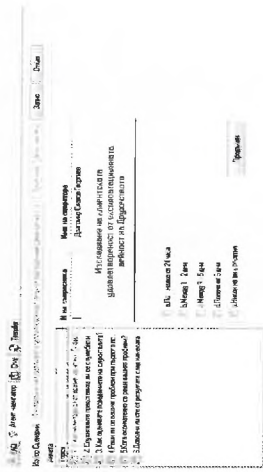
33	Кликнете за обаждане (Click-to-Call)	Възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликане, на който и да е телефонен номер (бутон)	М	ПС	Поддържа се възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликане, на който и да е телефонен номер (бутон)
34	Получаване на имейли	1. Възможност агентите да: Приемат входящ контакт Изпращат отговор Прикачват файл Вмъкват темплейт или авто подпис Препращат имейл Приключват имейл	М	ПС	1. Получаване на имейли от Сайта на СВ се поддържа.
35	Обработка на имейли	1. Възможност агентите да: Приемат входящ контакт Изпращат отговор Прикачват файл Вмъкват темплейт или авто подпис Препращат имейл Приключват имейл	М	ПС	2. Апликацията ще има възможност да получава контакти от Сайта на СВ и Мобилната апликация, като тези контакти ще се идентифицират по канал и това ще е отразено съответно и в отчетите.
		3. Контактите, които са със специфични теми, избрани от клиента, да бъдат получавани в Контактния Център и да не са видими във сайта.	О	ПС	3. Контактите, които са със специфични теми, избрани от клиента, да бъдат получавани в Контактния Център и да не са видими във сайта - Поддържа се.
		4. Останалата част от имейлите с тема, различна от предефинираните за Контактния Център, да останат в сайта за последваща обработка.	О	ПС	4. Останалата част от имейлите с тема, различна от предефинираните за Контактния Център, да останат в сайта за последваща обработка - Altitude може да поддържа този модел на работа.
		5. Автоматично появяване на SAP апликация за входящ канал на комуникация на база на различни идентификатори за клиента като телефонен номер, клиентски номер, имейл.	О	ПС	5. Автоматично появяване на SAP апликация за входящ канал на комуникация на база на различни идентификатори за клиента като телефонен номер, клиентски номер, имейл - Поддържа се чрез SAP конектор.
		6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен / очакващ обработка.	О	ПС	6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен / очакващ обработка - Поддържа се.
			М	ПС	Всички поискани функционалности се поддържат от продукта.

		2. Възможност Администратор / Супервайзор да зададе „време за отлагане“ по подразбиране и неприключения контакт автоматично да се отваря наново, когато това време изтече.	О	ПС	Поддържа се чрез дефиниране на нормално време за обслужване на интеракция.
36	Получаване на чат	Заявките за чат – от Сайта на компанията / Мобилната апликация чрез функцията за Web комуникация, агентите могат да комуникират директно с клиентите в реално време през интернет. -Преманс на входящ контакт -Преглед и актуализация на клиентската информация -Изпращане на автоматичен отговор – предефинирани отговори, изречения, които да инициират / приключат разговора. -Проверка на времето от последното действие на клиента и дали в момента клиентът пише съобщение -Отговор до клиента (имейл или телефонен разговор), ако е необходима по-голям обем информация или допълнителни доуточнения -Приключване на сесията	М	ПС	Поддържа се
37	Обработка на чат		М	ПС	Поддържа се
		1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно да се обади на агент.	М	ПС	1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно да се обади на агент - Поддържа се от АТО.
		2. Възможност за конфигуриране на менюта на системата изцяло в системата.	М	ПС	2. Възможност за конфигуриране на менюта на системата изцяло в системата - Поддържа се чрез АТО скрипт.
	Обаждания към системата за автоматичен отговор - CAO (IVR)	3. Възможност за прилагане на предварително записани файлове за съобщения и информация.	М	ПС	3. Възможност за прилагане на предварително записани файлове за съобщения и информация - Поддържа се чрез Altitude communication server.
38		4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текет – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата.	М	ПС	4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текет – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата.

	<p>5. Възможност да се променя / добавя / премахва SAO информация към специфично меню толкова често, колкото се налага, включително и от агентите в КЦ; Възможност да се променя реда на съобщенията. Новодобавеното съобщение да не се записва върху вече съществуващо. Например: Днес в 9:00 в съответното меню на SAO е записано съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 10 домакинства. В 10:00 е добавено ново съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 3000 домакинства. Агентът да има възможност да постави второто съобщение на първо място в списъка така, че когато клиент избере това меню, да чуе първо информацията за спирането на водоподаването, засягащо по-голям брой домакинства, а след това да чуе и следващата записана информация за други спирания.</p>	<p>О</p>	<p>ПС</p>	<p>Поддържа се чрез АТО/ скрипт на агента.</p>
	<p>6. Възможност чрез SAO да се предостави на клиента информация, която съдържа данни от SAP. Например: Меню „Баланс“ За да чуе информация за своя баланс, клиентът трябва да въведе клиентския си номер. Системата проверява дали този номер съществува в базата данни. Ако съществува и клиентът има само една договорна сметка, системата взема данни за текущия баланс от САП базата данни и дава съответната информация на клиента.</p>	<p>О</p>	<p>ПС</p>	<p>6. Възможност чрез SAO да се предостави на клиента информация, която съдържа данни от SAP - Поддържа се през WEB service.</p>
	<p>7. SAO анкета за получаване на обратна връзка от клиента – предварително записан клиентът да отговори на въпросите чрез натискане на числата от клавиатурата на телефона. На клиента се предоставя възможност да даде обратна връзка чрез SAO (без необходимост агент да прехвърли клиента към анкетата) като автоматично се прехвърля към анкетата след приключване на обаждането - Поддържа се чрез АТО и агентски скрипт.</p>	<p>О</p>	<p>ПС</p>	<p>7. SAO анкета за получаване на обратна връзка от клиента – предварително записан автоматичен въпросник, чрез който клиентът да отговори на въпросите чрез натискане на числата от клавиатурата на телефона. На клиента се предоставя възможност да даде обратна връзка чрез SAO (без необходимост агент да прехвърли клиента към анкетата) като автоматично се прехвърля към анкетата след приключване на обаждането - Поддържа се чрез АТО и агентски скрипт.</p>
	<p>8. Обратно обаждане на разговори в опашката (Queue Callback)</p>	<p>М</p>	<p>ПС</p>	<p>8. Обратно обаждане на разговори в опашката (Queue Callback) - Поддържа се чрез АТО скрипт.</p>

	<p>Когато клиент се обаждат на „Софийска вода“ АД и няма свободни агенти, обаждането се изпраща като чакащо към опашката. Веднъж подредено в опашката от чакащи обаждания, първото съобщение, което клиентът ще чуе ще бъде „Съобщение за обратно обаждане“, което ще му предостави възможност да избере дали да остане в опашката и да изчака свързване с агент или да поиска обратно обаждане. Ако избере „обратно обаждане“, клиентът ще чуе подходящо съобщение. След това той може да затвори и да очаква обратно обаждане. Системата ще позвъни на номера, от който клиентът се е обадил. Следващият свободен агент ще получи обаждане (искане за обратно обаждане). Цялата информация за клиента, който е избрал обратно обаждане, ще се появи на екрана на агента, подобно на обикновено обаждане. Когато заявката за обратно обаждане се изпълни от системата, агентът отговаря на заявката по същия начин, по който би отговорил на обикновено входящо обаждане. Системата автоматично ще избере клиента, който е заявил обратно обаждане и ще го свърже с агента.</p> <p>- Когато клиентът избере опцията за обратно обаждане – да има възможност да запише / остави съобщение</p> <p>9. Налична тестова среда – всички промени първо да се правят в тази среда, преди да бъдат преместени към оперативната система</p> <p>10. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промени в САО без или с минимална външна подкрепа.</p>	<p>М</p> <p>ПС</p>	<p>Поддържа се чрез АТО скрипт</p>
	<p>Администраторите създават Изходящи кампании, използвайки клиентска база данни, персонализирани скриптове и настройки, които определят как обажданията ще бъдат разпределени и представени на агентите със специфичен набор от умения (skills). На база на това как Администраторът е конфигурирал кампанията, обажданията могат да се извършат от системата или от агент, като контактите се подават към агент автоматично или с време за преглед на информацията.</p>	<p>М</p> <p>ПС</p>	<p>Поддържа се чрез АТО скрипт</p>

	М	ПС	Поддържа се чрез АТО скрипт
1. Възможност клиентите да се контакват (избират) ръчно			
2. Възможност за използване на Автоматично избиране (Auto dialer) , който да обхожда лист с данни за контакт, да разпознава, че се е свързал с автоматичен секретар, факс, сигнал за заето и да пропусна контакти с телефонни номера, маркирани като „да не се контактва“, за да осигури съответствие с определени регулации и автоматично да коригира обажданията на база на предварително зададени бизнес правила	М	ПС	Поддържа се
3. Автоматично избиране с преглед на информацията „натисни, за да се обадиш“ (preview auto dialer and click to call option) – агентите прегледат наличната информация за клиента чрез появяващ се САП екран и взимат решение кога да направят обаждането – „натисни, за да се обадиш“ опцията е налична	О	ПС	Поддържа се. Последните спецификации на SAP ICI, конектора на Altitude за SAP поддържат preview auto dialer и click to call опциите.
4. Автоматично избиране чрез предсказване (Predictive auto dialer) – намира списък с телефонни номера в едно и също време, докато получи отговор и свързва обажданията със свободните агенти.	М	ПС	Системата предоставя множество модели на набиране и рутиниране на база skill.
5. Автоматично избиране с (Power auto dialer) – автоматично извършва изходящи обаждания, когато агент стане свободен. Ако клиентът не отговори на обаждането, системата избира следващия контакт.	О	ПС	Power auto dialer е включен и се поддържа.
6. CAO / гласова емисия – възможност за доставяне на съобщение за специфична изходяща кампания, без да се говори с клиентите. Например -- списък с длъжници, чието прозвучие е до 10 дни – CAO напомнящо съобщение ще бъде пуснато, когато системата за автоматично избиране се свърже с клиента.	М	ПС	Чрез използване на АТО скрипт.
7. В зависимост от съответната изходяща кампания – възможност да се присъедини към най-подходящия тип система за автоматично избиране	М	ПС	Поддържа се чрез използване на Power, Preview и Predictive моделите за избиране
8. Администраторът да има възможност да импортира списък за обаждания и да проследява текущото му състояние	М	ПС	Поддържа се.
9. Администраторът да има възможност да филтрира списъка за избиране и да коригира конфигурацията дори в момент, в който кампанията тече	М	ПС	Поддържа се през Административния портал.
10. Автоматично връщане на обаждането – когато телефонната линия е заета, автоматично да се прави второ обаждане, когато линията се освободи	О	ПС	Поддържа се чрез използване на правила за изходящия трафик.

		11. Запис на разговорите – възможност да се записват всички разговори (По кампания, агент и т.н., подобно на входящите разговори / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.8)	М	ПС	Поддържа се.
40	Динамичен телефонен номер (Dynamic Caller ID)	Възможност да се представят различни номера като телефонен номер на обаждащия се	М	ПС	Поддържа се.
41	Кодове за разпореждане и бележки	Възможност да се маркират обаждания и да се добавят бележки – също като при входящите обаждания / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.10	О	ПС	Поддържа се.
42	Изходящи анкети	<p>1. Възможност за използване на маркетингови скриптове – операторите, обслужващи кампанията, могат да използват маркетингови скриптове (анкети), в които да попълват и изпратят информацията, получена от клиента.</p> <p>2. Възможност резултатите от анкетата да се извличат в excel файл.</p> 	О	ПС	Поддържа се чрез използване на Altitude reporting.
43	Автоматично разпределение на обажданията	<p>1. Разпределя входящия трафик към определен активен агент / група от активни агенти или към CAO на база на избраната от клиента опция от менюто на CAO</p> <p>2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти</p> <p>1. CAO с множество нива (Multi-level IVR)</p>	М	ПС	Поддържа се чрез използване на АГО скрипт.
44	Система за автоматичен отговор -CAO (IVR)	2. Менютата да волят към определена кампания, клиентска информация, друго – на база на бизнес правила	М	ПС	Поддържа се чрез използване на АГО скрипт.


		<p>1. Осигурява всеки контакт (обаждане, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия агент</p> <p>2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила</p> <p>3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо</p> <p>4. Вътрешни ресурси (ИТ и/или Администратор / Супервайзор) да имат възможност да създават / редактират правилата без или с минимална външна поддръжка</p>	М	ПС	Поддръжка се чрез използване на Skill profiles.
45	Маршрутизиране на база на скилове	<p>1. Възможност за управление на опашката от контакти, чакши обслужване, на базата на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато агентът се освободи</p> <p>2. Време за чакане – максималното време, през което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период обаждането ще се пренасочи към функцията „Обратно обаждане“ (Queue call back)</p> <p>3. Лимит за чакане – в случай, че клиентът избере да остане в опашката (функцията „Обратно обаждане“) – максималното време, което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период системата ще разпадне връзката с клиента. Преди разпадането системата ще предложи на клиента да остави съобщение (Гореща линия).</p> <p>4. Възможност за управляване на опашката от имейли и чат съобщения на база на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато се освободи.</p>	М	ПС	Поддръжка се чрез използване на АТО скрипт.
46	Маршрутизиране и приоритизиране на опашката	Избор на оператор при изходящи	М	ПС	Поддръжка се.
47	Избор на оператор при изходящи обаждания (LCR)	Избор на насочката при изходяща комуникация на база на минимален разход.	М	ПС	Поддръжка се.
48	Панел – Контрол на обажданията	Базиран на бутони – агентът да контролира телефонните функции чрез натискане на бутон, включително възможността да задава кодове за разпореждане.	М	ПС	Поддръжка се чрез използване на Агентското приложение.
49	Панел – кодове за прекъсване	<p>1. Възможност агентите да избират работен статус на база на дейността им в момента (вписване / отписване, в готовност, не в готовност, пауза и т.н.)</p> <p>2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и също да дефинират нови статуси като „прекъсване“, „среща на екипа“, „обяд“, „обучение“ и т.н.</p>	М	ПС	Поддръжка се чрез използване на Административния панел.
			М	ПС	Супервайзорите могат да променят наименованията на статусите през Административния портал.

50	Панел – Приключване (vitar)	<p>1. Възможност агентите да избират режима на приключване, като преглед на информацията, създаване на работна заявка и т.н.</p> <p>2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и да добавят нови статуси, както и да премахват статуси</p>	М	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
		<p>1. На агентския екран да се показва релевантна информация на база на това към кой Телефонен Център / Кампания / Скил е назначен агента</p> <p>2. В случай, че Супервайзор назначи агент към нова кампания / скил и т.н., информацията на екрана на агента да се опреснява автоматично</p> <p>3. Да избира кампанията от списъка с кампании, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.</p> <p>4. Да избира Телефонен Център от списъка с Телефонни Центрове, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.</p>	М	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
51	Панел –Телефонен Център / Кампания / Скил	<p>1. Възможност да преме / освободи контакта</p> <p>2. Появява се таймер, отчитащ времето по време на контакта</p> <p>3. Екрана на агента се разширява, за да покаже детайли за клиента от мултимедия базата данни, включително история на контактите</p>	М	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
52	Лента със статус на контактите	<p>Приетите входящи контакти се появяват и са достъпни за обработка в отделен панел, който не припокрива секцията с клиентските контакти</p>	О	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
53	Имейл и чат комуникация	<p>1. Когато е необходимо съдействие от супервайзор, агентът може да написне бутон/и СЪДЕЙСТВИЕ, за да се свърже с определени супервайзор – за по-голяма ефективност би било добре да има такъв бутон, предназначен за всеки отделен супервайзор.</p>	О	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
54	Агентско искане за съдействие от супервайзор	<p>2. Бутонът за съдействие се използва в случай, че агент изиска незабавно съдействие от супервайзор по време на разговор. Например, ако агентът говори с клиент и не е сигурен за определена информация, той може чрез бутона да присъедини супервайзора към разговора моментално. Обаждащият се клиент не е поставен на изчакване, когато супервайзорът е свързан конферентно в случай на спешност. Агентът натиска „Тихо“ в лентата за контрол на телефона, добавя супервайзора към разговора и супервайзора може да посъветва агента без клиентът да знае. Супервайзорът може</p>	О	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.

		да натисне Край на разговора, за да напусне обаждането. Агентът също може да натисне „Тихо“ отново, за да се чува с клиента.			
55	Панел – Бързи връзки	3. В случай, че супервайзор е зает с друг разговор или агент, поискал съдействие, или е вписан в системата като агент – да уведомява агента, който е поискал съдействието. Лента с икони на линкове към сайтове, използвани като допълнителен инструмент за обработване на контактите 1. Лесен за навигиране и търсене инструмент, достъпен за редактиране от Супервайзор и доставящ на агентите полезна информация / отговори на често задавани въпроси 2. Организацията на информацията да бъде под формата на папки, подпапки, файлове, подфайлове с възможност за разгледване/разширяване 1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента 2. Търсене на клиент – в мултимедия базата данни чрез използване на налични идентификатори 3. Търсене на контакт – в мултимедия базата данни чрез използване на налични индикатори, включително кодове за разпореждане. 4. Сортиране и филтриране на информацията	О	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
56	Панел – Често задавани въпроси		М	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
57	Панел – информация за клиента (Мултимедия база данни)		М	ПС	Предоставя се през Altitude Knowledge Base.
			О	ПС	Предоставя се през Altitude Knowledge Base.
			О	ПС	Предоставя се през интеграция Altitude uCI със SAP CRM.
			О	ПС	Предоставя се през интеграция Altitude uCI със SAP CRM.
			О	ПС	Предоставя се през интеграция Altitude uCI със SAP CRM.
			О	ПС	Предоставя се през интеграция Altitude uCI със SAP CRM.
58	Панел – Табло (Dashboard)	1. Визуализиране на агентския екран на информация във връзка с ключови показатели, счети от КЦ мениджмънт за най-подходящи (например брой контакти чакани в опашка за канал, пропуснати обаждания, обслужени обаждания, обаждания към CAO и т.н.) 2. Възможност информацията да бъде визуализирана като таблица или графика	О	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
59	Сигнали за входящи контакти	Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт 1. Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите 2. Да добавя, редактира, преглежда и трие Телефонен Център / Кампания / Агентска група / Агент 3. Възможност да присъединява, премахва, променя агентите към различните скilове, да променя агентските приоритети, типовете контакти, присъединени към даден агент.	М	ПС	Предоставя се през Агентското приложение.
60	Управление на контактите		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.

		4. Възможност за управление на приоритизирането на каналите, налични за потребител (например – да не получава чат, ако в момента разговаря по телефона)		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		1. Да виждат всички агенти и техните статуси		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		2. Да виждат и редактират агентски реkvизити, включително скilовете, към които агента е присъединен		М	ПС	Предоставя се през функционалностите на платформата.
		3. В скil частта – да създава ново временно „агент към скil“ назначаване и да променя приоритетите на скilовете, вече назначени към агентите		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		4. Отчети в реално време – възможност да се генерират при необходимост и за избор на времеви диапазон, агенти, кампании, опашки, канал на контакта и т.н.		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		5. Цветово кодирано табло – възможност за конфигуриране на лимити на ключови показатели, които ще променят цветовете си при стойности над лимита, за да уведомят супервайзора за проблем		О	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		6. Статус на Агентите – дава възможност на супервайзорите да наблюдават статусите в реално време		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		7. Статистика за агентите – включително персонализиран изглед на представянето във връзка с обаяданията на венчки агенти и агентски групи		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
61	Дисплей в реално време	Опашка – Статус на опашката в реално време		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
62	Осигуряване на качеството	Прослушване на записаните разговори – възможност за филтриране по агент / дата / време на разговор		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
63	Обучение (Whisper coaching)	Дава възможност на супервайзорите да се включат в реален разговор и да говорят с агента без обаядания се да знае – (за обучение на нови агенти). Супервайзорът може да говори с агента по телефона без клиента да чува разговора.		О	ПС	Предоставя се през Altitude vBox.
		1. Да импортира и експортива списъци в съществуваща кампания, да филтрира списъците за избиране, както и да добавя данни ръчно		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
		2. Да определя сетинги за кампанията		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
64	Изходящи кампании	3. Да наблюдава прогреса и резултатите за кампанията		М	ПС	Предоставя се през Административния портал.

65	Често задавани въпроси	Възможност да гледа, преглежда, редактира секцията с въпроси и отговори на всяко ниво (папка / подпапка / текст)	М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
66	Отчети	Достъп до панела за отчети	М	ПС	Предоставя се през Административния портал.
67	Доклади в реално време		М	ПС	Включено.
68	Исторически доклади		М	ПС	Включено.
69	Персонализирани доклади		М	ПС	Включено.
70	Предварително създадени доклади		М	ПС	Включено.
71	Агентски доклади		М	ПС	Включено.
		1. Възможност за избор на най-подходящия измерител / ключов индикатор за всеки тип доклад	М	ПС	Предоставя се през Административния портал (Altitude Reporting).
		2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява	О	ПС	Включено.
		3. Възможност за избор на времева рамка за отчетите, за които е приложимо	М	ПС	Предоставя се през Административния портал (Altitude Reporting).
		4. Стълбата на времевия диапазон да бъде от 10 минути до 1 час в рамките на избраната дата, в случай че доклада е на база час. (Например – получаване обобщения за всеки 10 минути, 20, 30 и т.н. до 60 минути – в зависимост от избранния период)	О	ПС	Предоставя се през Административния портал (Altitude Reporting).
72	За всички типове доклади	5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls,xlsx, csv, etc.)	М	ПС	Предоставя се през Административния портал (Altitude Reporting).
73	Измерители, ключови показатели, шаблони	Списък от минимално необходими измерители и ключови показатели и шаблони на доклади, приложени след т.73 по-долу. Тези доклади трябва да бъдат разработени по време на внедряването на платформата (фаза 1).	О	ПС	Предоставя се през Административния портал (Altitude Reporting). Altitude разполага с възможността исканите предефинирани доклади да бъдат предоставени и Мелон ще съдейства за това.

		<p>Автоматично появяване на SAP апликацията при входящ / изходящ канал за комуникация на база на различни клиентски идентификатори като телефонен номер, клиентски номер, имейл.</p> 	O	ПС	Предоставя се през Altitude / SAP Connector
74	SAP	<p>Стандартен конектор със SAP</p> <p>Информация от SAP, която да бъде представена в CAO (IVR): Баланс, период на отчет / самоотчет на водомери –</p> <p>1. Получаване на имейл контакти от сайта и мобилната апликация на „Софийска вода“</p> <p>2. Контактите, въведени от клиентите през сайта или мобилната апликация, трябва да се трансферират към софтуера на контактния център на база на правилата, дефинирани в секция Изисквания отнасящи се до входящата комуникация / т.2 от Бизнес изискванията т. 2.1. КЦ трябва да запази и показва идентификацията на източника на контакта; уебсайт или мобилно приложение.</p>	O	ПС	Предоставя се през Altitude / SAP Connector
75	Сайт и мобилна апликация	Получаване чат контакти	M	ПС	Поддържа се от платформата Altitude.

		Да се предостави детайлна информация как да се осъществи връзката между сайта и мобилната апликация като канали за комуникация със Контакт Център платформата	М	ПС	За свързване с мобилно приложение и WEB сайт ще предоставим два различни метода: 1. За мобилно приложение - API функционалност 2. За WEB сайт - ще предоставим готов plug-in
2.2.1. Изисквания за експлоатационна среда					
1	Свързаност	1. Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP);	М	ПС	Поддържа се.
2	Виртуална среда	1. Да работи върху VMware 5.5 или по-нова 2. Да работи върху MS Hyper-V	М	ПС	Поддържа се.
3	Операционна система	1. Да работи минимум върху операционна система Windows 2012 R2 2. Да работи върху друг тип операционна система	М	ПС	Altitude uCI не е сертифициран за работа с MS Hyper-V към момента.
4	Бази от данни	1. Да работи минимум с база данни MS SQL 2012 SP3 2. Да работи върху друг тип база от данни.	М	ПС	Поддържа се.
5	Местоположение	1. Инсталиране на решението в Център за Данни отдалечен от офиса, в който се намират агентите	А	ПС	Поддържа се и Oracle база данни.
6	Мрежова свързаност	1. Да работи през MAN със скорост 100Mb/s	М	ПС	Поддържа се.
7	Крайни устройства	1. Да работи със софтуерни телефони 2. Да работи с хардуерни телефони	М	ПС	Поддържа се работа през WAN със скорост 100Mb/s.
		1. Да работи със софтуерни телефони	М	ПС	Поддържа се следните софтуерни телефони: Altitude uAgent SIPphone, Counterpath Bria 3, Counterpath eyeBeam 1.5, Counterpath X-Lite 3.0.
		1. Клиентската част на приложението да е съвместима минимум с операционни системи Windows 7, 8.1, 10	А	ПС	Поддържа се следните хардуерни телефони: Polycom SoundPoint IP 331, 500/501, Snom 710, Snom 300, Snom 320.
			М	ПС	Поддържа се.

8	Работни Езици	1. Всички менюта да бъдат на български. 2. Да поддържа минимум още един език - английски	A	ЧС	Агентските екрани ще бъдат локализирани на Български език. Административният портал е на английски език.
9	Архивиране	1. Да позволява архивиране на групи от данни, които да се изваждат от системата. 2. Архивираните данни да бъдат достъпни от интерфейс, подобен на оперативната среда.	M	ПС	Поддържа се Български и английски. Поддържа се от платформата Altitude (DB-Reports). Поддържа се от платформата Altitude (DB-Reports).

2.2.2. Изисквания за наличност

10	Висока наличност на решението	1. Да предоставя висока наличност, посредством вградените във виртуалната среда средства 2. Да предоставя висока наличност посредством вградените в самото решение средства 3. Възможност за включване в решение за възстановяване от бедствия и аварии 4. Да предоставя възможност за резервно копиране – процедури и/ или инструменти за резервно копиране (backup)	M	ПС	Поддържа се. Вкл. Поддържа се. Функционалността може да бъде допълнително закупена. Поддържа се. Функционалността може да бъде допълнително закупена. Възможност за резервно копиране – процедури и/ или инструменти за резервно копиране (backup) - Предоставя се от виртуалната среда и базата данни.
----	-------------------------------	--	---	----	--

2.2.3. Изисквания за сигурност

11	Устройство за защита от атаки през комуникационната свързаност (SIP)	1. Устройство (харуерно или софтуерно), предлагащо решението от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора	M	ПС	Харуерно устройство , предлагащо решението от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора - ACME Session Border Controller (SBC)
12	Достъп до компонентите на системата	1. Приложението трябва да бъде защитено с потребителско име и парола, използващи потребителското име и паролата от Активната Директория на „Софийска вода“ АД. 2. Възможност за създаване на групи от потребители, с различни нива на достъп. 3. Потребителите трябва да могат да са част от няколко групи едновременно.	M	ПС	Поддържа се.

2.2.4. Технически изисквания за внедряване на софтуера

13	Конфигуриране, функционално тестване и верификация на системата по утвърден от Възложителя план		M	ПС	Конфигуриране, функционално тестване и верификация на системата по утвърден от Възложителя план се поддържа чрез софтуерна имплементация.
14	Миграция на конфигурацията, тестване и верификация на Контакт център системата		M	ПС	Включено е.

15	Пускане в експлоатация без функционални прекъсвания на работата на Контакт центъра	М	ПС	Поддържа се и е включено.
----	--	---	----	---------------------------

2.2.5. Изисквания за предоставени документи

16	Документация	1. Документация с инструкции за инсталиране на системата (Installation Guide). 2. Документация за администриране на всички компоненти на системата (Administration Guide). 3. Документация за използване на всички компоненти на системата (User Guide). 4. Документация, съдържаща описание на структурата на използваните бази данни.	М	ПС	Всячки поискани документи ще бъдат предоставени. Документацията с описание на структурата на базите данни ще бъде high-level.
----	--------------	--	---	----	---

				Степен на съответствие (заявено от участника)
Минимални изисквания за наличието на параметри за проследяване параметри и КИП за ТЦ				
Обаждания - входящи				
1.	Общ брой обаждания			ПС
2.	Бр. на предложени обаждания (offered calls) / обслужени от агент или IVR както и пропуснати, без обажданията, приключени в IVR преди избор на меню или изчакване на оператор			ПС
3.	Бр. обслужени от агент обаждания			ПС
4.	Бр. обаждания обслужени от IVR			ПС
* по IVR меню (прекъсване на водоподаването, сметки, отчитане на водомери, обратно обаждане, гореща линия)				
*Общ бр. обслужени от IVR (клиентът е избрал меню)				
5.	Бр. пропуснати обаждания (без обаждания, които са приключени в IVR преди да бъде избрано меню или избрано "Свързване с оператор"/изчакване за свързване с оператор)			ПС
6.	Бр. обаждания, приключени в IVR (без избор на IVR меню или връзка с оператор)			ПС
7.	Време, до което е затворил абоната (Abandoned time) за обаждания, приключени в IVR			ПС
8.	Продължителност на разговор обслужен от агент - за разговор			ПС
9.	Средна продължителност на разговор - агенти			ПС
10.	Време за обслужване (изчакване за свързване с агент)			ПС

11. С Продължителност на разговор обслужен от IVR	ПС
12. Средна продължителност на разговора - IVR	ПС
13. Време, до което е затворил абоната за пропуснати обаждания - за обаждане (Abandonend time per call)	ПС
14. Средно време за прекратяване (Avg abandonend time)	ПС
15. Бр. обаждания обслужени до пределното време за Нивото на обслужване	ПС
16. Време за изчакване	ПС
17. Средно време за изчакване	ПС
18. Ниво на обслужване	ПС
19. % Пропуснати обаждания	ПС
20. Обозначени обаждания (кодове за разпоредване)	ПС
21. Обратни обаждания от функцията "Обратно обаждане" (Call back calls), които са оставили ние съобщение	ПС
22. Обаждания приключили в Гореца линия, които са оставили съобщения	ПС
23. Резултати от проучване удовлетвореност на клиентите от IVR	ПС
24. Телеком оператор обслужил обаждането	ПС
Обаждания - изходящи (изходящи къмпани)	
1. Статус	ПС
* успешен	ПС
* неуспешен	ПС
* зает	ПС
* факс	ПС
* грешен тел. номер	ПС
2. Бр. избирания на тел.номер до достигане на определения статус	ПС
3. Време за обслужване	ПС
4. Средно време за обслужване	ПС
5. Продължителност на разговора	ПС
6. Средна продължителност на разговора	ПС
7. Телеком оператор обслужил обаждането	ПС
Параметри и КИП за агентите	
1. Вписване на агент	ПС

* вписване - дата/ час	ПС
* описване - дата / час	ПС
* Продължителност на вписването	ПС
2. Време за почивка- дата, час, вид	ПС
4. Време на приключване- дата, час, вид	ПС
5. Средно време за почивка	ПС
6. Средно време за приключване на задачата	ПС
7. Време при изпълнение/завършване	ПС
8. Средно време при изпълнение/завършване (Avg wgar time)	ПС
9. Входящи контакти	ПС
10. Изходящи контакти	ПС
11. Време за обработка	ПС
12. Средно време за обработка	ПС
13. Обслужени контакти за период	ПС
14. Общо време за обработка	ПС
15. Средно време за обработка - според вида контакт	ПС
16. Средно време за реакция на агент - входящ контакт	ПС
17. Общо време за реакция	ПС
18. Уползотворяване на работното време КПД	ПС
E-mails	
1. Бр. получени и-мейли	ПС
2. Бр. отговорени и-мейли	ПС
3. Общ бр. обработени и-мейли	ПС
4. Общ брой и-мейли (включително очакващи отговор)	ПС
5. Статус	ПС
* получени	ПС
* изпратени	ПС
* чакащи	ПС
* неизпълнени (проблемни, като грешен и-мейл адрес)	ПС

* неотворени	ПС
6. Време за обработка	ПС
7. Средно време за обработка	ПС
Разговори (Chats)	
1. Бр. получени чатове	ПС
2. Бр. обработени чатове	ПС
3. Бр. прекратени чатове	ПС
4. % Прекратени (пропуснати)	ПС
5. Време, до което абонатът е напуснал чата без да бъде отговорен (Abandoned time)	ПС
6. Ниво на обслужване	ПС
7. Време за обслужване	ПС
8. Средно време за обслужване	ПС
9. Време за отговор (време за обслужване)	ПС
10. Средно време за обслужване	ПС
11. % прехвърлени от чат към разговор	ПС

2.2. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

При изготвяне на техническата оферта са взети предвид следните параметри:

Номер	Параметър	Описание	Степен на съответствие (заявено от участника)
1	Коммуникационна инфраструктура	<p>Необходимо е изградено на изцяло ново решение за КОНТАКТ ЦЕНТЪР , базирано на съвременни технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Коммуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP); • Виртуална среда за инсталиране на сървърите; • Инсталиране на компонентите на решението в специализиран център за данни; 	ПС

		<ul style="list-style-type: none"> Агентите ще бъдат в офис, отдалечен от центъра за данни; Мрежова свързаност - 100Mb/s MAN, между центъра за данни и офиса, в който са разположени агентите; Използване на софтуерни и/или хардуерни IP телефони от агентите; Защитна стена (Session Border Controller) между доставчика на комуникационна свързаност и решението. <p>Комуникационната свързаност, виртуалната среда, ОС и Базите Данни ще бъдат предоставени от „Софийска вода“ АД в съответствие с изискванията на доставчика.</p> <p>„Софийска вода“ АД ще предостави виртуална инфраструктура, базирана на VMware 6.0. Тя се състои от следните компоненти:</p> <p>Компоненти на текущата инфраструктура в „Софийска вода“ АД:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дисков масив Hitachi Data Systems HUS130; Fibre Channel комутатори Cisco 9148; Fibre Channel комутатори Brocade 300; Cisco UCS Blade System; Софтуер за сървърна виртуализация – VMware vSphere; <p>Софтуер за Backup на сървърната инфраструктура – Veeam Backup and replication.</p>	ПС
2	Виртуална инфраструктура	<p>„Софийска вода“ АД ще предостави минимум ОС MS Windows 2012 R2 за всички компоненти на решението, използващи тази ОС. Ако доставчикът използва компоненти, работещи на друга ОС, той трябва да предостави лицензите за съответната ОС, както и софтуерната осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора</p>	ПС
3	Операционни системи.	<p>„Софийска вода“ АД ще предостави БД MS SQL 2012 SP3 за всички компоненти на решението, използващи тази система от БД. Ако доставчикът използва компоненти, използващи друга система от БД, той трябва да предостави лицензите за съответната БД, както и софтуерна осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора.</p>	ПС
4	Бази данни.	<p>Доставчикът ще достави всички необходими лицензи за предложеното решение, с изключение на тези, които ще бъдат предоставени от възложителя, описани в т. 4.2 до 4.4. Изпълнителят трябва да осигури софтуерна осигуровка на всички предложени от него лицензи за целия срок на договора</p>	ПС
5	Лицензи за софтуерните компоненти на решението		ПС

3. ИЗИСКВАНИЯ ОТНАСЯЩИ СЕ ДО ГАРАНЦИЯ И УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА

	Изискване	Степен на съответствие (заявено от участника)
3.1.	<p>Гаранция Платформата за КЦ да ползва 1 година безплатно гаранционно обслужване (безплатна поддръжка), което да включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Кorigиране на грешки в програмирането (bug fixing); 1.2. Отстраняване на уязвимости, открити при периодично сканиране с корпоративен инструмент за оценка на уязвимостите 1.3. Обновяване на елементите от платформата в случай на необходимост - 1 година достъп до софтуерни ъпгрейди и ълдейти 1.4. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост 	ПС
3.2.	<p>Услуги по извънгаранционно обслужване в следващите три години от договора Ще се предоставят следните услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Отстраняване на проблеми свързани с грешки в програмирането (bug fixing) 2.2. Отстраняване на уязвимости, открити посредством корпоративно решение за оценка на уязвимостите 2.3. Промяна във функционалността на платформата КЦ (corrective maintenance); 2.4. Обновяване на елементите на платформата КЦ в случай на необходимост. 2.5. Доставка и внедряване на ъпгрейди и нови версии (upgrades and new version) 2.6. Разработване или добавяне на нови функционалности по заявка от Възложител 2.7. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост 	ПС
3.3.	<p>Споразумение за ниво на обслужване (SNO) в период от 4-те години след внедряването Изпълнителят ще гарантира правилното функциониране на платформата на КЦ. Всеки проблем ще бъде разрешаван в рамките на следните срокове.</p>	ПС

№г.	Ниво на сложност	Време за действие	Време за поправяне	Приоритет	Степен на съответствие (заявено от участника)
3.3.1	Максимум КЦ не може да изпълнява входящи / изходящи контакти Няма връзка със сървърите	0,5 час	2-4 часа	М	ПС
3.3.2.	Голямо една или няколко основни функционалности на КЦ платформата не са достъпни или не функционират правилно: Например: Разпределението на обаждания и управлението на опашката, според изискванията, САО менюта не са достъпни, Записването на разговорите не функционира	1 час	2 – 4 часа	М	ПС
3.3.3.	Средно КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи: Например Задаване на правила САО конфигурации, включително и съобщения Настройките на изходящи кампании Липсващи данни в доклади Статус на агент и/или бутони не работят	1 час	до 24 часа	М	ПС
3.3.4.	Малко КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи, както трябва: Например Пускане на доклади Доклади в реално време Доклади на работен плот Функционалности за контрол на обаждания SAP отваряне не се показва FAQ секция не е възможно да се редактира	1 час	48 – 72 часа	М	ПС

Крайните срокове започват да текат от момента, в който проблема е съобщен по e-mail / sms/ въведен билет през система за билети на Изпълнителя и Изпълнителят има достъп до хостинг сървъра на приложението.

Параметър	Брой служители	Коментар
Входящи обаждания (Inbound calls)	23	Работни места, обслужващи входящи обаждания
Изходящи обаждания (Outbound calls)	22	Работни места, обслужващи кампаниите за изходящи обаждания
Proactive Contact Voice	1	Изходящи кампани обслужени от IVR
Контакти през мобилно приложение	4	Работни места, обслужващи входящите контакти от мобилно приложение
Имейл	4	Работни места, обслужващи входящите контакти от имейл
Онлайн чат	4	Работни места, обслужващи входящите контакти от онлайн чат
Записване на обаждания	45	Работни места със записване на обажданията
Агентски интерфейс	45	Работни места с интерфейс за агенти за обслужване на всички канали за комуникация
Интерфейс за Супервайзор / Мениджър	5	Работни места с интерфейс за Супервайзор / Мениджър
ИТ Администратор	2	ИТ поддръжка

В отделен документ е предоставен детайлен план за внедряване на платформата за Контактен Център.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗПД.

Дата: 29.05.2017г.

Подпис и печат: