

Felhőalapú telefonközpont és call center szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények

Tartalom

1. Bevezetés	2
2. Általános elvárások.....	2
3. Rendszerkövetelmények	2
4. Referenciák	7
5. A rendszer bevezetésének folyamata	7
6. Statisztikák a kapacitás tervezéshez	8
7. Szükséges mennyiségek.....	9
8. Mellékletek	9

1. Bevezetés

A technológiai fejlődés korszerűbb ügyfélkapcsolati platformok megjelenését hozta, ami az ügyfélszolgálati tevékenységek tervezését, irányítását és fejlesztését jelentősen megkönnyíti. Az új rendszerek lehetővé és egyben szükségessé teszi a digitalizált, automatizált megoldások bevezetését és megoldást nyújtanak az otthoni munkavégzés technikai problémáira is.

A jelenlegi call center és telefonközpont rendszere elavult és korszerűbb megoldásra cseréléje szükséges a modern funkciók és jobb ügyfélélmény biztosítása érdekében. Egy korszerű rendszer költséghatékonyabb, könnyen skálázható, biztonságosabb és támogatja a távmunkát. Emellett alacsonyabb karbantartási költségekkel és magasabb megbízhatósággal rendelkezik, ami növeli az ügyfélélegettséget és a vállalat költséghatékony működését.

Célunk, hogy megfeleljünk a kor követelményeinek és választ tudjunk adni humán és munkaszervezés szervezési kihívásokra. Erre megoldás egy alacsony beruházási költségű, rugalmas felhő alapú szolgáltatás bevezetése.

2. Általános elvárások

- Felhő alapú kialakítás,
- A szolgáltatás tartalmazza a PSTN irányú kapcsolatot, a szükséges hangcsatorna mennyiségeket, a meglévő hívószámok megtartásának lehetőségét.
- A szolgáltatás legyen alkalmas mind a vállalati IP telefónia, mind a Call Center igényeket kiszolgálni ugyanazon platformon.
- A tervezhető költségek figyelembevételével „flat” szolgáltatói telefonos díjcsomag biztosítása.
- A rendszer legyen alkalmas rugalmas és gyors bővítésre mind a felhasználói darabszámok, mind a hangcsatorna darabszámok tekintetében.
- Végfelhasználói oldalon akár fizikai készülékekkel és „softphone” megoldással igénybe vehető szolgáltatás.

3. Rendszerkövetelmények

3.1. Alapvető funkcionalitások

3.1.1. Üzemeltetés:

- 0-24 rendszerfelügyelet;
- minimum 99,5% éves rendelkezésre állás;
- maximum hibaidő 43,8 óra/év;

- maximum hibaelhárítási idő 24 óra;
- hibabejelentő és műszaki ügyféltámogatás;
- rendszeres és ingyenes szoftverfrissítés biztosítása;
- folyamatos monitorozási lehetőség;
- használat alapú díjszabás (licenc csomag bővítés pl. kampány esetére).

3.1.2. Ügyfél oldali adminisztráció:

- webes adminisztrációs felület;
- ügyfél általi konfigurációs lehetőségek (IVR hangmenü, kapcsolási logika, átirányítást, mellék átnevezés stb.);
- státusz, híváslista, hangposta üzenetek kezelése;
- felhasználók menedzsmentje, céges szintű telefonkönyv kezelése, munkarend beállítás (ünnepnapok, munkanapok), hangfile-ok feltöltése, kezelése;
- státusz, híváslista, be- és kijelentkezések, kimutatások;
- az előfizetés (felhasználók és működés) menedzsmentje online adminisztrációs felületen: mellékek, felhasználók, készülékmenedzsment, átirányítások, hívócsoporthok, hívásvételi csoportok, hangposta fiókok, híváslogikák, hangtárolás, ütemezett átirányítások.

3.1.3. Szoftveres telefonkliens:

- softphone kliens (Windows, Android, iOS);
- magyar nyelvű felület;
- távoli beállítási lehetőség;
- szoftver frissítések biztosítása (biztonsági, hibajavító stb.).

3.1.4. Hívásátirányítás mobil készülékre

- internetszolgáltatás megszakadása esetén mobilos átirányítás lehetősége;
- asztali készülék és mobil applikáció párhuzamos használata (egyszerre vagy meghatározott sorrendben történő csengetés).

3.1.5. Hangrögzítés és archiválás biztosítása

- telefonvonalanként, mellékenként történő rögzítés lehetősége (bejövő és/vagy kimenő és/vagy belső);
- rögzített hívások visszakérése tetszőleges szűrési szempontokkal;
- 5 év hangfelvétel tárolás a szolgáltató tárhelyen;
- a felvételek a supervisor felületen kereshetők, visszahallgathatók és letölthetők.

3.2.Call Center

3.2.1. Alapvető funkciók:

- IVR és üdvözlőszöveg biztosítása, igény esetén a hanganyag elkészítésével is;
- nyitvatartási idő kezelés (több nyitvatartási profil lehetősége);
- várakozósorok kezelése;
- speciális hívásirányítási logikák biztosítása („preferred agent routing”, „last call agent routing”);
- híváskiosztási logika (felülbírási, helyes, illetve kiegészített ok kiválasztási lehetőséggel).

3.2.2. Operátori felület:

- ügyfelek egy kattintással történő visszahívása;
- híváslistában szereplő hívások megjelölési lehetősége (pl. visszahívási célból);
- hívás lezáró kódok (termináció) és utómunka lehetősége.

3.2.3. Valós idejű események kezelése:

- valós idejű adatok alapján azonnal módosítások lehetősége a rendszerben;
- valós időben történő események nyomon követése;
- folyamatban lévő, illetve az ügyfélszolgálatán várakozó hívások megjelenítése;
- aktuálisan visszahívandó ügyfelek és hívásainak megtekintése;
- új kollégák oktatása is a hívások során, anélkül, hogy a másik fél hallaná;
- hívás befejezését követően a hívások adatai azonnal megjelennek a rendszer felületének különböző kimutatásaiban.

3.2.4. Call center kimutatások:

- híváslisták, hívásösszesítők, híváseloszlások, elvesztett hívások statisztikája;
- egyedi riport készítés lehetősége;
- szabványos kimenetek (xlsx, pdf stb.).

3.2.5. Dashboard:

- valós idejű információ telefonos operátorok teljesítményéről;
- statisztikák megjelenítése, testre szabható grafikus felületen;
- okos tévé támogatás.

3.2.6. Supervisor funkciók:

- call center működési felügyelet;
- rendszer és ügyintéző monitoring;
- statisztikai és reporting adatok elérése;
- minőség menedzsment (behallgatás, visszahallgatás);

- híváslogika és IVR szerkesztő felület;
- valós idejű behallgatás készülékről és webes felületről.

3.2.7. Hangrögzítés és arciválás biztosítása

- rögzített hívások visszakérése tetszőleges szűrési szempontokkal;
- 5 év hangfelvétel tárolás a szolgáltató tárhelyen;
- a felvételek a supervisor felületen kereshetők, visszahallgathatók és letölthetők.

3.2.8. Ügyfél elégedettség mérés:

- beszélgetés végén átkapcsolási lehetőség az erre célra fenntartott mellékre;
- a véletlenszerű kérdések automata általi felolvasása;
- a kapott válaszok tárolása, kiértékelése;
- kimutatások készítése export lehetőséggel (xlsx, pdf stb.);
- rögzített beszélgetések azonnali visszahallgatási lehetősége;
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) rendelete által előírt elégedettség felmérés biztosítása:(FEF):
 - kérdéssorok adottak, véletlenszerűen egyet kell feltenni és statisztika tartalma és formátuma is meghatározott;
 - tartalmi és formai előírásokat az 1. sz. melléklet tartalmazza (MEKH terminológia szerint: „Azonnali felmérés”);
 - lehetőség a felmérésből egyes IVR „menüpontokat” kizárni.

3.2.9. Későbbiekben esetlegesen felmerülő igények miatt legyen bővíthető az alábbi funkciókkal:

- integráció lehetősége az Ajánlatkérő saját CRM rendszerével;
- kimenő hívások kezelésének lehetősége (manuális kampányok kezelése);
- az IVR-ban önkiszolgálásra lehetőséget adó funkciók (automata call center);
- tömeges ügyfélkezelés digitalizált, automatizált módon;
- tömeges, automatikus kimenő híváskezelés.

3.3. Telefon szolgáltatások

- meglévő hívószámok megtartása számhordozással (a zöld szám is);
- másodperc alapú számlázás;
- kapcsolási díj nincs;
- forgalmi költség kimutatás;
- mellékek között ingyenes hívások minden kliens esetében;
- hívásvárakoztatás, hívástartás;
- átkapcsolás hívás közben;
- hívás átirányítás;

- kimenő hívás korlátozás mellékenként és hívásirányonként;
- hívások fogadása készüléken, számítógépen, mobil kliensen;
- hívásátvételi csoportok (a csoportba tartozó mellékekre érkező hívásokat az azonos hívásvételi csoportba tartozó mellékekről át lehessen venni).

3.4. Kliens eszközök, szoftverek

3.4.1. Asztali telefonkészülék

- kompatibilis (szolgáltató által támogatott) új eszköz;
- magyar nyelvű felhasználói felület;
- minimum négy soros háttérvilágítású fekete-fehér magyar nyelvű kijelző;
- PoE (IEEE 802.3af; IEEE 802.3at), VLAN (IEEE 802.1Q), gigabit Ethernet switch
- fejbeszélő csatlakoztathatóság
- „provisioning”

3.4.2. Szoftveres telefon kliens

- szoftveres telefon kliens (Windows, Android, iOS);
- rendszeres és ingyenes szoftverfrissítés biztosítása;
- magyar nyelvű felhasználói felület.

3.5. Biztonsági követelmények és adatvédelem

- szerepkör szintű jogosultágkezelés;
- egyedi jogosultági csoportok beállítási lehetősége;
- minden hozzáférés titkosított és azonosított;
- biztonságot kapcsolat a végpont és központ között titkosított csatornán;
- a rendszert megfelelő jogosultsági szinttel rendelkező azonosított felhasználók érhetik csak el;
- rögzített és archivált hívások biztonságos tárolása;
- titkosított tárolás, visszahallgatás naplózása;
- 100% GDPR és NIS2 megfelelés.

3.6. Egyéb követelmények

- legalább egy referencia az alábbi kategóriákból: közmű (például villamos energia-, földgáz-, távhő-, víz-, hulladékszállítási-, távközlési, közösségi közlekedési szolgáltatók), pénzügyi szolgáltató;
- naprakész magyar nyelvű kézikönyvek és oktatóanyagok;
- online adminisztrátori, operátori és vezetői oktatás biztosítása a bevezetés során (preferált platform a Teams);

- dinamikus licenz kezelés, azaz az igénybe vett licenzek száma módosítható (elfogadjuk azt, hogy mindez a szerződött mennyiség felett lehetséges).

4. Referenciák

Az Ajánlatadónak rendelkeznie kell legalább két közüzemi szolgáltató részére biztosított, szolgáltatásként nyújtott call center szolgáltatási referenciával.

(közüzemi szolgáltató: villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz- és hulladékkezelési, köztisztasági és a közcélú távbeszélő-szolgáltató)

Az Ajánlatadónak rendelkeznie kell legalább kettővel az alábbi minősítések közül:

- ISO 9001
- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 20000-1

5. A rendszer bevezetésének folyamata

A saját infrastruktúráját, erőforrásait, illetve hatáskörét érintő feladatokat az Ajánlatkérő végzi el.

5.1. Funkcionális igények felmérése

- Híváskezelési funkciók: hívásirányítás, csoportos hívások, IVR stb.
- Hívásrögzítési
- Statikus vagy dinamikus híváselosztás, ügyfélhívások elosztása
- Egyidejű hívások száma
- Felhasználók, jogosultágok és kliensek
- Hálózati és technológiai követelmények

5.2. A projekt tervezése

- Érintettek és felelősségek meghatározása
- Projekt terjedelem
- Bevezetési lépések meghatározása
- Szükséges erőforrások azonosítása és biztosítása
- Kockázatok azonosítása
- Projektmenetrend és ütemezés

5.3. Előkészítés

- Hálózat és infrastruktúra előkészítése
- A felmérés alapján meghatározott konfigurációk elvégzése

- Kliens oldali szoftverek előtelepítése és asztali készülékek előkonfigurációja, „provisioning” beállítása

5.4. Tesztelés és oktatás

- Korlátozott felhasználói kör számára az új elkészített rendszer tesztelése
- Problémák, eltérések, hibák azonosítása és javítása
- Végleges jogosultságrendszer konfigurációja
- Online adminisztrátori, supervisorri és operátori oktatás (pl. Teams)
- Végleges átállás ütemezése

5.5. Bevezetés

- Ügyfelek és felhasználók tájékoztatása
- Számhordozás
- Régi rendszer kikapcsolása és az új rendszer teljes körű működésének elindítása
- Az éles üzem indításával egyidőben az asztali készülékek cseréje
- Teljesítményfigyelés, hívásminőség és ügyfélkapcsolati mutatók monitorozása.
- Felmerülő problémák gyors kezelése

5.6. Projektzárás

- A szükséges utómunkálatok elvégzése
- Dokumentációk átadása
- Oktatóanyagok biztosítása
- Érintett szabályzatok, tájékoztatók aktualizálása

6. Statisztikák a kapacitás tervezéshez

a) Havi átlag kimenő hívások 2003 évben:

típus	időszak	másodperc
helyi	csúcsidőben	8 350
belföldi	csúcsidőn kívül	72
belföldi	csúcsidőben	5 332
mobil	csúcsidőn kívül	4 619
mobil	csúcsidőben	173 953

a) Havi átlag zöld szám hívásfogadás 2023 évben:

típus	időszak	másodperc
-------	---------	-----------

zöld szám belföld	csúcsidőben	119 615
zöld szám belföld	csúcsidőn kívül	3 372
zöld szám mobil	csúcsidőben	787 028
zöld szám mobil	csúcsidőn kívül	25 449

b) Rögzített hanganyagok 2003 évben:

típus	mennyiség	méret
telefonközpont	1.308 db	~1,4 GB
call center	46.397 db	~43,1 GB

Összesen ~68.000 perc.

7. Szükséges mennyiségek

- Zöld szám számhordozással: 1 db.
- Vezetékes telefonszám számhordozással (0672): 10 db.
 - *Megjegyzés: A jelenlegi számmező 100db-os, viszont a jelenleg használatban lévő 10 db ezen belül szétszórva található.*
- Belső mellék: 90 db.
 - asztali telefonkészülékkel: 70 db.
 - szoftveres klienssel: 20 db.
- Call center operátor 16 fő
 - ebből asztali telefonkészülékkel használva: 2 db.
- Összes asztali telefonkészülék: 72 db.
- Call Center
 - supervisor: 4 fő
 - operátor: 16 fő
 - 1db IVR 2 szintű
- hangfelvétel tárolás szolgáltatói tárhelyen: 5 év

8. Mellékletek

1. sz. melléklet

A MEKH felhasználói elégedettségi felmérés szabályzata és érintett mellékletei