

VYSVETĽOVANIE

podľa § 48 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších prepisov

Otázky záujemcu k opisu predmetu zákazky:

Otázka záujemcu:

- možnosť spojenia s chat botom, na webstránke verejného obstarávateľa, prípadne s niektorým z aplikácií: Viber, WhatsUp, Messenger

Prosíme Vás o schému spojenia a poskytnutie dokumentácie k chatbotu ako aj spôsob presného určenia interakcií s predmetom zákazky. Taktiež prosíme dovysvetliť dôvod zahrnutia tejto požiadavky do tohto obstarávania.

- Má nacenenie tohto spojenia byť súčasťou ponuky a celkovej ceny za zakázku?

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ aktuálne nemá funkčný chatbot, pričom verejný obstarávateľ požaduje, aby IVR bolo pripojiteľné k chatbotu, ktorý plánuje verejný obstarávateľ zfunkčniť v priebehu trvania zmluvy, ktorej uzatvorenie bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Dôvodom zahrnutia do opisu predmetu zákazky teda je pripravenosť systému na napojenie na chatbot, ktorý bude verejný obstarávateľ zavádzať v budúcnosti.

Zapojenie IVR na chatbot nie je súčasťou predmetu tejto zákazky a teda nebude súčasťou ponuky uchádzača.

Otázka záujemcu:

- možnosť prepojenia s CRM systémom cez API rozhranie, alebo riešenie bez uzamknutia kódu (Vendor Lock) - Je aj táto možnosť súčasťou celkovej ceny za zakázku, alebo stačí, že možnosť poskytujeme?

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Pre verejného obstarávateľa je dôležitá skutočnosť, že IVR bude možné prepojiť v zmysle vyššie uvedeného na CRM systém po jeho implementácii (verejný obstarávateľ nemá aktuálne CRM systém a plánuje ho zaviesť v priebehu trvania zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania).

Postačuje teda, že uchádzačom poskytnuté IVR bude takúto možnosť poskytovať.

Otázka záujemcu:

- možnosť kontroly a aktualizácie databázy aktívnych tel. čísiel ako aj ich uchovania na diskoch dodávateľa a verejného obstarávateľa; Prosíme dovysvetliť o akú formu kontroly a aktualizácie ide a aký je jej dôvod. Taktiež prosíme o zaslanie schémy ako by takáto aktualizácia mala prebiehať, jej frekvenciu a počet takýchto dotazov.

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Schéma: prihlásenie sa do systému dodávateľa a individuálna oprava formou tlačidla edit, a zároveň možnosť dávkovej úpravy načítaním súboru z MS Excel; pri posielaní správy systém preverí či telefónne číslo na ktoré zasielaná správa je v sieti a až následne pošle správu, alebo zobrazí hlášku, že správa je nedoručiteľná.

Otázka záujemcu:

- *možnosť prihlásenia agenta na určenom mobilnom telefónnom čísle; (bez obmedzenia počtu telefónnych čísiel. Prosíme o vysvetlenie. Jedná sa o zaradenie mobilného čísla konkrétneho agenta do vyzváňacej skupiny na miesto použitia jeho klapky?*

Odpoveď verejného obstarávateľa:

- ✓ áno, prihlásenie mobilného telefónu, akejkoľvek pevnej linky ako klapky a ich priradenie ku konkrétnemu operátorovi pričom odchádzajúci hovor sa javí ako číslo call centra verejného obstarávateľa
- ✓ vytvorenie virtuálneho pracovníka, ktorému bude pridelený jeden alebo viac telefónnych čísiel, na ktoré budú distribuované hovory podľa aspoň jedného z nasledovných kritérií: čas/priorita
- ✓ operátor sa pripojí prostredníctvom aplikácie úspešného uchádzača alebo zavolaním na číslo uchádzača, kde operátora overí prostredníctvom jedinečného identifikátora.

Otázka záujemcu:

- *call screening – možnosť hlasového vyhľadávania volajúcim. Prosíme dovysvetliť.*

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Zákazník namiesto klasického stlačenia čísla na telefóne 1,2.... povie povel, príklad: „chcem reklamovať“, „o zbernom dvore“, „nemám vrecia“, „voľbu 3 prosím“ a IVR ho prepojí na časť stromu alebo na voľbu na pracovníka, zároveň zaznamená čo volajúci povedal.

Otázka záujemcu:

min. 1 trankov unlimited kanálov ako základ, s možnosťou rozšírenia – fakturácia len za aktívne tranky; Prosíme dovysvetliť.

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ požaduje zabezpečiť, aby sa v jednom momente dovolali všetci, ktorí volajú na zákaznícku linku verejného obstarávateľa.