

FUNKCIONALNI ZAHTJEVI

1. CILJEVI PROJEKTA

Implementacijom jedinstvene platforme korisničke podrške potrebno je ostvariti sljedeće ciljeve:

1.1 Primarni ciljevi:

- uspostava pozivnog centra za rad od 6.00 do 22.00 sata, u dvije smjene
- predviđeno za rad do 10 agenata te dva supervizora
- centralizirano upravljanje dolaznim i odlaznim pozivima
- implementacija IVR sustava (glasovnog izbornika)
- uspostava jedinstvenog reda čekanja
- inteligentna distribucija poziva prema kompetencijama agenata
- snimanje telefonskih razgovora
- nadzor rada agenata u stvarnom vremenu
- povećanje dostupnosti informacija korisnicima
- podizanje kvalitete korisničke podrške
- smanjenje vremena odgovora na korisničke upite

1.2 Sekundarni ciljevi:

- integracija službene e-mail komunikacije u jedinstvenu platformu korisničke podrške
- integracija postojećeg web obrasca u jedinstvenu platformu korisničke podrške
- uspostava WhatsApp komunikacijskog kanala
- implementacija AI asistenta za odgovaranje na najčešće upite
- automatsko otvaranje i kategorizacija predmeta
- objedinjavanje svih komunikacija po korisniku

- uspostava baze znanja
- osiguravanje platforme za buduće integracije društvenih mreža i drugih digitalnih kanala
- povećanje učinkovitosti zaposlenika
- unaprjeđenje procesa izvještavanja i donošenja odluka.

2. OPSEG RJEŠENJA:

Predmet obuhvaća:

- jedinstvenu platformu korisničke podrške u oblaku (SaaS)
- kontaktni centar modul
- integraciju službenog e-mail kanala komunikacije (javnost@zet.hr)
- integracija komunikacije putem web obrasca
- uspostavu i integraciju WhatsApp kanala komunikacije s korisnicima
- implementaciju AI asistenta
- bazu znanja
- analitički i izvještajni sustav
- implementaciju i konfiguraciju sustava
- migraciju i inicijalni unos podataka
- edukaciju agenata i supervizora
- produkcijsko puštanje sustava u rad
- održavanje i tehničku podršku.

3. FUNKCIONALNI ZAHTJEVI

3.1 Kontaktni centar

Sustav mora omogućiti:

- rad najmanje 6 agenata istovremeno
- najmanje 2 supervizorske licence
- dolazne i odlazne pozive
- automatsku distribuciju poziva (ACD)
- IVR sustav uz mogućnost da Naručitelj samostalno formira i prilagođava izbornik i poruke
- konferencijske pozive
- preusmjeravanje poziva
- Click-to-Call funkcionalnost (pokretanje poziva iz korisničkog sučelja)
- snimanje razgovora sukladno GDPR-u
- pohranu snimaka najmanje 12 mjeseci
- jedinstveni red čekanja
- upravljanje prioritetima poziva
- prikaz statusa agenata u stvarnom vremenu
- nadzor rada agenata u stvarnom vremenu
 - Sustav mora omogućiti konfiguraciju radnog vremena, neradnih dana i automatskih glasovnih obavijesti izvan radnog vremena kontakt centra.
 - Sustav mora omogućiti pretraživanje snimki razgovora prema datumu, vremenu, agentu, korisničkom broju i predmetu, uz evidentiranje svakog pristupa snimci.

3.2 Upravljanje predmetima (Ticketing)

Sustav mora omogućiti:

- automatsko kreiranje predmeta iz svih komunikacijskih kanala
- kategorizaciju upita
- definiranje prioriteta

- dodjelu odgovorne osobe
- definiranje SLA rokova
- automatske notifikacije i eskalacije
- upravljanje privicima
- pregled kompletne povijesti komunikacije
- praćenje statusa predmeta
- pretraživanje i filtriranje po svim parametrima
 - Svaki predmet mora imati jedinstvenu oznaku/broj predmeta, status, kategoriju, prioritet, odgovornu osobu ili organizacijsku jedinicu, rok rješavanja, povijest aktivnosti i potpunu komunikacijsku povijest.

3.3 Upravljanje kontaktima

Sustav mora omogućiti:

- Sustav mora omogućiti evidenciju kontaktnih podataka korisnika potrebnih za obradu pojedinog upita ili predmeta, povezivanje komunikacije prema dostupnim identifikatorima te primjenu pravila minimizacije podataka i rokova čuvanja.
- povezivanje komunikacije iz više kanala
- prepoznavanje korisnika prema telefonskom broju ili e-mail adresi
- objedinjavanje svih prethodnih ticketa, za svakog pojedinog korisnika, koji obuhvaća povijest komunikacije iz svih integriranih kanala komunikacije
- anonimizaciju podataka
- GDPR usklađenost.

4. KOMUNIKACIJSKI KANALI

Obvezni komunikacijski kanali:

- telefon
- e-mail
- web obrazac

- WhatsApp

Buduće nadogradnje

Sustav mora imati arhitekturu koja omogućuje buduće proširenje na dodatne digitalne komunikacijske kanale, kao što su društvene mreže, web chat, chatbot, mobilna aplikacija i drugi kanali putem dokumentiranog API-ja, bez potrebe za zamjenom osnovne platforme.

5. AI ASISTENT

Jedinstvena platforma korisničke podrške mora omogućiti implementaciju AI asistenta, koji će:

- automatski odgovarati na najčešće upite korisnika
- koristiti bazu znanja
- pružati informacije o uslugama javnog prijevoza
- automatski otvarati predmete u platformi
- preusmjeravati složenije upite agentima
- omogućiti kontinuirano učenje i nadogradnju odgovora.

AI asistent mora odgovore generirati prvenstveno na temelju odobrene baze znanja Naručitelja. Sustav mora omogućiti pregled, uređivanje, odobravanje i deaktivaciju sadržaja baze znanja od strane ovlaštenih korisnika Naručitelja.

U slučaju niske sigurnosti odgovora, složenog upita ili upita koji uključuje prigovor, zahtjev za naknadu, osobne podatke ili službenu potvrdu, sustav mora omogućiti preusmjeravanje predmeta agentu ili ovlaštenoj osobi.

Sustav mora omogućiti evidentiranje interakcija AI asistenta, uključujući kanal, vrijeme, predmet, korišteni odgovor i informaciju je li razgovor preusmjeren agentu.

Primarna implementacija AI asistenta predviđena je na WhatsApp kanalu i e-mailu (javnost@zet.hr) te kao asistencija agentima. Sustav mora omogućiti automatiziranu obradu zahtjeva za izdavanje potvrda o neredovitosti javnog prijevoza, uključujući zaprimanje zahtjeva, provjeru obveznih podataka, pripremu nacрта/predloška potvrde te proslijeđivanje ovlaštenoj osobi prema definiranom poslovnom pravilu na odobrenje i/ili izdavanje. Bez obzira što se u obradi koristi AI asistent, mora biti osigurana mogućnost ljudske provjere i nadzora nad generiranim sadržajem.

6. ANALITIKA I IZVJEŠTAVANJE

Analitika i izvještavanje predstavljaju jednu od ključnih funkcionalnosti sustava.

Izvještaji kontaktnog centra:

- broj dolaznih i odlaznih poziva
- prosječno vrijeme čekanja
- prosječno trajanje razgovora
- prosječno vrijeme post obrade (prosječno vrijeme koje agent provodi na administrativnim aktivnostima nakon završetka razgovora, prije nego što postane dostupan za zaprimanje novog poziva)
- postotak napuštenih poziva (pozivi koje su korisnici prekinuli prije nego što je korisnik odgovorio na njih)
- postotak odgovorenih poziva
- SLA izvještaji
- produktivnost i zauzetost agenata
- izvještaji po agentima
- izvještaji po organizacijskim jedinicama
- izvještaji po vremenskim razdobljima.

Izvještaji o e-mail komunikaciji:

- broj zaprimljenih poruka
- broj riješenih predmeta
- vrijeme odgovora
- vrijeme rješavanja
- izvještaji po kategorijama upita.

Izvještaji o komunikaciji putem web obrasca:

- broj zaprimljenih poruka

- broj riješenih predmeta
- vrijeme odgovora
- vrijeme rješavanja
- izvještaji po kategorijama upita.

Izvještaji o WhatsApp komunikaciji:

- broj korisničkih razgovora
- broj AI odgovora
- broj razgovora preusmjerenih agentima
- učinkovitost AI asistenta
- vrijeme odgovora.

Dashboard i Wallboard prikazi

Sustav mora omogućiti grafičke prikaze u stvarnom vremenu:

- aktivni agenti
- broj korisnika na čekanju
- razina usluge (SLA)
- KPI pokazatelji
- trendovi opterećenja
- kvaliteta usluge
- zadovoljstvo korisnika (sustav mora omogućiti provedbu kratkih anketa nakon završetka komunikacije ili zatvaranja predmeta, uz izvještavanje po kanalu, kategoriji, vremenskom razdoblju i organizacijskoj jedinici.)
- status svih komunikacijskih kanala.

Svi izvještaji moraju biti dostupni za izvoz u XLSX, CSV i PDF format te omogućavati automatsku dostavu elektroničkom poštom.

7. CLOUD RJEŠENJE

Jedinstvena platforma korisničke podrške mora biti isporučena kao SaaS (Software as a Service) rješenje.

Zahtjevi:

- smještaj infrastrukture unutar Europske unije
- Prije početka produkcijskog rada, Ponuditelj je obavezan s Naručiteljem sklopiti ugovor o obradi osobnih podataka ako u provedbi ugovora nastupa kao izvršitelj obrade. Ponuditelj mora osigurati da se osobni podaci, uključujući snimke razgovora, e-mail komunikaciju, podatke iz web obrasca i komunikaciju putem digitalnih kanala, obrađuju isključivo prema dokumentiranim uputama Naručitelja, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.
- dostupnost sustava minimalno 98,50% godišnje, u periodu od 6 – 22h. Planirana održavanja najavljena unaprijed ne uračunavaju se u nedostupnost. Ponuditelj mora opisati način mjerenja dostupnosti i izvještavanja o dostupnosti sustava.
- automatsko sigurnosno kopiranje podataka
- odvojena produkcijska i testna okolina
- podrška za rad putem internetskog preglednika
- podrška za mobilne uređaje
- Omogućiti integraciju sa postojećim sustavom Naručitelja za upravljanje korisničkim identitetima i pristupima (Microsoft Entra ID)
- mogućnost povećanja broja korisnika bez migracije sustava
- korištenje clouda isporučitelja

8. ODRŽAVANJE I PODRŠKA

U cijenu ponude treba biti uključeno održavanje tijekom cijelog ugovornog razdoblja.

Preventivno održavanje:

- kontinuirani nadzor sustava
- sigurnosne nadogradnje
- optimizacija performansi
 - Prilagodbe sukladno izmjenama zakona

- manje funkcionalne nadogradnje (Obuhvaćaju konfiguracijske izmjene koje ne zahtijevaju razvoj novih modula, promjenu osnovne arhitekture sustava ili integraciju s novim vanjskim sustavima.)
-
- mjesečna izvješća.

Korektivno održavanje:

- otklanjanje grešaka
- otklanjanje problema u integracijama
- otklanjanje problema AI asistenta
- otklanjanje problema telefonskog sustava.

Adaptivno održavanje:

- prilagodbe poslovnim procesima
-
- prilagodbe izvještaja i dashboarda.

9. SLA ZAHTJEVI

Kritični incident (Incident zbog kojeg produkcijski sustav u cijelosti nije dostupan ili nije moguće zaprimati korisničke upite putem ključnih komunikacijskih kanala):

- odziv do 1 sat
- privremeno rješenje do 12 sati
- konačno rješenje do 3 radna dana

Visoki prioritet (Incident zbog kojeg je značajno ograničena uporaba jedne ili više ključnih funkcionalnosti, ali sustav nije u cijelosti nedostupan):

- odziv do 4 sata
- konačno rješenje do 7 radnih dana

Srednji prioritet (Incident koji utječe na pojedinu funkcionalnost, ali postoji prihvatljivo zaobilazno rješenje):

- odaziv do 8 sati
- konačno rješenje do 15 radnih dana

Niski prioritet (Zahtjev koji ne utječe bitno na redovni rad sustava, uključujući manje greške, upite i manje konfiguracijske prilagodbe):

- odaziv do 2 radna dana
- rješavanje kroz redovnu nadogradnju sustava.

10. EDUKACIJA

Ponuditelj mora osigurati:

- edukaciju administratora
- edukaciju supervizora
- edukaciju agenata kontaktnog centra
- edukaciju za upravljanje izvještajima i analitikom
- korisničke priručnike na hrvatskom jeziku.

Ponuditelj mora provesti edukaciju i dostaviti korisničke i administratorske upute prije produkcijskog puštanja sustava u rad.

11. LICENCE

Ponuditelj mora osigurati:

- najmanje 10 agentskih licenci
- najmanje 2 supervizorske licence
- licence za WhatsApp Business integraciju
- licence za AI asistenta
- licence za analitički sustav
- licence za snimanje poziva

- mogućnost jednostavnog proširenja broja korisnika.

12. INFORMACIJSKA SIGURNOST

Ponuditelj se obvezuje s Naručiteljem potpisati ugovor o povjerljivosti (NDA). Ponuditelj se obvezuje primjereno postupati s informacijskom imovinom Naručitelja te čuvati povjerljivost, cjelovitost i raspoloživost informacija i podataka koji mu postanu dostupni tijekom izvršavanja ugovornih obaveza ili tijekom zajedničke poslovne suradnje i službene razmjene poslovnih informacija.

Ponuditelj se osobito obvezuje:

- da će informacijsku imovinu koja mu postane dostupna koristiti isključivo u svrhu i u skladu s odredbama ovog projekta,
- da će se suzdržavati od otkrivanja internih podataka i poslovne tajne Naručitelja, odnosno da će poduzeti sve potrebne i razumne mjere da iste ne bi dospjele u ruke neovlaštenih osoba,
- da će čuvati interne informacije i poslovnu tajnu Naručitelja najmanje pažnjom kojom bi čuvao vlastite informacije i materijale tajne ili povjerljive naravi i to na način da:
 - izbjegne njihovo otkrivanje, objavljivanje, izjavljivanje, razotkrivanje, kopiranje ili neovlašteno prenošenje bez prethodnog pisanog odobrenja Naručitelja ili ovlaštene osobe,
 - osigura da iste ne budu neovlašteno pružene drugoj pravnoj ili fizičkoj osobi te da o njima neće raspravljati niti s jednom pravnom ili fizičkom osobom bez prethodnog odobrenja Naručitelja ili ovlaštene osobe.
- Sustav mora omogućiti upravljanje korisničkim ulogama i pravima pristupa prema načelu najmanjih privilegija. Pristup osobnim podacima, predmetima, snimkama razgovora i administrativnim funkcijama mora biti ograničen prema dodijeljenoj ulozi korisnika.
- Sustav mora voditi revizijski zapis aktivnosti korisnika i administratora, uključujući prijave, promjene konfiguracije, pristupe predmetima, pristupe snimkama razgovora, izvoz podataka i promjene korisničkih prava.
- Ponuditelj mora bez odgode obavijestiti Naručitelja o sigurnosnom incidentu koji može utjecati na povjerljivost, cjelovitost ili raspoloživost podataka Naručitelja.

Ponuditelj odgovara za štetu koju Naručitelj pretrpi u slučaju ako interni podaci ili poslovna tajna Naručitelja dospiju u ruke neovlaštenih osoba zbog povrede obveza Ponuditelja ili zbog neovlaštenih, odnosno protupravnih radnji Ponuditelja

13. PRESTANAK UGOVORA

Po prestanku ugovora, Ugovaratelj mora Naručitelju omogućiti izvoz svih podataka nastalih korištenjem sustava, uključujući predmete, kontakte, komunikacijsku povijest, meta podatke, privitke, izvještaje i konfiguracijske podatke, u strukturiranom i strojno čitljivom formatu.

Nakon potvrde uspješnog preuzimanja podataka, Ugovaratelj mora provesti brisanje podataka u skladu s uputama Naručitelja i dostaviti potvrdu o brisanju.

NAPOMENA: Ponuditelj je u ponudi dužan dostaviti opis ponuđenog rješenja i/ili tehničku dokumentaciju iz koje je razvidno ispunjavanje traženih funkcionalnih, sigurnosnih, integracijskih i licencnih zahtjeva.