

PYTANIA I ODPOWIEDZI

Nr pytania	Referencja do RFI	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1	Dokument RFI - rozdział 2	Zamawiający posiada obecnie system do nagrywania połączeń Contact Center Genesys w oparciu o rozwiązanie Zoom z modułem QM (licencje permanentne), który został zaktualizowany w ubiegłym miesiącu do najnowszej wersji. Prosimy o wskazanie czy/ w jakich obszarach (jeśli w ogóle) obecny system nie spełnia przedstawionych wymagań funkcjonalnych.	Zamawiający posiada obecnie system do nagrywania połączeń Contact Center Genesys w oparciu o rozwiązanie Zoom z modułem QM, który spełnia wszystkie oczekiwania w zakresie funkcjonalności i stabilności działania. Rozwiązanie jest kosztowne i zamawiający poszukuje jego tańszej alternatywy.
2	Dokument RFI - rozdział 2.2. pkt 3	Prosimy o informację, czy w związku z tym, że Zamawiający posiada jedynie środowisko produkcyjne Genesys - zasadne jest dostarczenie środowiska testowego dla systemu nagrywania połączeń.	Aktualnie wykorzystywany system Genesys – Genesys Business Edition Premise 8.1, aplikacja agenta WDE w wersji 8.5. Trwają prace mające na celu upgrade systemu Genesys do najnowszej jego wersji.
3	SYS/WF/05	Czy zostanie przyjęte, gdy w widoku zaawansowanym będzie dostęp do wszystkich wymaganych kryteriów wyszukiwania, a w widoku podstawowym będą dostępne wszystkie ostatnie nagrania? Dostęp do parametrów wyszukiwania zaawansowanego będzie możliwy w każdym momencie wyszukiwania.	System w widoku zaawansowanym musi zapewniać kryteria wyszukiwania (filtry) jak w widoku podstawowym i zaawansowanym - zgodnie z wymaganiami. System w widoku podstawowym musi zapewniać kryteria wyszukiwania (filtry) jak w widoku podstawowym - zgodnie z wymaganiami.
4	SYS/WF/05.2	Proszę o rozwinięcie zastosowania funkcji check box'a i czy może być ta funkcja zastąpiona funkcją flagowania kontaktu (oznakowanie rozmów nietypowych, wymagających uwagi zespołu monitorowania jakości, zespołu bezpieczeństwa lub przełożonych)	System w widoku podstawowym posiada funkcję do zaznaczania wybranych rozmów. System musi umożliwiać oznaczenia więcej niż jednej rozmowy tj. wielu lub/i wszystkich.
5	SYS/WF/05.9 SYS/WF/05.10 SYS/WF/05.11	Czy agent ma mieć dostęp do wszystkich nagrań realizowanych w CC? Jeżeli agent ma mieć dostęp tylko do swoich nagrań, to w jakim celu służy wyszukiwanie rozmów po numerze kadrowym, imieniu, nazwisku w widoku podstawowym agenta?	Należy zapewnić dostęp do wszystkich nagrań realizowanych w CC
6	SYS/WF/05.1 SYS/WF/06.1	Czy każdy z widoków ma zawierać wyłącznie określone filtry jak w zapytaniu? Czy widok zaawansowany ma zawierać wszystkie filtry wymagane w widoku podstawowym? Czy zostanie zaakceptowany jeden parametryzowalny widok zaawansowany zamiast dwóch widoków? Czy zostanie zaakceptowany oddzielny login agenta dla każdego z widoków (dodatkowe licencje użytkownika + przełączenie między widokami wymagać będzie przelogowania)?	System w widoku zaawansowanym musi zapewniać kryteria wyszukiwania (filtry) jak w widoku podstawowym i zaawansowanym - zgodnie z wymaganiami. System w widoku podstawowym musi zapewniać kryteria wyszukiwania (filtry) jak w widoku podstawowym - zgodnie z wymaganiami.
7	SYS/WF/11.9 SYS/WF/11.14	Proszę o wyjaśnienie: - o jakie pytania z listy rozwijalnej chodzi? - z jakiego powodu dopuszcza się przypisanie do oceny wszystkich rozmów, skoro ocenienie 100% rozmów nie jest realne?	Lista pytań jest wybierana z rozwijającego się zbioru Katalogu pytań, przygotowanych i zapisanych w systemie. W systemie powinna być możliwość przygotowania katalogu pytań i ich zapisania, a podczas oceny wybranych rozmów, możliwość doboru pytań z listy rozwijalnej.
8	SYS/WF/12.10	Co rozumie się pojęciem "weryfikacja sposobu oceny"? Na czym ma polegać wybór sposobu oceny? Czy chodzi tu o algorytm oceny? Czy chodzi tu o zweryfikowanie stosowania tych samych kryteriów przez różne osoby oceniające? Czy może chodzi o wybór kwestionariusza ocen?	System powinien umożliwiać ponowne wyszukanie ocenionych rozmów w celu ich ponownej oceny na tak zwaną "drugą rękę" (na wypadek wątpliwości w zakresie pierwszej oceny).
9	SYS/WF/16.1	proszę o informacje na temat aktualnie używanego systemu i możliwości eksportu danych i nagrań z tego systemu: - producent, wersja sprzętu/oprogramowania - architektura rozwiązania - liczbę nagrań - wielkość zajmowanej przestrzeni dyskowej / archiwum - lokalizację (czy będzie w tej samej lokalizacji co nowy system) - czy jest stosowane szyfrowanie danych / nagrań	Genesys Business Edition Premise 8.1, aplikacja agenta WDE w wersji 8.5, ZOOM Call Recording 6.6.1. Proszę przyjąć następujące założenia: - średnia liczba nagrań dziennie - ok. 5 100 (największy pik 9 500). - średnie liczba nagrań rocznie - ok 1,5 mln.

10	SYS/WF/17.1	<p>proszę o informacje na temat aktualnie używanego systemu CC i aktualnie stosowanego mechanizmu rejestracji rozmów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - producent, wersja sprzętu/oprogramowania - architektura rozwiązania - lokalizację (czy będzie w tej samej lokalizacji co nowy system) - lokalizację agentów (oddziały, praca zdalna) - czy jest stosowane szfrowanie danych / strumienia głosowego 	Genesys Business Edition Premise 8.1, aplikacja agenta WDE w wersji 8.5, ZOOM Call Recording 6.6.1.
11	rfi_oprogramowanie_do_rejestracji_rozmow.pdf	<p>Proszę o udzielenie informacji ilościowych na temat docelowego systemu rejestracji rozmów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maksymalną liczbę jednocześnie rejestrowanych rozmów - liczbę rejestrowanych aparatów telefonicznych - liczbę użytkowników którzy będą korzystać z systemu lub będą rejestrowani (agenci, supervisorzy, administratorzy biznesowi, analitycy, administratorzy IT, kadra kierownicza, pracownicy zespołu oceny jakości pracy) 	<ul style="list-style-type: none"> a. średnia liczba nagrań dziennie - ok. 5 100 (największy pik 9 500). b. średnia liczba nagrań rocznie - ok 1,5 mln. c. Liczba rejestrowanych aparatów - 100 d. Agenci - 250 e. Administratorzy/supervisorzy/inni - 30
12	rfi_oprogramowanie_do_rejestracji_rozmow.pdf	<p>proszę o informację, ilu unikalnych (nazwanych) użytkowników będzie korzystać z systemu produkcyjnego:</p> <ul style="list-style-type: none"> - administratorzy IT, biznesowi - agenci - analitycy - inni użytkownicy 	<ul style="list-style-type: none"> a. Agenci - 250 b. Administratorzy/supervisorzy/inni - 30
13	rfi_oprogramowanie_do_rejestracji_rozmow.pdf	Czy jest preferowana forma (sprzęt, wirtualizacja) i lokalizacja (Dostawca, Zamawiający, chmura) dostarczonego środowiska testowego i deweloperskiego?	Wymaga się wykorzystywania fizycznej infrastruktury technicznej, znajdującej się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
14	raport_hold	Czy dopuszcza się dostarczenie raportowania hold z poziomu CC Genesys?	System nie ma dzielić rozmów na części, musi pokazywać jedną całą rozmowę. W raportach ma być informacja - ile trwała cała rozmowa, a ile czasu podczas rozmowy pracownik spędził na HOLDzie
15	katalog_wymagan_biznesowych	Aplikacja Quality Management w naturalny sposób wykorzystuje funkcję rejestracji ekranów podczas rozmowy (0-100%), natomiast nie znajdujemy tej funkcji w Państwa wymaganiach. Jednym z parametrów dobierania rozmowy do oceny może być zarejestrowany ekran. Ocena takiej rozmowy w QM może obejmować nie tylko elementy werbalne występujące w nagraniu rozmowy, ale również jakość pracy agenta w aplikacjach obsługowych. Czy oczekują Państwo przedstawienia oferty na funkcję rejestracji ekranów jako opcję?	Ocena podlegają wyłącznie elementy werbalne występujące w nagraniu rozmowy i realizację tego wymagania proszę ująć w ofercie.
16	SYS/WF/09.7 SYS/WF/09.8 SYS/WF/09.9 SYS/WF/09.10 SYS/WF/09.11 SYS/WF/09.12	<p>System posiada funkcję Speech Analytics, który nie ogranicza się wyłącznie do analizowania i raportowania ciszy. Do najważniejszych funkcji Speech Analytics należą:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analiza do 100% rejestrowanych rozmów najdalej 2h po zarejestrowaniu rozmowy - pełna integracja z rejestratorem rozmów i metadanymi zbieranymi przez rejestrator - transkrypcja w oparciu o metodę fonetyczno-słownikową (brak konieczności definiowania słownika wyrazów), słownik wypracowany w oparciu o wielobranżowe słownictwo Klientów w Polsce - rozbudowany system analityczny z możliwością importowania danych wejściowych i eksportowania wyników analiz - możliwość budowania kategorii rozmów w celu określania tematyki poruszanej w rozmowie - automatyczna analiza trendów kategorii, słów i fraz - automatyczne podpowiedzi do wyszukiwanych słów i fraz, kategorii, przedstawianie przyczyn rozmów - pełna indeksacja danych umożliwiającą natychmiastowe uzyskanie wyników analiz nawet przy zmianie konfiguracji systemu. <p>Lista funkcji Speech Analytics jest znacznie szersza, co powoduje że w przypadku oczekiwanej przez Państwa wyłącznie funkcji analizowania ciszy oferujemy Państwu znacznie więcej niż Państwo oczekujecie. Czy w związku z tym możemy przedstawić wycenę podstawową bez analizy ciszy oraz wycenę opcjonalną zawierającą Speech Analytics?</p>	System musi zapewniać raportowanie sekundy ciszy (braku interakcji z klientem), proszę przedstawić w ofercie wycenę spełniającą to wymaganie.

17	katalog_wymagan_biznesowych	<p>W arkuszu wielokrotnie wspomina się o danych, które muszą znaleźć się w systemie rejestracji rozmów; część z tych danych, bezpośrednio powiązanych z rozmową telefoniczną będzie pochodzić z CC Genesys. Część danych będzie wprowadzana ręcznie w procesie wypełniania kwestionariuszy ocen. Część danych będzie pochodzić z aplikacji używanych przez Energa.</p> <p>W związku z tym prosimy o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sprecyzowanie które dane będą pochodzić z którego źródła - określenie preferowanego sposobu integracji systemu rejestracji rozmów ze wskazanymi aplikacjami Energa 	Należy zapewnić integrację z systemem Genesys, który zawiera wszystkie niezbędne dane.
18	pkt 3 dokumentu RFI	Czy oczekują Państwo wyceny systemu w wersji subskrypcyjnej jak to wskazane w pkt 2 tabeli wyceny czy może licencji wieczystych na używanie systemu?	Oczekuje się wyceny w wersji subskrypcyjnej.
19	Brak	Jaka jest całkowita liczba użytkowników do nagrywania? Ilu użytkowników będzie nagrywanych w całości bez rozbicia na zmiany (ilość unikatowych użytkowników do nagrywania)	Do założeń proszę przyjąć 250 użytkowników.
20	Brak	Ilu jest użytkowników którzy nie będą nagrywani, ale będą korzystać z systemu?	Do założeń proszę przyjąć 30 użytkowników.
21	Brak	Ilu użytkowników podlega ocenie jakościowej (QM)?	Do założeń proszę przyjąć 250 użytkowników.
22	Brak	Jaki jest czas przechowywania nagrań? Jeżeli jest on zróżnicowany proszę o podanie wolumenu rocznego na obszar oraz czasu przechowywania.	Okres przechowywania danych to 5 lat.
23	Brak	Czy system Genesys jest redundantny jako geolokacja?	System Genesys nie jest redundantny.
24	Brak	Czy w ramach jednej lokalizacji system Genesys jest redundantny?	System Genesys nie jest redundantny.
25	Brak	Jeżeli system Genesys jest redundantny, to jaki to rodzaj redundancji? Active-active, active-passive?	System Genesys nie jest redundantny.
26	Brak	Czy w ramach Contact Center rozmowy są przełączone między użytkownikami i czy takie rozmowy (konsultacje) są też nagrywane?	Tak, rozmowy są transferowane i powinny być nagrywane.
27	Brak	Jaka jest wersja systemu Genesys?	Genesys Business Edition Premise 8.1, aplikacja agenta WDE w wersji 8.5
28	Brak	Czy Genesys posiada oprogramowanie zarządzające georedundancją po swojej stronie?	System Genesys nie jest redundantny.
29	Brak	Jak Genesys jest podłączony do miasta? (np. SIP)	Wejście i wyjście centrali jest realizowane przez SIP trunk.