**PRILOGA D/6**

**Izpolnjen obrazec Ocena razvitosti zahtev naročnika**

**(v skladu s podtočkama 8 in 15, točke 22 dokumentacije)**

Pri implementaciji predmeta naročila bodo uporabljeni produkti *(navedite CRM rešitev oz. sistem in morebitne dodatne produkte)*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Okvirna razvitost zahtevanih funkcionalnosti: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ % (kandidat izpolni pri oddaji prijave)

Razvitost zahtevanih funkcionalnosti: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ % (ponudnik izpolni pri oddaji ponudbe)

kjer pomeni:

R – razvitost zahtevanih funkcionalnosti;

Ʃ – vsota;

– Procent razvitosti i-te zahteve naveden s strani ponudnika v prilogi D/6 v stolpcu Okvirna razvitost %;

– Procent razvitosti i-te zahteve naveden s strani ponudnika v prilogi D/6 v stolpcu Razvitost %;

– Utež i-te zahteve navedena v prilogi D/6 v stolpcu Utež;

| **Oznaka zahteve** | **Funkcionalna zahteva** | **Utež** | **Okvirna razvitost %**  ***(izpolni kandidat v prijavi)*** | **Razvitost %**  ***(izpolni ponudnik v ponudbi)*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A | **Kartice stranke – fizične osebe (360 stopinjski pogled na stranko) in vzpostavitev sinhronizacije podatkov** |  |  |  |
| A.1 | Vpogled in ažuriranje osnovnih podatkov o stranki, npr. ime, priimek, davčna številka, naslov, kontaktna številka, email naslov (podrobno se definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno, da se ti podatki nahajajo v Dynamics Navision sistemu, in jih je potrebno ustrezno ažurirati.  Vir podatkov: Dynamics Navision  Način prenosa podatkov iz Navison v CRM: Dogodek spremembe (nov zapisa ali posodobitev) v izvornem sistemu sproži sinhronizacijo na zahtevo. | 20 |  |  |
| A.2 | **Vpogled v merilna mesta stranke**  Vpogled v podatke o merilnih mestih, kot so kdo je plačnik, lastnik ali naslovnik, številka merilnega mesta (podrobno se podatke definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno možnost, da ima posamezno merilno mesto lahko več kontaktnih številk, in da so lahko lastnik, plačnik in naslovnik 3 različne osebe.  Na kartici partnerja bo prikazan seznam merilnih mest, kjer kontakt nastopa bodisi kot lastnik, plačnik ali naslovnik.  Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS)  Način prenosa podatkov iz Obračuna omrežnine v CRM: prenos z obdelavo 2 do 4 krat dnevno in proženje na podlagi dogodka na zahtevo iz izvornega sistema (določeni postopki zahtevajo zaradi odvisnosti med entitetami osvežitev v realnem času). Spremembe uparjanja kontaktov s partnerji in merilnimi mesti je potrebno objaviti direktno v BIS z uporabo spletne storitve. | 20 |  |  |
| A.3 | **Vpogled v terjatve do potrošnika in finančno zgodovino**  Na kartici stranke prikazani podatki o:   * plačilni zgodovini, * odprtih terjatvah, * prikaz saldakontov, * finančni podatki o uporabnikih podjetja in bonitetne ocene strank,. * računi in plačila, * prikaz finančnega stanja stranke ter prikazan podatek ali je stranka v postopku izterjave/izvršbe in ali je neplačnik, * iz sistema Dynamics Navision sinhroniziramo podatke po ključu – davčna številka, * boniteta strank.   Sistem bo omogočal odpiranje mask dokumentov ERP sistema Navision (račun, dobropis, bremepis, opomin) direktno iz CRM sistema.  Vir podatkov: Dynamics Navision, GVIN integracija  Način prenosa podatkov: prenos na zahtevo v realnem času in z dovolj majhno periodo. | 20 |  |  |
| A.4 | Usklajeno spremljanje interakcije s stranko po vseh možnih kanalih na standardiziran način v CRM sistemu – osnovna opazovana enota je kontakt, z relacijo na merilno mesto:   * Telefonski klic (vmesnik med CRM-jem in telefonsko centralo – CTI, bo poskrbel, da bo telefonsko številko klicočega povezal s kontaktom v CRM in da se bo ob dohodnem klicu odprla maska kontakta oz. merilnega mesta. V kolikor telefonske številke klicatelja vmesnik ne najde, bo odprl vnosno masko za zapis vsebine telefonskega pogovora. Pri tem mora vnosna maska omogočati, da se izvede tudi ustrezno uparjanje klica z merilnim mestom, partnerjem, poslovnim procesom idr. Na kontaktu bo razvidna zgodovina prejetih klicev, vsak klic bo opremljen s podatkom o agentu, ki je klic sprejel, razlogu klica, čas klica in agentovim komentarjem). * Elektronska pošta (integracija CRM z Outlook aplikacijo – exchange poštni strežnik. Na kartici partnerja bodo razvidna vsa prejeta in poslana elektronska sporočila. ) * Masovna elektronska pošta (masovno pošiljanje elektronskih sporočil kontaktom, ki so naročeni na obveščanje o predvidenih izklopih na omrežju na podlagi zahteve iz modula za obveščanje. Poslana sporočila bodo vidna na kartici stranke v CRM. * Dokumentni sistem (integracija sistema EBA - obstoječi sistem za hranjenje digitalizirane dokumentacije – dokumentacija, ki je del komunikacije med partnerjem in Elektro Gorenjska na način, da je dokumentacija vidna na kartici partnerja v kronološkem pregledu) * SMS (omogočeno masovno pošiljanje sms-ov iz CRM-ja, strankam Elektro Gorenjska, ki so naročene na SMS obveščanje o izklopih. Sistem mora omogočati tudi možnost individualnega pošiljanja SMS sporočil iz pogleda stranke. Integracija bo podprla tudi funkcijo povratne informacije – informacija iz strežnika ali je bil SMS naslovniku tudi dostavljen. Na kartici partnerja bo razvidna zgodovina poslanih SMS sporočil). * Interakcije preko spletnega portala (aktivnost stranke na spletni strani oziroma EG portalu, bo vidna na kartici partnerja v CRM).   Uporabnik CRM ima na enem mestu možnost kronološkega pregleda vseh interakcij med partnerjem in Elektro Gorenjska iz pogleda na partnerja, merilnega mesta in poslovnega procesa. | 20 |  |  |
| A.5 | **Masovno obveščanje o predvidenih izklopih**  Sistem mora omogočati možnost direktnega masovnega obveščanja uporabnikov omrežja ob prekinitvah na omrežju preko dveh kanalov: SMS in Elektronska pošta.  Uporabniki, ki so oziroma se bodo prijavili na obveščanje o predvidenih izklopih, bodo uvrščeni na seznam prejemnikov obvestil.  Polega direktnega pošiljanja obvestil uporabniku mora sistem omogočati tudi obveščanje z objavo tiskanih obvestil na oglasnih deskah, spletni strani podjetja in radijskih postajah. Obvestila se objavijo na spletni strani podjetja z uporabo spletnih storitev. Obvestila na radijskih postajah se izvedejo s predpripravo e-poštnega sporočila, ki ga nato uporabnik pošlje.  Sistem bo omogočil, da bodo na kartici stranke razvidna vsa sporočila, ki jih je le-ta prejela v zvezi z prekinitvami na omrežju.  Sistem mora omogočiti vnaprej pripravljene predloge obvestil ob izpadu omrežja.  Sistem mora omogočati kreiranje obvestil tudi preko spletnih storitev iz drugih sistemov.  Sistem mora omogočati pripravo obvestil s predvidenim datumom pošiljanja (obvestila sistem pošljejo šele, ko je datum dosežen). Pri kreiranju obvestila se datum določi samodejno na podlagi datuma predvidenega izklopa in nastavitve roka za obveščanje (rok je pred definiran na nivoju predloge za obveščanje).  Vir podatkov za prijave na obveščanje: BIS Obračun omrežnine  Način prenosa podatkov: Objava sprememb se izvaja direktno v BIS preko spletnih storitev. Pri pripravi list za obveščanje je potrebno podatke osvežiti na zahtevo. | 10 |  |  |
| A.6 | **Čakalne vrste za izbrane elektronske predale Elektro Gorenjska**   * Sistem bo omogočal prejemanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM sistema. * Za izbrane in integrirane elektronske predale Elektro Gorenjska, bodo ustvarjene čakalne vrste (queue) v CRM sistemu, na katere bodo prihajala elektronska sporočila. Iz čakalne vrste bo možno elektronsko sporočilo odpreti, nanj odgovoriti, ga dodeliti zaposlenemu ali pa ga posredovati. * Sistem mora nuditi mehanizme za zagotavljanje nivoja storitev iz vidika odzivnosti (alarmi in eskalacije v primeru neodzivnosti) | 20 |  |  |
| A.7 | **Integriteta in zagotavljanje kakovosti podatkov v CRM**   * CRM sistem bo izvajal kontrolo vhodnih podatkov in preprečeval nastajanje dupliciranih zapisov, zagotovitev vnosa obveznih podatkov ter zagotavljanje pravilnosti strukture vnosa podatkov. Sistem mora predvideti kontrole za preverjanje strukture email naslova in telefonskih številk z oznako Stacionarni/GSM * Poskrbljeno bo za zunanjo validacijo podatkov, npr. po davčni številki partnerja * Za zagotavljanje točnosti naslovov merilnih mest bo CRM integriran z GURS bazo naslovov in hišnih številk * Za vsako spremembo na kartici stranke bo ustvarjen zapis (log), na katerem bo razvidno kdo je naredil spremembo, kdaj, kaj se je spremenilo, zabeležena bo stara vrednost in nova vrednost * Sistem naj omogoča različne nivoje ažuriranja podatkov (vse ali pa le nekatere podatke) | 20 |  |  |
| A.8 | Sistem CRM mora stremeti k stanju samo enega zapisa stranke, za kar mora obstajati funkcionalnost, ki opozarja uporabnike z ugotovljenimi možnimi dvojnimi vpisi ob vpisu nove osebe. Pravila za prepoznavanje dvojnikov je mogoče konfigurirati | 20 |  |  |
| A.11 | **Vpogled v merilna mesta stranke**   * Stanje porabe na merilnem mestu * Vpisovanje odčitka * Številka soglasja * Stanje merilnega mesta (vklopljen/odklopljen) * Obvestila o nedostopnosti merilnega mesta * Obvestila o odklopu merilnega mesta * Razlog odklopa   CRM mora uporabniku omogočati vpogled in analizo porabe merilnega mesta za izbrano obdobje. Pri tem mora vmesnik omogočati tabelarični prikaz podatkov o porabi, ki so podprti z določenimi izračuni. V povezavi z zahtevo A.20 se v fazi analize določi najbolj primerno rešitev za analizo podatkov porabe oz. odčitkov.  Vpis odčitka je funkcija, ki se bo pokrivala izven sistema CRM, sistem CRM bo omogočal uporabo spletne storitve, ki bo klical sistem BIS, v katerega se bo vpisalo odčitek.  Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS), ŽCO  Način obdelave: kombinacija prenosa v realnem času in prenosa s periodo glede na naravo samih podatkov. Pri tem pod podatke v realnem času spadajo podatki, ki se nanašajo na napajano stanje merilnega mesta. Za pridobivanje podatkov v realnem času iz izvornih sistemov in vpisovanje v izvorne sisteme so na voljo spletne storitve. | 20 |  |  |
| A.12 | **Dokumentni sistem**  Vpogled v seznam kreiranih dokumentov za partnerja (ponudnik naj predstavi koncept integracije CRM z obstoječimi sistemi za hrambo in upravljanje elektronskih dokumentov in njegove nadgradnje oz. če obstoječi sistem ni ok, potem predlog za novega, ki bo omogočal kvaliteten dokumentni sistem.  Dokumenti so prikazani na kartici stranke/partnerja/poslovnega procesa/merilnega mesta, fizično pa se nahajajo v sistemu EBA.  Sistem mora omogočiti povezovanje posameznega dokumenta z merilnim mestom, partnerjem in poslovnim procesom.  Za novo dokumentacijo bo urejeno samodejno povezovanje dokumentacije z merilnim mestom, za obstoječo dokumentacijo, ki je že v sistemu, pa bo omogočeno ročno povezovanje dokumenta s številko merilnega mesta.  Sistem bo omogočal odpiranje EBA dokumentnega sistema direktno iz CRM sistema.  Vir podatkov: EBA dokumentni sistem  Način prenosa: prenos/vpogled v realnem času. Reference se prenesejo skupaj s sinhronzacijo partnerja/poslovni proces/merilno mesto. Dodajanje novih dokumentov v dokumentni sistem je možno z uporabo spletne storitve. | 10 |  |  |
| A.13 | **Vpogled v povezanost partnerja z merilnimi mesti.**  CRM omogoča vodenje povezav med kontakti (partnerji) in merilnimi mesti ter poslovnimi proces, kjer lahko isti partner zavzema različne vloge.  Partner je lahko na merilnem mestu in/ali poslovnem procesu:   * Lastnik * Plačnik * Naslovnik * Pooblaščenec * Investitor * Dobavitelj (prodaja) * Dobavitelj (odkup) | 20 |  |  |
| A.14 | Vpogled v dostope do osebnih podatkov na zapisih strank se beleži v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1 in novimi uredbami EU v zvezi z varstvom osebnih podatkov). Sistem CRM naj zagotavlja beleženje vpogledov v podatke v skladu z zahtevami zakona in v skladu z znanimi prihodnjimi spremembami zakona in možnost priprave poročil o vpogledu na zahtevo stranke.  Ponudnik naj pripravi oceno učinka v zvezi z varstvom podatkov v skladu z uredbo (EU) Splošna uredba o varstvu podatkov.  Sistem naj omogoča sledenje vsem spremembam podatkov potrošnika (kdo, kdaj, kaj je ažuriral, prejšnja vrednost, nova vrednost). Omogoča naj različne nivoje ažuriranja podatkov (vse podatke ali pa le nekatere podatke). | 20 |  |  |
| A.15 | **Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR)**  Soglasja so trenutno shranjena v drugem sistemu in jih je potrebno z integracijo pripeljati v CRM. Soglasja bodo vidna na kartici kontakta/partnerja  Sistem CRM mora omogočati naslednje funkcionalnosti:   * Vpogled v evidence sprememb za soglasja za tržno komunikacijo * Obstajati mora informacija s katerimi splošnimi pogoji je soglasje pridobljeno (dokaz) * Centralno definirani in zbrani nivoji soglasij preko vseh stičnih točk s stranko * Zgodovina sprememb soglasij stranke se evidentira (vir, časovni žig, status, kanal, uporabnik spremembe). Upoštevati je potrebno, da je Elektro Gorenjska soglasja pridobil skozi različne kanale. * Shranjevanje in hranjenje podatkov skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) * Centralizacija vseh logov   Sistem mora omogočati anonimizacijo podatkov stranke na zahtevo stranke/partnerja (zahteva za izbris podatkov, ki jih hranimo o njem), zaradi zgodovine poslovanja pa teh podatkov ne moremo izbrisati iz sistema.  Možnost anonimizacije podatkov skladno ali vpogleda/izvoza podatkov v strukturirani obliki – skladnost z ZVOP.  Ponudnik naj predstavi možnosti anonimizacije podatkov za potrebe pred-produkcijskih oz. testnih okolij.  Rešitev za vodenje evidence soglasij za komunikacijo oz. obveščanje že obstaja. Direktno urejanje soglasij iz drugih sistemov (kot je CRM) je podprto z uporabo spletnih storitev. | 10 |  |  |
| A.16 | **Pogled na kartico stranke glede na tip uporabnika**  Sistem mora omogočati različne poglede na kartico stranke za različne tipe in skupine uporabnikov. CRM mora omogočiti različne konfigurabilne forme za različne uporabniške vloge za isti zapis.  Glede na vlogo, ki jo posameznik opravlja v podjetju, se bodo temu primerno uredile pravice oziroma prikazovanje podatkov v CRM.  Pri omejevanju dostopa do podatkov, se bomo sklicevali na to, ali določen tip uporabnikov za opravljanje svojega dela potrebuje specifičen podatek ali pa ga ne potrebuje. | 20 |  |  |
| A.17 | **Vpogled v poslovne procese**  Sistem mora omogočati vpogled v poslovne procese (postopke), ki so vodeni v zvezi s stranko v kronološkem zaporedju. Razvidno mora biti v kateri fazi (statusu oz. koraku) se nahaja poslovni proces in katere faze še čakajo stranko do zaključka postopka. V okviru projekta je potrebno podpreti vpogled v proces priključevanja (podrobnosti v poglavju 6) | 20 |  |  |
| A.18 | **Masovno obveščanje ob izpadih omrežja**  Poleg obveščanja o predvidenih izklopih mora sistem omogočati tudi obveščanje o nenačrtovanih izklopih na zahtevo operaterjev. Pri tem operater v SCADI označi poročila, ki so kandidati za obveščanje. Podatki prevzeti iz sistema SCADA  Vir podatkov: SCADA  Način prenosa podatkov: Prenos/vpogled v realnem času na zahtevo. | 10 |  |  |
| A.19 | **Priprava seznamov za masovno obveščanje na zahtevo in filtriranje na podlagi sezama**  Sistem mora omogočati pripravo poizvedb poleg filtriranja preko atributov tudi:  - iskanje na podlagi relacije z energetskimi sredstvi, ki se jih identificira z uporabo funkcije pretoka (sledenja) v sistemu GIS.  - iskanje z liste izven sistema v datoteki (excelu), ki jo uporabnik nato uvozi v CRM (npr: Spodbujanje prehoda iz ET na VT, MT in Pozivanje prekoračiteljev priključne moči). | 10 |  |  |
| A.21 | CRM mora omogočiti evidentiranje spremembe podatkov v revizijski sledi (prejšnja vrednost, nova vrednost, kdo je spreminjal podatek in kdaj). Kateri podatki se vodijo v revizijski sledi, je predmet parametrizacije CRM sistema. | 20 |  |  |
| A.22 | **Aplikacija za pošiljanje obvestil**   * Potrebno je zgotoviti aplikacijo/sistem za pošiljanje obvestil v obliki SMS sporočil in elektronske pošte * Iz podatkov v CRM mora biti razviden status pošiljanja obvestila s pripadajočimi časovnimi značkami. | 20 |  |  |

| Oznaka zahteve | Funkcionalna zahteva | Utež | Okvirna razvitost % | Razvitost % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| B | **Podpora za kontaktni center in upravljanje zahtevkov strank** |  |  |  |
| B.1 | **Pregled dela agenta klicnega centra**  Agentu klicnega centra morajo biti za ves čas svojega dela na voljo naslednje podatki:   * Status agenta (aktiven/neaktiven) * Prikaz stanja agenta (s kom govori in kako dolgo traja pogovor s to osebo) * Podatki o svojem delu (število opravljenih klicev, število zgrešenih klicev, število izhodnih klicev, seštevek ur opravljenih pogovorov, povprečna dolžina klica) * Dashboard, kjer agent vidi podatke o vseh klicih, čakalne vrste, live pregled statusov drugih agentov v klicnem centru * Avtomatsko osveževanje vmesnika, ki prikazuje statuse agentov v realnem času   Ponudnik naj pri pripravi predloga rešitve upošteva trenutno tehnologijo, ki jo uporablja kontaktni center. V kolikor glede na zahteve meni, da tehnologija ne more zadostiti potrebam, naj ustrezno predlaga drugo rešitev. | 20 |  |  |
| B.2 | **Statusi in prijava agentov klicnega centra v sistem**   * Sistem mora omogočati avtomatsko prijavo * Sistem mora omogočati avtomatski prehod v status Aktiven (agent mora postati samodejno aktiven, ko zaključi telefonski klic in ustrezno opremi aktivnost z dodatnimi podatki ter jo zaključi)   **Statusi:**   * Aktiven (čas med aktivnim pogovorom) * Neaktiven (čas, ko je na voljo za prevzem novega klica) * Na odmoru * Ne moti * Vnos (čas po koncu pogovora in zaključku klica oziroma maske) | 20 |  |  |
| B.3 | **Vhod v proces**  1) Agent klicnega centra sprejme dohodni klic stranke, ki je klicala na kontaktno številko podjetja:  a) 080 30 19 ali +386 4 20 83 333   * Izbira 1: števci elektrike * Izbira 2: odprava težav pri oskrbi z elektriko * Izbira 3: priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine * Izbira 4: Splošne informacije   b) Stranke imajo možnost klicati tudi na direktne telefonske številke Elektro Gorenjska:   * Števci elektrike: +386 4 20 83 145 * Odprava težav pri oskrbi z elektriko: +386 4 20 83 148 * Priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine: +386 4 20 83 146 * Splošne informacije: +386 4 20 83 147 * Odklopi: +386 4 20 83 251 * Saldakonti: +386 4 20 83 550   2) Odgovarjanje na prejeto elektronsko sporočilo iz čakalne vrste  3) Agent klicnega centra opravi odhodni klic  Obravnava na vseh kanalih mora biti v procesu enovita. Različen je samo vhod, to je način, kako je Elektro Gorenjska s stranko prišla v kontakt.  Sistem mora omogočati spreminjanje in dodajanje različni vhodov oz. skupin, kot je na primer nova izbira oz. direktna telefonska številka. | 20 |  |  |
| B.4 | Omogočena mora biti CRM maska z integriranim vmesnikom za telefonijo. Agent klicnega centra mora imeti možnost skrivanja telefonskega vmesnika na gumb. Programska oprema telefonskega vmesnika mora biti kompatibilna z online ali on-premise CRM sistemom. | 20 |  |  |
| B.6 | **Podpora dohodnim klicem**  Agent klicnega centra sprejme dohodni klic na eno izmed številk klicnega centra:   * Telefonski vmesnik (CTI) se mora ob dohodnem klicu samodejno maksimizirati, v kolikor je bil prvotno minimiziran * Agentu se odpre maska za dohodni klic (360 Customer View) * Če je stranka poklicala podjetje tako, da je izbrala IVR opcijo ali fiksno številko (izbor od 1-4), bo agentu klicnega centra razvidno, na katero številko je klicala stranka * Če stranka kliče ponovno za isto področje, naj se ji dodeli istega agenta, v kolikor je ta na voljo.   **Uparjanje številke klicočega z zapisom v sistemu:**   * Telefonski vmesnik mora omogočati uparjanje po telefonski številki na različnih entitetah (kontakt, opravilo, aktivnost, telefonski klic) * Entitete po katerih se izvaja uparjanje, morajo biti prosto konfigurabilne (nabor entitet izbere administrator telefonskega vmesnika) * Sistem mora omogočati hitro uparjanje telefonske številke po več sto tisoč zapisih * Če v sistemu obstaja 1 zapis, po katerem se upari številka klicočega, se ta zapis samodejno odpre (če je klicatelj torej znan, se kot maska dohodnega klica odpre ta zapis) * Če obstaja v sistemu več zapisov z enako telefonsko številko, se prikaže seznam vseh zapisov, ki se ujemajo s telefonsko številko klicočega (vsak zapis na seznamu mora biti enolično označen na način, da agent v klicnem centru takoj razbere za katero vrsto zapisa gre – kontakt, opravilo, aktivnost)   V primeru, ko klicatelj ni znan (v sistemu še ne obstaja zapis, ki ima enako telefonsko številko klicočega), se avtomatsko odpre maska entitete »telefonski klic«, ki omogoča kreiranje in povezovanje nadrejenih entitet – kontakt.  **Zaključevanje telefonskega klica**   * Funkcionalnost CRM omogoča, da agent klasificira klic stranke (prednastavljeni zaključki/klasifikacije klicev glede na bazo znanja, kjer se nahajajo osnovna najpogostejša vprašanja strank ter postopki) * Za vsak zaključen klic, se v CRM avtomatsko ustvari aktivnost »telefonski klic«, na katero se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, klicatelj, čas klica, datum klica in trajanje klica ter klasifikacija klica – preddefinirani zaključki). * Na posamezni klic ima agent možnost zabeležke komentarja oziroma opombe * Izbran zaključek klica, se zabeleži na telefonski klic v tekstovno polje * V primeru prevezave klica se zabeleži kam se je klic prevezal in razlog prevezave * V primeru, da se klic predčasno prekine, se naredi povratni klic iz osnovne maske   Po zaključku klica je agent v »administrativnem stanju« - vnos (v tem načinu dokonča svoje delo – vnos reklamacije, zabeležke o klicu, tiskanje dokumentov). Po zaključku maske, se vrne v aktivni način, kjer je pripravljen prevzeti nov klic.  Sama aktivnost klica oz. strankina zahteva lahko tudi ni rešljiva takoj. V tem primeru mora sistem omogočati, da lahko določi tudi rok in odgovorno osebo za rešitev. Pri tem mora sistem nuditi podporo za spremljanje in pravočasno reševanje takšnih zahtev.  CRM mora omogočati možnost avtomatičnega preklapljanja agenta v način pripravljenosti, po določenem preddefiniranem obdobju (v katerem lahko opravi administracijo).  Za vsak zaključen klic je možno ustvariti dodaten zapis za določene entitete s klikom na gumb znotraj telefonskega vmesnika. Nabor entitet je prosto konfigurabilen. | 20 |  |  |
| B.7 | **Telefonski imenik**   * Sistem mora omogočiti enostaven dostop do imenika z neomejenim vnosom števila kontaktov * Možnost iskanja »search as you type« * Možnost klica iz imenika z enim klikom * Možnost slepe prevezave klica * Možnost uvida v stanje kontaktov v telefonskem imeniku (zaseden, aktiven, neaktiven) * Možnost pregleda zgodovine klicev za 7 dni nazaj * Možnost konfiguracije seznama »priljubljenih kontaktov«, ki omogoča hitro klicanje najpogosteje uporabljenih | 20 |  |  |
| B.8 | **Klikni in kliči**   * S klikom na katerokoli telefonsko številko v CRM mora biti omogočeno klicanje * S klikom na katerokoli telefonsko številko, se avtomatično ustvari aktivnost »telefonski klic«, kamor se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, klicatelj, čas in datum klica, trajanje klica) * Vmesnik mora imeti možnost, da uporabnik prepreči avtomatski nastanek zapisa aktivnost (»telefonski klic«), če meni, da takšen zapis nima nobene poslovne vrednosti | 20 |  |  |
| B.9 | Rešitev CRM naj v povezavi s tehnologijo KC omogoči možnost povratnih klicev za take klice, kjer je stranka prekinila pred vzpostavitvijo telefonske zveze (npr. zaradi predolgega čakanja na prostega operaterja) | 10 |  |  |
| B.10 | **Kontrole za telefonski vmesnik (CTI)**   * Gumb »Javi se« agentu omogoča prevzeti klic * Gumb »Svetovanje« agentu omogoča, da klic da na čakanje, pokliče drugo osebo za informacijo, ko to informacijo dobi, sprosti klic s stranko in ji poda prejeto informacijo * Gumb »Preveži« agentu omogoča prevezavo na drugo telefonsko številko ali osebo, ki jo izbere iz CRM sistema (ob prevezavi klica se zabeleži prevezava kot telefonski klic – informacije, ki jih je vpisal agent so vidne tudi osebi, kateri je bil klic prevezan) * Sistem mora omogočati večkratno prevezavo (v primeru, da je prvo posredovanje klica neuspešno, ker je npr. številka na katero prevezujemo zasedena, ali pa prevezana oseba ni prava idr.). * Sistem mora nuditi mehanizem zagotavljanje kakovosti storitve. Ponudnik naj predlaga v skladu z dobrimi praksami, kako preprečiti nezaželene dogodke, kot so: napačne prevezave, večkratne prevezave, nepotrebna čakanja idr. * Možnost slepe prevezave (blind transfer) * Možnost prevezave z izbiro naslovnika v telefonskem imeniku * Gumb »Konferenca« - omogoča agentu, da v vzpostavljeno povezavo s stranko doda še dodatno osebo * Gumb »Čakanje/Sprosti« - omogoča agentu, da klic postavi na čakanje in ga nato ponovno prevzame * Gumb »Utišaj« - agentu omogoča, da klic utiša oziroma utišanje prekine * Gumb »Zavrni« - omogoča agentu odklanjanje klica * Telefonski vmesnik mora omogočati delo agentom tudi preko oddaljenega dostopa (uporaba izven lokalnega omrežja) | 10 |  |  |
| B.12 | **Poročila o uspešnosti aktivnosti klicnega centra**  Sistem mora omogočati pripravo dnevnih, tedenskih, mesečnih in letnih poročil.   * Klici po posameznem agentu klicnega centra * Klici po čakalnih vrstah * Poročilo o prejetih klicih (količina klicev) * Poročilo o času trajanja klicev (povprečni čas, povprečni čas na agenta) * Število vseh klicev * Število opravljenih odhodnih klicev * Poročilo o posameznih statusih agentov * Poročilo o odpadlih klicih * Poročilo o doseženem odstotku ravni strežbe (service level) * Koliko od nesprejetih klicev je bilo klicanih nazaj   Podatki o klicih morajo biti shranjeni na način, da je mogoče uporabiti vsak podatek kot samostojno informacijo. Metapodatki posamičnega telefonskega klica so:   * Kdo je klic izvedel * Kdo je bil klican * Kdaj se je pogovor začel * Kdaj se je pogovor končal * Trajanje pogovora * Zabeležke (note) na klicu   Na nadzorni plošči mora biti razvidna čakalna vrsta klicev vsakemu agentu.  Sistem mora omogočati enostavno pripravo/pridobitev podatkov za razna dodatna priložnostna poročanja. Ponudnik naj predstavi možnosti za pripravo poročil. | 10 |  |  |
| B.13 | **Podpora procesu odhodnih klicev**  Sistem mora omogočati, da uporabnik s klikom iz maske stranke začne s klicem. Upoštevati je potrebno, da ima lahko zapis stranke več telefonskih številk, klicoči pa lahko med njimi izbira.  Sistem mora omogočati tudi možnost izvajanja avtomatskih odhodnih klicev, v primeru izvajanja masovnih klicev iz seznama strank.  Sistem izvajanja avtomatiziranih odhodnih klicev mora omogočati:   * Nalaganje seznama telefonskih klicev v vmesnik za avtomatsko klicanje (automatic dialer) * Samodejno nalaganje CRM maske (npr. prodajna priložnost) v predogled agentu klicnega centra * Konfigurabilno nastavljanje časa predogleda CRM forme * Avtomatsko klicanje po različnih telefonskih številkah na formi (na kontaktu imamo lahko na primer domačo, mobilno in poslovno številko) * Avtomatsko zaznavanje in zapisovanje stanja klica (ni odziva, zasedeno, napačna številka, neveljavna številka) * Avtomatsko logiranje časa trajanja klica in ustvarjanje zapisa »Telefonski klic« (aktivnost na klicani osebi) * Avtomatsko prestavljanje klicev na drug časovni termin, v primeru da se klicani na klic ni odzval ali ni bil dosegljiv * Konfiguracija termina ponovnih klicev (sistem npr. ponovno kliče številke po treh urah) * Konfiguracija ponovnih klicev tako, da se ponovno dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic * Konfiguracija povratnih klicev (stranka se ni odzvala pri klicu iz klicnega centra) tako, da se prioritetno dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic * Možnost dodajanja opomb/zabeležk na telefonski klic s strani agenta KC * Možnost nastavitve avtomatskega povratnega klica (določitev datuma in ure) * Možnost konfiguracije časa, ki ga agent potrebuje za vpis podatkov o klicu v CRM * Možnost konfiguriranja števila avtomatskih ponovitev klica (v primeru, da številka ni dosegljiva ali je zasedena) * Možnost pavziranja in proženja avtomatskega klicanja za vsakega agenta (čas malice, sestankov) * Poročila o avtomatskih klicih znotraj posameznih kampanj, so na voljo znotraj CRM sistema | 20 |  |  |
| B.14 | **Klicne kampanje – odhodni klici**  Osnova za izvajanje odhodnih klicev so predpripravljene kampanje – seznami strank.  Ko se agent v klicnem centru prijavi v sistem, mu je razvidno na katere kampanje je bil dodeljen.  Agentu se odpre maska, kjer je zapisano ime kampanje in osnovni podatki o klicanemu.  CRM mora podpreti naslednje funkcionalnosti:   * Možnost dodajanja agentov na posamezne kampanje (liste) * Možnost dodelitve kampanje enemu ali večim agentom * Možnost dodeljevanja klicnih seznamov posameznemu timu * Možnost enostavnega ustvarjanja zasebnih kampanj, namenjenih samo enemu agentu * Možnost enostavnega dodajanja posameznih klicev v zasebno kampanjo * Možnost določanja prioritete za posamezne liste (prioriteta klicev – npr. najvišja prioriteta so dohodni klici, ko dohodnih klicev ni, se kliče odhodne kampanjske klice) * Možnost mešanja dohodnih in odhodnih klicev * Enostavno dodajanja in odvzemanje agenta v in iz kampanje * Enostavna deaktivacija kampanje (liste) | 20 |  |  |
| B.15 | CRM mora omogočiti pošiljanje elektronske pošte in sms sporočil stranki iz sistema oz. preko dodatne aplikacije (zahteva A.22):  a) pošiljanje individualnih elektronskih in sms sporočil  b) pošiljanje masovnih elektronskih in sms sporočil  Sistem mora podpreti funkcionalnost povratne informacije o tem, ali so bili masovni sms-i in elektronska sporočila prejemnikom tudi dejansko dostavljeni.  CRM sistem mora omogočiti sprejemanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM aplikacije.  Pošiljanje dokumentov strankam (razni obrazci, zahtevki, predračuni) s personalizacijo. Dokumenti se izdelajo iz predpripravljenih predlog. Pošiljanje se avtomatizira in beleži v CRM v zgodovini interakcije s stranko. | 10 |  |  |
| B.16 | **API prilagoditve**   * API mora vsebovati sprožilce in metode, ki omogočajo dodelave obstoječih funkcionalnosti in razvoj novih funkcionalnosti * Možnost prilagajanja entitet potrebnih za telefonski vmesnik na način, da se lahko dodajajo različne akcije, ki temeljijo na poslovnih pravilih * Možnost proženja zunanjih aplikacij ob določenih zaključkih klicev * Možnost odpiranja več CRM mask hkrati (za lažje delo agentov klicnega centra) | 20 |  |  |
| B.21 | **Izvajanje klicev iz mobilne naprave (predstavitev klicatelja s telefonsko številko klicnega centra)**  Odhodni klic iz mobilne naprave izvajalca na terenu se opravi lahko tako, da se stranki izpiše telefonska številka klicnega centra (to omogoča telefonska centrala). Povratni klici uporabnikov se na ta način vračajo na KC. V tem primeru je pomembno (in tudi v ostalih primerih), da se odhodni klic iz mobilne naprave zabeleži v CRM, tako da agent KC ob morebitnem povratnem klicu iz zgodovine lahko razbere, kdo je izvedel klic. | 20 |  |  |