

ODPOVĚDI NA DOTAZY K VÝZVĚ V RÁMCI PRŮZKUMU TRHU

Komplexní řešení pro poskytování plně automatizovaných i lidsky asistovaných informačních služeb typu chatbot, livechat a voicebot (zajištění kontinuity služeb, rozšíření portfolia a nové funkcionality).

1. Doplnění k bodu 1.1. CHARAKTERISTIKA STÁVAJÍCÍHO ŘEŠENÍ – popisované řešení prezentuje v současné době pouze chatbota. Byla aktivně nasazena a využívána služba livechatu a pokud ano, tak jaká byla statistika toho provozu? Dále žádáme o zaslání přesnější informace o jaké konkrétní aplikační a DB servery se na straně Českého statistického úřadu jedná? A zároveň prosíme o zaslání informace, jaký je současný / budoucí stav call centra – myšleno konkrétně: jakou ústřednu využíváte, jakým způsobem je zajištěn provoz této ústředny, kolik operátorů je nasazeno a jaká je jejich pracovní doba?

a) Služba livechatu byla nasazena a využívána pouze ve specifických podmínkách horké fáze Sčítání lidu, domů a bytů 2021. V praktickém ohledu ji zajišťoval externí dodavatel služeb kontaktního centra. Denně livechat využívalo v průměru 435 uživatelů (tj. 14 % z celkového počtu klientů chatbota, z jehož rozhraní byl dostupný).

b) V infrastruktuře ČSÚ (on-premise) jsou v současnosti provozovány pro každého chatbota (pro czso.cz i scitani.cz) dva virtuální stroje (VM), které rozdělují aplikační a DB vrstvu pro produkční a testovací prostředí (kontejnerová technologie používá pro běh několik nezávislých aplikačních komponent a DB PostgreSQL).

c) ČSÚ má v běžném provozu k dispozici virtuální ústřednu OpenScape Contact Center Enterprise, která umožňuje současné připojení max. 50 agentů. Podrobněji pod bodem 4.

2. Doplnění k bodu 1.1. – může být poskytnuta současná znalostní báze jako podklad k předběžnému nacenění?

Znalostní báze (ve formě otázek a odpovědí) poskytnuta být může. Její znění (ve formátu csv a v kódování UTF-8) je samostatnou přílohou.

3. Doplnění k bodu I. Obecné požadavky písm. b) – je preference ze strany zadavatele pro jednu z variant cloud/on-premise?

Zadavatel upřednostňuje hospodárnost řešení, konkrétní preference může vzniknout až na základě výsledků průzkumu trhu.

4. Doplnění k bodu III. Livechat – prosíme o doplnění informace o současném a plánovaném stavu řešení call centra: počet operátorů, řazení do front, pracovní doba, HW + SW?

ČSÚ neprovozuje klasické call centrum (hovory např. nejsou nahrávány), ale pouze infolinku s jednoduchým IVR stromem. Všichni agenti (prům. 15–20, ve špičce 45–50) jsou zaměstnanci úřadu (max. počet agentů je 68). K dispozici bývají část své pracovní doby, služba je poskytována v úředních hodinách. Vyřízení hovoru trvá v prům. 3 min., podrobnější statistiky vyhodnocovány nejsou.

Pro doplnění informace o využívání virtuální ústředny od ledna 2022 v samostatné příloze. Evidence dotazů není na za leden kompletní.

5. Jaký má zadavatel aktuální objem hovorů, jejich AHT a jaké intenty v těchto hovorech se řeší?

Předmětem hovorů je široké spektrum témat z působnosti úřadu, cca 15 % agentů se specializuje na problematiku výkazů, ostatní vyřizují veškerou agendu. V případě potřeby jsou poskytovány kontakty na další odborníky ČSÚ.

6. Jaké jazykové mutace plánuje zadavatel nasadit?

Plánovaná je pouze mutace v českém jazyce, příp. by mohla být (v omezeném rozsahu otázek/témat/intentů) realizována i verze anglická (webový portál úřadu má CZ i EN podobu).

7. Poskytne zadavatel na vyžádání seznam oslovených dodavatelů, když otevírání obálek je neveřejné?

V rámci průzkumu trhu ČSÚ oslovil vybraný okruh firem, který může na vyžádání poskytnout, nicméně dále předpokládá otevřené výběrové řízení.