



## Agenda spotkania 18.04.2024 - System Contactis

### Urząd Miasta Kielce

#### 1. System Contactis - informacje ogólne

#### 2. Panel Specjalisty

- a. Informacje ogólne o środowisku pracy Specjalisty
- b. Dostępne kanały Kontaktu
- c. Ergonomia pracy

#### 3. Kanał Telefoniczny - obsługa Interesantów Urzędu Miasta Kielce

- a. Obsługa ruchu przychodzącego:
  - Obsługa telefoniczna - ruch przychodzący,
  - Obsługa mieszkańca przy użyciu Voicebot – a

#### 4. Obsługa kanałów tekstowych:

- a. Obsługa e-maili z użyciem silnika workflow
- b. Obsługa chat:
  - Call page,
  - Formularz kontaktu,
  - Obsługa mieszkańca za pomocą Chatbot - a
- c. Obsługa SMS

#### 5. System Contactis – Supervisor

- a. Ogólne informacje o środowisku pracy Supervisora,
- b. Dashboard i Wallboard – prezentacje wyników działalności Infolinii Urzędu Miasta Kielce
  - Stany usług IN/OUT
  - Stany Agentów/Zespołów,
  - Stany traktów – tryb Real Time/interwał,
- c. Raportowanie
  - Raporty offline,
  - Raporty online,
  - Harmonogramy raportowe
- d. Repozytorium zapisanych interakcji z Infolinią Urzędu Miasta Kielce

#### 6. Administracja System Contactis

#### 7. Integracja Systemu Contactis z Systemem EOD oraz aplikacjami funkcjonującymi w Urzędzie Miasta Kielce

#### 8. Model rozliczeniowy Systemu Contactis

#### 9. Referencje i wdrożenia

#### 10. Przewidywane wsparcie serwisowe dla Urzędu Miasta Kielce

#### 11. Planowany rozwój systemu Contactis a plany rozwojowe Urzędu Miasta Kielce

# Genesys Cloud

Opis platformy

Wersja 1.0

## Spis treści:

1.	Czym jest Genesys Cloud CX? .....	3
2.	Prawdziwie elastyczna chmura .....	4
	A. Dostępność regionalna .....	4
	B. Wysoka dostępność .....	4
	C. Korzystanie z Genesys Cloud CX w wielu miejscach .....	4
	D. Sieciowy interfejs użytkownika .....	5
	E. Stałe aktualizacje .....	5
3.	Bezpieczeństwo i certyfikaty .....	6
4.	Architektura .....	7
	A. Łączność .....	7
	B. Mikroserwisy .....	8
	C. Obsługa telefonów .....	8
	A. Interaktywna obsługa głosowa (IVR) i automatyczna obsługa połączeń .....	9
	B. Połączenia konferencyjne .....	9
	C. Automatyczna dystrybucja połączeń (ACD) .....	9
	D. Interakcje wychodzące .....	12
	E. Historia kontaktu - podróż mieszkańca (Customer Journey) .....	13
	G. Nagrywanie i monitorowanie jakości .....	14
	H. Obszary robocze – nowe podejście do raportów i statystyk .....	15
	a. Widoki .....	15
	b. Pulpity .....	16
	c. Analityczny interfejs programowania platformy (API) .....	16
	J. Role i uprawnienia .....	17
	K. RODO .....	17

## 1. Czym jest Genesys Cloud CX?

Genesys Cloud CX to kompleksowa, wielokanałowa, w pełni chmurowa platforma służąca do zaawansowanej komunikacji i zarządzania Centrum Obsługi mieszkańca.

Genesys Cloud CX oparty jest o wiodącą technologię chmurową Amazon Web Services (AWS) i zapewnia wszystko, co niezbędne do zagwarantowania wyjątkowej jakości usług dla mieszkańca za pośrednictwem jednolitego, kompletnego systemu. Prezentowane rozwiązanie obejmuje usługi głosowe z automatyczną dystrybucją połączeń (ACD – Automatic Call Distribution), pocztę e-mail i czat internetowy z pełną transkrypcją i wykrywaniem tematów - możliwych do samodzielnej konfiguracji przez użytkowników systemu, interaktywną obsługę głosową (IVR), nagrywanie multimediiów, raportowanie, informacje zarządzania (MI) w czasie rzeczywistym, zarządzanie jakością, zarządzanie pracownikami (WFM), pełną obsługę połączeń wychodzących - głosowych, mailowych, sms, wielojęzyczne środowisko pracy użytkownika oraz łatwą integrację z zewnętrznymi systemami np. CRM, ERP, EOD i inne.

- Genesys Cloud CX Collaborate - to funkcjonalność platformy zawierająca dane na temat ludzi w miejscu pracy oraz oferująca sposoby kontaktu z nimi, takie jak wewnętrzny czat, wideo i udostępnianie dokumentów.
- Genesys Cloud CX Communicate - dodaje funkcje telefoniczne do obszaru Collaborate, dzięki czemu staje się ona zunifikowanym rozwiązaniem komunikacyjnym. Obejmuje funkcje takie jak telefon, poczta głosowa, połączenia konferencyjne i przełączanie rozmów.

Platforma Genesys Cloud CX zapewnia podstawową architekturę dla wszystkich usług. Posiada między innymi wszystkie interfejsy programistyczne, na których oparte są aplikacje przeglądarkowe, mobilne, telefoniczne i aplikacje na komputery PC.

## 2. Prawdziwie elastyczna chmura

Platforma Genesys Cloud CX opiera się na usługach Amazon Web Services i automatycznie dostosowuje się do potrzeb Urzędu, dzięki czemu moce obliczeniowe ani zasoby platformy w chmurze nigdy nie wyczerpują się. Na przykład, jeśli system monitorowania chmury wykryje nagły wzrost ruchu, automatycznie zgłasza żądanie większej mocy obliczeniowej, aby obsłużyć występujące zapotrzebowanie. Pomyśl o tym, jak o swojej własnej wirtualnej maszynie na żądanie. Gdy następnym razem dodasz nową lokalizację lub gdy wystąpi skok liczby połączeń, nie będziesz musiał prosić o ręczne dodanie kolejnych serwerów, co w porównaniu z tradycyjnym rozwiązaniem chmurowego hostingu zaoszczędzi ci tygodnie oczekiwania.

### A. Dostępność regionalna

Aplikacja Genesys Cloud CX jest dostępna między innymi na terenie EOG w lokalizacjach:

- UE (Irlandia)
- UE (Frankfurt)

### B. Wysoka dostępność

Każdy region Genesys Cloud CX składa się z co najmniej trzech stref dostępności (centrów danych), w których usługi Genesys Cloud CX działają w trybie active-active, zatem system działa w wysokiej dostępności (HA). System cechuje się redundancją (nie ma konieczności stawiania drugiego serwera telekomunikacyjnego). Każda ze stref posiada osobne zasilanie, łączność przez sieć szkieletową i replikowaną pamięć danych, a także jest fizycznie odseparowana od pozostałych środowisk. Genesys Cloud CX gwarantuje dostępność systemu 24h na dobę przez cały rok na poziomie 99,99%.

### C. Korzystanie z Genesys Cloud CX w wielu miejscach

Platforma Genesys Cloud CX jest w pełni oparta na chmurze, co oznacza, że nie jest związana z żadną konkretną lokacją fizyczną. Użytkownik systemu będzie korzystał z tych samych funkcji bez względu na ich fizyczne położenie (czy przynależności do danego regionu). Oprogramowanie jest jednolite dla wszystkich użytkowników systemu. Dodatkowo takie rozwiązanie powoduje to, że nie ma znaczenia miejsce pracy użytkownika (dom czy biuro).

Platforma Genesys Cloud CX oferuje jeden interfejs użytkownika służący do korzystania z systemu i zarządzania nim, który jest oparty o role i uprawnienia.

#### D. Sieciowy interfejs użytkownika

Platforma Genesys Cloud CX jest w 100% oparta na modelu sieci, co obejmuje funkcję projektowania przepływu połączeń (IVR), i wykorzystuje technologie takie jak HTML5, co oznacza zero instalacji oprogramowania po stronie użytkownika – do uzyskania dostępu do dowolnej funkcji potrzebna jest wyłącznie przeglądarka, która może nawet stać się telefonem dzięki naszej najnowszej platformie wykorzystującej WebRTC (wyjątkiem są narzędzia do nagrywania pulpitów).

#### E. Stałe aktualizacje

System jest aktualizowany w cyklach tygodniowych. Oznacza to, że klient korzysta ze stale aktualnego systemu, bez ponoszenia dodatkowych kosztów za upgrade systemu. Dzięki architekturze opartej na mikroserwisach możemy zaktualizować system bez potrzeby jego wyłączenia czy zatrzymania oraz wdrożenia nowych funkcjonalności lub poprawek bez potrzeby przerywania pracy, tak aby nie wpłynęło to negatywnie na użytkownika systemu czy mieszkańca.

System jest stale monitorowany i testowany pod względem jego stabilności i błędów tak, aby dostarczyć produkt najwyższej jakości. Wykryte błędy naprawiamy w ten sam sposób co aktualizacje zachowując ciągłość pracy.

### 3. Bezpieczeństwo i certyfikaty

W Genesys podchodzimy do bezpieczeństwa i zgodności chmury niezwykle poważnie. Posiadamy specjalny zespół ds. bezpieczeństwa chmury, który zawsze stosuje najnowsze i najlepsze praktyki, a także gwarantuje, że aplikacja, infrastruktura i pracownicy Genesys Cloud CX zawsze korzystają z najbardziej aktualnych procesów i standardów. Polityka i procedury w zakresie bezpieczeństwa i zgodności zostały udokumentowane w naszym centrum zasobów: <https://help.myGenesys Cloud CX.com/articles/about-security/>.

Stosowane przez nas mechanizmy kontroli bezpieczeństwa i operacji są oparte na branżowych standardach i posiadają certyfikaty zgodności z wytycznymi ISO 27001, ISO 9001, HIPAA, PCI Service Provider Level 1 oraz SSAE16 Service Organization Control (SOC).

Platforma Genesys Cloud CX korzysta z infrastruktury usług Amazon Web Services (AWS).

Usługi AWS są zgodne z następującymi dokumentami zgodności i/lub certyfikatami: ISM, ASD, ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, ISO 27018:2014, ISO 27017:2015, Multi-Tier Cloud Security Standard Level-3 (CSP).

Usługi AWS często przechodzą również audyty SOC 3. Kopie certyfikatów i raportów z audytów AWS dostępne są w serwisie AWS pod adresem:

<http://aws.amazon.com/compliance/published-certifications>

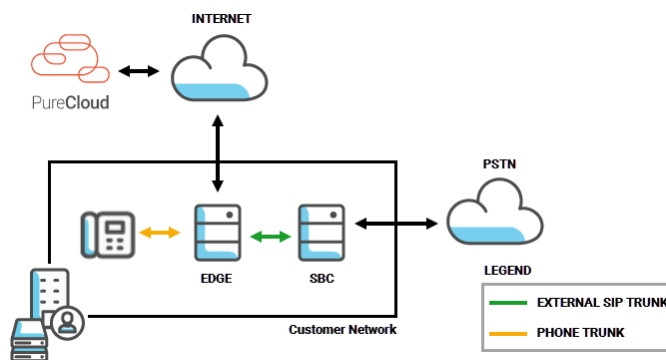
## 4. Architektura

### A. Łączność

Coraz powszechniejsze na rynku usług chmurowych jest używanie przez organizacje własnych urządzeń w pracy (BYOD - ang. Bring Your Own Device) i stale wzrasta zapotrzebowanie na chmury osobiste (BYOC - ang. Bring Your Own Cloud).

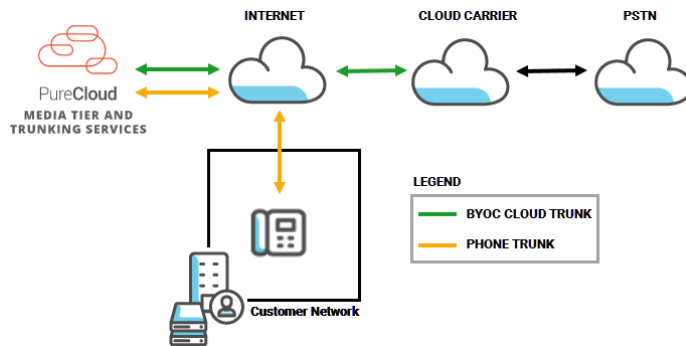
Opcje połączeń telefonicznych Genesys Cloud CX oferują wygodę i elastyczność. Dostępne są następujące opcje:

- BYOC Premises (Bring Your On Cloud Premises) – hybrydowe rozwiązanie, w którym klienci terminują połączenia SIP trunk na dostępnych na miejscu urządzeniach Genesys Cloud CX Edge.



- BYOC Cloud – Rozwiązanie oparte w 100% na chmurze, w którym klienci terminują przez Internet połączenia SIP trunk od swojego operatora chmury lub z dostępnego na miejscu sprzętu w zasobach Genesys Cloud CX Media Tier opartych na usługach AWS.





- Genesys Cloud CX Voice – Rozwiązanie oparte w 100% na chmurze wykorzystujące usługi telefoniczne dostarczane przez Genesys Telecom. Jest to kompletna usługa dostarczana przez Genesys.

## B. Mikroserwisy

- Genesys Cloud CX oparty jest na architekturze mikroserwisów umieszczonych w chmurze AWS, co pozwala na praktycznie nieograniczoną dostępność i skalowalność zasobów. W przypadku uruchomienia dodatkowy użytkowników czy zasobów jest to uruchamiane w prosty sposób, po prostu dołączając kolejnych użytkowników.

## C. Obsługa telefonów

Genesys Cloud CX obsługuje następujące punkty końcowe:

- Zarządzane telefony SIP – To modele telefonów (hardphone), które można skonfigurować za pośrednictwem Genesys Cloud. określone modele Polycom i Audiocodes mogą być w pełni zarządzane i obsługiwane za pomocą narzędzia do administrowania siecią.
- Niezarządzane telefony SIP – telefony SIP innych producentów mogą być używane, ale nie są obsługiwane i nie mogą być zarządzane zdalnie.
- Aplikacja telefoniczna SIP – aplikacja telefoniczna SIP na platformie Genesys Cloud CX instalowana na komputerze PC użytkownika z systemem Windows.
- Telefon WebRTC – punktem końcowym jest przeglądarka. Instalacja nie jest wymagana! Obsługuje również kodek Opus dostosowujący jakość połączenia do warunków sieciowych.

5. Numer zdalny – pozwala użytkownikom na korzystanie z telefonu komórkowego lub stacjonarnego jako punktu końcowego. Wielokanałowa platforma obsługi mieszkańca - funkcjonalności
6. Jako Globitel jesteśmy w stanie także dostarczyć pełną numerację

### A. Interaktywna obsługa głosowa (IVR) i automatyczna obsługa połączeń

Platforma Genesys Cloud CX zapewnia intuicyjny, w pełni funkcjonalny system interaktywnej obsługi głosowej (IVR) i narzędzie do projektowania przepływu połączeń. Jest ono w 100% dostępne przez Internet i pozwala na projektowanie złożonych przepływów połączeń za pomocą przeciągania i upuszczania obiektów (drag & drop).

Funkcja projektowania IVR pozwala na płynne pobieranie danych z IVR na potrzeby platformy Self-Service lub aby przekierować połączenie w oparciu o pozyskane informacje o dzwoniącym.

IVR jako narzędzie przepływu połączeń jest dostępne z poziomu dowolnego urządzenia z przeglądarką. Oznacza to, że administrator przepływu połączeń może dokonywać zmian z dowolnego miejsca, co jest przydatne na przykład w przypadku zdarzeń o charakterze masowym lub nagłym: awarii, klęsk żywiołowych, wtedy, kiedy trzeba dodać wiadomość IVR, aby poinformować dzwoniących mieszkańców o możliwym opóźnieniu w obsłudze lub dostępności konsultantów.

### B. Połączenia konferencyjne

Interfejs Genesys Cloud CX umożliwia szybką i łatwą konfigurację połączeń konferencyjnych, co pozwala na elastyczne planowanie spotkań lub dodawanie pracowników do połączeń. Platforma obsługuje również szybkie połączenia konferencyjne wideo (WebRTC) z funkcją udostępniania ekranu. Jest to mechanizm ułatwiający realizację potrzeb dzwoniącego mieszkańca, jeżeli dany konsultant nie posiada wystarczającej wiedzy do załatwienia sprawy.

### C. Automatyczna dystrybucja połączeń (ACD)

Funkcja automatycznej dystrybucji połączeń (ACD) platformy Genesys Cloud CX dynamicznie dopasowuje interakcje z mieszkańcem (połączenia, czaty, pocztę e-mail, wiadomości z komunikatorów, oddzwanianie oraz wiadomości bezpośrednie w mediach społecznościowych) do konsultanta o określonej wiedzy lub kompetencjach. ACD przetwarza wszystkie przychodzące interakcje i przydziela je konsultantom w oparciu o:

- Język i kompetencje wymagane przez mieszkańca
- Kompetencje i języki dostępnych konsultantów
- Maksymalną liczbę interakcji dozwolonych dla dostępnych konsultantów
- Własne kryteria oceny i przekierowywania połączeń oczekujących

Poziomy kompetencji określić można tak, by uzyskać wyższy stopień szczegółowości i upewnić się, że dzwoniący zostanie połączony z odpowiednim konsultantem w oparciu o jego kompetencje i ich poziom. Istnieje również możliwość dodania priorytetów przy każdym połączeniu w oparciu o określone informacje zgromadzone w systemie IVR.

Sposoby routingu połączeń dostępne w systemie:

- a. Routing połączeń, czyli dopasowanie interakcji (i/lub) mieszkańca do najlepszego specjalisty. Przez interakcję rozumiemy voice, chat, sms, email. System oferuje różne sposoby routingu interakcji:
  - Standardowy - kierowane połączenie do następnego wolnego agenta z uwzględnieniem metody oceny.
  - Routing predykcyjny – kierowanie połączenia w oparciu o analizę AI by dopasować najlepszego agenta do interakcji.
  - Preferowany agent – kierowanie połączenia do wskazanej grupy agentów.
  - Tarczowy - kieruje do wskazanej grupy agentów posiadających określone umiejętności, a gdy ci są niedostępni poszerza pulę agentów
  - Warunkowy routing grupowy – rozszerza grupy agentów z różnych kolejek bazując na warunkach i grupach agentów.
- b. Metody scoringu połączenia:
  - Ocena konwersacji: polega na kombinacji czasu podjęcia połączenia i priorytetu jego obsługi.
  - Priorytet konwersacji: polega na porównaniu dwóch priorytetów połączeń “wpadających” do obsługi w tym samym czasie
- c. Metody oceniania połączenia:
  - c.1. Najlepsze dostępne umiejętności:
    - Bierze pod uwagę wszystkich dostępnych agentów/konsultantów analizując czas od ostatniego połączenia

- Z tych agentów/konsultantów bierze pod uwagę tych, którzy spełniają wszystkie wymagane umiejętności, a także posiadane kompetencje merytoryczne dla danej kolejki
- Oblicza średnią ze wszystkich posiadanych umiejętności oraz kompetencji merytorycznych i kieruje połączenie do agenta z najwyższą średnią.

c.2. Najlepsze dopasowanie umiejętności: bierze pod uwagę wszystkich agentów posiadających wszystkie wymagane umiejętności i kieruje do agenta, który czeka najdłużej od ostatniej interakcji.

c.3. Najdłużej oczekujący: kieruje połączenie pomijając umiejętności i kieruje do najdłużej oczekującego.

#### d. Wiele typów interakcji

W zależności od ustawień konsultanci mogą obsługiwać wiele interakcji różnego typu w tym samym czasie. Na przykład konsultant może obsługiwać dwa czaty jednocześnie lub odbierać połączenia podczas rozmowy na czacie. Każda interakcja wyświetlana jest osobno na liście aktywnych interakcji.

Interakcje głosowe mogą obejmować przychodzące połączenia od mieszkańców, na przykład dotyczące pomocy technicznej lub połączenia wychodzące w ramach kampanii informacyjnych urzędu kierowanych do większej grupy mieszkańców.

Widget czatu pozwala mieszkańcowi porozmawiać z konsultantem bezpośrednio z poziomu serwisu internetowego.

Wiadomości e-mail są kierowane przez ACD, podobnie jak połączenia i czaty, przy wykorzystaniu tych samych metod routingu i oceny w oparciu o kompetencje, język, priorytet i obciążenie konsultantów. W systemie standardowo można zdefiniować do 2 domen i 100 adresów e-mail.

Konsultanci mogą odpowiadać na wiadomości z komunikatorów, takich jak Messenger (czat) i SMS, Facebook Messenger, X (Twitter) Direct Message, Instagram Direct, WhatsApp Messenger lub innego dowolnego komunikatora za pomocą integracji poprzez Open Messaging.

Wiadomości są asynchroniczne co pozwala na przeprowadzenie rozmowy z klientem jak w przykładzie – użytkownik wysłał dwie wiadomości, otrzymuje odpowiedź od konsultanta, a parę godzin później wysłał kolejne dwie wiadomości. W takim wypadku Genesys Cloud CX traktuje te wiadomości jak część tej samej konwersacji. Korzyścią w takim wypadku jest też próba przekierowania takiej interakcji do tego samego użytkownika z zachowaniem historii po obu stronach bez potrzeby dodatkowego logowania się na stronie.

Mieszkaniec może poprosić o oddzwonienie, jeśli konsultant nie jest dostępny w danym momencie – założenie tak zwanego: CallBacka. W centrach obsługi mieszkańca funkcja oddzwaniania stanowi pomoc dla zapracowanych konsultantów, a także dodatkowy poziom usługi dla mieszkańców, którzy czekają na połączenie.

Klienci mogą również umieścić w swoim serwisie internetowym widget, który pozwala użytkownikom zaplanować oddzwonienie do mieszkańca.

Istnieje także możliwość zostawienia wiadomości na poczcie głosowej, gdy przepływ połączeń (IVR) został skonfigurowany tak, by dzwoniący mogli zostawić taką wiadomość zamiast połączenia z konsultantem w sytuacjach takich jak zamknięta lub przepelniona kolejka z długim czasem oczekiwania. Po nagraniu wiadomości Genesys Cloud CX przekierowuje ją do dostępnego konsultanta w określonej kolejce.

Funkcja wspólnego przeglądania (cobrowsing) pozwala na wspólne przeglądanie, nawigowanie, uzupełnianie pól w serwisie internetowym dla mieszkańca, dzięki czemu użytkownik może udzielić pomocy mieszkańcowi w bardziej spersonalizowany i bezpośredni sposób.

Pozwala to mieszkańcom widzieć stronę oraz miejsca, w których użytkownicy nawigują i wybierają odpowiednie opcje. System posiada dwa warianty rozwiązania: cobrowsing (pozwala na przejęcie kontroli nad stroną u mieszkańca, ale tylko za jego zgodą), lub screensharing, pozwalający tylko na podgląd danej strony, po której nawiguje mieszkaniec. Rozpoczęcie sesji współprzeglądania dostępna jest z poziomu połączenia głosowego jak i czatu osadzonego bezpośrednio na stronie www.

#### D. Interakcje wychodzące

W czasie kampanii wykorzystujących połączenia wychodzące konsultanci Urzędu dzwonią do użytkowników z danej listy według określonych zasad. Połączenia są wykonywane w oparciu o informacje z listy kontaktów.

W kampaniach często wykorzystywany jest skrypt określający to, co robi konsultant. Skrypt ten wyświetla informacje o połączeniu, kliencie i kampanii w oparciu o zdefiniowane zachowania. Konsultanci zbierają lub modyfikują informacje, i aktualizują listę kontaktów. Funkcja połączeń wychodzących utrzymuje wydajność pracy konsultantów na wysokim poziomie, a jednocześnie znacząco ogranicza przestoje w pracy.

Dla kampanii wychodzących głosowych można zdefiniować następujące sposoby wybierania połączeń dla użytkownika (dialer):

- Preview: wydzwanianie z podglądem rekordu na ekranie konsultanta. Konsultant decyduje, kiedy zadzwonić do mieszkańca.
- Progressive: w tym trybie system automatycznie wydzwaniania do klienta wybierając jeden numer dla każdego wolnego agenta.
- Power: dla każdego wolnego agenta wydzwaniane jest kilka rekordów zwiększając skuteczność dodzwonienia.
- Predictive: naddzwanianie połączeń oparte o algorytm, który przewiduje, kiedy dany agent zakończy połączenie i wtedy podaje do niego połączenie.
- Bez udziału agenta: automatyczne wydzwanianie do klienta bez udziału agenta.

Oprócz kampanii wychodzących głosowych w systemie można zdefiniować następujące kampanie cyfrowe:

- Masowy SMS do klientów w oparciu o szablon.
- Masowy e-mail w oparciu o multimedialny szablon.

## E. Historia kontaktu - podróż mieszkańca (Customer Journey)

Funkcja „podróży mieszkańca” (Customer Journey) platformy Genesys Cloud CX to doskonały sposób monitorowania historii interakcji z mieszkańcem we wszystkich kanałach.

Umożliwia ona konsultantom szybki powrót do wcześniejszej interakcji w celu sprawdzenia, o czym rozmawiano. Dzięki temu doświadczenie mieszkańca jest zawsze takie samo bez względu na kanał komunikacji, a czas obsługi ulega optymalizacji dzięki temu, że konsultant ma łatwy dostęp do informacji i historii mieszkańca. W tym przykładzie konsultant odbiera połączenie od dzwoniącego, który został zidentyfikowany przez system jako istniejący kontakt zewnętrzny. Za jednym kliknięciem wyświetla on wszystkie poprzednie interakcje, ich typ i rezultat, a także może wybrać dowolną z nich, aby odtworzyć jej szczegóły. Dodatkową funkcjonalnością jest Zaangażowanie Predykcyjne.

## F. Zaangażowanie predykcyjne

To narzędzie oparte o AI, które analizuje zachowania mieszkańca odwiedzającego serwis www i pozwalające na spersonalizowanie jego zaangażowania i osiągnięcie odpowiedniego wyniku.

W skład narzędzia wchodzi:

1. Śledzenie (tracking) aktywności mieszkańca na stronie www pomaga w zrozumieniu zachowań i potrzeb klientów oraz efektywności witryny www.
2. Segmentacja mieszkańca pod względem wspólnych zachowań i cech, na podstawie, których można zaplanować akcje angażujące aktywności (np. pokazanie okna czatu)

## G. Nagrywanie i monitorowanie jakości

Platforma Genesys Cloud CX standardowo oferuje pełne, oparte na regułach, nagrywanie we wszystkich kanałach z pełnym szyfrowaniem i zarządzaniem kluczami szyfrującymi, w tym nagrywanie głosu podczas odtwarzania IVR. Genesys Cloud CX obejmuje także narzędzia Branży Kart Płatniczych (PCI), które pozwalają naszym mieszkańcom spełnić wymogi PCI, takie jak bezpieczna pauza (nagrywanie wstrzymane przez konsultanta tak aby nie poznać poufnych danych np. karty płatniczej) i sterowana zdarzeniami bezpieczna pauza oparta na naszym API. Użytkownicy mogą oznaczać nagrania, aby łatwo odnaleźć określoną część bez konieczności wyszukiwania. Nagrania, jak również interakcje na żywo, można ocenić korzystając z formularza oceny. (szczegółowo opisać zagadnienie)

### a. Monitorowanie Jakości

Monitorowanie Jakości działa na wielu płaszczyznach:

- Nagrywanie i odsłuch interakcji (w tym także nagranych pulpitów) – na podstawie zdefiniowanych reguł
- Monitorowanie interakcji (podsluch), w tym także czatowych przez Supervisora. Umożliwia wsparcie konsultanta, także zdalnie i monitorowanie jego pracy.
- Nagrywanie pulpitów na podstawie zdefiniowanych reguł
- Możliwość łatwego i wizualnego zdefiniowania formularzy oceny interakcji i pracownika.
- Możliwość łatwego zbudowania reguł losowania interakcji do oceny oraz manualnego przydzielania interakcji do oceny.
- Możliwość zaplanowania spotkania coachingowego bezpośrednio w systemie z podłączeniem dokumentów i interakcji.

- Możliwość dodawania komentarzy do oceny, ponowną ocenę i akceptację oceny
- Proces kalibracji formularzy do oceny
- Zaawansowana analityka dotycząca wykonanych ocen.,
- Możliwość zbudowania ankiety NPS (z podziałem na promotorów, detraktorów i neutralnych), dla wszystkich interakcji (w tym rozmowy oraz chaty) w raz z dodatkowymi pytaniami oraz reguł pozwalających na wybór, do których klientów zostanie wysłane zaproszenie do wypełnienia ankiety. Możliwość dowolnej konfiguracji e-maila z zaproszeniem do wypełnienia ankiety.
- Agregacja i analityka wyników ankiet dostępna bezpośrednio w interfejsie użytkownika. Wyniki ankiety dostępne zbiorczo, a poszczególne ankiety są dostępne pod daną interakcją.
- Transkrypcja rozmów w języku polskim w czasie zbliżonym do rzeczywistego.
- Wykrywanie tematyki interakcji na podstawie zdefiniowanych fraz przez Użytkownika

W systemie dostępna jest baza wiedzy z możliwością kategoryzowania i etykietowania wpisów w raz z pełną edycją i formatowanie. Baza wiedzy możliwa do opublikowania dla mieszkańca bezpośrednio na widgedzie czata z wyszukiwarką wspartą AI.

## H. Obszary robocze – nowe podejście do raportów i statystyk.

### a. Widoki

Platforma Genesys Cloud CX została od początku zaprojektowana z myślą o analizie danych i big data. Dynamiczne widoki pokazują historyczne i bieżące statystyki centrum obsługi mieszkańca, kolejek, konsultantów, interakcji, kampanii wychodzących, zaplanowanych oddzwonień i zarządzania personelem. Dostępna jest również opcja konfiguracji i personalizacji widoku zgodnie z potrzebami biznesowymi. Opcja ta pozwala wybrać zakres dat, pokazać i ukryć kolumny, wybrać typ mediów oraz filtrować według użytkownika, kolejki lub szczegółów. Statystyki są także udostępniane po API, co pozwala na przykład na integrację z BI oraz hurtowniami danych.

Użytkownik może zbudować swój własny obszar roboczy tak, aby jego praca była najbardziej optymalna. Poszczególne widoki można zapisywać, harmonogramować i eksportować do wybranego rozszerzenia plików (np. csv, pdf),

Użytkownik może zbudować własny widok dashbaordów (np. do wyświetlania na ekranach) z dostępnych wskaźników z możliwością dodania własnych widgetów zawierających osadzone strony www czy tekst.



## b. Pulpity

Monitoruj bieżącą aktywność centrum obsługi mieszkańca, w tym poziom usług, średnią szybkość odpowiedzi, liczbę użytkowników w czasie interakcji i użytkowników oczekujących. Wyświetlaj przydzielone i zakończone interakcje. Monitoruj oceny i kalibrację połączeń centrum obsługi mieszkańca.

## c. Analityczny interfejs programowania platformy (API)

Platforma Genesys Cloud CX oferuje wszechstronny interfejs programowania platformy (API) oparty na architekturze REST z zestawami narzędzi programistycznych, których można użyć do wyświetlenia wszystkich historycznych informacji raportowania. Jest to szczególnie pomocne podczas kompilowania niestandardowych raportów lub agregowania danych z wielu systemów w jednym narzędziu analizy biznesowej. Więcej informacji uzyskać można na naszej stronie dla programistów:

<https://developer.myGenesys Cloud CX.com/api/rest/v2/analytics/>

Aplikacja zbudowana jest w modelu API-First oznacza to, że tworzenie interfejsu programistycznego jest pierwszym krokiem w procesie budowy aplikacji. Pozwala to na dostęp do praktycznie każdej funkcjonalności w systemie z poziomu API. Platforma dostarcza także szereg narzędzi w tym swagger połączony ze środowiskiem, portal dla developerów, który zawiera pełną dokumentację techniczną, wskazówki, tutoriale oraz narzędzia do testowania elementów platformy. Dodatkowo udostępnia Community dla zarządzających oraz developerów, dzięki któremu można uzyskać pomoc w konfiguracji platformy.

Pełna dokumentacja systemu jest dostępna online i aktualizowana na bieżąco, dzięki czemu użytkownik ma dostęp do pełnej wiedzy.

Bezpośrednio w systemie udostępniany jest tak zwany release note co pozwala użytkownikowi na zapoznanie się z wprowadzonymi cotygodniowymi upgrad-ami platformy. System posiada także płatną platformę szkoleniową dostępną dla użytkowników.

## I. Integracja i dostosowanie

Platforma Genesys Cloud CX obejmuje fabrycznie wbudowane wtyczki do integracji z popularnymi aplikacjami biznesowymi (np.: Salesforce), co umożliwia wykonywanie zadań, takich jak wyszukiwanie

informacji o rozmówcy w systemie IVR, automatyczne wyświetlanie informacji o kliencie, lub wyświetlenie rekordu mieszkańca w systemie CRM, gdy konsultant odbiera połączenie.

Budowa aplikacji w modelu API-First pozwala na obszerną integrację z dowolnym systemem, który posiada klient.

## J. Role i uprawnienia

System pozwala na zbudowanie dowolnej liczby ról przez uprawnionego użytkownika w ramach dostępnej licencji z poziomu interfejsu użytkownika. Role składają się z uprawnień do danych funkcjonalności systemu. Pozwala to na samodzielne zbudowanie restrykcyjnych i odpowiadających danemu klientowi odpowiednich ról przypisanych do użytkownika. Jest to także element bezpieczeństwa, który pozwala na zbudowanie systemu zgodnie z zasadą minimalnych uprawnień dla danego użytkownika pozwalającego mu na wykonywanie codziennych obowiązków.

## K. RODO

System jest zgodny z europejską ustawą dotyczącą RODO (GDPR). Jako preferowane narzędzie Genesys Cloud CX dostarcza API w zakresie praw klienta do dostępu, poprawiania oraz usuwania.