Załącznik nr 1 Specyfikacja Zamówienia

**SPECYFIKACJA ZAMÓWIENIA**

1. **Zamawiający:**

MIGAM „RKPK” Sp. z o. o. S. K. A.

ul. Raduńska 6

01-681 Warszawa

e-mail: [pk@migam.org](mailto:pk@migam.org)

1. **Wymagania wobec Systemu obsługi wideo call center:**

## Kluczowe wymagania funkcjonalne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Lp.* | *Funkcja* | *Opis* |
| *1.* | Połączenie audio/wideo oraz czat na żywo z poziomu strony WWW | Natychmiastowe połączenie z użytkownikiem strony WWW w momencie wystąpienia zainteresowania produktem. Większa konwersja użytkowników WWW. Brak potrzeby dodatkowej podróży klienta do biura obsługi klienta, aby wyjaśnić sprawy wymagające wizualnej prezentacji. |
| *2.* | Współpraca w czasie rzeczywistym | Możliwość współdzielenia dokumentów podczas konwersacji za pomocą funkcji “share screen”. |
| *3.* | Nagrywanie sesji (spotkań) z klientami | Archiwizacja, profilowanie klientów i wyjaśnianie nieporozumień na podstawie nagrań audio-wideo i zapisów czat. |
| *4.* | Multichannel widget | Klienci mogą łączyć się natychmiast z dostępnym konsultantem za pomocą preferowanej przez nich metody kontaktu - e-mail, czat, wideo oraz audio. |
| *5.* | Połączenie bez potrzeby instalacji | Skrócenie czasu klienta  “stania w kolejce”, natychmiastowe połączenie w dobrym momencie znacznie poprawia szansę na konwersję klientów. |
| *6.* | Możliwość prezentowania dokumentów | Możliwość zaprezentowania przez konsultanta najpopularniejszych typów dokumentów bezpośrednio podczas rozmowy (w trybie wizualnym). |

## Kluczowe wymagania pozafunkcjonalne

* Brak potrzeby konieczności instalacji przez użytkownika w przeglądarce jakichkolwiek wtyczek czy rozszerzeń. Rozwiązanie przy założonych wymaganiach funkcjonalnych (w szczególności: dwustronne połączenie audio-wideo) powinno działać natywnie w najpopularniejszych przeglądarkach internetowych.
* Wymagana wydajność usługi:
  + Liczba wideopołączeń miesięcznie: 20 000.
  + Liczba konsultantów: 20.

1. Harmonogram prac

**Etapy projektu i kamienie milowe:**

1. I Etap projektu

* Podstawowe funkcje audio-wideo, funkcje czat
* Panel Administratora: zarządzanie agentami

1. II Etap projektu

* Kolejkowanie i priorytetyzacja połączeń
* Filmy na powitanie
* Panel Agenta
* Połączenia wielostronne

1. III. Etap projektu

* Nagrywanie audio-wideo, zapis czat
* Współdzielenie ekranu

1. IV. Etap projektu

* Statystyki, monitoring, wydajność/pojemność/bezpieczeństwo
* Zaawansowane funkcje Administracyjne