

**Tehniskā specifikācija**  
**tirgus izpētē “Par zvanu apstrādes un komunikāciju reģistrācijas**  
**platformas sistēmas tiešsaistes pakalpojumiem”**

Pretendents nodrošina uz tīmekļa tehnoloģijām balstītus tiešsaistes informācijas sistēmas mākoņskaitļošanas pakalpojumus zvanu, e-pastu un citu kontaktu kanālu pieteikumu administrēšanai vienotā elektroniskā vidē (viss kopā – **Pakalpojumi**) iekļaujot zvanu IP līmeņa translāciju un pieņemšanu, atzvanīšanas funkciju, iespēju prioritizēt ienākošos zvanus, klasificēt zvanus un citus kontaktus vai pieteikumus, piešķirot tiem pazīmes, lietot atbilžu šablonus, izmantot interaktīvās balss atbildes (IVR) risinājumu ar pieejamību un uzraudzību režīmā 24 stundas 7 dienas nedēļā, atbilstoši šādām Pakalpojumu prasībām:

**1. Vispārējās prasības:**

- 1.1. Datu apmaiņa organizēta “serveris-klients” arhitektūrā, kas nodrošina klienta puses datu apstrādes risinājuma neatkarīgu uzstādīšanu un viennozīmīgu darbību pasūtītāja ierīču dažādās operētājsistēmu un tīmekļa pārlūku kombināciju vidēs, tajā skaitā:
  - 1.1.1. tiek atbalstītas interneta pārlūku *Internet Explorer un Chrome* aktuālās versijas lietotāju un administrēšanas saskarnēs *Microsoft Windows 10* operētājsistēmas datoriem, un *Android* operētājsistēmas viedierīcēm (planšetēm un tālruņiem);
  - 1.1.2. tiek nodrošināta automātiska klienta programmatūras jaunākās versijas saņemšana un uzstādīšana;
  - 1.1.3. datu apmaiņa starp servera un klienta vidēm realizēta ar HTTPS protokolu.
- 1.2. Nodrošināta lietotāju autorizācija, ar katra lietotāja pārvaldību, kas ietver lomas, tiesību un piekļuvju pārvaldību, lietotāju darbību pārvaldību.
- 1.3. Saskarnes valoda – latviešu valoda.
- 1.4. Lietotāju darbību auditācijas pieraksti ar automātisku reģistrēšanu elektroniskā žurnālā:
  - 1.4.1. reģistrē katra sistēmas lietotāja aktivitāti procesu izpildes soļos;
  - 1.4.2. darbību vēsture izgūstama atskaites formā, kas eksportējama gan strukturētas datnes (csv) veidā, gan PDF formā.
- 1.5. Pakalpojumā iekļauj visas izmaksas un resursus, kas saistīti ar tā nodrošināšanu un lietošanu, tajā skaitā nepieciešamās licences pilnai IP telefonijas funkcionalitātei, mākoņskaitļošanas resursi, nepieciešamās datortīkla iekārtas ārpus Pasūtītāja korporatīvā tīkla, darbaspēku, transportu, u.c.
- 1.6. Pieejama starpsistēmu datu apmaiņas API saskarne, integrācijai ar Pasūtītāja rīcībā esošu otrā līmeņa pieteikumu (ticketing) apstrādes sistēmu, iekļaujot atbalstu, konfigurāciju un dokumentāciju.
- 1.7. Pakalpojumu lietotāju operatoru un administratoru atrašanās vieta: Rīga, Kleistu iela 29.

**2. Pakalpojumu ieviešana, pieejamība un problēmu pieteikumu apstrāde:**

- 2.1. Pakalpojumi nodrošināti atbilstoši elektronisko sakaru jomā vispārpieņemto standartu kvalitātes prasībām;
- 2.2. Pakalpojumus ievieš un nodrošina šādā periodā:
  - 2.2.1. Ar Pakalpojumiem saistīto Informācijas sistēmu pieejamības un balss savienojumu izvēršanu, lietotāju definēšanu, pakalpojumu funkciju pielāgošanu un konfigurēšanu, līdz pilna Pakalpojumu klāsta nodrošināšanai, veic 45 (četrdesmit piecu) dienu laikā no Līguma parakstīšanas brīža;
  - 2.2.2. Visu ar Pakalpojumiem saistīto lietotāju, tai skaitā administratora līmeņa, apmācības veic, kā arī sagatavo un iesniedz lietošanas aprakstus (rokasgrāmatas), 60

- (sešdesmit) dienu laikā no Līguma parakstīšanas brīža, ko apliecina iesniedzot parakstīšanai Pakalpojumu uzsākšanas pieņemšanas aktu;
- 2.2.3. pilna apjoma Pakalpojumu nodrošināšanu uzsāk ne vēlāk, kā 60 (sešdesmit) dienu laikā no Līguma parakstīšanas brīža un nodrošina 24 (divdesmit četrus) mēnešus sākot no attiecīgā Pakalpojumu uzsākšanas pieņemšanas akta parakstīšanas brīža;
- 2.3. Ienākošo zvanu apstrādes funkcionalitāte ar tehnisko ieviešanu ne mazākā apjomā, kā:
- 2.3.1. vismaz 10 (desmit) sakaru tīklam pieslēgtas operatoru darba vietas, kas uzstādītas Pasūtītāja datorizētajās darbvietās ar datortelefonijas (t.sauc. softphone) lietojumu;
- 2.3.2. vismaz 2 (divas) operatoru vadītāju darba vietas, kas uzstādītas Pasūtītāja datorizētajās darbvietās ar datortelefonijas (t.sauc. softphone) lietojumu un kam papildus realizēta vide statistikas, atskaišu, sarunu ierakstu un lietojumu caurskatīšanai un administrēšanai;
- 2.3.3. interaktīvās balss atbildes (IVR) funkcionalitāte ar vismaz 60 (sešdesmit) vienlaicīgo kanālu nodrošinājumu saskaņā ar detalizētu apstrādes shēmas aprakstu, kas noteikts Tehniskās specifikācijas 1.pielikumā, paredzot Pakalpojuma uzsākšanā Pretendenta nodrošinātu audio paziņojumu ieskaņošanu un sagatavošanu atbilstoši Pasūtītāja prasībām apstrādes algoritmam un IVR sistēmas lietošanai, kā – sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā, ārpus darba laika paziņojums latviešu, angļu un krievu valodā, valodas izvēles paziņojums latviešu, angļu un krievu valodā, sarunas tēmas izvēles paziņojums latviešu, angļu un krievu valodā, paziņojums par sarunas ierakstīšanu latviešu, angļu un krievu valodā, vismaz 2 dažādi gaidīšanas paziņojumi latviešu, angļu un krievu valodā kā arī – vismaz 12 informatīvie paziņojumi latviešu, angļu un krievu valodā zvanītāju rindas apkalpošanai;
- 2.3.4. ienākošo un izejošo zvanu apkalpošanas “SIP trunk” pieslēgums publiskajam telekomunikāciju tīklam ar vismaz 60 (sešdesmit) vienlaicīgo kanālu nodrošinājumu:
- 2.3.4.1. Pasūtītāja informatīvā tālruna **20361862** un **8585** zvanu saņemšana no sakaru tīkliem Latvijā un ārzemēs, pie nosacījuma, ka numuru abonēšanu apmaksā Pasūtītājs, bet zvanus uz **20361862** un **8585** apmaksā klients;
- 2.3.4.2. bezmaksas SIP zvanu pāradresācija uz Pasūtītāja norādītiem iekšējiem telefonijas tīkla numuriem, kas tiks noteikti Pakalpojumu sniegšanas laikā;
- 2.3.4.3. iespēja veikt izsaukumus uz ārzemju operatoru tīkliem ar vismaz 19 (deviņpadsmit) ciparu numuru sastādīšanas iespēju;
- 2.3.4.4. sniedz visu nepieciešamo atbalstu un konsultācijas saistībā ar 2.3.4.1.punktā noteikto telekomunikāciju numuru pieslēgšanu Pakalpojumiem bez sakaru zuduma.
- 2.3.5. statistikas reģistrs par komunikācijām saglabājot komunikācijas zvanu audioierakstus un tiem piesaistītos metadatus ar iespēju piekļūt datiem reālā laikā tiešsaistē, saskaņā ar kvalitātes prasībām:
- 2.3.5.1. sarunu audioierakstu uzglabāšana ar saglabāšanas termiņu 3 (trīs) mēneši, ar tūlītēju sarunas ieraksta iznīcināšanu pēc saglabāšanas termiņa beigām;
- 2.3.5.2. iespēja nekavējoties lejuplādēt datni ar audioierakstu lokālai lietošanai;
- 2.3.5.3. iespēja tiešsaistes piekļuves veidā noklausīties jebkuras sarunas audioierakstu bez apjoma ierobežojuma.
- 2.4. Mākoņskaitļošanas resursu, kas saistīti ar sakaru kanālu publisko numuru komutāciju un datu apstrādi, tajā skaitā, sarunu audioierakstu arhīva izvietojumu, faktiskā atrašanās vieta ir Latvijā un atbilst normatīvo aktu prasībām par fizisku personu datu aizsardzību un apstrādi.

- 2.5. Operatoru un administratoru darbvietas realizētas Pasūtīja nodrošinātā datortehnikā, neparedzot datortehnikas uzlabošanu, vai kādu citu papildu izdevumu nepieciešamību.
- 2.6. Lietotāja saskarnē integrēta problēmu pieteikšanas sistēma ar automatizētu ekrānkopijas fiksāciju un apraksta ievades funkcionalitāti. Incidentu pārskatam pieejama atskaite ar iespēju saraksta skatā veikt filtrēšanu, eksportējamas PDF formāta datnē.
- 2.7. Pieejamība ne mazāka, kā 99% gadā un ietver pilnībā dublētu IP telefonijas risinājumu.
- 2.8. Datu rezerves kopēšana reizi nedēļā, kā pilna apjoma rezerves kopija un katru dienu, kā inkrementāla rezerves kopiju, ar atspējošanas pieprasījuma izpildi **4 stundu laikā** no pieteikumu saņemšanas brīža.
- 2.9. Pieteikumu pieņemšana un konsultācijas katru darba dienu laikā no 9:00 līdz 18:00, izmantojot tālruni, e-pastu vai Pakalpojumā integrētajā pieteikumu reģistrā, tajā skaitā iekļaujot:
  - 2.9.1. konsultācijas pēc pieprasījuma apjomā ne vairāk, kā 4 (četras) darba stundas mēnesī bez papildu maksas;
  - 2.9.2. pielāgojumi vai konfigurācijas izmaiņas pēc pieprasījuma apjomā ne vairāk, kā 8 (astoņas) darba stundas mēnesī bez papildu maksas.
- 2.10. Reakcijas laiks ir **2 (divas) stundas** pieteikto problēmu vai bojājumu novēršanā, kur reakcijas laiks ir laika periods no paziņojuma saņemšanas par Pakalpojumu pieejamības vai darbības traucējumu (pa tālruni vai e-pastu) brīža, līdz Pretendenta rīcības problēmas novēršanā uzsākšanas vai konsultācijas sniegšanas pa tālruni brīdim.
- 2.11. Ievēro šādu pieteikumu kategoriju klasifikāciju:
  - 2.11.1. avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu zvanu apstrādes apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību (1.kategorija);
  - 2.11.2. kļūda, ko nevar apiet – problēma, kas rada ievērojamus funkcionalitātes zudumus un nav zināms problēmas apiešanas risinājums, bet ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā (2.kategorija);
  - 2.11.3. kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (3.kategorija).
- 2.12. Nodrošina šādu problēmu un funkcionalitātes zudumu atrisināšanas laiku:
  - 2.12.1. 1.kategorijas pieteikumu risināšanu veic 24 stundas diennaktī un 7 dienas nedēļā režīmā, līdz problēma ir atrisināta, vai tās ietekme ir samazināta kopā ne ilgāk kā 2 (divu) stundu laikā;
  - 2.12.2. 2.kategorijas pieteikumu risināšanu veic 24 stundas diennaktī un 7 dienas nedēļā režīmā, līdz problēma ir atrisināta, vai tās ietekme ir samazināta kopā ne ilgāk kā 4 (četrus) stundu laikā;
  - 2.12.3. 3.kategorijas pieteikumu risināšanu veic 8 stundas dienā darba laikā darba dienās no 9:00 līdz 18:00, iekļaujot traucējumu meklēšanu un bojājumu novēršanu kopā ne ilgāk kā 72 stundu laikā.

### **3. Prasības pakalpojumos iekļautās funkcionalitātes operatora un administratora darbvietas lietojuma videi:**

- 3.1. IP datortelefonijas lietojums, kas ļauj atbildēt uz zvaniem un veikt izejošos zvanus;
- 3.2. ienākošo un izejošo zvanu apstrāde ar iespēju pāradresēt zvanus citam operatoram, nepārtraucot esošo sarunu;
- 3.3. ienākošo elektroniskās saziņas līdzekļu ziņojumu apstrāde:
  - 3.3.1. saņemt, reģistrēt un kopīgā plūsmā apstrādāt e-pasta sūtījumus izmantojot Pasūtītāja e-pasta serveri, ar iespēju sūtījumus klasificēt un virzīt apstrādei dažādās plūsmās, tajā skaitā ārējā otrā līmeņa pieteikumu (ticketing) apstrādes sistēmā;

- 3.3.2. saņemt, reģistrēt un apstrādāt SMS, izmantojot numuru **20361862** un **8585** saistītās vārtejas;
- 3.3.3. integrācija ar tiešsaistes čata apstrādi no Pasūtītāja mājaslapas un integrāciju ar sociālo tīklu kontiem “facebook messenger”, “Twitter”;
- 3.3.4. saziņas pāradresācija citam operatoram vai Pasūtītāja darbiniekiem, nepārtraucot saziņu;
- 3.4. reālā laika informācijas attēlošana t.sauc. “Dashboard” režīmā par rindā esošiem, apstrādātiem, pazaudētiem, neatbildētiem zvaniem un vēsturisko kontaktu apstrādes informāciju;
- 3.5. iespēja redzēt savus pēdējos 10 kontaktus;
- 3.6. automātiski pieejama klientu kontaktu vēsture, kad klienta profila sadaļā tiek saglabāta kontaktu vēsture pa visiem saziņas kanāliem ar iespēju filtrēt pēc kanāla un laika perioda;
- 3.7. automātiska sarunu audio ierakstīšana bez iespējas operatoram veikt zvanu ierakstu dzēšanu;
- 3.8. iespēja nosūtīt klientam SMS no operatora lietojuma vides;
- 3.9. iespēja saņemt un nosūtīt klientam e-pastus no operatora lietojuma vides;
- 3.10. iespēja saņemt un atbildēt elektroniskajā čatā un sociālo tīklu ziņojumos;
- 3.11. iespēja veidot un saglabāt atbilžu teksta šablonus, lai, atbildot uz klienta pieteikumiem (e-pastā, sms, čats vai citos kanālos), iespēja izmantot iepriekš sagatavotas atbilžu sagataves.
- 3.12. administratora darbvieta lietojuma vidē pieejama funkcionalitāte, kas iekļauj:
  - 3.12.1. operatoru darba pārskata lietojumu rīku panelis ar statusu kontroli:
    - 3.12.1.1. pieslēdzies rindai ar tās atšifrējumu;
    - 3.12.1.2. saņem ienākošo zvanu;
    - 3.12.1.3. veic izejošo zvanu;
    - 3.12.1.4. ir pauzē vai atpūtā;
    - 3.12.1.5. ir pēcapstrādē.
  - 3.12.2. rindu pārskata lietojumu rīku paneli ar statusu kontroli:
    - 3.12.2.1. rindu nosaukumi;
    - 3.12.2.2. atbildēto pret neatbildēto zvanu procentuālais sadalījums par katru rindu;
    - 3.12.2.3. kopējais zvanu skaits rindā vai kopā;
    - 3.12.2.4. atbildēto zvanu skaits rindā vai kopā;
    - 3.12.2.5. neatbildēto zvanu skaits rindā vai kopā.
  - 3.12.3. operatora darba nosacījumu un uzstādījumu regulēšanu:
    - 3.12.3.1. operatoram piešķiramas apstrādes lomas: balss zvans, atzvans, e-pasts, SMS, “Facebook messenger”, “Twitter”;
    - 3.12.3.2. kontaktu sarakstu izveidošana, t. sauc. “telefonu grāmatas”;
    - 3.12.3.3. operatoriem definējami kontaktu saņemšanas apstrādes kritēriji ar prioritātēm katrai rindai, balss zvaniem un e-pastiem un citiem kanāliem;
  - 3.12.4. pārskats par operatoru apstrādāto kontaktu vēsturi visiem kanālu veidiem;
  - 3.12.5. operatīvās kontroles paneli, kur attēlots gaidošo zvanu skaits, ienākošo e-pastu skaits, aktīvo atzvanu skaits, dienas izpildes rādītāji (cik atbildēti zvani, cik e-pasti, atbildes laiki, kontakta laikā), kā arī tiešsaistē “zaudēto klientu” skaits (klienti, kur pēdējais telefonijas kontakta veids ar statusu “neatbildēts”);
  - 3.12.6. iekšējā operatoru apziņošana grupai vai personalizēti;
  - 3.12.7. piezīmju pievienošana operatoru sarunām ar klientu;
  - 3.12.8. elektroniskās saziņas (e-pasts, SMS, čats, soc. tīkli) apstrāde un izsūtīšana.

#### 4. Prasības operatora un administratora darba atskaišu funkcionalitātei:

- 4.1. iespēja veidot reālā laika un norādīta perioda atskaites par ienākušajiem, apkalpotajiem, neatbildētajiem, izejošajiem zvaniem, e-pastiem, SMS, čatiem, un sociālo tīklu pieteikumiem;
- 4.2. statistikas atskaites pieejamas par visiem operatoriem, katru operatoru atsevišķi, norādītu stundu, 30 minūšu, dienu un mēnešu griezumā;
- 4.3. uzskaites sistēma nodrošina datu pieejamību sarunu (kontakta) statistikai tiešsaistes režīmā un nodrošināt periodisko statistikas atskaišu sagatavošanu:
  - 4.3.1. informācija par katra operatora veikto darbu;
  - 4.3.2. operatoru pavadītais laiks sarunās (ienākošie, izejošie), kontaktu apstrādes un pēcapstrādē un nepieejamajā statusā;
  - 4.3.3. saņemto un apstrādāto e-pastu skaitu un e-pastu apstrādes laiku;
  - 4.3.4. rindā gaidošie zvani, ienākošie e-pasti un aktīvie atzvanu pieteikumi;
  - 4.3.5. neatbildēto, kad ir noticis ienākošais zvans un nav pacelts zvans, un pazaudēto zvanu pārskats par konkrētu dienu;
  - 4.3.6. zvanu detaļu pierakstu (CDR) ievietošana un uzglabāšana atskaitēs;
- 4.4. nodrošināta periodisko statistikas atskaišu automātiska sagatavošana ar iekļautiem datiem periodam diena un mēnesis ik stundu vai pusstundu griezumā par:
  - 4.4.1. saņemto ienākošo zvanu un citu kontaktu skaits;
  - 4.4.2. atbildēto ienākošo zvanu un citu kontaktu skaits;
  - 4.4.3. nepacelto ienākošo zvanu un citu kontaktu skaits;
  - 4.4.4. atbildēto zvanu/kontaktu procents;
  - 4.4.5. vidējais kontakta ilgums sekundēs;
  - 4.4.6. apstrādāto minūšu skaits;
  - 4.4.7. veidu sadalījums;
  - 4.4.8. tēmu un statusu sadalījums;
  - 4.4.9. servisa kvalitātes izpilde procentos;
  - 4.4.10. gaidīšanas laiks līdz savienojumam ar operatoru.

#### 5. Prasības kontakta (zvanu) centra lietojumam:

- 5.1. iespēja definēt operatoru lomas;
- 5.2. Audioierakstu pārvaldība:
  - 5.2.1. visu izejošo un ienākošo sarunu ierakstīšana;
  - 5.2.2. starp operatoriem veikto sarunu ierakstīšana;
  - 5.2.3. ierakstu meklēšanu pēc vairākiem kritērijiem, kā ienākošā tālruņa numurs, operators, laiks, sarunas ilgums, sarunas tēma;
  - 5.2.4. sarunu ierakstu noklausīšanās funkcija gan operatora, gan administratora lomu tiesībām,
  - 5.2.5. ierakstu uzglabāšana periodā ne mazāk, kā **3 (trīs)** mēneši;
  - 5.2.6. ierakstu pieejamība atskaišu sistēmā nodrošina iespēju audioierakstus noklausīties kopējā atskaišu sistēmas saskarnē tiešsaistes režīmā, bez datu lejupielādes. Atskaišu sistēma nodrošina iespēju definēt dažādu līmeņu piekļuvi veiktajiem ierakstiem;
  - 5.2.7. iespēja veikt sarunu vērtēšanu klientu apkalpošanas kvalitātes procesa ietvaros.
- 5.3. „Skills Based Routing” (SBR) funkcionalitāte, kas nodrošina iespēju ienākošos zvanus nodot apkalpošanai noteiktai operatoru grupai atkarībā no zvana saņemšanas laika, tālruņa numura, uz kuru saņemts zvans, zvanītāja izvēlētajās sarunas valodas vai tēmas vai zvanītāju rindas garuma, piedāvājot kontakta apstrādi operatoriem ar visatbilstošākajām prasmēm un prasmju līmeņiem;

- 5.4. “Last agent routing” funkcionalitāte, kas nodrošina iespēju ienākošo zvanu primāri piedāvāt tam operatoram, ar kuru klients pēdējo reizi ir runājis;
- 5.5. zvanītāja izvēlētajā valodas pēcapstrāde, kad ienākošā nākamā zvana laikā vairs nepiedāvā valodas izvēlni, bet atskaņo paziņojumus fiksētajā valodā.
- 5.6. ienākošo zvanu apstrādes funkcionalitāte, kas iekļauj:
  - 5.6.1. jaunu atzvanīšanas uzdevumu izveidi;
  - 5.6.2. informācijas par zvanītāju (vārds, uzvārds un cita kontaktinformācija) saglabāšanu;
  - 5.6.3. iepriekš definētas sarunu klasifikatoru tēmas vai apakš tēmas pievienošanu, pieejama tēmas klasifikatora izvēle, ko Pasūtītājs pats var rediģēt;
  - 5.6.4. zvana pāradresāciju uz citu operatoru, kā arī citu fiksēto vai mobilo tālrūni;
  - 5.6.5. konferences zvana funkciju;
  - 5.6.6. iespēju uz zvanu atbildēt no jebkura vienlaikus aktivizēta operatora profila;
  - 5.6.7. tālrūņa numura saglabāšanu zvanītāju katalogā, lai turpmāk saņemot zvanu no saglabātā numura, tas tiktu identificēts;
  - 5.6.8. piezīmju pievienošanu klienta vai zvana kartiņā;
  - 5.6.9. brīva operatora gaidīšanas laiku prognozēšanu – identificē zvanītāja kārtu brīva operatora gaidīšanas rindā un ziņo šo informāciju zvanītājam;
  - 5.6.10. ienākošo zvanu pāradresāciju no IVR uz ārējo telefoniju;
  - 5.6.11. iepriekš sagatavotu informatīvu paziņojumu atskaņošana zvanītāju rindas apkalpošanas procesā.
- 5.7. elektroniskās saziņas apstrādes funkcionalitāte, kas iekļauj:
  - 5.7.1. ienākošā e-pasta paziņojuma notifikācijas attēlošanu visiem operatoriem un to slēgšana pēc operatora apstiprinājuma saņemšanai apstrādē;
  - 5.7.2. iespēju norādīt vai nomainīt operatoru, kas veiks e-pasta apstrādi;
  - 5.7.3. iespēju e-pasta vēstulēm pievienot komentārus, ko vēlāk var redzēt un izmantot citi operatori;
  - 5.7.4. iespēju e-pasta pieteikumiem izvēlēties tēmu no iepriekš definēta tēmu klasifikatora;
  - 5.7.5. iespēju operatoram atteikties no e-pasta pieteikuma apstrādes, e-pasta pieteikumu atgriežot rindā;
  - 5.7.6. ienākošo e-pastu filtrēšana pēc adreses un satura, sadalot tos rindās;
  - 5.7.7. iespēju e-pastu atlikt (gaidošā režīmā) un pārsūtīt uz citu e-pasta rindu;
  - 5.7.8. e-pasta automātiskās atbildes, piemēram, brīvdienās vai ārpus darba laika, katrai rindai nosakot savu automātisku atbildi;
  - 5.7.9. iespēju apskatīties arhīva e-pastus, saistībā ar konkrēto e-pasta adresi;
  - 5.7.10. elektroniskā čata integrāciju ar tīmekļa vietni;
  - 5.7.11. iespēju čatam izvēlēties tēmu no iepriekš definēta tēmu klasifikatora.
- 5.8. atzvana (Call back) funkcionalitāte, kas iekļauj:
  - 5.8.1. iespēju atlikt, vai ieplānot atzvana veikšanu uz konkrēto laiku;
  - 5.8.2. pazaudēto vai neatbildēto zvanu fiksēšanu atzvana pieteikuma rindā, ar piedāvājumu operatoriem ar atbilstošām tiesībām veikt automātisku atzvanu;
  - 5.8.3. iespēju zvanītājam piedāvāt atzvanu brīvā operatora gaidīšanas laikā vai IVR izvēlnē;
- 5.9. operatora kontakta apstrādes rezultātu funkcionalitāte, kas iekļauj:
  - 5.9.1. sarunas tēmas rezultāta fiksēšanu pēc kontakta apstrādes, kad katrai servisa rindai un kontaktu kanālam var definēt individuālas sarunas tēmas;
  - 5.9.2. trīs līmeņu tēmu vai apakš tēmu reģistra izveidi, ieviešot sākotnējo tēmu reģistru, saskaņā ar Pasūtītāja noteikto klasifikatoru.

5.9.3. iespēju administratora lomas lietotājam definēt un papildināt sarunas tēmas, mainīt operatoru prasmes un prioritātes līmeņus un definēt kodus nepieejamībai, lai operators varētu atzīmēt iemeslu, kāpēc nevar strādāt ar ienākošo kontaktu apstrādi.

## **6. Prasības IVR lietojumam, kas noteikts Tehniskās specifikācijas 1.pielikumā:**

- 6.1. atbalstīta vairāku līmeņu struktūra ar iespēju definēt vairāku līmeņu izvēles, piemēram, sarunu valodas, un tad - tēmas;
- 6.2. ar dinamisku uzbūvi, kas nodrošina iespēju veidot IVR tā, lai atkarībā no dienas laika un/vai zvanītāju skaita rindā ar automātiska lēmuma principu tiktu mainīta zvanu maršrutēšana;
- 6.3. ārkārtas situācijas režīma vadība ar iespēju manuāli vai automātiski ieslēgt ārkārtas situācijas režīmu;
- 6.4. administratora lomas lietojām ir tiesības patstāvīgi veikt konfigurāciju izmaiņas;
- 6.5. apstrādes algoritmus veido vai rediģē grafisku blokshēmu veidā;
- 6.6. iespēja noteikt ienākošo zvanu apkalpošanas prioritātes atkarībā no zvanītāja izvēlētās sarunas tēmas;
- 6.7. pēc Pasūtītāja pieprasījuma nodrošināta informatīvu paziņojumu (paziņojuma audio datņu) ievietošana.