**Załącznik nr 1**

# **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta.

1. **PODSTAWY PRAWNE WYKONANIA USŁUGI**
2. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, z późniejszymi zmianami.
3. Rozporządzenie Ogólne o Ochronie Danych Osobowych (RODO) zaczęło obowiązywać od 25 maja 2018 roku.
4. Pismo okólne Nr 2/2023 Sekretarza Miasta Poznania w sprawie zmiany pisma okólnego Sekretarza Miasta Poznania Nr 2/2019 z dnia 16 stycznia 2019 r. w sprawie wprowadzenia procedur i instrukcji systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w Urzędzie Miasta Poznania oraz określenia zasad ich udostępniania ze zmianami.
5. Art. 6 §1 i 1b Ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U.2022.479 t.j).
6. Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych (Dz.U.2020.2083)
7. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA - wymagania ogólne VOICEBOT (połączenia przychodzące i wychodzące)**
8. Przedmiot zamówienia musi być zgodny z obowiązującym w dniu rozpoczęcia świadczenia przedmiotu Umowy stanem prawnym.
9. Wykonawca jest zobowiązany do udostępnienia platformy, tj. Panelu Administratora dla osób zarządzających narzędziami po stronie Zamawiającego.
10. Po przekazaniu przez Zamawiającego danych osób dedykowanych do obsługi Panelu Administratora, Wykonawca przeprowadzi szkolenie wdrażające w obsługę narzędzia.
11. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji systemów teleinformacyjnych w przypadku zmian istniejących po stronie Zamawiającego (aktualizacja IVR).
12. Wykonawca ma obowiązek zapewnić Usługę wsparcia w przypadku wystąpienia awarii w działaniu narzędzi voicebotowych.
13. Witryna posiadająca unikalny adres strony internetowej przypisany wyłącznie dla Miasta Poznań. Strona umożliwiająca szybką nawigację i dostęp do wszystkich opcji takich jak rejestr rozmów, rejestr zapytań, raporty, statystyki.
14. Witryna spełniająca wymogi standardu WCAG 2.1.
15. Voicebot udziela odpowiedzi na proste, powtarzalne pytania klientów, dot. terminu wypłaty świadczeń realizowanych przez Poznańskie Centrum Świadczeń, korzystając z dokumentów implementowanych do bazy wiedzy w formacie PDF.
16. Voicebot automatycznie przekierowuje połączenia do odpowiedniego konsultanta, zgodnie z przypisaną ścieżką procesową.
17. Voicebot w przypadku zajętości konsultantów proponuje klientowi opcję oczekiwania w kolejce na połączenie lub późniejszy kontakt z infolinią.
18. Voicebot jest w stanie zintegrować się z systemami Urzędu Miasta, tj. wykorzystując Contact Center Mitel MiCC Enterprise (Mitel MiContactCenter) przy technologii SIP (SIP-Trunk) na zdefiniowany numer telefoniczny.
19. Voicebot jest w stanie obsługiwać intencje generyczne, tj. “co możesz dla mnie zrobić”, “czy rozmawiam z robotem”;
20. Voicebot informuje klienta o Administratorze i celu przetwarzania danych osobowych, a także o nagrywaniu rozmów;
21. Voicebot jest w stanie prowadzić rozmowę w języku polskim.
22. Zamawiający ma mieć dostęp do nagrań na wewnętrznych platformach Wykonawcy, tj. Panelach Administratora, w formacie 8kHz, 128 kb/s.
23. Panel Administratora umożliwia Zamawiającemu samodzielne generowanie statystyk w zakresie wszystkich tematów i zmiennych.
24. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu samodzielne dodawanie i zmianę treści komunikatów odpowiedzi udzielanych przez bota.
25. Przetwarzanie danych w ramach wykonywania Usługi będzie odbywać się na terenie Unii Europejskiej.
26. Voicebot integruje się z systemem CRM - voicebot jest w stanie zintegrować się z systemem CRM call center, aby mieć dostęp do danych klientów i umożliwić łatwe rozwiązanie problemu.
27. Wykonawca w udostępnianych narzędziach gwarantuje szyfrowanie połączenia, a także zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych.
28. Wykonawca zapewnia ciągłe testowanie i monitorowanie poprawności działania automatów, celem zapewniania wysokiej jakości i poprawności treści.
29. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne w razie potrzeby szybkiego rozwiązania problemu z systemem.
30. Wykonawca zobowiązuje się przygotować narzędzie zgodnie ze schematem rozmów wskazanych przez Zamawiającego.
31. Wykonawca udostępni intuicyjny interfejs w ramach Panelu Administratora.
32. Wykonawca zapewni system do obsługi zgłoszeń dla Zamawiającego.
33. Wykonawca umożliwi wysyłkę sms do kontrahentów wskazanych przez zamawiającego w przypadku Voicebota akcji wychodzących.
34. **WYMAGANIA TECHNICZNE VOICEBOT (połączenia przychodzące)**
35. Wybrane połączenia głosowe będą przekazywane (transferowane) do systemu voicebot bezpośrednio z aktualnie zainstalowanego systemu contact center Mitel MiCC Enterprise (Mitel MiContactCenter) przy pomocy technologii SIP (SIP-Trunk) na zdefiniowany numer telefoniczny. W przypadku, gdy po rozpoznaniu tematu lub braku rozpoznania mowy wymagane jest przekazanie trwającego połączenia z powrotem do systemu contact center Mitel MiCC Enterprise (Mitel MiContactCenter). Przekierowanie to musi to zostać wykonane na odpowiedni zdefiniowany skrócony numer telefoniczny (5 cyfrowy). W celu optymalizacji liczby jednocześnie zajmowanych kanałów, pomiędzy systemem contact center a systemem voicebot, wymaga się optymalizacji ścieżki połączenia. Optymalizacja ma polegać na tym, że połączenie pomiędzy system voicebot a contact center ma zostać w odpowiedni sposób przetransferowane zwalniając kanały pomiędzy tymi systemami, jednocześnie nie rozłączając połączenia od klienta. W tym celu należy posłużyć się mechanizmem SIP Refer, który wspierany jest przez system contact center.
System contact center Mitel MiCC Enterprise wykorzystuje moduł SBC AudioCodes Mediant 2600, jako interfejs do komunikacji SIP z innymi systemami. Komunikacja SIP prowadzona będzie poprzez zabezpieczony kanał VPN.
36. Panel Administratora
37. Wszystkie rozwiązania voicebotowe dostarczane przez Wykonawcę powinny być wyposażone w system obsługi dedykowany Zamawiającemu, dzięki któremu Zamawiający powinien mieć możliwość wygenerowania, w okresie świadczenia usług objętych Umową, raportów dot. statystyk dot. połączeń przychodzących/ odebranych.
38. Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora:
39. Zamawiający powinien mieć możliwość przeglądania w panelu administratora historycznych danych o statystykach, zawierających ID rozmowy, numer telefonu, godzinę rozpoczęcia rozmowy, godzinę zakończenia rozmowy oraz czas trwania. Wykonawca zapewnia dostęp do transkrypcji rozmów oraz możliwość pobrania ścieżki dźwiękowej.
40. Zamawiający powinien mieć dostęp do rozbudowanej zakładki statystyki zawierającej dane dotyczące: najczęściej pojawiających się intencji/ fraz (możliwość wskazania szczegółowego zakresu czasowego pobieranych informacji), najczęściej wybieranych kierunków, a także zużycia wykorzystanych minut.
41. Zamawiający powinien mieć dostęp do panelu administratora dla 5. wskazanych przez niego osób. Panel administratora powinien być dostępny dla Zamawiającego poprzez przeglądarkę internetową.
42. **SCHEMAT ROZMÓW PRZYCHODZĄCYCH VOICEBOT**
43. Rozpoznawanie intencji klientów dotyczących dowolnej ilości zdefiniowanych tematów w ramach wewnętrznych Service Group (SG) zgodnie z załączonym drzewem dialogowym w godzinach pracy Biura Poznań Kontakt (7:30 – 20:00) za pośrednictwem systemu Call Center Zleceniodawcy;
* Każda z wyszczególnionych SG ma swoje odzwierciedlenie w konkretnej „jednostce szkoleniowej” realizowanej przez brokerów w ramach sukcesywnego poszerzania kompetencji. Do każdej „ jednostki szkoleniowej” przypisany jest pewien zakres odrębnych tematów tworzących merytorycznie spójną całość. System pozwala na rozpoznanie przez bota tematu którego dotyczy rozmowa, oznaczeniu jej zgodnie ze zdefiniowaną nomenklaturą, przełączeniu jej do przypisanej dla rozpoznanego tematu SG.
* W przypadku nierozpoznania przez bota tematu rozmowy (pytanie poza zakresem tematów obsługiwanych przez Zleceniodawcę, mało precyzyjne określenie problemu przez klienta, niewyraźna wypowiedź, klient obcojęzyczny lub słabej jakości połączenia) rozmowa łączona jest na wskazaną SG.
1. Przełączanie poszczególnych połączeń do właściwej SG;
2. Obsługa rozpoznawania intencji klienta dotyczących terminu realizacji wypłat:
3. Na żądanie klienta robot łączy rozmowę na zdefiniowaną SG\*.

\*w przypadku przekierowania połączenia na zidentyfikowaną SG, akcja prowadzona będzie w godzinach pracy biura, aby możliwe było przełączenie do konsultanta, tj. poniedziałek-piątek.

**oraz**

1. Udzielenie klientowi informacji na temat harmonogramu wypłat z uwzględnieniem rodzaju świadczenia oraz formy płatności zgodnie z załączonym drzewem dialogowym w godzinach pracy Biura Poznań Kontakt (7:30 – 20:00) za pośrednictwem systemu Call Center Zleceniodawcy.;
* Bot pyta o nazwisko tylko w przypadku świadczeń, gdzie pierwsza litera nazwiska ma wpływ na datę wypłaty świadczenia;
* Bot rozpoznaje 6 rodzajów płatności:
* spłaty za poprzedni miesiąc,
* spłata za bieżący miesiąc,
* przekaz pocztowy,
* przelew,
* karta przedpłacona,
* czeki;
* Bot ma przełączać trwającą rozmowę do konsultanta w sytuacji, gdy rodzaj płatności dotyczy spłaty za poprzedni lub bieżący miesiąc.
* W przypadku nierozpoznania przez bota tematu rozmowy (pytanie poza zakresem tematów obsługiwanych przez Zleceniodawcę, mało precyzyjne określenie problemu przez klienta, niewyraźna wypowiedź, klient obcojęzyczny lub słabej jakości połączenia) rozmowa połączona jest na wskazaną SG.
* Plik z aktualnymi datami do odczytania dla bota PK będzie przesyłał w umówionym formacie raz w miesiącu.
* Dzwoniący może sprawdzić w bocie tylko daty wypłat na aktualny miesiąc.
* W przypadku braku harmonogramu na dany miesiąc bot będzie o tym informował klientów.
1. **WYMAGANIA TECHNICZNE VOICEBOT 2 (połączenia wychodzące)**
2. Połączenia głosowe wybierane z systemu voicebot będą się odbywać za pomocą centrali telefonicznej UMP poprzez wykonanie połączenia za pomocą technologii SIP (SIP-Trunk) na numer telefoniczny poprzedzony prefiksem łącza.
3. Połączenie musi identyfikować się numerem centrali UMP.
4. W przypadku, gdy nastąpi błąd, np. system Voicebot nie rozpozna użytkownika lub nastąpi inny powód - wymagane jest przekazanie trwającego połączenia do systemu contact center Mitel MiCC Enterprise (Mitel MiContactCenter) na zdefiniowaną service grupę (SG). Przekierowanie to musi zostać wykonane na odpowiedni zdefiniowany skrócony numer telefoniczny (5 cyfrowy).
5. W celu optymalizacji liczby jednocześnie zajmowanych kanałów, pomiędzy systemem contact center a systemem Voicebot, wymaga się optymalizacji ścieżki połączenia. Optymalizacja ma polegać na tym, że połączenie pomiędzy system Voicebot a contact center ma zostać w odpowiedni sposób przetransferowane zwalniając kanały pomiędzy tymi systemami, jednocześnie nie rozłączając połączenia od klienta. W tym celu należy posłużyć się mechanizmem SIP Refer, który wspierany jest przez system contact center.
6. System contact center Mitel MiCC Enterprise wykorzystuje moduł SBC AudioCodes Mediant 2600, jako interfejs do komunikacji SIP z innymi systemami. Komunikacja SIP prowadzona będzie poprzez zabezpieczony kanał VPN.
7. Panel Administratora
8. Wszystkie rozwiązania voicebotowe dostarczane przez Wykonawcę powinny być wyposażone w system obsługi dedykowany Zamawiającemu, dzięki któremu Zamawiający powinien mieć możliwość wygenerowania, w okresie świadczenia usług objętych Umową, raportów dot. statystyk dot. połączeń przychodzących/ odebranych.
9. Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora:
10. Zamawiający powinien mieć możliwość przeglądania w panelu administratora historycznych danych o statystykach, zawierających ID rozmowy, numer telefonu, godzinę rozpoczęcia rozmowy, godzinę zakończenia rozmowy oraz czas trwania. Wykonawca zapewnia dostęp do transkrypcji rozmów oraz możliwość pobrania ścieżki dźwiękowej.
11. Zamawiający powinien mieć dostęp do rozbudowanej zakładki statystyki zawierającej dane dotyczące: najczęściej pojawiających się intencji/ fraz (możliwość wskazania szczegółowego zakresu czasowego pobieranych informacji), najczęściej wybieranych kierunków, a także zużycia wykorzystanych minut.
12. Zamawiający powinien mieć dostęp do panelu administratora dla 5. wskazanych przez niego osób. Panel administratora powinien być dostępny dla Zamawiającego poprzez przeglądarkę internetową.
13. **SCHEMAT ROZMÓW WYCHODZĄCYCH VOICEBOT 2**
14. Voicebot dzwoni na wskazany numer telefonu klienta w celu przypomnienia o nadchodzącym terminie płatności za podatki (numer jest identyfikowany za pośrednictwem zaciągania bazy kontaktów do bazy bota).
15. Voicebot nawiązuje połączenie, identyfikując się z centralą UMP. Wita użytkownika, informuje o celu połączenia, a następnie prosi o potwierdzenie tożsamości klienta, np. poprzez podanie numeru identyfikacyjnego/ ew. „czy dodzwoniłem się do?”, w zależności od zlecenia wydziału właściwego.
16. Jeśli użytkownik ma pytania lub wątpliwości dotyczące płatności, voicebot oferuje możliwość rozmowy z konsultantem, poprzez przekierowanie rozmowy na zidentyfikowaną SG\*.
17. Po zakończeniu rozmowy, voicebot przypomina użytkownikowi o nadchodzącym terminie płatności oraz przesyła potwierdzenie w formie SMS.

\*w przypadku przekierowania połączenia na zidentyfikowaną SG, akcja prowadzona będzie w godzinach pracy biura, aby możliwe było przełączenie do konsultanta, tj. poniedziałek-piątek.

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA - wymagania ogólne VOICEBOT (rezerwacja wizyt)**
2. Przedmiot zamówienia musi być zgodny z obowiązującym w dniu rozpoczęcia świadczenia przedmiotu Umowy stanem prawnym.
3. Wykonawca jest zobowiązany do udostępnienia platformy, tj. Panelu Administratora dla osób zarządzających narzędziami po stronie Zamawiającego.
4. Po przekazaniu przez Zamawiającego danych osób dedykowanych do obsługi Panelu Administratora, Wykonawca przeprowadzi szkolenie wdrażające w obsługę narzędzia.
5. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji systemów teleinformacyjnych w przypadku zmian istniejących po stronie Zamawiającego (aktualizacja IVR).
6. Wykonawca ma obowiązek zapewnić Usługę wsparcia w przypadku wystąpienia awarii w działaniu narzędzi voicebotowych.
7. Witryna posiadająca unikalny adres strony internetowej przypisany wyłącznie dla Miasta Poznań. Strona umożliwiająca szybką nawigację i dostęp do wszystkich opcji takich jak rejestr rozmów, rejestr zapytań, raporty, statystyki.
8. Witryna spełniająca wymogi standardu WCAG 2.1.
9. Voicebot zarezerwuje wizytę w urzędzie, udzielając podstawowej informacji o załatwieniu sprawy. Proponowane przez voicebota dostępne terminy będą proponowane na podstawie informacji zawartych w kalendarzu systemu kolejkowego iFlow (Qmatic).
10. Voicebot automatycznie przekierowuje połączenia do odpowiedniego konsultanta, zgodnie z przypisaną ścieżką procesową - w sytuacjach niezrozumienia intencji dzwoniącego lub na jego prośbę.
11. Voicebot w przypadku zajętości konsultantów proponuje klientowi opcję oczekiwania w kolejce na połączenie lub późniejszy kontakt z infolinią.
12. Voicebot jest w stanie zintegrować się z systemami Urzędu Miasta, tj. wykorzystując Contact Center Mitel MiCC Enterprise (Mitel MiContactCenter) przy technologii SIP (SIP-Trunk) na zdefiniowany numer telefoniczny.
13. Voicebot jest w stanie obsługiwać intencje generyczne, tj. “co możesz dla mnie zrobić”, “czy rozmawiam z robotem”.
14. Voicebot jest w stanie informować klienta o Administratorze i celu przetwarzania danych osobowych, a także o nagrywaniu rozmów.
15. Voicebot jest w stanie prowadzić rozmowę w języku polskim - w przypadku nierozpoznania właściwego języka, przekierowuje połączenie do odpowiedniego konsultanta zgodnie z przypisaną ścieżką procesową
16. Zamawiający ma dostęp do nagrań na wewnętrznych platformach Wykonawcy, tj. Panelach Administratora, w formacie 8kHz, 128 kb/s.
17. Panel Administratora umożliwia Zamawiającemu samodzielne generowanie statystyk w zakresie prowadzonych przez voicebota rozmów - możliwość filtrowania po zmiennych.
18. Panel administratora umożliwia Zamawiającemu śledzenie ścieżki przeprowadzonej przez robota rozmowy z klientem (transkrypcja).
19. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu samodzielne dodawanie i zmianę treści komunikatów odpowiedzi udzielanych przez bota.
20. Przetwarzanie danych w ramach wykonywania Usługi będzie odbywać się na terenie Unii Europejskiej.
21. Wykonawca w udostępnianych narzędziach gwarantuje szyfrowanie połączenia, a także zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych.
22. Wykonawca zapewnia ciągłe testowanie i monitorowanie poprawności działania automatów, celem zapewniania wysokiej jakości i poprawności treści.
23. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne w razie potrzeby szybkiego rozwiązania problemu z prawidłowym funkcjonowaniem systemu.
24. Wykonawca zobowiązuje się przygotować narzędzie zgodnie ze schematem rozmów wskazanych przez Zamawiającego.
25. Wykonawca udostępni intuicyjny interfejs w ramach Panelu Administratora.
26. Wykonawca zapewni system do obsługi zgłoszeń dla Zamawiającego - połączony interfejsem panelu administratora.
27. Voicebot jest w stanie integrować się z systemem CRM - voicebot powinien być w stanie zintegrować się z systemem CRM call center, aby mieć dostęp do danych klientów i umożliwić łatwe rozwiązanie problemu.
28. **WYMAGANIA TECHNICZNE VOICEBOT rezerwacyjny (połączenia przychodzące)**
29. Centrala UMP – usługa (serwer) Voicebot
Realizowana poprzez połączenie VPN site-site IPsec zgodnie z uzgodnionymi parametrami transmisja (reguły, porty) - protokołu centralowego SIP.
30. Usługa (serwer) Voicebot – system kolejkowy
Połączenie realizowane poprzez VPN – do Qmatic API Gateway. Dostęp chroniony przez protokół https i wygenerowany jednorazowy Token do API Gateway.Usługa Voiceot ma dostęp do umówionych wizyt poprzez oficjalne API systemu kolejkowego, dzięki czemu może sprawdzić terminy wolnych wizyt w oparciu o rodzaj usługi, lokalizację, datę i godzinę. Usługa Voicebot rezerwując wizytę uzupełnia wskazane pola w oparciu o otrzymane informacje głosowe.
31. Panel Administratora
32. Wszystkie rozwiązania voicebotowe dostarczane przez Wykonawcę powinny być wyposażone w system obsługi dedykowany Zamawiającemu, dzięki któremu Zamawiający powinien mieć możliwość wygenerowania, w okresie świadczenia usług objętych Umową, raportów dot. statystyk dot. połączeń przychodzących/ odebranych.
33. Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora:
34. Zamawiający powinien mieć możliwość przeglądania w panelu administratora historycznych danych o statystykach, zawierających ID rozmowy, numer telefonu, godzinę rozpoczęcia rozmowy, godzinę zakończenia rozmowy oraz czas trwania. Wykonawca zapewnia dostęp do transkrypcji rozmów oraz możliwość pobrania ścieżki dźwiękowej.
35. Zamawiający powinien mieć dostęp do rozbudowanej zakładki statystyki zawierającej dane dotyczące: najczęściej pojawiających się intencji/ fraz (możliwość wskazania szczegółowego zakresu czasowego pobieranych informacji), najczęściej wybieranych kierunków, a także zużycia wykorzystanych minut.
36. Zamawiający powinien mieć dostęp do panelu administratora dla 5. wskazanych przez niego osób. Panel administratora powinien być dostępny dla Zamawiającego poprzez przeglądarkę internetową.
37. **SCHEMAT ROZMÓW VOICEBOT (rezerwacja wizyt)**
38. Powitanie oraz informacja o możliwości umówienia wizyty w Urzędzie Miasta Poznania:
- Witamy na infolinii pozwalającej umówić wizytę w Urzędzie Miasta Poznań. Powiedz proszę czego dotyczy sprawa?
39. Robot identyfikuje temat rozmowy;
40. Potwierdzenie wizyty;
- W celu umówienia wizyty proszę jeszcze o potwierdzenie. Czy cel wizyty to xxx? Odpowiedz tak lub nie.
41. Klient wybiera tak/nie;
42. w przypadku “nie” powrót do punktu 1,
43. w przypadku “tak” przejście klienta do punktu 6.
44. Proszę wybierz odpowiednią lokalizację. Dostępne są ulice. [xxx, xxx]. Załatwienie sprawy na której ulicy Cię interesuje?
45. Wybór lokalizacji przez klienta. W przypadku braku terminów we wskazanej przez klienta lokalizacji, rozmowa zostaje przez Voicebota automatycznie zakończona.
- W związku z tym, że nie posiadamy terminów w żądanej lokalizacji proszę o ponowny kontakt za kilka dni.
46. Dla lokalizacji ulica XXX, najszybszy możliwy termin dla sprawy xxx to DD-MM-RRRR godzina xx:xx. Czy odpowiada Ci ten termin?
47. Klient wybiera tak/nie:
48. w przypadku “tak”, a termin został w międzyczasie zarezerwowany przez innego klienta, robot prosi o wskazanie innego terminu (przejście do podpunktu c).;
- Niestety termin został już zarezerwowany. Podaj nową datę i godzinę spotkania.
49. w przypadku “nie”, robot prosi o wskazanie innego terminu (przejście do podpunktu c).;
- Na kiedy chcesz umówić spotkanie? Podaj datę i godzinę .
50. podanie przez klienta daty i godziny;
51. termin jest niedostępny (przejście klienta do początku punktu 10):
- Proponowany termin w dniu DD-MM-RRRR o godzinie xx:xx. Cz zaproponowany termin Ci odpowiada?
52. termin jest dostępny (przejście klienta do punktu 11);
- Proszę o podanie numeru telefonu do kontaktu.
53. Podanie numeru telefonu:
- Proszę o podanie numeru telefonu do kontaktu.
54. Podanie przez klienta numeru telefonu [9 cyfr].
55. błędny numer telefonu (poprawne podanie numeru przez klienta przejście do punktu 11);
- Podany numer telefonu jest błędny. Spróbuj jeszcze raz. Proszę dyktować cyfry pojedynczo.
56. odmowa podania numer telefonu (powrót klienta do punktu 10),
- Bez numeru telefonu nie będziemy mogli poprawnie zapisać Cię na wizytę. Proszę podaj swój numer telefonu.
57. Potwierdzenie numeru telefonu
- Podano numer xxx-xxx-xxx. Czy podany numer jest poprawny?
58. Klient wybiera tak/nie:
59. w przypadku “nie” klient powraca do punktu 10,
60. w przypadku “tak” klient przechodzi do punktu 14.
61. Rezerwacja wizyty;
- Rezerwuję wizytę w celu załatwienia sprawy xxx na termin DD-MM-RRRR o godzinie xx:xx. Podany przez Ciebie numer telefonu xxx-xxx-xxx jest numerem ID umówionej wizyty. W dniu spotkania należy podać numer telefonu w celu pobrania biletu z biletomatu. Czy mogę mówić dalej?
62. Klient wybiera tak/nie;
63. w przypadku “nie” robot kończy rozmowę,
64. w przypadku “tak” klient przechodzi do punktu 16.
65. Instrukcja postępowania w dniu wizyty;
- Proszę pamiętać, aby na 10 minut przed zaplanowaną wizytą pobrać bilet z automatu biletowego. Pobranie biletu odbywa się poprzez wpisanie na monitorze dotykowym identyfikatora wizyty czyli Twojego numeru telefonu. Nieodebranie biletu do 10 minut po zaplanowanej godzinie powoduje anulowanie rezerwacji. Z wydrukowanym biletem należy oczekiwać na pojawienie się numeru biletu i stanowiska na wyświetlaczach głównych. Potwierdzenie umówionej wizyty zostanie wysłane esemesem zgodnie z wcześniej podanymi danymi. Życzę miłego dnia, do widzenia.
66. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA - wymagania ogólne CHATBOT**
67. Przedmiot zamówienia musi być zgodny z obowiązującym w dniu rozpoczęcia świadczenia przedmiotu Umowy stanem prawnym.
68. Wykonawca jest zobowiązany do udostępnienia platformy, tj. Panelu Administratora dla osób zarządzających narzędziami po stronie Zamawiającego.
69. Po przekazaniu przez Zamawiającego danych osób dedykowanych do obsługi Panelu Administratora, Wykonawca przeprowadzi szkolenie wdrażające w obsługę narzędzia.
70. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji systemów w przypadku zmian istniejących po stronie Zamawiającego
71. Wykonawca ma obowiązek zapewnić Usługę wsparcia w przypadku wystąpienia awarii w działaniu narzędzi chabotowych.
72. Witryna posiadająca unikalny adres strony internetowej przypisany wyłącznie dla Miasta Poznań. Strona umożliwiająca szybką nawigację i dostęp do wszystkich opcji takich jak rejestr rozmów, rejestr zapytań, raporty, statystyki.
73. Witryna spełniająca wymogi standardu WCAG 2.1.
74. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu nadawanie określonych ról w Panelu Administratora, tj.: managera, nauczyciela, konsultanta:
* Administrator „Manager” ma pełen dostęp do wszystkich funkcji bota, jak: tworzenie, edytowanie i usuwanie wpisów oraz tworzenie bazy wiedzy, z której to bot generuje konkretne odpowiedzi na podstawie wprowadzonego zapytania w polu tekstowym lub ma możliwość dodawać użytkowników – kolejnych managerów, nauczycieli oraz konsultantów.
* „Nauczyciel” pozwala na edytowanie i dodawanie wpisów już̇ istniejących, zgłaszanie błędnych odpowiedzi do edycji z ich opisem, jednakże nie ma możliwości edytowania bazy wiedzy bota, czy dodawania usuwania użytkowników.
* „Konsultant”: ma jedynie możliwość́ używania bota do pozyskiwania informacji zawartych w utworzonej bazie wiedzy oraz zgłaszania odpowiedzi do edycji (po stronie zleceniodawców).
* „Embed\_user” – to użytkownik zewnętrzny, klient, który korzysta z bota już̇ bezpośrednio na stronie, na której bot jest docelowo osadzony. Ma on możliwość́ zadania zapytania w polu tekstowym lub wyboru konkretnej ścieżki poprzez klikniecie na buton wyboru. Ma też możliwość́ oflagowania konkretnej odpowiedzi do weryfikacji ale bez szerszego opisu.
1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość dołączenia plików HTML z jednoczesnym skalowaniem, a także dodawania grafik w formacie jpg.
2. Panel Administratora Chatbota umożliwia dodawanie artykułów i zarządzanie bazą wiedzy bezpośrednio z platformy.
3. Wykonawca zapewni możliwość osadzenia chatbota na dowolnych stronach www za pomocą prostego skryptu.
4. Możliwość pobierania stron www za pomocą linka do bazy wiedzy.
5. Wykonawca zapewni optymalizację procesu nauki bota wykorzystując istniejące wpisy z bazy wiedzy.
6. Platforma Administratora powinna posiadać dostęp do:
7. dokumentów;
8. synonimów;
9. statystyk;
10. rodzaju plików,
11. autora zmiany;
12. daty modyfikacji;
13. historii zmian.
14. Chatbot automatycznie jest w stanie generować podpowiedzi na podstawie wpisów istniejących w bazie.
15. Zamawiający udostępni Wykonawcy bazę wpisów oraz treści do obsłużenia w ramach rozwiązania chatbotowego.
16. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość edycji wiadomości stałych, tj. powitalnej.
17. Wykonawca jest w stanie zapewnić Zamawiającemu słownik synonimów, który automatycznie scalałby dodawane treści.
18. Analiza danych - chatbot może zbierać i analizować dane dotyczące interakcji użytkowników, takie jak czas spędzony na stronie, kliknięcia, przekierowania, a także prowadzić ankietę satysfakcji klientów.
19. Wykonawca zapewni możliwość tworzenia Dedykowanych instancji - jeden panel narzędzia chatbotowego pozwala na utworzenie kilku botów, z których każdy ma osobną bazę wiedzy w ramach tych samych funkcjonalności.
20. Wykonawca zapewni możliwość łatwego połączenia z konsultantem w formie wewnętrznego chatu.
21. Wykonawca umożliwi dokonywanie zgłoszeń błędnych odpowiedzi - użytkownik zewnętrzny ma mieć możliwość zgłoszenia błędnej odpowiedzi z poziomu okna przeglądarki z opcją opisania błędu.
22. Wykonawca zapewni możliwość tworzenia chatbota połączonego jednocześnie z bazą wiedzy dla brokerów obsługujących klientów.
23. Narzędzie dostarczone przez wykonawcę będzie umożliwiało wyszukiwanie kontekstowe wykorzystujące AI.
24. Bot dostarczony przez wykonawcę posiada panel statystyki użytkownika - ilość zadanych pytań, czas przeglądania dokumentów w bazie wiedzy, raport zapytań i odpowiedzi udzielonych przez chatbota.
25. Wykonawca zapewni możliwość osadzenia chatbota w postaci iframe na dowolnej stronie www lub widgeta.
26. Pokazanie źródeł informacji i lokalizacji przy zapytaniach w bazie wiedzy.
27. Wykonawca zapewni możliwość tworzenia własnych artykułów jak i integracja z zewnętrznymi źródłami wiedzy - strony www, zewnętrzne CMSy.
28. Wykonawca zapewni możliwość dodawania synonimów do bazy wiedzy - zestawu słów o tym samym znaczeniu, które będą tak samo traktowane przy wyszukiwaniu.
29. Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania odpowiedzi przez użytkowników wraz z panelem administracyjnym do ich obsługi.
30. **WYMAGANIA TECHNICZNE CHATBOT**
31. Wykonawca zapewnia zgodność narzędzia chatbotowego ze standardami WCAG 2.1, zgodnie z ustawą o dostępności cyfrowej oraz standardami mobilności cyfrowej, stosowanymi w UMP.
32. Chatbot funkcjonuje na najpopularniejszych przeglądarkach internetowych, takich jak: Firefox, Chrome, Brave, Opera, Edge, Safari. Aplikacja wspiera również platformy mobilne.
33. Panel administratora dostępny jest z poziomu przeglądarki internetowej.
34. Wykonawca umożliwia osadzenie rozwiązania chatbotowego w łatwy sposób, np. za pomocą krótkiego kodu lub linku do osadzenia w kodzie docelowej strony z możliwością wyboru sposobu wyświetlania, np:.pop-up, pełna strona, element strony w formie baneru.
35. Baza wiedzy chatbota pozwala na usuwanie czasowe modyfikowanie wpisów z możliwością przywrócenia zmienionego wpisu (wpisy, których treść zmienia się
w krótkim przedziale czasowym, np:. o awarii komunikacyjnej)
36. Administrator po stronie zamawiającego, może samodzielnie modyfikować treści na stronie internetowej, na której osadzony jest bot.
37. Panel Administratora
38. Wszystkie rozwiązania voicebotowe dostarczane przez Wykonawcę powinny być wyposażone w system obsługi dedykowany Zamawiającemu, dzięki któremu Zamawiający powinien mieć możliwość wygenerowania, w okresie świadczenia usług objętych Umową, raportów dot. statystyk dot. połączeń przychodzących/ odebranych.
39. Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora:
40. Zamawiający powinien mieć możliwość przeglądania w panelu administratora historycznych danych o statystykach, zawierających ID rozmowy, numer telefonu, godzinę rozpoczęcia rozmowy, godzinę zakończenia rozmowy oraz czas trwania. Wykonawca zapewnia dostęp do transkrypcji rozmów oraz możliwość pobrania ścieżki dźwiękowej.
41. Zamawiający powinien mieć dostęp do rozbudowanej zakładki statystyki zawierającej dane dotyczące: najczęściej pojawiających się intencji/ fraz (możliwość wskazania szczegółowego zakresu czasowego pobieranych informacji), najczęściej wybieranych kierunków, a także zużycia wykorzystanych minut.
42. Zamawiający powinien mieć dostęp do panelu administratora dla 5. wskazanych przez niego osób. Panel administratora powinien być dostępny dla Zamawiającego poprzez przeglądarkę internetową.
43. **SCHEMAT ROZMÓW CHATBOT**
44. Użytkownik odwiedza stronę internetową Biura Poznań Kontakt/ Wydziału Gospodarki Komunalnej lub aplikację mobilną miejskiego ChatBota.
45. ChatBot witając użytkownika, prosi o podanie celu rozmowy, np. uzyskania informacji o komunikacji miejskiej czy sprawach urzędowych.
46. Użytkownik wpisuje zapytanie z zakresu wskazanego w wiadomości powitalnej, tj.: “Spraw urzędowych” i spraw dotyczących Wydziału Gospodarki Komunalnej.
47. Bot przeszukuje posiadaną bazę wiedzy i udziela odpowiedzi na zadane pytanie, jednocześnie ogranicza odpowiedź do najbardziej dopasowanego fragmentu z tej bazy.
48. Użytkownik może za pomocą buttonów wyboru uzyskać interesującą go informację:
 - Sprawy urzędowe, urząd stanu cywilnego, odpis aktu stanu cywilnego i dalej link do podstrony bip.poznan.pl.
49. W przypadku braku informacji w bazie wiedzy, lub braku opcji do wyboru, po wpisaniu pytania poza zakresem wiedzy, bot zwraca komunikat informujący o tym fakcie i proponuje wykonanie połączenia telefonicznego do biura Poznań Kontakt, lub rozmowę z konsultantem na live chat.
50. Po zakończonej rozmowie/interakcji z botem, użytkownik zewnętrzny otrzymuje komunikat z prostą ankietą opinii w formie pięciu gwiazdek i pola pozwalającego na krótki komentarz.