



Додаток А. Технічні характеристики

до запрошення ГО «Донбас СОС» до участі в тендері № 2022-12/12 для обрання CRM системи для гарячої лінії УВКБ ООН

Провайдеру послуг необхідно розробити CRM систему для гарячої лінії УВКБ ООН з метою:

- Забезпечити, щоб усі особи під опікою УВКБ ООН мали безбар'єрний доступ до каналу зв'язку УВКБ ООН для отримання консультацій щодо всіх типів запитів, включаючи грошову допомогу УВКБ ООН, виплати або відмови в допомозі, питання захисту, запобігання сексуальному насиллю, скарги тощо;
- Створити автоматизований інструмент зв'язку, який надає швидкий доступ до інформації про особу під опікою, яка телефонує, можливість переглядати історію запитів, відстежувати профіль особи, виокремлювати найчастіші запити серед осіб, які телефонують, дає можливість оцінити роботу операторів, тощо;

Інформація стосовно роботи гарячої лінії

Наразі гаряча лінія за приблизним підрахунком отримує 13,000 дзвінків в день. Спроможність гарячої лінії складає 35 операторів, 16 каналів, 1 лінія IVR із загальною можливістю охопити 26 осіб, які обслуговуються одночасно, тобто 16 спілкуються з оператором і 10 знаходяться в черзі, прослуховуючи інформацію через лінію IVR. Через різке збільшення дзвінків поточне програмне забезпечення зазнало технічних проблем з обробкою вхідних/вихідних дзвінків.

Додатково УВКБ ООН забезпечить додаткових 5 операторів, 14 каналів та 5 IVR ліній.

Важливо! Можливість переходу на роботу у новій CRM системі з 01.01.2023.

Термінологія

- **Внутрішня CRM система «RAIS»** – the Refugee Assistance Information System (RAIS) основна база даних УВКБ ООН з web інтерфейсом, яка служить як платформа для створення анкет дзвінків / «ticket» по особам, які зареєстровані з УВКБ ООН, і яка допомагає зареєструвати мету дзвінка та спосіб подальшої ескалації скарги/запиту.

Не всі особи під опікою УВКБ ООН в Україні зареєстровані в RAIS, тому існує потреба мати зовнішню CRM систему для обробки дзвінків від осіб, які не зареєстровані в системі УВКБ ООН.

Посилання на деталі щодо API для RAIS <https://testlewebapiv2.rais.unhcr.org/Help>. Наразі, база даних в процесі адаптації до українського контексту.

- **Перенаправлення** – подання запиту (анкети дзвінка / «ticket») співробітникам УВКБ ООН із захисту для подальших дій та закриття;
- **Особи під опікою УВКБ ООН** – особи, яким УВКБ ООН надає допомогу: біженці, внутрішньо переміщені особи, особи без громадянства, постраждале від конфлікту населення.
- **Створення анкет дзвінків / «Ticketing»** – система відстеження дзвінків від осіб під опікою УВКБ ООН, які телефонують на гарячу лінію УВКБ ООН. Заявка повинна містити таку інформацію: **Ім'я, Прізвище, Стать, Номер телефону, Поточне місцезнаходження, Регіон переміщення, Вразливість, Категорія запиту, Деталі запиту, Надана відповідь.**
- **Оператор** – особа, яка працює на гарячій лінії, яка приймає дзвінки та відповідає на них.
- **Координатор гарячої лінії** – особа, яка працює на гарячій лінії, яка керує командами операторів.
- **Співробітники УВКБ ООН із захисту** – команда УВКБ ООН, яка наглядає за Гарячою лінією, забезпечує подальші дії за направленнями та розглядає чутливі справи.

Покроковий механізм обробки дзвінка

КРОК 1: Абонент дзвонить на 0800307711 та попадає на IVR лінію

КРОК 2: Вступний текст про УВКБ ООН

КРОК 3: Повідомлення, що всі розмови записуються з метою якості.

КРОК 4: Абонент вводить свій ідентифікаційний номер (номер телефону, як альтернативний варіант) текстовим меню.

КРОК 5:

- **Співпадає** (тобто людина зареєстрована у внутрішній CRM системі УВКБ ООН «RAIS») – запит перенаправляється у RAIS для створення анкети дзвінка/ «ticket»;
- **Не співпадає** (тобто людина незареєстрована у внутрішній CRM системі УВКБ ООН «RAIS») – запит перенаправляється у зовнішню CRM систему для створення анкети дзвінку/ «ticket»;
- **Особа не ввела ідентифікаційний номер = Не співпадає** – запит перенаправляється у зовнішню CRM систему для створення анкети дзвінку/ «ticket»– оператор гарячої лінії вручну шукає людину у RAIS та/або створює анкету дзвінка/ «ticket» у зовнішній CRM системі;

КРОК 6: людина слухає голосове меню і обирає категорію, яка відповідає її запиту.

Голосове меню пропонує обрати одну із наступних категорій та натиснути кнопку, номер якої відповідає цій категорії:

#1. Грошова допомога УВКБ ООН

- Дзвінок перенаправляється на будь-якого вільного оператора;
- Оператор бачить категорію, обрану людиною;
- У CRM системі відкривається «скрипт», тобто питання та відповіді по найпопулярнішим запитам даної категорії», який оператор використовує для консультування;
- Якщо людині крім консультації по даній категорії також необхідна консультація юриста, оператор самостійно перенаправляє дзвінок на лінію юриста.

#2. Юридична допомога

- Дзвінок перенаправляється на будь-якого вільного оператора;
- Оператор бачить категорію, обрану людиною;
- У CRM системі відкривається «скрипт», тобто питання та відповіді по найпопулярнішим запитам даної категорії», який оператор використовує для консультування;

#3. Соціальна допомога

- Дзвінок перенаправляється на будь-якого вільного оператора;
- Оператор бачить категорію, обрану людиною;
- У CRM системі відкривається «скрипт», тобто питання та відповіді по найпопулярнішим запитам даної категорії», який оператор використовує для консультування;
- Якщо людині крім консультації по даній категорії також необхідна консультація юриста, оператор самостійно перенаправляє дзвінок на лінію юриста.

#4. Скарги

- Дзвінок перенаправляється на будь-якого вільного оператора;
- Оператор бачить категорію, обрану людиною;
- У CRM системі відкривається «скрипт», тобто питання та відповіді по найпопулярнішим запитам даної категорії», який оператор використовує для консультування;
- Якщо людині крім консультації по даній категорії також необхідна консультація юриста, оператор самостійно перенаправляє дзвінок на лінію юриста.

#5. З'єднання з оператором, якщо людина не змогла вибрати категорію з перелічених.

Зверніть увагу: Нам треба мати право видаляти/додавати категорії при створенні «ticket», за необхідністю.

КРОК 7: Після обрання категорії оператор робить наступні кроки:

- **Зареєстровані абоненти у внутрішній CRM системі УВКБ ООН «RAIS»** –> оператор перевіряє інформацію у RAIS –> RAIS автоматично створює анкету дзвінка/«ticket» на основі інформації отриманої з IVR (номер телефону + ППН + обрана категорія запиту) –>; IVR не повинна зберігати персональні дані крім тих, які необхідні для опрацювання дзвінка.
- **Незареєстровані абоненти у внутрішній CRM системі УВКБ ООН «RAIS»** –> створюється «ticket» у зовнішній CRM системі та вводиться така інформація: **ПІБ, вік, пол, теперішнє місцезнаходження, область походження, ППН, категорія запиту, деталі запиту, категорія вразливості (за необхідності).**

Якщо людина вже телефонувала, у зовнішній CRM системі підтягується історія дзвінків через прив'язку до номера телефону.

КРОК 8: Оператор визначає статус анкети дзвінка/«ticket»

- Закритий
- Відкритий (якщо анкета дзвінка/«ticket» був перенаправлений до співробітника УВКБ ООН із захисту для подальших дій).

КРОК 8a: Оператор/спеціаліст УВКБ ООН визначає статус «перенаправлення»

- Відкрите
- Закрите

КРОК 8b: Оператор визначає пріоритетність «перенаправлення»:

- Висока
- Середня
- Нормальна

Зверніть увагу: Нам треба мати право управляти «перенаправленнями» (обирати кому, змінювати статус, видаляти, т.д.)

Висока

Грошова допомога

- 3 і більше місяця тому не отримав допомогу;
- Загубив МТСN-код (у майбутньому)
- коригування особистих даних;
- підозри можливого шахрайства;
- Інше, що може виникнути неочікувано.

Захист

- Випадки сексуального насилля;
- Випадки дітей без супроводу;
- Затримання та депортація (у випадку з біженцями);
- Інше, що може виникнути неочікувано.

Скарги

Середня

Грошова допомога

- 2 і менше місяця тому не отримав допомогу;
- Інше, що може виникнути неочікувано.

Нормальна

Грошова допомога

- 1 і менше місяця тому не отримав допомогу;
- Інше, що може виникнути неочікувано.

КРОК 8в: Щоденне сповіщення співробітників УВКБ ООН щодо перенаправлень по email: на відповідальну людину/декількох відповідальних людей від УВКБ ООН щоденно в кінці дня приходить повідомлення про кількість перенаправлень за день та лінк для входу у систему у розділ з перенаправленнями.

Функціонування CRM системи

Генерування звітів: система повинна надавати можливість самостійно генерувати звіти з тією періодичністю, яка буде нам необхідна. Крім того, для звітності, система повинна надавати можливість робити необхідний нам фільтр інформації, яка є у системі. Це може включати:

- пропущені дзвінки,
- "покинуті" дзвінки,
- оброблені дзвінки (оператором)
- час надання консультації
- кількість дзвінків у черзі
- час очікування у черзі
- вільні/зайняті оператори
- навантаження на кожного оператора

Відслідковування щоденних дзвінків: кількість дзвінків загалом, кількість дзвінків прийнятих оператором, кількість пропущених дзвінків, кількість дзвінків оброблених IVR системою.

Запис та оновлення записаних повідомлень на IVR адміністраторами гарячої лінії.

Особистий кабінет операторів та адміністраторів гарячої лінії

Функціональні можливості кабінету оператора:

- Прийом вхідного дзвінка. Якщо це повторне звернення, можливість бачити історію звернень;
- При первинному зверненні створення анкети дзвінка/ «ticket», яка містить поля: ID оператора, обрана абонентом категорія запиту, ПІБ, номер телефону, вік, стать, теперішнє місцезнаходження, область походження, ІПН, деталі запиту, категорія вразливості (за необхідності) , інше;
- Утримання дзвінка на паузі;
- Перенаправлення на лінію юриста / іншому оператору;
- Запис розмови оператора з абонентом та завантаження запису (можливість прослухати запис);
- Інтегрований «скрипт» (питання та відповіді по найпопулярнішим запитах даної категорії);
- Зворотній дзвінок абоненту;
- Історія дзвінків людини (якщо зверталась раніше);
- Папка для збереження матеріалів;
- Чат між операторами.

Функціональні можливості кабінету адміністратора:

- Організація спільних відеоконференцій;
- Контроль якості роботи операторів;
- Генерація звітів, статистика дзвінків;
- Відслідковування щоденних дзвінків, покинутих/пропущених дзвінків, тощо;
- Надсилання групових SMS абонентам;
- Щоденне сповіщення співробітників УВКБ ООН щодо перенаправлень по email.

Рівні доступу для користувачів CRM системою

- **Координатор гарячої лінії:** повний доступ;
- **Оператори гарячої лінії:** обмежений до індивідуальних записів. Доступ до статистики або технічних налаштувань не обов'язковий;
- **Технічний спеціаліст гарячої лінії:** обмежений до технічних налаштувань системи. Доступ до індивідуальних записів та деталей дзвінків **непотрібний**.
- **УВКБ ООН**

Умови надання послуг

- **Строк впровадження CRM системи- 01.01.2023.**
- CRM система повинна встановлюватися на ноутбуки операторів та провайдер послуг гарантує надання технічної підтримки після встановлення системи.

- Надавач послуг є фізичною особою-підприємцем або юридичною особою, платником податку 2,3 групи або платником податку на прибуток на загальних підставах, зареєстрований згідно з законодавством України.
- Умови оплати - безготівкова форма, включає в себе всі витрати, що безпосередньо пов'язані з розробкою, впровадженням та технічною підтримкою CRM системи.

**З повагою,
Головний координатор-Директор
ГО “Донбас СОС”**



В.В.Артемчук