

Genesys – kontaktienhallintajärjestelmä, tekstiviestin lähettämismominaisuuden rakentaminen takaisinsoittojärjestelmään

Palvelun kohde ja sisältö

Tarjouksen kohteena on tekstiviestimominaisuuden rakentaminen, siihen liittyvä ylläpito ja raportointi Genesys takaisinsoittojärjestelmään. Tekstiviestimominaisuuden avulla voidaan kerätä asiakkailta tietoa palvelun helppoudesta ja toimivuudesta sekä rakentaa SMS-kysely. Asiakkaalle ei saa aiheutua kustannuksia tekstiviestin lähettämisestä vaan kustannukset tulevat sosiaali- ja terveystoimialalle.

Aikataulu

Asennusaikataulu sovitaan yhdessä erikseen.

Yhteyshenkilöt

Sosiaali- ja terveystoimiala
Hallintojohtaja
Tiina Mäki
puh. 09 310 52483
tiina.maki@hel.fi

Sosiaali- ja terveystoimiala
Viestintäpäällikkö
Jaana Juutilainen-Saari
puh. 09 310 42240
jaana.juutilainen-saari@hel.fi

Palvelukeskus Helsinki
Asiakkuuspäällikkö
Mikko Hirvonen
puh. 09 310 27782
mikko.hirvonen@hel.fi

Palvelukeskus Helsinki
Järjestelmäsuunnittelija
Janne Kantsila
puh. 09 310 27865
janne.kantsila@hel.fi

Toteutus ja palvelun sisältö

Kyselyä varten kaupungin Genesys-ympäristössä otetaan käyttöön SMS-kanavan vaatimat järjestelmämodulit, sekä konfiguroidaan niiden yhteydet kaupungin teleoperaattorin (Telia) viestipalveluihin. Toiminnallisuus perustuu muilta osin jo käytössä olevaan Genesys järjestelmäympäristöön. Kyselytoiminnallisuus ei vaadi erillistä lisenssiä.

Tilaajan kanssa yhdessä sovitaan mihin palvelunumeroon tullessiin puheluihin kysely tullaan lähettämään. Numerot kerätään palvelunumeroon saapuneiden numeroiden tietokannasta. Kysely lähetetään vain suomalaiseseen GSM-numeroon, ja samaan numeroon ei lähetetä kyselyä uudestaan esimerkiksi kahden viikon sisällä vaikka ko. asiakas olisikin useita kertoja yhteydessä mitattavaan palveluun. Rakennettava kysely voi sisältää 1-3 kysymystä joihin voi vastata suoraan tekstiviestillä tai linkin kautta ulkoiseen palautekyselyyn (esim. Feedbackly, Essentials). Ulkoisissa palautekyselyissä voi olla esimerkiksi NPS-tyyppisesti vastausasteikko 1-10 ja asiakkaan vastauksen voi tarvittaessa yhdistää tiettyyn asiakaspalvelijaan. Kyselyt voidaan ajastaa lähteväksi automaattisesti järjestelmästä jolloin niiden lähettämiseen ym. ei sitoudu ylimääräistä työaikaa.

Palveluympäristö kuvaus

Ylläpito ja tukipalvelu tulevat osaksi nykyistä Genesys sopimusta. Kerättävän tiedon omistaa sosiaali- ja terveystoimiala. SMS-kyselyiden kautta tuleva data säilytetään kaupungin konesalipalvelimilla ja ulkoisten järjestelmien (esim. Feedbackly, Essentials) kautta tuleva data kyseisen toimittajan järjestelmässä.

Suoraan SMS-viestillä vastaavien data saadaan raportoitua Genesys järjestelmän kautta. Ulkoisten järjestelmien kautta saatava data raportoidaan ko. järjestelmien raporttityökalujen avulla esim. niin, että tulokset näkyvät reaaliajassa järjestelmän käyttäjillä joilla on tunnukset ko. järjestelmään.

Kaikki vastausdata on myös saatavilla CSV- tai Excel muodossa ja datan omistajuus on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla.

Hinnat, tekstiviestiominaisuus Genesys kontaktienhallintajärjestelmään

Rakentamiskustannukset/kertakustannukset

Rakentamiskustannukset yhteensä 17,5 htp, à 1 200,00e
yhteensä 21 000,00e

Jaoteltuna:

Konseptisuunnittelu 2 htp

Infratyöt 7 htp

Konfigurointi 4 htp

Raportointi 2 htp

Koordinointi, dokumentointi, testaus ja käyttöönotto 2,5 htp

Jatkuvat kustannukset

Palvelun kuukausihinta 600,00e/kuukausi, pilottikauden hinta (3 kk)
yhteensä 1800,00e.

Viestikohtainen hinta ja mahdollisesti tarvittavan palvelunumeron hinta
määräytyvät erillisen operaattorihinnaston mukaisesti.

Hinnat alv 0%

