

Visuaalisen kommunikaation palveluratkaisu - Asiakaspalveluratkaisu

Sopimusnumero KLKH110

Hankinnan kohde

- Kokonaispalvelu kunnallisten organisaatioiden ja loppukäyttäjien (kuntalaiset ja yritykset) välisiin verkkoyhteyden kautta tapahtuviin asiointitilanteisiin
- Asiointitapahtumat on tallennettavissa tarpeen mukaan
- Ensisijaisesti haettava ratkaisu palvelee loppukäyttäjän asiointia omalta päätteeltä kasvotusten videoyhteyden avulla paikasta riippumatta
- Palvelu tukee myös pikaviesteillä (chat) tapahtuvaa asiakaspalvelua sekä sujuvaa siirtymistä pikaviestinnästä videoasiointiin
- Palvelu mahdollistaa sekä heti tapahtuvan online asioinnin että loppukäyttäjän toimesta ajanvarauksella tapahtuvan asioinnin

- Palvelu mahdollistaa integraation Asiakkaan omaan Contact Center –järjestelmään (riippuvainen Asiakkaan käytössä olevan järjestelmän kyvykkyydestä)
- Ei tarvetta erillisille päätelaitteille, käytettävissä asiakkaan/loppukäyttäjän olemassa olevilta päätelaitteilta
- Lisäpalveluna hankittavissa ajanvarauskalenteri tai vaihtoehtoisesti ratkaisun voi integroida Asiakkaan omaan ajanvarausjärjestelmään.

Hyödyt

- NykYTEknologiasta apua palvelun parantamiseen sekä toimintatapojen tehostamiseen

- Tietoturvallinen auditoitu ratkaisu
- Jatkuva ratkaisun kehittäminen yhteistyössä puitesopimuksessa olevien asiakkaiden sekä valitun toimittajan kanssa

Valmiiksi hinnoiteltu pilotointikokonaisuus

Ennen lopullista päätöstä Asiakas voi pilotoida toimittajan tarjoaman Asiakaspalveluratkaisun vastaavuutta omiin käyttötarpeisiin sekä pilotointiaikana mallintaa ja uudistaa omat asiakaspalveluprosessit.

Sopimuskausi alkaa: 09.12.2016

Sopimuskausi päättyy: 31.12.2021

Toimittaja: VideoVisit Oy, Juhana Ojala, juhana.ojala@videovisit.fi, puhelin 040
568 2182

Yhteyshenkilö: Johanna Eloniemi, johanna.eloniemi@kuntahankinnat.fi, 050 360
0191