

Vytváříme, objevujeme
a staráme se o vaši komunikaci

Ceník

AI KONTAKTNÍ CENTRUM

a další produkty a služby

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



Obsah

Změny oproti předchozí verzi ceníku	3
Kontaktní centrum IPEX	4
a. Typy licencí Kontaktního centra	4
b. Platební metody, závazky a omezení Kontaktního centra	5
c. Režim účtování položek kontaktního centra	5
d. Porovnání funkcí Licencí Kontaktního centra	6
e. Konfigurátor Kontaktního centra	8
1. Kontaktní centrum IPEX – licence	9
a. Plné licence	9
b. Doplnkové licence	10
c. Volitelné moduly a rozšíření	10
2. Připojení do telefonních sítí (TELCO služby)	11
3. Umělá inteligence (AI)	13
a. Virtuální asistent pro hlasovou komunikaci (Voicebot)	13
b. Virtuální asistent pro textovou komunikaci (Chatbot)	15
c. Převod řeči na text, textu na řeč	16
e. GPT v produktech Kontaktního centra IPEX	17
f. Pokročilé analýzy kontaktního centra	17
4. Integrace Kontaktního centra IPEX	18
5. Infrastruktura	21
6. Interní Helpdesk	21
7. Služby	22
a. Implementace	22
b. Školení	22
c. Technická podpora a SLA	23
d. Rozvoj a inovace	24
8. Videokonference	24



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



Změny oproti předchozí verzi ceníku

Verze 1.2 je minor verzi původního ceníku 1.1. platného od 1. 6. 2023, důvodem změny jsou drobné opravy.

Zrušené služby a podmínky:

- Žádné

Nově přidané služby a podmínky:

- GPTbot modul
- Mailbot modul
- Chatbot, GPTbot a Mailbot jako rozšíření Voicebot ULTIMATE
- Voicebot jako rozšíření Chatbot PREMIUM a ULTIMATE
- Pokročilé analýzy

Změněné služby a podmínky:

- Úprava licencí a zvýšení cen
- Upravená sekce integrací
- Zvýšení ceny integrace na MS Teams



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



AI Kontaktní centrum IPEX

a. Typy licencí Kontaktního centra

Kontaktní centrum

Doporučené do 500 uživatelů, lze využít i pro více uživatelů. Vhodné i pro menší firmy s vysokými požadavky na integrace.

Obsahuje další specializované moduly, vyšší SLA, HA, možnost využití nejvyšší úrovně podpory, možnost provozu v DC zákazníka

Hotové on-line integrace na velké systémy s možností zápisu do integrovaného IS, buď přes aplikaci IPEX (CRM okno) nebo nativní integrace (typicky velké systémy), možnost zakázkových integrací

Doplňková licence

Jako doplněk plných licencí (typicky pro operátory a supervisory – viz výše) jsou pro ostatní pracovníky (typicky sales & backoffice) k dispozici „odlehčené“ Doplnkové licence, aby celá organizace mohla pracovat v jednom prostředí.

- Obsahuje moduly potřebné pro pracovníky sales & backoffice
- Podporuje stejné integrace jako využívají pracovníci podpory

b. Závazky a omezení Kontaktního centra

Službu je možné objednat elektronicky na www.ipeX.cz, prvních 14 dní je k dispozici zdarma trial verze.

- **Kontaktní centrum** - horní počet plných licencí je nastaven na 30, po dohodě lze nastavit až cca na 250, počet doplňkových licencí je nastaven na 4násobek počtu licencí plných, i tento počet lze po dohodě navýšit **

** Počet minimálně účtovaných licencí vychází z nákladů na alokované zdroje v datovém centru pro příslušný typ KC (každý zákazník má vyhrazený virtuální server s individuálními prostředky a vlastní instancí)*

*** Technické prostředky v datovém centru jsou dimenzovány na základní počet plných licencí (pro kapacitu 4 násobku doplňkových licencí oproti licencím plným). Pro vyšší počty licencí je potřeba nejprve navýšit technické prostředky ze strany Poskytovatele a teprve poté umožnit Zákazníkovi přidat další licence.*



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipeX.cz



Web:
www.ipeX.cz



Smlouva se uzavírá na 12, 24, 36 nebo 48 měsíců a po tuto dobu jsou garantovány sjednané ceny a dle délky smlouvy je poskytnuta sleva ve výši 5% pro 24 měsíců, 10% pro 36 měsíců a 15% pro 48 měsíců z paušálních poplatků účtovaných v každém kalendářním měsíci.

c. Režim účtování položek kontaktního centra

Služba	Upřesnění	POSTPAID
Paušály - lic, mod, serv, flat, supp, add	běžící	Účtuje se zpětně služba za celý měsíc
	nová k již běžícím	Účtuje se zpětně celý měsíc, ve kterém byla služba aktivována
	rušená	Účtování je zastaveno od následujícího měsíce (v měsíci zrušení služby je služba ještě účtována)
	měněná	Změna se účtuje od následujícího měsíce (v měsíci provedení změny je účtována původní služba)
Jednotky nad limit*- extra, count		Účtuje se zpětně dle objemu spotřebovaných jednotek podle ceníku jednotkových cen
Jednorázové položky	presales, implementace, školení, předpl. podpora	Účtuje se záloha ve výši 50 až 100% včetně DPH z očekávané ceny jednorázových položek

** Čerpané jednotky nebo jednotky nad paušál odečítané buď jako kumulované jednotky skutečně spotřebované nebo dosažená maximální hodnota v daném měsíci*



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



d. Porovnání funkcí Licencí Kontaktního centra

Kontaktní centrum IPEX je licencováno po uživatelích, k dispozici jsou plné licence (typicky pro operátory a supervisory) a dále pak doplňkové licence (typicky pro sales a backoffice. Doplňkové licence lze kombinovat se všemi typy licencí, ale nemohou být provozovány samostatně.

Plná licence se skládá ze dvou částí:

a. Část Call centrum: Možnost dovolání se na jedno zákaznické číslo, které není nikdy obsazeno (hovory řazené do fronty) a které může obsluhovat současně více operátorů. Nahrávání hovorů (součástí licence je 2 GB prostoru pro nahrávky), IVR – hlasový rozcestník, statistiky vytížení linky i operátorů. Obsahuje IPEX komunikátor, nástroj pro komunikaci jak se zákazníky, tak i v rámci organizace pomocí hlasu, chatu či video a který funguje také jako softphone.

b. Část Helpdesk: Pro příjem a zpracování nejen e-mailů, ale i webových formulářů a webchatů formou ticketů s definovaným procesem (flow) jejich zpracování, přiřazovacími a eskalačními schémata a reportingem.

Doplňkové licence jsou identické s plnými s těmito omezeními:

a. Část Call centrum: Bez možnosti zpracování hovorů ve frontách a statistik, prostor na nahrávky hovorů je 1 GB.

b. Část Helpdesk: Omezené množstvím přístupů při zpracování ticketů na maximálně 100 aktivit za měsíc

License Helpdesk je tzv. řešitelská licence (pro zaměstnance zákazníka zpracovávající tickety), k dispozici jsou ještě licence pro tzv. portálové uživatele, kteří mohou přes portál zadávat tickety a v portálu také vidí stav svých ticketů. Portáloví uživatelé se používají typicky pro klienty zákazníka. Tito uživatelé jsou zdarma, jejich počet je však omezen na 10 ti násobek počtu řešitelů. V případě požadavku na vyšší počet řešitelů bude stanovena cena individuálně.

	Plné licence	Doplňkové licence
	ENTERPRISE	MINI
Část Call centrum		
Telefonní služby	✓	✓
Virtuální ústředna		✓
Fronty pro přichodící hovory	✓	x
Grafické IVR		✓
Stereo nahrávky ve formátu FLAC	✓	✓
Délka CDR	volitelně až 5 let	✓
SMS chat	✓	✓
Wallboard	✓	x



CRM, ERP integrace	plná integrace ***	✓
Workforce Manager (plánovač), Prediktivní dialer 2 kanály *, SIEM, management GSM bran	✓	✓
Část Helpdesk		
Tiketovací a procesní systém	✓	✓
Tiketovací fronty	✓	✓
E-maily	✓	✓
Webové a uživatelské formuláře	✓	✓
Webchat	✓	✓
Facebook messenger	✓	✓
Předpřipravené odpovědi, štítky s automatizací, CRM (Zákazníci), Kontakty, Pohledy	✓	✓
Jednoduchá automatizace, Úkoly, SLA, Priority, Kategorie, Hodnocení spokojenosti, Znalostní báze, Dokumenty	✓	✓
Pokročilá automatizace, Produkty, Portály, Vykazování času	✓	✓
Ostatní vlastnosti		
API s technickou podporou	✓	✓
RCC API pro Call centrum	✓	✓
Počet interakcí na make.com v ceně licencí (všech)	# 10 000	# 10 000
Výpisy hovorů	✓	✓
Statistiky a reporty pro operátory	✓	X
Statistiky a reporty pro supervizory	✓	X
SLA ****	až 99.9 %	až 99.9 %

*** K dispozici jsou hotové on-line integrace na velké systémy s možností zápisu do integrovaného IS, buď přes aplikaci IPEX (CRM okno) nebo nativní integrace (typicky velké systémy), možnost zakázkových integrací

**** výše SLA závisí na typu zakoupené technické podpory



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



e. Konfigurator Kontaktního centra

Ceník obsahuje průvodce obchodní konfigurací Kontaktního centra, co je potřeba v příslušných kapitolách ceníku zvolit, podle jakých parametrů se rozhodnout:

1. - **Výběr komunikačních kanálů** nutná volba
2. - **Konfigurace TELCO služeb** nutná volba
3. - **Automatizace komunikace (AI)** doporučené
4. - **Integrace s IS zákazníka** doporučené
5. - **Výběr služeb** - Presales podpora, Implementace, Školení, Technická podpora nutná volba



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



1. Kontaktní centrum IPEX – licence

01 Výběr komunikačních kanálů

Nutno vybrat způsob komunikace (komunikační kanály):

- Omnichannel – všechny komunikační kanály
- Call centrum – pouze hlas, případně SMS chat
- Helpdesk – pouze e-maily, případně web chat a FB

Lze kombinovat licence s různými kanály

a. Plné licence

Vhodné pro pracovníky podpory (typicky operátory a supervisory), zpracovávající příchozí hovory na zákaznické lince, aktivně obvolávající zákazníky, zpracovávají e-maily, odbavují chaty na webu a požadavky. Telefonní hovory mohou přepojovat i na pracovníky s doplňkovými licencemi, mohou jim předávat i e-maily a další požadavky zákazníků (z telefonátů, z webchatů) pomocí ticketů.

Licence Call centrum	lic_cc_ent	700 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, CRM okno pro čtení i zápis***. Dále pak wallboard, SMS chat*, RCC API, branding, prediktivní dialer 2 kanály, API, HA pro CC, Workforce Manager (plánovač), SIEM, management GSM bran		
Licence Helpdesk	lic_help_ent	1100 Kč / uživatel / měs
Moduly: tickety, e-maily, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štítky s automatizací, statistiky, reporty, úkoly, SLA, priority, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty. Dále pak produkty, portály, webové formuláře, API, branding, pokročilá automatizace, vykazování času		
Licence Omnichannel	lic_omni_ent	1 800 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, CRM okno pro čtení i zápis***, tickety, e-maily, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štítky s automatizací, statistiky, reporty, úkoly, SLA, priority, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty. Dále pak wallboard, SMS chat*, RCC API, branding, prediktivní dialer 2 kanály, API, HA pro CC, Workforce Manager (plánovač), SIEM, management GSM bran, produkty, portály, webové formuláře, API, branding, pokročilá automatizace, vykazování času		

* v ceně je obsažena SMS chat brána (odesílání a příjem SMS), je účtován poplatek za odchozí SMS, příchozí SMS je zdarma

*** K dispozici jsou hotové on-line integrace na velké systémy s možností zápisu do integrovaného IS, buď přes aplikaci IPEX (CRM okno) nebo nativní integrace (typicky velké systémy), možnost zakázkových integrací

b. Doplnkové licence

Vhodné pro pracovníky mimo zákaznickou podporu, tedy z řad obchodu, administrativy, výroby a podobně. Mají k dispozici telefon se soukromým číslem pro přímou komunikaci s kolegy a klienty, mohou od pracovníků s plnými licencemi přijímat připojené telefonní hovory a maily ze zákaznické linky ve formě ticketů k řešení.

Doplnková Licence Call centrum*	lic_cc_mini	150 Kč / uživatel / měs.
--	-------------	---------------------------------

Moduly: ústředna, komunikátor, grafické IVR, nahrávky 4G, kontakty, výpis hovorů, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS

Doplnková Licence Helpdesk **	lic_help_mini	300 Kč / uživatel / měs.
--------------------------------------	---------------	---------------------------------

Moduly: tickety, e-maily, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací statistiky a reporty

* Licence neobsahuje funkce call centra (zpracování hovorů ve frontě, realtime panely, pokročilé statistiky), jedná se jen o telefonní ústřednu

** Stejná funkcionalita jako „plná“ licence Helpdesk, Je však omezen rozsah použití na 100 aktivit měsíčně (založení ticketu, vložení komentáře k ticketu veřejného i interního a uzavření ticketu) / 1 licence (neprovádí se kumulace přes jednotlivé licence).

c. Volitelné moduly a rozšíření

Click to call tlačítko na web *	cc	mod_cc_c2c	500 Kč/ měs.
Provoz instance na vlastním serveru	hd	serv_ins	500 Kč/měs
Nahrávky hovorů k licenci CC (2GB)	cc	lic_nahravky	100 Kč/měs
Nahrávky hovorů k licenci CC mini (1GB)	cc	lic_nahravky	100 Kč/měs
10 GB nahrávek hovoru**	cc	cc_record-10g	200 Kč/měs

* Modul je potřeba aktivovat a vyžaduje samostatnou licenci Call centrum nebo Omnichannel, na kterou jsou směrovány hovory

** Pokud je překročen limit nahrávek hovoru dle licencí, je automaticky tato položka navýšena o 10GB per zákazník.

Zákazníkovi mohou být automaticky vyúčtovány položky, které jsou účtovány podle spotřeby. Ty jsou popsány v dalších kapitolách, jedná se o Speech to text, Text to speech, SMS, SMS chat a podobně.

2. Připojení do telefonních sítí (TELCO služby)

02 Konfigurace TELCO služeb

- SIP TRUNK IPEX – obsahuje 1. Pevná čísla ČR - přenos/nová, 2. Zelená Barevná čísla ČR – přenos/nová, 3. Zahraniční čísla – nová 4. Virtuální mobilní čísla ČR
- SIP TRUNK třetí strany – volitelné, zákazník si vše sjedná s dodavatelem TRUNKU

Nutná volba – objednání a přenosy telefonních čísel dle komunikační strategie a cílových trhů...

Kontaktní centrum (resp. jeho základní moduly telefonní ústředna a callcentrum) je připojeno do telefonní sítě tzv SIP TRUNKem, ten může být dodán buď IPEXem, jako nedílná součást služby nebo může být využit TRUNK třetí strany.

TRUNK IPEX *

Technické a cenové podmínky a doplňkové služby jsou popsány v kapitole 9. TELCO služby. Je možné jak účtování služeb dle spotřebovaných (provolaných) minut + dalších používaných služeb (např. pronájem tel. čísla), tak fixní částkou (tzv. flatem). Ve vyúčtování (faktura) jsou všechny služby uvedeny pod jednou položkou s podrobnějším rozpadem v příloze faktury.

Vyúčtování TELCO služeb **	cc	count	Dle objemu volání
Vyúčtování TELCO služeb – FLAT ***	cc	flat	Paušální částka dohodou

* Nedílná součást licencí Call centrum a Omnichannel

** V této položce je kompletní vyúčtování TELCO služeb ve variantě účtování dle spotřebovaných minut, nebo případ nad limit obsažený ve FLAT

*** V této položce je účtována pevně dohodnutá částka za TELCO služby, případ nad limit je účtováný do položky count

V rámci SIP TRUNKu lze provozovat:

- Pevná telefonní čísla v ČR (nově přidělená i přenesená)
- Zelená a barevná čísla v ČR (nově přidělená i přenesená)
- Virtuální mobilní čísla v ČR (nově přidělená)
- Zahraniční pevná i barevná čísla (nově přidělená i přenesená)

SIP trunk IPEX	cc	sip_trunk	600 Kč/ měs.
----------------	----	-----------	--------------

AI CONTACT CENTER

TRUNK třetí strany *

Hovorné a veškeré další TELCO služby (např. tel. čísla) hradí zákazník svému operátorovi. Umožňuje i propojení na GSM brány nebo příčky, jejichž provoz je také v režii zákazníka.

IP konektor do zařízení třetích stran – 1 kanál	cc	user_ipkonektor	250 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 2 kanály	cc	user_ipkonektor_2	450 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 4 kanály	cc	user_ipkonektor_4	800 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 8 kanálů	cc	user_ipkonektor_8	1 400 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 15 kanálů	cc	user_ipkonektor_15	2 250 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 30 kanálů	cc	user_ipkonektor_30	3 000 Kč/ měs.

3. Umělá inteligence (AI)

03 Umělá inteligence (AI)

- VOICEBOT – částečná náhrada pracovníků pro rutinní činnosti, výpomoc ve špičkách, práce v mimopracovní době atd.
- CHATBOT – automatizace rutinní komunikace v chatech se zákazníky, interaktivní FAQ pro zákazníky i pracovníky atd.

Doporučená položka pro časy, kdy nejsou lidé nebo jsou příliš drazí. Typ bota se volí podle rozsahu řešení (počet scénářů a objem operací).

K Chatbotu i Voicebotu je nutné mít zakoupenou podporu, v jejímž rámci je bot dále rozvíjen.

a. Virtuální asistent pro hlasovou komunikaci (Voicebot)

Ceny SMS voicebot

Voicebot roboticky komunikuje s klientem hlasem a (částečně) nahrazuje operátora, usnadňuje zákazníkovi navigaci v IVR, může zakládat trouble tickety a provádět další automatizace, aktivně volat zákazníkovi a podobně.

Možné scénáře: Řízení helpdesku v pracovní a mimo pracovní dobu, obecně jakékoliv dotazy před spojení na operátora, vymáhání pohledávek, navolávání spokojenosti, sjednání schůzky, vykrytí špiček Call centra, FAQ, nabídky produktů, dotazy na stav zásilky, dotazy na reklamaci, odchozí kampaně, nahlášení události, uzavření smlouvy, rezervace atd atd.

Voicebot Standard *	cc	vbot_standard	4 500 Kč / měs.
----------------------------	----	---------------	-----------------

Pro jeden složitější nebo 2 jednoduché scénáře jednoho tématu, složitější nasazení pro řešení sofistikovanějších dotazů. Obsahuje administraci pro učení voicebota, lze vybírat pouze předchystaných scénářů a ty mírně upravovat. Obsahuje 1 000 minut komunikace měsíčně a 4 souběžné hovorové kanály.

Voicebot MAX *	cc	vbot_max	10 000 Kč / měs.
-----------------------	----	----------	------------------

Pro 3 - 6 scénářů na dvě daná témata, složitě nasazení pro řešení sofistikovaných dotazů. Voicebot podporuje aktivní komunikaci s účastníkem. Obsahuje plnou administraci jak pro učení, tak úpravu scénářů. Obsahuje 2 000 minut komunikace měsíčně a 8 souběžných hovorových kanálů.

Voicebot ULTIMATE *	cc	vbot_ultimate	30 000 Kč / měs.
----------------------------	----	---------------	------------------

Pro více scénářů na různá témata, komplexní nasazení pro řešení sofistikovaných dotazů s integrací na systémy zákazníka (API). Voicebot podporuje aktivní komunikaci s účastníkem. Obsahuje plnou administraci jak pro učení, tak úpravu scénářů, lze vytvářet libovolné scénáře. Obsahuje 10 000 minut komunikace měsíčně a 30 souběžných hovorových kanálů.

* Modul je potřeba aktivovat, počet minut závisí na typu Voicebota, automaticky je účtována každá další minuta v tarifickaci 15 + 15

Doplatky a rozšíření

Další minuta hovoru Voicebota	cc	vbot-1min	3 Kč / min.
-------------------------------	----	-----------	-------------

Chat Bot - rozšíření pro Voicebot ULTIMATE *	help	vbot-mod_chatbot	7 500 Kč / měs.
Mail Bot - rozšíření pro Voicebot ULTIMATE **	help	vbot-mod_mailbot	22 500 Kč / měs.
GPT Bot - rozšíření pro Voicebot ULTIMATE ***	cc a help	vbot-mod_gptbot	15 000 Kč / měs.

* obsahuje 10 000 konverzací, jedna konverzace je definována jako maximálně 10 dotazů během 24 hodin, každých dalších 1000 dotazů 20 Kč

** obsahuje klasifikaci 5 libovolných témat, každé další téma je za 1125 Kč měsíčně, maximální cena je 45 000 měsíčně (to je cena za 25 témat), pro například 30 témat, platí stále 45 000 Kč měsíčně

*** obsahuje 5000 dotazů na bota, každý další dotaz 1 Kč

Technické parametry voicebotů

VOICEBOT	STANDARD	MAX	ULTIMATE
Počet minut v ceně *	1 000	2 000	10 000
Počet hovorových kanálů	4	8	30
Scénáře a témata **	2 scénáře pro 1 téma, s úpravou šablony	3-6 scénářů pro 2 témata, vlastní šablony	10 scénářů pro 5 témat, vlastní šablony
Jazyková mutace ***	1	2	4
Konektor do KC IPEX	Ano	Ano	Ano
Typ komunikace	příchozí / odchozí	příchozí/odchozí	příchozí/odchozí
Aktivní vytáčení (kampaně) + API	Ne	Ano	Ano
Integrace přes make.com ****	Ano	Ano	Ano
Externí API (databáze, CRM atd)	Ne	Ano	Ano
Administrace	Ne	Ne	Ano (pro tvorbu scénářů)
Notifikace zákazníka *****	SMS	SMS, E-mail z API	SMS, E-mail z API
Notifikace operátora *****	SMS, E-mail	SMS, E-mail, API	SMS, E-mail, API

* Tarifickaci 15+15, minuty se nepřevádí do dalšího měsíce, jsou hrazeny další minuty nad limit

*** scénář je script (definice) chování voicebota, téma je oblast, kterou scénář(e) řeší, konkrétně PODPORA, SPOKOJENOST, DOSTUPNOST,*



**** dostupné v aktuálních verzích, Slovenština, Polština, Angličtina*

**** Některé transakce na make.com, ty jsou buď v ceně nebo se musí dokupovat, viz kapitola č. 4. integrace*

***** cena za SMS je hrazena dle ceníku, e-mail je zdarma*

AI CONTACT CENTER

b. Virtuální asistent pro textovou komunikaci (Chatbot)

Chatbot roboticky komunikuje s klientem na chatu nebo FB Messengeru a (částečně) nahrazuje operátora, usnadňuje zákazníkovi navigaci na webu, ve službách atd. Chat mimo pracovní dobu a obecně jakékoliv dotazy, HR, průvodce e-shopem.

Možné scénáře: zahájení komunikace před spojením s operátorem, chat mimo pracovní dobu, obecně jakékoliv dotazy (FAQ), HR – nábor a on-boarding pracovníků, průvodce produkty na e-shopu, řešení reklamací, dotaz na stav zásilky, nahlášení událostí, registrace, atd atd.

Chatbot STANDARD*	help	chbot_standard	4 500 Kč / měs.
Jeden chatbot bez možnosti editace, bez možnosti dokoupení dalších botů a editorů. Pro 2 scénáře, bez NLP, pouze s hotovými integracemi. Vhodné pro složitější nasazení, kdy bot již komunikuje se zákazníkem, může využít FAQ většího rozsahu do 50 otázek/odpovědí. Doporučeno pro profesionální dlouhodobé nasazení			
Chatbot MAX*	help	chbot_max	10 000 Kč / měs.
Jeden chatbot s možností editace, lze dokoupit další chatboty a editory (není sdíleno v jednom prostředí). Pro 3 až 6 scénářů s NLP, zakázková integrace. Vhodné pro velký rozsah komunikace do 100 otázek/odpovědí, s NLP a integrací na interní systémy zákazníka, kdy se např. bot vyptá na číslo zakázky a pak zákazníkovi sdělí parametry dodávky.			
Chatbot ULTIMATE *	help	chbot_ultimate	15 000 Kč / měs.
Platforma pro jednotnou správu vlastních chatbotů obsahuje 3 boty a 3 editory, lze dokupovat další boty a editory, testovací prostředí. Pro desítky scénářů s NLP, zakázková integrace. Funkčně shodné s variantou MAX. Obsahuje více botů a editorů, lepší administraci a více integrací.			

** Modul je potřeba aktivovat, počet interakcí závisí na typu Chatbota, automaticky jsou účtovány další interakce. Za interakci je považována každá reakce chatbota, tedy např. i jeho automatické pozdravení v chatu a každá jednotlivá odpověď. Pokud je v komunikaci využit NLP, a/nebo integrace na systém 3. strany, jsou účtovány naráz 3 interakce*

Doplatky a rozšíření

Další editor ***	help	chbot_editor	1 000 Kč/ měs.
Další chatbot *	help	chbot_chatbot	250 Kč/ měs.
Dalších 25000 interakcí	help	chbot-25t	500 Kč/ měs.
Další voicebot * ***	cc	chbot_voicebot	1 000 Kč/ měs.

** Pouze pro verzi MAX a ULTIMATE*

*** Editor je uživatel s plným oprávněním (může např. tvořit konverzace, pracovat s NLP a zobrazit si analytiku)*

**** Neobsahuje žádné minuty provozu, každá minuta (příchozí i odchozí) 3 Kč*



Technické parametry chatbotů

CHATBOT	STANDARD	MAX	ULTIMATE
Počet interakcí v ceně *	50 000	50 000	50 000
Počet botů	1	1	3
Počet větví k dané problematice	3	4 až 10	desítky
Jazyková mutace **	2	4	4 v ceně
Konektor do KC IPEX ***	Ano	Ano	Ano
Způsob fungování	stromová struktura	stromová struktura + NLP	stromová struktura + NLP
Centrální administrace botů	Ne	Ne	Ano/Ne
Počet editorů ****	Ne	1	3
Integrace na systémy třetích stran	Ano - jen vybrané	Ano - 2	Ano - 4

* Za interakci je považována každá reakce chatbota, tedy např. i jeho automatické pozdravení v chatu a každá jednotlivá odpověď. Pokud je v komunikaci využit NLP, a/nebo integrace na systém 3. strany, jsou účtovány naráz 3 interakce

** V rámci jazykových mutací je k dispozici 100+ jazyků

**** Editor je uživatel s plným oprávněním (může např. tvořit konverzace, pracovat s NLP a zobrazit si analytiku)

c. Převod řeči na text, textu na řeč

Speech to text slouží pro přepisy nahrávek hovorů uložených v CDR, Text to speech slouží pro výrobu hlásek v IVR.

Speech to Text *	cc	stt	3 Kč / min.
Speech to Text 2500 minut **	cc	stt-2500	6 000 Kč / měs.
Speech to Text 5000 minut **	cc	stt-5000	9 500 Kč / měs.
Text to Speech	cc	tts	3 Kč / min.
Analýza nahrávek ***	cc	analyze_records	projektově

* V rámci licencí Call centrum a Omnichannel je dostupný modul Speech to text, pokud zákazník tuto funkci použije, je mu účtována tato položka

** V případě velkého objemu provozu lze objednat modul obsahující minuty, kde je cena za minutu výhodnější (místo 3 Kč 2.4 Kč a 1.9 Kč).

Nevyčerpané minuty se nepřevádějí, automaticky je účtována každá další minuta (položka stt)

d. Virtuální asistent pro mailovou komunikaci (Mailbot)

Mailbot klasifikuje komunikaci a podle jejího obsahu ji směřuje na příslušné operátory nebo ji rovnou pomocí automatizací řeší.

Mailbot ULTIMATE *	help	mbot_ultimate	30 000 Kč / měs.
--------------------	------	---------------	------------------

Platforma pro jednotnou správu vlastních mailbotů, podporuje klasifikaci 5 témat dle vlastního výběru

* Modul je potřeba aktivovat

Doplátky a rozšíření



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



e. GPT v produktech Kontaktního centra IPEX

Využití velkých jazykových modelů v prostředí kontaktních center je jasným trendem posledních let. Významně napomůže automatizaci při zpracování komunikace a je mocným pomocníkem pro operátory. Dlouhodobějším trendem je náhrada operátorů v rutinních činnostech. Základní činnosti GPT jsou:

- Klasifikace komunikace
- Sumarizace komunikace
- Předpřipravené odpovědi

Tyto funkce jsou již zdarma dostupné pro analýzy jednotlivých komunikací v ENTERPRISE licencích Call centrum (klasifikace a sumarizace) a ENTERPRISE licencích Helpdesk a Omnichannel (klasifikace, sumarizace a předpřipravené odpovědi). Účtovány jsou jen GPT dotazy.

K dispozici je i pokročilejší řešení tzv. GPT bota, který je napojen na vlastní znalostní databázi a vykazuje podstatně lepší výsledky v předpřipravených odpovědích (má přesné informace o produktech). Jeho využití je širší, např. v on-line komunikaci chatbotem, pro interní podporu operátorů a podobně.

Doplatky a rozšíření

f. Pokročilé analýzy kontaktního centra

Kromě analýz jednotlivých komunikací pro potřeby podpory operátorů lze nasadit i komplexní systém analýzy komunikace a statistiky (nad všemi kanály), které dodají řadu informací o kategoriích, sentimentu a podobně. Lze pak identifikovat zbytečné



interakce a získat podklady pro efektivní automatizace. Systém lze použít jak pro jednorázovou analýzu pro nastavené komunikačního řešení, tak pro analýzy v reálném čase pro směrování komunikace.

Analytický bot BASIC *	c a help	analyzebot_basic	4 500 Kč / měs.
Analytický bot PREMIUM **	c a help	analyzebot_premium	7 500 Kč / měs.
Analytický bot ULTIMATE ***	c a help	analyzebot_ultimate	30 000 Kč / měs.
Implementace analytického bota ****	cc a help	impl_analyzebot	10 000 Kč / jed.
Analýzovaná komunikace nad limit (hovor, e-mail, chat, ...)	cc a help	analyzkom_nadlimit	10 Kč / komunikace
STT Azure pro hovory	cc a help	sstazure_call	60 Kč / hod.
STT LITE pro hovory	cc a help	sstlite_call	25 Kč / hod.

* Modul je potřeba aktivovat, obsahuje 1.000 analýz komunikací

** Modul je potřeba aktivovat, obsahuje 2.000 analýz komunikací

*** Modul je potřeba aktivovat, obsahuje 10.000 analýz komunikací

**** Cena platí pro standardní analytiku (klasifikace témat, sentiment, vyhodnocení komunikace), cena dalších analytik je stanovena projektově, rozsah projektu je minimálně 1MD

4. Integrace Kontaktního centra IPEX

04 Integrace Kontaktního centra IPEX

- Hotové integrace – k dispozici ihned integrace na nejrozšířenější CRM systémy
- Nové integrace – díky předpřipraveným modulům rychle doděláme integrace na další systémy

Doporučená položka pro vytěžení Vašich IS na maximum...

Způsoby integrace:

1. **Hotová integrace** – nejsnazší způsob, vše je připravené, stačí integraci nastavit



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



2. **Předpřipravená integrace** – rovněž docela rychlý způsob, integrace je hotová vůči infrastruktuře IPEX, stačí doladit integraci na straně informačního systému zákazníka/partnera
3. **Zákaznická/partnerská integrace** – IPEX poskytuje podporu a zákazník/partner provede integraci na svůj systém ve své režii

Možnosti zaintegrování do prostředí uživatele:

1. **Nativní aplikace** – integrace je vytvořena přímo v prostřední aplikace, se kterou je prováděna integrace (např. CRM) - pro uživatele nejergonomičtější, ale často velmi pracné a drahé
2. **Aplikace IPEX** – vytvořeno mimo prostředí integrované aplikace, výhodou je rychlost a příznivá cena integrace.

Hotové integrace

Integrovaný systém	Aplikace	Market place	Call centrum	Helpdesk	Zápis do CRM/ERP	Integrace
ASSECO (Helios) **	IPEX	ano	ano	ano	ne	make.com
ABRA GEN BETA	ABRA *		ano	ne	ne	
ABRA Flexi BETA	IPEX		ano	ano	ne	make.com
Salesforce **	Salesforce	ano	ano	ne	ano	ted
MS Dynamics **	IPEX		ano	ne	ano	
MS Power apps	IPEX		ano	ne	ano	
MS Teams BETA	MS TEAMS		ano	ne	ne	
K2 **	K2 *		ano	ne	ano	ted
OneClick **	IPEX	Není video	ano	ne	ano	
Raynet BETA	IPEX		ano	ano	ne	make.com
Shoptet Premium	IPEX	ano	ano	ano	ano/ne	make.com
Prestashop BETA	IPEX		ano	ano	ne	make.com
Pipedrive BETA	Pipedrive		ano	ne	ne	

*** Aplikace, jejímž dodavatelem je pro příslušné CRM třetí strana, není součástí licence Call centrum ani Omnichannel, cenové podmínky jsou k dispozici u výrobce aplikace a budou předloženy v rámci nabídky

V ceně licencí Kontaktního centra IPEX jsou transakce na make.com (dříve integromat), které lze využít pro:

1. některé typy integrací
2. s minimálním úsilím lze provést integraci s dalším systémem, které mají integraci na make.com, viz <https://www.make.com/en/integrations>, s integrací na systém zákazníka mohou pomoci naši konzultanti
3. Aplikaci make.com lze velmi efektivně využít na další automatizace jak nad Kontaktním centrem IPEX tak nad dalšími systémy zákazníka

 **Telefon:**
844 844 000

 **Email:**
info@ipex.cz

 **Web:**
www.ipex.cz





Licence kontaktního centra obsahují následující počet transakcí:

Transakce na make.com

10 000 / zák.

IPEX využívá licenci Teams, v rámci, níž může přidělovat instance (týmy pro své zákazníky). Pro naše zákazníky jsme službu Make zvýhodnili a dáváme jim v rámci licencí základní balík operací v ceně. Zákazník doplácí pouze operace nad tento základní limit jednorázovým dokupem dalších operací, který je účtován automaticky.

Služba není při vyčerpání operací v ceně pozastavena, ale zákazník je pouze upozorněn o vyčerpání limitu a doučtování dat (dosažení 75, 90 a 100%) – může si své scénáře vypnout, pokud nechce doplácet operace nad limit. IPEX si vyhrazuje právo, v případě zjištění skokového nárůstu počtu operací, na pozastavení služby do doby, než u zákazníka ověří, že se jedná o chtěný nárůst.

Jsou zde i určitá omezení – není k dispozici administrátorský přístup s on-line statistikami – ten ale není v reálném provozu potřeba a místo statistik jsou k dispozici notifikace o vyčerpání operací. V případě, že jsou tato omezení pro zákazníka problematická, nebo vyžaduje automatické zastavení služby při vyčerpání operací, může využít službu napřímo od make.com.

Pro start, první seznámení a malý provoz s konstantními operacemi doporučujeme instanci v rámci IPEX. Samostatnou instanci přímo od Make doporučujeme pro případy velkých objemů provozu a hlavně pro případy, kdy je nepredikovatelný objem provozu a tedy i objem čerpání operací Make – kdy je požadováno automatické zastavení provozu při vyčerpání limitu.

Příplatky:

Transakce na make.com – 10000 trans.	cc a help	make-10k	500 Kč / měs.
Konektor na bota třetí strany *	cc a help	connect_bot	2000 Kč / měs.
Konektor do MS TEAMS **BETA	cc	msteams_ext	450 Kč/uživatel / měs.
Implementace konektoru do MS TEAMS	cc	impl_msteams	10 000 Kč / jedn.
Doplněk Salesforce	cc	connect_sf	dle podmínek Appexchange

* Konektor pro Voicebot obsahuje 15 kanálů pro souběžné hovory, pro větší počet kanálů je cena stanovena projektově

** Uživatelé musí mít zakoupenou licenci MS TEAMS Phone Standard (ta je k dispozici jako samostatný addon v ceníkové ceně cca 240 Kč nebo je součástí E5 licence), uživatel s konektorem do MS TEAMS nemůže v aktuální verzi obsluhovat hovory ve frontě cc.

*** Na market place Salesforce je potřeba zakoupit integrační doplněk dle podmínek tam uvedených, aktuálně \$ 111 nebo \$ 1 110 ročně

Propojení se systémem třetích stran

Kromě integrací

Integrovaný systém	Cena konektoru	Popis
Ecofleet BETA	zdarma	Aplikace pro zadávání úkolů pracovníkům v terénu
Retino BETA	zdarma	Aplikace pro reklamace v e-shopech
Jira	zdarma	Aplikace na agilní vývoj
WhatsApp* BETA	2900 Kč/měs poplatek za jedno tel. číslo	Aplikace na komunikaci



Telefon:
844 844 000



Email:
info@ipex.cz



Web:
www.ipex.cz



5. Infrastruktura

V ceně licencí je sdílený virtuální server, který svým výkonem postačí po malé desítky uživatelů v běžném způsobu používání. V případě většího počtu uživatelů a na výkon náročného používání je potřeba přechod na výkonnější server.

Virtuální server sdílený	cc	server_cc_shared	0 Kč/ měs.
Virtuální server vyhrazený	cc	server_cc_dedicated	3 000 Kč/ měs.
Server vyhrazený	cc	server_cc_hw	6 000 Kč/ měs.
Virtuální server sdílený	help	server_help_shared	0 Kč/ měs.
Virtuální server vyhrazený	help	server_help_dedicated	3 500 Kč/ měs.
Server vyhrazený	help	server_help_hw	7 500 Kč/ měs.

6. Interní Helpdesk

Vhodné pro interní podporu zaměstnanců. Typicky je k dispozici portál s možností zpracování požadavku zaměstnance, jako je např. žádost o dovolenou, žádost o vybavení, hlášení výpadku. Každý zaměstnanec potřebuje svoji licenci, může být nejen zadavatelem, ale i řešitelem požadavků (formou ticketu). Nelze použít pro řešení požadavků zákazníků.

Licence Interní Helpdesk 100 uživatelů	lic_inthelp-100	10 000 Kč / měs
Dalších 50 uživatelů Interní Helpdesk	inthelp-50	5 000 Kč / měs

Plnohodnotný uživatel pro založení, příjem i zpracování interních požadavků (e-mailů, webových formulářů, portálů) formou ticketů s definovaným procesem (flow) jejich zpracování, přiřazovacími a reportingem. Podporuje i eskalační schémata pro schvalování požadavků.

Moduly: tickety, e-maily, kontakty, úkoly, SLA, předpřipravené odpovědi, hodnocení spokojenosti, pohledy, automatizace, znalostní báze, dokumenty, produkty, statistiky, reporty, portál, schvalování a eskalace

7. Služby

a. Implementace

Veškeré implementace, jako je zprovoznění integrace, specifická nastavení uživatelů a modulů, automatizace a podobně jsou kalkulovány v hodinové sazbě dle skutečného rozsahu prací. V případě požadavku na stanovení ceny předem musí být zpracován implementační projekt nebo provedeno PoC.

Implementace – Konzultant/hodina	cc a help	impl_hour	1 500 Kč
Implementace – Senior Konzultant/hodina	cc a help	impl_hour	2 000 Kč

b. Školení

V ceně implementace není obsaženo žádné školení. Je nutno objednat školení odpovídající úrovni k ostatním službám. Nad rámec balíčků školení lze objednat individuální školení na libovolné téma kdykoliv během spolupráce, a to jak pro operátory, tak pro supervisory, toto je účtováno v hodinové sazbě.

Školení CC Konzultant	cc	training_consultant	1 500 Kč
-----------------------	----	---------------------	----------

Rozsah pro uživatele (1 hodina) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (2 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

Školení HD Konzultant	help	training_consultant	1 500 Kč
-----------------------	------	---------------------	----------

Rozsah pro uživatele (1 hodina) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (2 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

Ominchannel Konzultant	cc a help	training_consultant	1 500 Kč
------------------------	-----------	---------------------	----------

Rozsah pro uživatele (2 hodiny) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (4 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

Školení CC Senior Konzultant*	cc	training_senior	2 000 Kč
-------------------------------	----	-----------------	----------

Rozsah pro uživatele (1 hodina) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (2 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

Školení HD Senior Konzultant*	help	training_consultant	2 000 Kč
-------------------------------	------	---------------------	----------

Rozsah pro uživatele (1 hodina) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (2 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

Školení Ominchannel Senior Konzultant*	cc a help	training_consultant	2000 Kč
--	-----------	---------------------	---------

Role: Inpex Uživatel (2 hodiny) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC. Rozsah pro administrátora (4 hodiny) podrobnější proškolení na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení administrátorů.

*Vyhrazueme si právo na posouzení přidělení Konzultanta dle rozsahu a složitosti realiz

c. Technická podpora a SLA

Služby jsou koncipované jako CLOUD a obsahují pouze podporu formou založení ticketu bez garantované reakce, je však garantovaná oprava výpadků v rozsahu základního SLA. Pro efektivní provoz a rozvoj sofistikovaných služeb, jako je Kontaktní centrum, na němž stojí spokojenost zákazníků rozhodně doporučujeme zakoupení podpory, čímž je zajištěna kapacita konzultantů pro úpravy (garantovaná jejich reakce) a vyšší SLA, viz. kapitola č. 6. d

Typ podpory	Základ v licenci	STANDARD	PLUS	PLATINUM
Výše SLA	97 %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
PARAMETRY SLA				
Reakční doba	bez garance	4 hodiny	2 hodiny	30 minut
Max. oprava (FIX)	bez garance	12 hodin	6 hodin	3 hodiny
Proaktivní dohled	NE	ANO	ANO	ANO
PARAMETRY PODPORY				
Reakční doba	bez garance	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Podpora v ceně měsíčně	-	1 hodina	3 hodiny	6 hodin
Kontakt podpory	1. úroveň podpory	2. úroveň podpory	osobní technik	osobní konzultant
Konzultace k rozvoji	Ne	Ne	Ne	4x ročně, á 2 hod. v ceně

*Technický – osobní technik/konzultant zná nastavení zákazníka a dokáže rychle analyzovat v případě technického rozvoje a navrhnout nejvhodnější řešení. Jedná se o rozvoj, nikoliv o řešení chyb.

Technická podpora

Formou měsíčního poplatku, obsahuje rychlou reakci na požadavky, nejvyšší SLA a velmi výhodnou hodinovou sazbou. Vhodné pro zákazníky, kterým na jejich zákaznických opravdu záleží, chtějí vysoké SLA a prostor pro rozvoj systému.

Podpora STANDARD	cc a help	support_standard	1 000 Kč/měs.
Podpora PLUS	cc a help	support_plus	3 500 Kč/měs.
Podpora PLATINUM	cc a help	support_platinum	5 000 Kč/měs.
Balíček dalších 4 hodin podpory *	cc a help	support-4h	3 800 Kč /měs.

*Vyžaduje podporu Standard, Plus nebo PLATINUM

Základ v licenci a podpora nad limit

 **Telefon:**
844 844 000

 **Email:**
info@ipex.cz

 **Web:**
www.ipex.cz



Formou úhrady čerpané podpory v hodinové sazbě, obsahuje jen základní (nízké) SLA, neještě garantovanou reakci na realizaci změn a je zde nejvyšší hodinová sazba. Tato hodinová sazba je využita v případě přečerpání podpory STANDARD, PLUS a PLATINUM.

ALCONTACT CENTER Podpora hodinová	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.
--------------------------------------	-----------	--------------	--------------------

d. Rozvoj a inovace

Menší úpravy jsou prováděny postupně v rámci podpory (typicky garantované) za výhodnou hodinovou sazbu, větší úpravy jsou řešeny projektově v hodinové sazbě. Jedná se o zprovoznění dalších modulů systému, optimalizaci procesů, automatizace, datové analýzy a podobně.

Automatizace a optimalizace procesů	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.*
Datové analýzy	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.*
Zakázkový vývoj	cc a help	development_hour	2 000 Kč / hod.

8. Videokonference

Videomístnost osobní*	video	video_personal	450 Kč / měs.
Videomístnost pro tým*	video	video_team	850 Kč / měs.

* V ceně služby Videomístnost osobní je 1000 volných videominut/ měsíc, v ceně Videomístnost pro tým je 2500 volných videominut/ měsíc. Videominuty nad tento limit jsou zpoplatněny. Volné i placené videominuty jsou vypočteny jako součin minut spuštěné videokonference a přihlášených účastníků (např. 2 účastníci využili 10 min. videokonferenci = 20 videominut). Zřízení přidělením uživatelského jména a hesla.

Doplňkové služby pro videokonf

Video – vyúčtování videominut nad limit	video	video_count	0,5 Kč / min.
Video – balíček 1000 minut nad limit	video	video_count1000	300 Kč /jedn.
Konektor pro videokonferenční zařízení H.323	video	video_h323	1 350 Kč/měs.
Hlasová konference k Videomístnosti	video	video_voiceconf	2 490 Kč/měs.