

## **Příloha č. 4 – Technická specifikace**

### **Veřejná zakázka – Služby call centra pro komunikaci vypínání středních vln AM**

#### **Popis:**

Cílem komunikační kampaně realizované v období **1. listopadu 2021 – 10. ledna 2022** je informovat posluchače, kteří dosud přijímají vysílání ČRo Radiožurnál, ČRo Dvojka a ČRo Plus na středních a dlouhých vlnách (dále jen AM), o plánu na jejich definitivní opuštění ke dni 31. prosince 2021 a nabídnout jim možnost přechodu na jiné formy vysílání – digitální vysílání DAB+, FM rádio (tzv. krátké vlny), online poslech apod.

Českým rozhlasem byla zvolena metoda cíleného oslovení posluchačů stanic pouze na vysílačích středních a dlouhých vln (AM) formou zvukových oznámení (rozhlasové spoty a smyčky), které obsahují výstražné oznámení o opuštění pásma AM, vč. termínu a dalších doplňujících informací, jako je možnost zavolání na bezplatné telefonní číslo, kde budou posluchačům zodpovězeny jejich dotazy týkající se možnosti přechodu na jiné distribuční platformy rozhlasu.

Bezplatné číslo bude dodáno a obsluhováno dodavatelem veřejné zakázky. Od posluchačů, kteří takto zavolají na uvedené bezplatné číslo, je cílem získat zpětnou reakci na základě připraveného scénáře, informovat je o možnostech řešení a případně získat také kontaktní údaje pro následnou komunikaci, bude-li třeba dotaz řešit s odborníky (např. technické parametry přístrojů, neúspěšné naladění stanic na jiných distribučních platformách z technických důvodů apod.).

#### **Zásadní informace k projektu:**

- Četnost vysílání oznámení (rozhlasového spotu): max. 8x denně, v čase 6:55 – 18:00 hodin, a to od pondělí do neděle v období od 1. 11.2021 do 10. 1.2022. Přesné časy vysílání anoncí budou dodavateli předány nejpozději dva pracovní dny před zahájením kampaně.
- Fázování vysílání nebude obsahovat jen spoty, ale bude prostřednictvím zvukových smyček také výrazně zasahovat do podoby vysílání. Pro posluchače může být tento stav vnímán jako výrazný diskomfort, nicméně zájmem ČRo je nabýt jistoty, že všichni posluchači se v dostatečném předstihu a jednoznačnou formou dozví o definitivním opuštění pásma AM a tedy potřebě konkrétních kroků z jejich strany (přeladění na jinou distribuční platformu, koupě nového přístroje atd.) Přesný harmonogram „narušení vysílání“ bude znám v průběhu listopadu. Nyní lze předpokládat, že s blížícím se datem konce vysílání na AM bude intenzita nasazení zvukových smyček narůstající. Pravděpodobně od 15. prosince by pak vysílání bylo zcela nebo z výrazné části obsazeno zvukovou smyčkou.
- V období od 1. 1. 2022 nebude možné signál AM naladit a nebude tedy na konkrétních frekvencích žádný zvuk, ani oznámení.
- V případě obsazení linky bude posluchači umožněno zanechat své telefonní číslo na záznamníku dodavatele veřejné zakázky, příp. e-mailovou adresu, a operátor bude posluchače

následně telefonicky kontaktovat (v případě uvedení pouze emailové adresy bude tato adresa v reportu předána zadavateli k další komunikaci).

- Telefonní čísla ze záznamníku nad případný limit veřejné zakázky (tj. 3x 5000 hovorů) budou poskytnuta zadavateli.

**Ukázka obsahu oznámení (rozhlasových spotů)** – vysílání pouze na středních vlnách (změna vyhrazena)

#### *Varianta 1*

Pozor, důležité sdělení! Vysílání na této frekvenci končí. Naladte si Dvojku/Plus/Radiožurnál jinde. Více na [www.vypinaniam.cz](http://www.vypinaniam.cz). Děkujeme.

#### *Varianta 2*

Vážení posluchači, vysílání Dvojky/Plus/Radiožurnálu na této frekvenci končí. Naladte si nás jinde. Více na [www.vypinaniam.cz](http://www.vypinaniam.cz). Děkujeme.

#### *Varianta 3*

Vážení posluchači, právě posloucháte Český rozhlas Dvojka/Plus/Radiožurnál na středních vlnách. 31. prosince dojde k vypnutí těchto středovlnných vysílačů. Nečekejte a informujte se ihned, jak můžete naladit Dvojku/Plus/Radiožurnál od nového roku. Všechny informace najdete na [www.vypinaniam.cz](http://www.vypinaniam.cz). Zajistěte si poslech svojí oblíbené stanice i v budoucnu! Děkujeme!

Do oznámení (rozhlasových spotů) by byla včleněna informace o telefonním čísle na call centrum dodavatele, které bude posluchačům k dispozici.

#### **Požadavky na call centrum:**

- Reakce spočívající v odbavování telefonických hovorů posluchačů coby reakcí na komunikační kampaň objednatele po dobu od 1. 11. 2021 do 10. 1. 2022 dní (včetně sobot a nedělí) v rozsahu až do 3x 5000 odbavených hovorů (kontaktů) po celou dobu trvání kampaně.
- Výjimka platí v termínu 24.-26.12.2021, kdy call centrum funguje v režimu „mimo pracovní dobu“ tj. kontakty přijímá pouze záznamník. Na telefonní čísla je voláno po 27.12.2021.
- Zřízení jednoho bezplatného telefonního čísla a jeho sdělení objednateli pro účely naprogramování celého schématu a systému pro odbavení hovorů, a to nejpozději 26. října 2021.
- Operátoři budou v adekvátním počtu schopném odbavit předpokládaný počet telefonátů a budou hovořit plynně česky.
- Neobsloužené (nevyřízené) hovory budou vyřízeny neodkladně v rámci zpětného zavolání v době volné kapacity operátorů. Pokud na sebe zanechá volající pouze emailovou adresu,

bude tato adresa předána zadavateli v pravidelném týdenním reportu k zajištění kontaktu s volajícími.

- Součinnost při školení operátorů realizované objednatelem zahrnující zejm. seznámení s technickými parametry AM a FM vysílání pro účely úspěšného odbavení telefonátů a možnostmi poslechu stanic Českého rozhlasu na jiných platformách – např. FM, DAB+, internet, aplikace mujRozhlas, televize apod.
- Získání zpětných reakcí volajících pro účely průzkumu (sběr telefonních čísel, obce, věk, pohlaví volajících, a obsah dotazu a navržené řešení) a kontaktní údajů volajících budou-li mít zájem o zpětné zavolání.
- Hlasový automat (záznamník) v případě obsazenosti linky - čekající info/hudba dle výběru objednatele, možnost zanechání svého telefonního čísla, případně emailu, pro zpětné zavolání.
- Provoz 6:55-18:00 (včetně sobot, nedělí a svátků), výjimkou je období 24.-26.12.2021, kdy bude fungovat pouze záznamník.
- Týdenní report v excelové tabulce – vždy v pondělí po sedmi kalendářních dnech kampaně do 14:00 na email: [jiri.jerabek@rozhlas.cz](mailto:jiri.jerabek@rozhlas.cz) a [marketa.bouchalova@rozhlas.cz](mailto:marketa.bouchalova@rozhlas.cz).
- Při naplnění objemu 4.000 hovorů se předpokládá automatické navýšení objemu o dalších 5.000 hovorů. Celkový objem veřejné zakázky lze tak realizovat jako max. 5.000 hovorů + navýšení o 2x 5.000 hovorů, tj. celkem 15.000 hovorů
- Rozšíření o prvních 5.000 dodatečných hovorů tedy nastane automaticky při dosažení objemu 4.000 obslužených hovorů. O druhých 5.000 hovorů dojde k automatickému navýšení při dosažení 9.000 obslužených hovorů.

#### **Minimální požadavky na obsah reportů ze strany dodavatele veřejné zakázky:**

- Excelová tabulka s uvedenými údaji: datum a čas přijatého hovoru, telefonní číslo volajícího, obec poslechu ČRo Dvojka/Radiožurnál/Plus na středních vlnách, věk a pohlaví volajícího (bude-li ochoten sdělit), obsah dotazu a další informace, jejichž sdělení je požadováno v rámci scénáře telefonního hovoru.
- Reporty budou v českém jazyce.
- Reporty budou předávány zadavateli vždy v pondělí po sedmi dnech kampaně do 14:00 na email: [jiri.jerabek@rozhlas.cz](mailto:jiri.jerabek@rozhlas.cz) a [marketa.bouchalova@rozhlas.cz](mailto:marketa.bouchalova@rozhlas.cz).

#### **Časový harmonogram plnění:**

**zřízení bezplatného telefonního čísla a doladění scénáře rozhovoru (scriptu) – do 26. 10 .2021**

**školení operátorů - 28.- 29.10. 2021 (v jeden vybraný den)**

**informační callcentrum - reakce na komunikační kampaň** - 1. 11. 2021 - 10. 1. 2022 (včetně sobot a nedělí, v době 24. – 26. 12. pouze záznamník)

**Orientační scénář rozhovoru** – scénář bude dopracován na základě jednání s vítězem veřejné zakázky

Dobrý den, dovolali jste se do call centra Českého rozhlasu. Tady je operátor Jan Novák. Radi vám pomůžeme s příjmem stanic Českého rozhlasu. Upozorňujeme, že následující rozhovor bude monitorován, telefonát je zdarma.

Jak Vám můžeme pomoci?

*Do scénáře bude ještě na začátku doplněna ochrana osobních údajů, co se s údaji volajících stane (slouží k marketingovému výzkumu a budou uloženy po dobu 5 let pro potřeby Českého rozhlasu) a dotaz na souhlas s jejich zpracováním.*

Zaznamenat čas, telefonní číslo

Odkud nám voláte? Prosíme o přesnou adresu. Potřebujeme to vědět, abychom mohli ověřit možnosti poslechu ve vašem regionu.

.....

Možnosti poslechu ve vašem regionu jsou...(FM, DAB+ a další dle <https://portal.rozhlas.cz/vysilace>

**Odpověď na dotaz dle F&Q, případně zaznamenání dotazu a předání do ČRo (Pokud si operátor neví rady s odpovědí).**