

Olsztyn, dnia 6 czerwca 2016 r.

ZAPROSZENIE DO UDZIAŁU W DIAGOLU TECHNICZNYM

Przedmiot zapytania dotyczy: **Systemu CALL CENTER - kolejka IVR/PBX na potrzeby rejestracji do poradni specjalistycznych**

I. Zamawiający:

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny

ul. Żołnierska 18

10 – 561 Olsztyn

Strona: www.wss.olsztyn.pl

E-mail: zamowienia@wss.olsztyn.pl

Godziny urzędowania: 7.00 – 14.00

II. Przedmiot zaproszenia

Przedmiotem dialogu technicznego będzie utworzenie **systemu CALL CENTER - kolejka IVR/PBX na potrzeby rejestracji do poradni specjalistycznych w budynku przy ul. Żołnierskiej 16A**

Zamawiający oczekuje:

1. Przedstawienia parametrów technicznych **systemu CALL CENTER - kolejka IVR/PBX na potrzeby rejestracji do poradni specjalistycznych.**
2. W ramach realizacji zamówienie Wykonawca zapewni:
 - Uruchomi 3 stanowiska telefonicznej obsługi pacjenta
 - Możliwość identyfikowania rejestratorek po przypisanym numerze (osobny nr dla każdego konsultanta – 10 osób)
 - Nagrywanie i odtwarzanie własnej zapowiedzi (dowolna ilość) przed odebraniem połączenia.
 - Stworzenie możliwości automatycznej asystentki (np. prosimy o wybranie numeru – 1 poradnie, - 2 prenatalna).
 - Kierowanie połączeń na infolinie lub komunikat (np. po godzinie 15.30) *zapraszamy w dniach ...*
 - Podawanie orientacyjnego czasu oczekiwania na połączenie i ilości osób oczekujących.
 - Określenie uporządkowanej listy użytkowników z którymi ma następować kolejna próba połączenia gdy kolejny nr nie odbiera lub jest zajęty.
 - Inteligentne kształtowanie obciążenia stanowiska telefonicznego.
 - Bieżące śledzenie w przeglądarce internetowej kolejki.
 - Nagrywanie rozmów i przechowywanie ich w archiwum w postaci plików WAV.
 - Możliwość odtwarzania nagrań (w czasie rzeczywistym i max 1 rok) zaimportowanych z archiwum w postaci plików WAV.
 - Możliwość tworzenia statystyk (w założonym okresie czasu, w szczególności:
 - liczba odebranych/nieodebranych połączeń
 - najkrótszy/średni/maksymalny czas oczekiwania na połączenie
 - średnia / maksymalna długość kolejki

- godziny największego obciążenia linii
- liczba abonentów / numerów podejmujących próbę połączenia
- Możliwość tworzenia raportów z rozmów w odniesieniu do konkretnej rejestratorki w dowolnie założonych okresach, w szczególności:
 - ilość przeprowadzonych rozmów,
 - średni czas rozmowy,
 - najdłuższa rozmowa i najkrótsza rozmowa
 - ilość nieodebranych połączeń (wraz z numerami) w rozbiciu na konsultanta,
 - pory największej ilości połączeń / statystyka: dzień, godzina/.
- Wyświetlenie numeru rozmówcy na telefonie rejestratorki podczas rozmowy.
- Szybka ocena kolejki – określenie poziomu jakości obsługi poprzez określenie czasu (sami go określamy) po jakim połączenie oczekuje zbyt długo na odebranie (np. poprzez zmianę koloru ikonki na czerwono).
- Możliwość wykonywania połączeń przez Skype.
- Słuchawki bezprzewodowe nagłowne z możliwością odebrania z „ucha” oraz słuchawka tradycyjna – ze swobodną możliwością wyboru urządzenia przez rejestratorkę.
- Słuchawka bezprzewodowa z czasem pracy min. 8 godz. bez konieczności ładowania lub wyposażenia każdego stanowiska w liczbę słuchawek wystarczających na 8 godzin pracy.
- Możliwość zidentyfikowania numerów, które nie uzyskały połączenia (w określonym zakresie dat/czasu).
- Możliwość ustawienia trybu awaryjnego przez użytkownika w przypadku wystąpienia awarii systemów, z odpowiednim komunikatem dla dzwoniących.

3. Przedstawienia kalkulacji cenowej z uwzględnieniem całego kosztu (w tym cykl życia produktu).

4. Inne rozwiązania; które Wykonawca uzna za korzystniejsze pod względem ekonomicznym, społecznym czy ekologicznym.

III. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami:

Osobą upoważnioną ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z wykonawcami jest: Stanisława Masłowska – Kierownik Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia, tel. 0 89 53 86 228., Zamawiający do dnia **10 czerwca 2016 r.** oczekuje na zgłoszenie chęci uczestnictwa w dialogu technicznym poprzez informację na adres e-mail: zamowienia@wss.olsztyn.pl. Termin spotkań w ramach dialogu technicznego zostanie ustalony i przekazany odrębnym zawiadomieniem uczestnikom zgłaszającym chęć udziału.

DYREKTOR WSS w OLSZTYNIE

Irena Kierzkowska

(Podpis osoby uprawnionej)