**ქოლცენტრის და სატელეფონო სადგურის სისტემის დანერგვის პროექტი**

პაშა ბანკი საქართველო ითხოვს წინადადებებს ქოლცენტრის და სატელეფონო სადგურის სისტემების შესყიდვაზე, მათ ინსტალაციაზე, კონფიგურაციაზე, სრულად ექსპლუატაციაში ჩაშვებასა და დანერგილი გადაწყვეტილების ფარგლებში კონფიგურაციული/troubleshooting რესურსისთვის საინჟინრო საათების შესყიდვაზე/ფასის კველვაზე.

მოთხოვნილი გადაწყვეტილების სისტემა უნდა აკმაყოფილებდეს მდგრადობის HA სტანდარტს, დაყენდეს ვირტუალიზაციაში(vmware), გააჩნდეს სამართავი გრაფიკული ინტერფეისი, IVR, Call Recording და Reporting ფუნქციონალი. სისტემა საწყის ეტაპზე გათვლილი უნდა იყოს 12 ოპერატორსა და 3 supervisor-ზე გაზრდის პერსპექტივით.

O

* გადაწყვეტილება უნდა იყოს ადვილად გაფართოვებადი ონლაინ რეჟიმში და 1 ნებისმიერი კომპონენტის მწყობრიდან გამოსვლის შემთხვევაში სერვისებმა შეუფერხებლად უნდა განაგრძოს მუშაობა;
* სატელეფონო სისტემა უნდა მიუერთდეს სატელეფონო სერვისის მომწოდებელ პროვაიდერს SIP არხით და ჰქონდეს გავრცელებული აუდიო კოდეკების მხარდაჭრა(e.g. G.711; G.722; G.729, etc.)
* სატელეფონო სისტემას უნდა შეეძლოს, როგორც პროგრამული ისე ფიზიკური IP ტელეფონის დაერთება;
* სატელეფონო სისტემას უნდა შეეძლოს ბანკის მიერ წინასწარ დადგენილ ნომრებზე, როგორც შემომავალი, ისე გამავალი საუბრების დიალოგების ჩაწერა, დაარქივება, ძებნის ფუნქციონალი გრაფიკული ინტერფეისით, ნომრის ან თარიღის მიხედვით;
* სატელეფონო სისტემას უნდა გააჩნდეს გამავალი ზარის კონტროლის ფუნქციონალი წუთობრივი აღრიცხვით და მისი ლიმიტირების შესაძლებლობით;
* ქოლცენტრის სისტემას უნდა გააჩნდეს როგორც ოპერატორის ისე supervisor-ის განკუთვნილი სამუშაო გრაფიკული ინტერფეისის საიდანაც მიიღებს, დაამუშავებს და აღრიცხვას გაუწევს შემომავალ და გამავლ ზარებს;
* ოპერატორს უნდა შეეძლოს მდგომარეობის სტატუსების არჩევა (e.g. Ready; Lunch Break; Comfort Break; Training; Tech Problem; Manager; Meeting; After Call work; Duty; Private time;);
* გარემოში შესვლისას ოპერატორის მდგომარეობის სტატუსი უნდა არააქტიური;
* გადაწყვეტილებაში უნდა მოხდეს facebook messenger, email, custom on premise chat-ის ინტეგრაცია;
* **შემომავალი ზარი:**
* სისტემას უნდა გააჩნდეს IVR ფუქნციონალი - საჭიროა, მისალმების ტექსტის შემდეგ, ხმოვან რეჟიმში ციფრის აკრეფვისას აბონენტი გადამისამართდეს სხვადასხვა საბანკო მიმართულების გუნდებში. სასურველია სისტემას ჰქონდეს მომსახურეობის შეფასების ფუნქციონალი;
* შემომავალი ზარების დისტრიბუცია უნდა მოხდეს თანაბრად მხოლოდ“Ready” სტატუსზე მყოფ ოპერატორებზე;
* ზარის დასრულების შემდეგ ოპერატორს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა 15-20 წამის განმავლობაში აღარ მიიღოს მომდევნო ზარი, რათა აღრიცხოს/დაამუშავოს წინა ზარი და ეს დრო არ ჩაეთვალოს გაცდენილად;
* თუ ოპერატორი არ უპასუხებს ზარს, ეს ზარი უნდა გადამისამართდეს პირველივე თავისუფალ ოპერატორთან;
* სასურველია სისტემა დაუკავშირდეს საბანკო გარემოს, საიდანაც ტელეფონის ნომრით მოხდება აბონენტის იდენტიფიცირება და ოპერატორს სამუშაო გარემოში გამოუტანს ამ აბონენტის პირად ბარათს;
* ზარის დასრულების შემდეგ ოპერატორს უნდა შეეძლოს ზარზე წინასწარ გაწერილი შაბლონური კომენტარის დატოვება. სასურველია ასევე custom კომენტარის შესაძლებლობაც;
* თუ ოპერატორი არ უპასუხებს ზედიზედ 3 ზარს სისტემამ ასეთ ოპერატორს უნდა შეუცვალოს სტატუსი არააქტიურზე;
* **გამავალი ზარი:**
* გამავალი ზარის განხორციელება შესაძლებელი უნდა იყოს ყველა სტატუსზე;
* სასურველია გამავალი ზარის დროს, კლიენტის პასუხამდე ირთვებოდეს ავტომოპასუხე, რომელიც შეატყობინებს კლიენტს ზარის ჩაწერაზე;
* სასურველია ოპერატორის გარემოშივე იყოს შესაძლებელი გამოტოვებულ ზარებზე ე.წ. call-back ფუნქცია და ზარი მოინიშნოს გადარეკილად;
* **რეპორტები და dashboard-ები:**
* ზართან დაკავშირებული ნებისმიერი სტატისტიკა უნდა ჩანდეს წამების სიზუსტით;
* ოპერატორის ყველანაირი აქტიურობა სისტემაში შესვლიდან გასვლამდე;
* რამდენ ხანში უპასუხა ოპერატორმა ზარს, მას შემდეგ რაც ზარი უშუალოდ შევიდა ოპერატორის ტელეფონზე;
* ზარის მოლოდინში ყოფნის დრო ჩაშლილად (ivr; queue; ringing;);
* ზარის ხანგრძლივობა მასზე პასუხის შემდეგ;
* რეპორტი ზარზე დატოვებული კომენტარების მიხედვით;
* გამოტოვებული ზარების ინდივიდუალური (ოპერატორის ჭრილში) საერთო რაოდენობა;
* ნაპასუხები ზარების ინდივიდუალური (ოპერატორის ჭრილში) და საერთო რაოდენობა;
* გამავალი ზარების ინდივიდუალური (ოპერატორის ჭრილში) და საერთო რაოდენობა;
* საათების მიხედვით აქტიური ოპერატორების რაოდენობა. სასურველია LIVE რეჟიმში ზარების რაოდენობის ხედვა და რა ნომერს ესაუბრება ოპერატორი;
* რეპორტი ოპერატორმა გათიშა პირველმა თუ აბონენტმა;
* სტატისტიკის აწყობისას ძიების პარამეტრები უნდა იყოს არჩევადი (ოპერატორი, დრო, ხანგრძლივობა, ნომერი);
* სტატისტიკის აწყობისას უნდა იყოს შესაძლებელი, როგორც სრული გუნდის, ისე ცალკეული ოპერატორის ჭრილში მითითება;

**დამატებითი ზოგადი მოთხოვნები:**

* საქართველოს ტერიტორიაზე სასურველია არსებობდეს შემოთავაზებული მწარმოებლის მინიმუმ 2 (ორი) ავტორიზირებული სერვის ცენტრი;
* სერვისის მიმწოდებელ კომპანიას ბოლო 3 წლის განმავლობაში საქართველოში განხორციელებული უნდა ჰქონდეს სატელეფონო და ქოლცენტრის დანერგვის არანაკლებ 2 პროექტი(საფინანსო ინსტიტუტში განხორციელებულ დანერგვის გამოცდილებას მიენიჭება პრიორიტეტი);
* შემოთავაზებულ სისტემებზე უნდა ვრცელდებოდეს მწარმოებლის არანაკლებ 3 წლიანი გარანტია და მხარდაჭერის სერვისი;
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა წარადგინოს მწარმოებლის ავტორიზაციის ფორმა (MAF);
* სერვისის მიმწოდებელი კომპანიის წინადადება უნდა შეიცავდეს სისტემის სრულ ინსტალაციას, პროგრამული უზრუნველყოფის კონფიგურაციას და ექსპლუატაციაში ჩაშვებას;
* სერვისის მიმწოდებელი კომპანიის წინადადება უნდა შეიცავდეს საბაზისო ტრენინგს სისტემის ექსპლუატაციის, ასევე რეპორტების და სტატისტიკების მართვაში;
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა წარადგინოს პროექტის სრული იმპლემენტაციის სამოქმედო გეგმა პუნქტებად თავისი ვადებით;
* სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ უნდა წარადგინოს სისტემის ინფრასტრუქტურული რესურსების მოთხოვნები, ასევე, ინფორმაციული უსაფრთხოების სტანდარტ ISO 27001-თან შესაბამისობაში ყოფნის დამადასტურებელი სერთიფიკატი.
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს საჭირო ადამიანური რესურსის რაოდენობა კომპეტენციების მიხედვით ორივე მხარისთვის;
* საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში სერვისის მიმღებ კომპანიას უნდა ჰქონდეს ცხელი ხაზით, ელ. ფოსტით და პორტალით მწარმოებელთან ინციდენტის რეგისტრირების საშუალება;
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია რას ითვალისწინებს, როგორც თავისი, ისე მწარმოებლის მხარდაჭრა პროდუქტისთვის
* სერვისის მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს წელიწადში ერთხელ სისტემის პროგრამული განახლება;
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მოწოდებული პროგრამული უზრუნველყოფ(ებ)ის ბანკის მოთხოვნების მიხედვით ინტეგრაცია;
* სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს სისტემის მდგრადობის შემოწმება ბანკის მოთხოვნების მიხედვით;
* სერვისის მიმწოდებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მოწოდებული პროგრამული უზრუნველყოფ(ებ)ის სტაბილურ ვერსიამდე განახლება;
* სერვისის მიმწოდებელ კომპანიას სასურველია ჰყავდეს შემოთავაზებული სისტემებისთვის მინიმუმ 1 ინჟინერი მუდმივად საქართველოში;
* ინჟინრული საათების გამოყენების შესაძლებლობა კონფიგურაციული კომპეტენციისთვის უნდა მოხდეს მიმართვიდან არაუმეტეს 5 სამუშაო დღისა, ხოლო troubleshooting-თვის არაუმეტეს 24 საათისა;