

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

Sayı : 19207542-934.01/

10/08/2020

Konu : Teklife Davet

Sayın :

Tel : Faks :

Kurumumuzun ihtiyacı olan (1) kalem ÇAĞRI MERKEZİ YAZILIMI ALIMI işi satın alınacaktır. İlgilendiğiniz takdirde K.D.V. hariç fiyat teklifinizi en geç 10.08.2020 tarihine kadar göndermenizi, teklifinizde teslimat süresinin de bildirilmesini rica ederim.

Ersin ÇALIŞKAN
Satınalma Şube Müdürü

Satınalma tarih ve saati 10.08.2020 - 10:00

Teklif Başvuru Yeri : Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğü İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Meşelik Kampüsü/ESKİŞEHİR

Teslimat Yeri : Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğü Depoları Meşelik Kampüsü-ESKİŞEHİR

Teklif Türü : Teklif Birim Fiyat - İşin tamamı

İhtiyaç Listesi

Sıra No	Malın / İşin Adı	Miktar	Birim	Birim Fiyat	Tutar
1	Çağrı Merkezi Yazılımı	1	ADET		

Satınalmanın Yapılacağı Birim: ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

NOTLAR:

- 1) Teklif mektupları üzerinde sipariş sonrasında ürünlerin kaç günde teslim edileceği belirtilecektir.
- 2) Teklif zarfları elden, posta veya faks yolu ile tarafımıza gönderilecektir.
- 3) Teklif edilen malzemelere ait orijinal katalog var ise teklif mektupları içerisinde getirilmesi gerekmektedir.
- 4) Şartlı teklifler ve Türk Lirası haricinde verilen fiyatlar değerlendirmeye alınmayacaktır.
- 5) Teklif edilen ürünlerin marka ve modelleri teklif mektubunda ayrıntılı olarak belirtilecektir.
- 6) Teklifler KALEM bazında değerlendirilecektir.
- 7) İSTEKLİLER VERGİ NO/TC NUMARALARINI MUTLAK SURETLE BELİRTECEKLERDİR.

Meşelik Kampüsü ESKİŞEHİR

Telefon: (222) 2393750-5505-5506 Faks: (222)2290056 -- 23923903 e-posta: esogusatinalma@ogu.edu.tr -- bap@tm.ogu.edu.tr

Elektronik ağ: www.ogu.edu.tr

TEKNİK ŞARTNAME

MADDE 1- Bu teknik şartname **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi** için satın alınacak **Çağrı merkezi yazılımı** teknik özelliklerini içermektedir.

MADDE 2- ÇAĞRI MERKEZİ YAZILIMI TEKNİK ÖZELLİKLERİ

- 2.1 Öğrenci işleri çağrı merkezi sistemi ile mevcut bulunan 5 adet harici hattın gelen çağrılarda 3 adet öğrenci işleri operatörünün meşgul olması durumunda arayan kişiye kuyruk mesajı okunabilmelidir.
- 2.2 Çağrı merkezi operatörleri mevcut durumda kullandıkları IP setlerden girecekleri bir kod ile aktif olup çağrı karşılar hale gelebilmeli ve yine bir kod yardımı ile aktifliklerini sonlandırıp login/logout olabilmelidir.
- 2.3 Çağrı merkezi ile birlikte, öğrenci işleri operatörlerinin aktardığı 15 adet dahili abone (servislerdeki) ve dış hatların detaylı olarak görüşme raporları alınabilmelidir.
- 2.4 Çağrı merkezi operatörlerine gelen çağrılar servislerde kullanılan 15 adet dahili aboneye transfer edildiğinde, kendisine çağrı aktarılan abonenin cevap verip vermediği ne kadar sürede cevap verdiği ve cevap vermediyse ne kadar süre çaldığı halde cevap vermediği raporlanabilmelidir.
- 2.5 Servislerde kullanılan 15 dahili abone için gruplar oluşturularak gelen aramanın o gruba yönlendirilmesi ve gruptaki herhangi bir dahili meşgul ya da cevap vermediyse çağrının aynı gruptaki diğer bir dahili aboneye gitmesi sağlanmalıdır.
- 2.6 Çağrı merkezinden belirlenen aralıklarda rapor alabilmeli ve bu raporları elektronik ortamda iletebilmelidir. (e posta veya FTP)
- 2.7 Otomatik çağrı dağıtımı özelliği ile ortaklaşa çalışabilmeli ve (ACD) Otomatik çağrı dağıtım özelliği ile dağıtılan çağrılara ait detaylı raporlar alınabilmelidir.
- 2.8 Harici hatlara çıkışta konuşulan süreye bağlı olarak ücretlendirme desteği sağlanmalıdır.
- 2.9 Çağrı merkezine kayıt edilen numaralar ve isimler raporlamada kullanılabilir.
- 2.10 Çağrı merkezi operatörleri için (çevrimiçi, çevrimdışı, mola) durumu izlenebilmelidir.
- 2.11 Öğrenci işlerindeki 5 harici hattın gelen toplam çağrı sayısı, cevaplanan-cevaplanmayan çağrı sayısı, ortalama görüşme süresi raporlanabilmelidir.
- 2.12 Çağrı merkezi üzerinden sistemin doluluk oranları ve kullanıcı çalışma süreleri izlenebilmeli ve raporlanabilmelidir.
- 2.13 Çağrı merkezi Sunucu / Kullanıcı mantığında çalışabilmeli ve kullanıcı sınırı olmadan yetki seviyeleri ile çalışabilmelidir.
- 2.14 Çağrı merkezi yazılımı Mevcut bulunan Nec marka SV-8100/9100 telefon santrali ile uyumlu olmalıdır.


AKŞAHİN
Öğr. İsl. Daire Başkanı V.