

## **SPECIFICATII TEHNICE**

### **PENTRU DEZVOLTARE SISTEM HELPDESK PENTRU CONSILIERE IN CARIERA (SERVICII DE CONSULTANTA PRIVIND INTEGRAREA SOFTWARE)**

#### **DESCRIERE SITUATIE EXISTENTA**

În prezent Universitatea SPIRU HARET deține și utilizează o soluție de contact center CISCO Enterprise ce se conectează la rețele naționale de voce fixă și mobilă prin tehnologii SIP și TDM. Sistemul este folosit în tandem cu o aplicație OPEN SOURCE de tip CRM bazată pe sisteme My SQL utilizată pentru efectuarea unei campanii telesales de prezentare și/sau sondaje la un moment dat.

Sistemele prezentate sunt folosite pentru efectuarea de apeluri voce intern și exten în mod manual sau automat (predictive dialing).

#### **OBIECTIVE GENERALE**

Pentru a îndeplini cu succes activitățile A15. *Consilierea/orientarea în carieră a studenților universităților partenere în proiect* respectiv subactivitățile 15.1 *Consilierea/orientarea în carieră în vederea identificării unui loc de muncă* și 15.2 *Consilierea/orientarea în carieră în vederea continuării studiilor* din proiectul POSDRU/90/2.1/S/64176. Autoritatea are nevoie de implementarea a unui număr de 30 de posturi de agent contact center. Prin intermediul acestui sistem experții, coordonatorii și asistenții acestora pot desfășura activitățile propuse cu o mai mare eficiență.

#### **CERINTE FUNCTIONALE**

Utilizatorii sistemului se împart în trei grupe distincte accesul făcându-se pe bază de nume utilizator și parolă proprie astfel:

##### **a) Administrator de sistem**

1. poate crea/ administra conturi pentru Administratorii de specializare
2. poate crea/ modifica/ configura orice campanie din sistem
3. poate alege furnizorul de servicii de comunicații dintre cei disponibili
4. poate crea/ administra/ aloca conturi pentru operatorii call center
5. poate monitoriza progresul unei campanii în desfășurare
6. poate extrage și/ sau arhiva rezultatele unei campanii

##### **b) Administrator de specializare**

1. poate crea/ modifica/ configura campania proprie din sistem

2. poate crea/ administra/ aloca conturi pentru Operatorii call center
3. poate monitoriza progresul propriei campanii in desfășurare
4. poate extrage și/ sau arhiva rezultatele propriei campanii

**c) Operator call center**

1. poate monitoriza progresul propriei activitati in cadrul campaniei in desfășurare

**Sistemul care va fi implementat va oferi trei regimuri de lucru distincte:**

**a) Contactul prin e-mail a membrilor grupului ținta caz în care**

- Fiecare Administrator de specializare poate trimite mesaje e-mail unui număr de membrii ai grupului țintă utilizând orice tip de computer sau laptop ce detine minim sistemul de operare Windows XP (sau echivalent).
- Soluția oferită va permite încărcarea unor liste cu adrese de e-mail cărora li se va trimite același mesaj unic, predefinit, cu posibilitatea atașării de fișiere;
- Soluția oferită va permite încărcarea unor liste cu adrese de e-mail cărora li se va trimite un mesaj individual predefinit în lista cu adrese de e-mail , cu posibilitatea atașării de fișiere;

**b) Contactul prin SMS a membrilor grupului ținta caz în care**

- Fiecare Administrator de specializare poate trimite mesaje SMS unui număr de membrii ai grupului țintă utilizând orice tip de computer sau laptop ce detine minim sistemul de operare Windows XP (sau echivalent).
- Soluția oferită va permite încărcarea unor liste cu numere de telefon cărora li se va trimite același mesaj SMS unic, predefinit;
- Soluția oferită va permite încărcarea unor liste cu numere de telefon cărora li se va trimite un mesaj SMS individual predefinit în lista cu numere de telefon;

**c) Contactul telefonic direct al membrilor grupului ținta caz în care**

- Fiecare agent de contact center va putea efectua apeluri prin intermediul unei aplicații de tip softphone instalabilă pe orice tip de computer sau laptop ce detine minim sistemul de operare Windows XP (sau echivalent). Furnizorul va asigura pentru fiecare agent dintre cei 30, un set de casti profesionale bipolare dotate cu microfon și adaptoarele corespunzătoare conectării la PC/Laptop;
- Fiecare agent va putea derula și gestiona propria campanie telefonică de tip OUTBOUND (efectuare de apeluri către membrii grupului țintă cu posibilitatea înregistrării de note pe parcursul convorbirii);
- Soluția oferită va permite încărcarea unor liste de numere de apel ce vor fi apelate automat incremental;
- Soluția va permite desfășurarea a 30 de campanii OUTBOUND în același timp fiecare campanie putând utiliza liste distincte, individual cu numere de apel;
- Furnizorul va modifica aplicația de tip CRM existentă pentru a putea acoperi minim următoarele funcționalități:

- a.) Adaugare/ Creare de campanie nouă (direct din aplicatia de tip CRM), fără a fi nevoie de intervenție directă în configurarea echipamentelor Contact Center CISCO;
- b.) Pe lângă funcționalitățile existente (pentru o campanie/ sondaj) se vor implementa si urmatoarele integrari:
- în momentul în care se crează o campanie nouă în aplicația de sondaje, aceasta se va propaga și în echipamentele Contact Center CISCO;
  - Pe o campanie existentă în aplicația de tip CRM se vor putea alocă sau scoate operatori (din lista operatorilor disponibili în Contact Center CISCO);
- c.) Ștergere campanie (din aplicatie CRM) se va sincroniza cu ștergere campanie și din CISCO;
- Furnizorul va ajusta continutul și grafica interfețelor aplicației CRM dezvoltate în functie de solicitările clientului;
  - Furnizorul va implementa pentru aplicatia de tip CRM dezvoltată, maximum zece:
    - a.) Rapoarte integrate cu centrala/ UCCE (inclusiv apeluri fără răspuns) sau
    - b.) Funcționalități de filtrare.
  - Soluția prezentată va permite ca toate fluxurile de date să fie administrate în aplicatia de tip CRM si exportate catre Contact Center CISCO;

Institutia dispune de echipamentele PC/LAPTOP si de serverul necesar pentru Aplicatia CRM.

## **CANTITATI**

Aplicatie softphone – 30 unitati/licente;  
Casca bipolară profesională dotată cu microfon – 30 unitati;  
Adaptoare casti pentru conectare la PC – 30 unitati;  
Customizare si dezvoltare aplicatie de tip CRM dezvoltată – 1;  
Integrare aplicatie CRM cu Contact Center CISCO – 1;  
Training privind administrarea solutiei – 1.

## **TIMP DE REALIZARE**

Maxim 60 de zile de la semnarea contractului.