

Servicii Call center externalizat si virtual.

I.D.: 91722085

Data publicarii	12.01.24	Coduri CPV	79512000-6
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ: 15.350,00 RON - 15.350,00 RON

Descriere: Serviciu de telefonie bazat pe linii tel. cu acces gratuit - serviciu infoline în regim externalizat (TELVERDE). Facilități: • Utilizarea infrastructurii Call Center CNPP a agentului ec. pentru tratarea apelurilor clienților CNPP de către operatorii agentului ec. conform procedurilor stabilite de CNPP • Extinderea serv. Call Center CNPP prin intrări de tip "Call center virtual", și anume: • Utilizarea ca intrare în Call Center CNPP a unui număr cu acces din orice rețea de telefonie fix sau mobil) cu taxare la apelant, pus la dispoziție gratuit de către ag.l ec. numai pentru apeluri de intrare. • Integrarea unor stații de lucru existente la CNPP în infrastructura Call Centerului agentului ec. ca stații de Call Center Virtual prin; > Utilizarea unor licențe software de Call Center pe stațiile de lucru CNPP ale persoanelor desemnate cu tratarea solicitărilor apelanților; > Conectarea stațiilor de lucru CNPP la platforma de Call Center a agentului economic printr-o legătură de tip VPN securizată, client-to-site); > Utilizarea aplicației software folosită de operatorii ag. ec. pentru Call Center CNPP) pentru înregistrarea și raportarea solicitărilor apelanților; • Apelurile clienților vor intra într-o stare de așteptare (operatori agent ec. și CNPP) în Call Center și vor fi tratate în mod unitar, utilizând personal ale ag. ec. și CNPP. • Preluare apeluri ale clienților prin algoritmul de preluare în comun • Implementare niveluri de competență în tratarea solicit. clienților.
