



CC-järjestelmän hankinta

I.D.: 91135965

Data publicarii	22.12.23	Coduri CPV	72000000
-----------------	----------	------------	----------

Descriere: Haemme palvelukeskukseen järjestelmää, joka voi muodostua eri sovelluksista, jotka toimivat yhtenä älykkäänä järjestelmänä. Järjestelmällä hallinnoidaan kokonaisuutta, kuten puheluiden ja tehtävien reitityksiä, priorisointeja, taitotasoa sekä tehtävien hallintaan ja kontaktien käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä. Järjestelmän on kyettävä ylläpitämään 24/7 toimivaa käyttökeskustoimintaa. Tarjottava ratkaisu täytyy olla kahdennettu ja kaikki tiedot käsitellään sekä sijaitsevat EU:n rajojen sisäpuolella. Palvelu voi olla SaaS - palveluna tuotettu tai OnPremise. Julkispilvi toteutus ei ole pois suljettu, mutta private cloud-toteutus on parempi. Tuotantoympäristön lisäksi on tuotantoa vastaava testiympäristö, jossa voidaan testata tehtävät muutokset ennen tuotantoympäristöön siirtämistä. Tuotantoympäristön toiminnallisuuteen on saatavissa 24/7 tukipalvelut.
