

CALL CENTER EXTERNALIZAT SI VIRTUAL IUNIE 2024

I.D.: 98377238

Data publicarii	06.06.24	Coduri CPV	79512000-6
-----------------	----------	------------	------------

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

Descriere: Call Center externalizat si virtual luna IUNIE 2024 DESCRIERE: 1. Utilizare infrastructura call center a companiei noastre pentru tratarea apelurilor receptionate, conform procedurilor autoritatii contractante. 2. Extinderea serviciului de Call Center aut. contr. prin intrări de tip "call center virtual", sî anume: - Utilizarea ca intrare în Call Center- ul autoritatii contractante a unui număr cu acces din orice rețea de telefonie (fix sau mobil) cu taxare la apelant. Acest număr este pus la dispoziție gratuit de către compania noastră numai pentru apeluri de intrare. - Integrarea unor statii de lucru existente la autoritatea contractanta în infrastructura noastra ca statii de call center virtual, prin: --- Utilizarea unor licențe software de Call Center pe stațiile de lucru ale autoritatii contractante de persoanele desemnate cu tratarea solicitărilor apelantilor (2 licențe); --- Conectarea stațiilor de lucru ale autoritatii contractante la platforma de Call Center Elicom printr-o legătură de tip VPN securizată, client-to-site); --- Ulilizarea aplicației software folosita de operatorii agentului economic pentru Call Center autoritatii contractante pentru înregistrarea și raportarea solicitărilor apelanților; --- Apelurile clienților autoritatii contractante vor intra într-o coada comuna (operatori externi și personal desemnat autoritatii contractante) în Call Center și vor fi tratate în mod unitar, utilizând resursele de personal ale Elicom și ale autoritatii contractante
