

Warszawa, 3 grudnia 2020 r.

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy: zapytania ofertowego, którego przedmiotem jest dostarczenie systemu Contact Center dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR).

Uprzejmie informuję, iż do Zamawiającego wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści Zapytania. Poniżej przedstawiam ich treść wraz z wyjaśnieniem udzielonym przez Zamawiającego.

Pytanie nr 1:

Rozwiązanie należy zintegrować z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem OpenCom. Ponieważ połączenie SIP trunk będzie odbywało się poprzez kanał IPsecVPN obowiązek ten będzie po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Nie wymagamy żadnych dodatkowych urządzeń. Prosimy o opisanie w jakim zakresie należy zintegrować oferowane rozwiązanie z platformą OpenCom ? Czy OpenCom to platforma SIP ? Jeżeli tak to jakie parametry należy spełnić ?

Odpowiedź nr 1:

Zamawiający informuję iż Platforma Open Com to produkt oparty na oprogramowaniu Asterisk. Oba produkty należy zintegrować w ten sposób, aby połączenia telefoniczne do nowego produktu przechodziły poprzez posiadaną przez Zamawiającego centrale OpenCom (korzystanie z dotychczas używanych numerów telefonów), jak i możliwość dzwonienia pomiędzy abonentami obu rozwiązań.

Pytanie nr 2:

Dotyczy: tabela Funkcjonalności / VI. Email pkt. 2: Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego agenta/konsultanta. Prosimy o dokładne opisanie tego punktu.

Odpowiedź nr 2:

Kierowanie emaili do zdefiniowanych wcześniej grup agentów na podstawie wyszukiwania konkretnej frazy (np. nazwa konkursu, hasło dot. regulaminu konkursu, itp.) w tekście wiadomości, polu nadawcy, odbiorcy lub temacie emaila.

Oraz emaile przychodzące od klientów, którzy już się kontaktowali z NCBR (czyli mają swoją historię kontaktów w CC) mają być przekierowywane do wskazanych agentów/konsultantów, którzy zostali przypisani wcześniej do obsługi danego klienta.

Wskazana funkcjonalność jest fakultatywna.

Agnieszka Marciniak

Dyrektor

Biura Strategii i Rozwoju