Zakup i wdrożenie oprogramowania oraz serwera dla „Call Center” Muzeum.

Wymagania:

* Integracja z centralą telefoniczną Platan Libra
* Dostarczenie i konfiguracja serwera na którym zostanie zainstalowane oprogramowanie
* Możliwość zdalnej pracy Agentów. Muzeum posiada telefony komórkowe z systemem Android. Telefony posiadają aktywne karty Sim.
* Monitorowanie połączeń przychodzących z informacją o numerze oraz statusem połączenia (odebrane, nieodebrane, oddzwonione)
* Informacja o tym, kto w grupie odebrał poszczególne połączenia,
* Informacja o połączeniach nieodebranych przez grupę, ze wskazaniem, czy i kto oddzwonił, a które nie zostały obsłużone.
* Informacja o połączeniach oczekujących w kolejce,
* Wyświetlanie dostępności agentów (zalogowany, wylogowany),
* Statusy krótkotrwałej niedostępności (np. urlop, przerwa) ustawiane przez agentów, w czasie której kolejne połączenia nie są do danej osoby kierowane,
* Informacja o połączeniach utraconych (porzuconych przez dzwoniącego w czasie oczekiwania na rozmowę),
* Statystyki połączeń dla grup i agentów (w tym łączne czasy rozmów, czas potrzebny na odebranie telefonu, liczbę połączeń nieodebranych i utraconych, oczekujących średnio w kolejce itp.)
* Gwarancja minimum 12 miesięcy
* Szkolenie dla pracowników

Ilość Agentów: 3

Ilość Nadzorców: 1