Takuusäätiö

Liite 3

Vähimmäisvaatimukset	Pakollinen		Pisteytettävä	Pisteet
Puhelinjärjestelmäkokonaisuus	kyllä	ei		
vaihdepalvelu ACD-linjana				
0800-alkuinen ilmaisnumero (Velkalinja) ACD-linjana				
09-alkuinen asiakaspalvelunumero (Takauslinja) ACD-linjana				
09-alkuinen vaihteen alanumero				
09-alanumerot noin 15 asiakaspalvelijalle				
puheluerittely				
raportointijärjestelmä (yksityiskohtainen vaatimusmäärittely jäljempänä)				
sama palveluntuottaja toimittaa sekä järjestelmän raporttityökaluineen että 09-alkuiset alanumerot				
puhelinjärjestelmä:				
- on selainpohjainen				
- on mobiiliskaalautuva (sovellusvaihtoehtoa ei huomioida)				
- toimii VPN-yhteyden yli				
Järjestelmän hallinta	kyllä	ei		
järjestelmän kaikki toiminnot ovat pääkäyttäjän hallinnoitavissa				
pääkäyttäjä voi siirtää, lisätä ja poistaa ACD-sarjojen käyttäjiä				
palveluntuottajalta saa pyynnöstä poikkeusmuutoksen ACD-sarjojen aikaohjauksiin saman päivän aikana			x	3
palveluntuottajalta saa pyynnöstä poikkeusmuutoksen ACD-sarjojen aikaohjauksiin aikaisintaan seuraavalle päivälle			x	2
Puhelutoiminnot	kyllä	ei		
aloitus-, tauko- ja pitomusiikki				
yö-, jonotus-, varattuna- ja poikkeustiedotteet kaikissa ACD-sarjoissa				
puhelujen välitys alanumeroihin ja GSM-numeroihin				
puheluiden kääntö välikyselyllä				
puheluiden ohjaus kellonaikojen ja päivien mukaan				
soitonsiirrot ja viivästetyt ohjaukset				
puheluiden poiminta				
puhelujen siirto				
puhelu pidossa -toiminto				
yö-, jonotus-, varattuna- ja poikkeustiedotteet				
puheposti 09-alkuisissa numeroissa				
ylivuotopuhelut Takauslinjan ja asiantuntijoiden 09- alkuisissa numeroissa				
ryhmäkutsupalvelu (puhelu ohjautuu pisimpään vapaana olleelle) 09-alkuisella Takauslinjalla ja 0800- numeroisella Velkalinjalla				
ylivuotopuhelut voidaan estää vaihteessa ja 0800-alkuisessa numerossa				
tauon määritys puheluiden väliin 0800-alkuisessa numerossa				
soittajan numero ei näy asiakaspalvelijalle 0800-alkuisessa numerossa				
jonotustoiminnossa voidaan määrittää enimmäisjonostusaika 0800-alkuisessa numerossa				
jonotustoiminnossa voidaan määrittää samanaikaisten jonottajien määrä 0800-alkuisessa numerossa			x	2
Lisätarjousmahdollisuudet (otptiot).	kyllä	ei		
automaattivälittäjätoiminto				
puheluiden tallennus saapuvissa ja lähtevissä puheluissa				
tekstiviesti 0800- numeron soittajalle ilman, että numero näkyy Takuusäätiön henkilöstölle				
puheluiden korva- eli tägäysmerkintä ja kommentointi -mahdollisuus. Ei-vastaus solussa C:47 ei sulje tarjoajaa pois tarjouskilpailusta. (vrt. liite1 lisätarjousmahdollisuudet)			x	1
	Pakollinen			
Puheluerittely ja raportointijärjestelmä	kyllä	ei		
soittoyritykset (kpl)				
- soittoyritykset näkyvät vähintään tunneittain			x	3
- soittoyritykset näkyvät vain aukioloaikana ja sen ulkopuolella			x	2
- soittoyritykset näkyvät korkeintaan päiväkohtaisesti				
vastatut puhelut (kpl)				
vastaamatta jääneet puhelut (kpl)				
luopuneet puhelut (kpl)				
puhelut, joissa jonotusaika täyttyi (kpl)				
keskimääräinen vastausaika (minuuttia)				
vastausviive enintään (minuuttia)				

keskimääräinen jonotusaika ennen luopumista (minuuttia)				
maksimijonotusaika ennen luopumista (minuuttia)				
puheaika vähintään (minuuttia)				
keskimääräinen puheaika (minuuttia)				
puheaika enintään (minuuttia)				
keskimääräinen hälytysaika (minuuttia)				
hälytysaika enintään (minuuttia)				
keskimääräinen jonotusaika (minuuttia)				
jonotusaika enintään (minuuttia)				
keskimääräinen jonon koko (kpl)				
jonossa olevat puhelut enintään (kpl)				
keskimääräinen vastaajien määrä 09-alkuisella Takauslinjalla ja 0800- alkuisella Velkalinjalla (kpl)				
raportteja voi luoda ja suodattaa ACD-ryhmittäin				
raportteja voi luoda ja suodattaa 09-alanumeroittain				
raportteja voi luoda ja/tai suodattaa takautuvasti vähintään vuoden ajalta			x	3
raporttitietoja on esitetty graafisessa muodossa			x	1
raporttitiedot saa PowerPoint-muodossa			x	1
raporttitiedot saa Excel tai CSV -tiedostona			x	3
raportin voi lähettää pääkäyttäjien sähköpostiin vähintään kerran kuukaudessa				
raportti on ohjattavissa määriteltyihin sähköposteihin vähintään kerran viikossa.			x	1
0800-numeroon saapuneiden puheluiden numerot on piilotettu raportista				
ainutkertaiset 0800-alkuiseen numeroon saapuneet soitot (kpl):	kyllä	ei		
- ilmenevät raportista anonymisoituna tietona			x	3
- ovat saatavissa anonymisoituna tietona sopimuksen mukaan maksutta, vähintään yhden (1) kerran vuodessa			x	2
- ovat saatavissa anonymisoituna tietona sopimuksen mukaan maksutta, vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa			x	3
- ovat saatavissa anonymisoituna tietona tarpeen mukaan erillisestä maksusta. (Hinta liitteessä 4.)			x	1
Yhteensä				**31**

Tarjoajan nimi:
Päiväys ja allekirjoitus:
Nimen selvennys: