

Üzenetközvetítő szolgáltatás biztosítása

I.D.: 105019115

Melléklet(ek):

- portal_ehr-200042024.pdf
- Összegezés az ajánlatok elbírálásáról8817541477717.pdf

A szerződés típusa:	Szolgáltatásmegrendelés	A dokumentum típusa:	Eredménytájékoztatók
CPV kódok:	79511000-9	Ajánlatkérő szervezet:	Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

Rövid összefoglaló: Az Ajánlatkérő ügyfélszolgálati telefonszámára érkező - adminisztratív vagy műszaki jellegű hívások (például információ- és módosításkérések, szolgáltatásigénylések, hibajelentések) -, azok átirányítását követően, kezelése, a bejelentések rögzítése és továbbítása az Ajánlatkérő felé, egyes esetekben a bejelentő tájékoztatása az Ajánlatkérő által megadott információk alapján, emberi erőforrással a szerződés időtartama alatt minden nap (ünnepnap és hétvégén is) 0-24 óra között. A teljesítés nyertes Ajánlattevő székhelyén vagy telephelyén történik. Nyertes Ajánlattevőnek egyszerre 100 hívást kell tudnia fogadni, akár IVR rendszerben történő várakoztatással. Átlagban havi 900 hívás kezelése, amely hívások mennyisége havonta, időszakosan és esetileg is nagymértékben eltérhet. (Esetleges központi hiba esetén a hívások darabszáma egy hónapban, illetve egy adott napon is kiemelkedő lehet.) Isko

Összefoglaló: Az Ajánlatkérő ügyfélszolgálati telefonszámára érkező - adminisztratív vagy műszaki jellegű hívások (például információ- és módosításkérések, szolgáltatásigénylések, hibajelentések) -, azok átirányítását követően, kezelése, a bejelentések rögzítése és továbbítása az Ajánlatkérő felé, egyes esetekben a bejelentő tájékoztatása az Ajánlatkérő által megadott információk alapján, emberi erőforrással a szerződés időtartama alatt minden nap (ünnepnap és hétvégén is) 0-24 óra között. A teljesítés nyertes Ajánlattevő székhelyén vagy telephelyén történik. Nyertes Ajánlattevőnek egyszerre 100 hívást kell tudnia fogadni, akár IVR rendszerben történő várakoztatással. Átlagban havi 900 hívás kezelése, amely hívások mennyisége havonta, időszakosan és esetileg is nagymértékben eltérhet. (Esetleges központi hiba esetén a hívások darabszáma egy hónapban, illetve egy adott napon is kiemelkedő lehet.) Isko