

THÔNG BÁO

Về việc chào giá gói thầu “Thuê dịch vụ CNTT: Tổng đài tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân qua 1022”

Căn cứ Quyết định số 848/QĐ-UBND ngày 07/04/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành kế hoạch chuyển đổi số và đảm bảo an toàn thông tin mạng tỉnh Tây Ninh năm 2022.

Sở Thông tin và Truyền thông mời các đơn vị chào giá gói thầu “ Thuê dịch vụ CNTT: Tổng đài tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân qua 1022”, nội dung cụ thể như sau:

STT	Hạng mục công việc	ĐVT	Số lượng	Thời gian thuê
1	Hệ thống tổng đài tiếp nhận đa kênh từ người dân	Hệ thống	1	36 tháng

(phụ lục công việc kèm theo)

Hồ sơ chào giá gói thầu bao gồm toàn bộ dịch vụ liên quan như: hệ thống tổng đài, phần mềm hỗ trợ tra cứu thông tin các ngành, 03 nhân sự trực tổng đài và các chi phí phát sinh khác (*Giá chào hàng bằng VNĐ, bao gồm thuế, chi phí triển khai*).

Thời gian nhận hồ sơ chào giá là 05 ngày tính từ ngày ra thông báo. Địa điểm nhận hồ sơ: Số 06, Trần Quốc Toản, Phường 2, Thành phố Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh. Điện thoại: 0276 3 824666.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Các Công ty cung cấp dịch vụ tin học, viễn thông;
- Lưu: VT, TTGSĐH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

PHỤ LỤC
CHỨC NĂNG CỦA TỔNG ĐÀI TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH
KIỆN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN QUA 1022

STT	Mô tả chức năng
1	Cho phép nhận cuộc gọi vào (Inbound) và cuộc gọi ra (Outbound)
2	Chọn đầu số gọi ra Outbound
3	Điều chỉnh thời gian nghỉ giãn cuộc
4	Xây dựng kịch bản cho tổng đài trả lời tự động (IVR)
5	Kịch bản tổng đài phân nhánh ngoài giờ, lịch nghỉ lễ
6	Định tuyến cuộc gọi thông minh (định tuyến cuộc gọi theo bộ phận, định tuyến xoay vòng tổng đài viên, định tuyến ngẫu nhiên tổng đài viên, định tuyến theo tổng đài viên có thời gian rảnh lâu nhất, định tuyến theo tổng đài viên vừa gọi ra gần nhất...)
7	Chức năng tràn trượt cuộc gọi giữa các nhánh
8	Popup thông tin cuộc gọi, thông tin khách hàng gọi đến
9	Tiếp nhận và điều khiển cuộc gọi cho tổng đài viên (xem thông tin, giữ cuộc gọi, tắt âm, kết thúc cuộc gọi; mời tổng đài viên khác trợ giúp; chuyển cuộc gọi cho tổng đài viên khác hoặc chuyên gia)
10	Cấu hình nhận cuộc qua số di động
11	Chuyển cuộc gọi ra ngoài tới nhân viên khác hoặc số di động, cố định
12	Tra cứu thông tin (lịch sử công việc; lịch sử cuộc gọi)
13	Thống kê thông tin (thông tin trong hàng đợi; thông tin cuộc gọi, trạng thái tổng đài viên)
14	Quản lý cuộc gọi gần nhất (xem danh sách; lọc theo hướng, đầu số, trạng thái; tìm kiếm theo nhánh, theo số điện thoại)
15	Quản lý danh sách lịch sử cuộc gọi vào Inbound (xem lịch sử; lọc theo bộ phận, thời gian, hướng, đầu số hotline, trạng thái cuộc gọi; tìm kiếm theo nhánh, thuê bao, tài khoản; xem thông tin chi tiết, nghe lại và tải về tệp ghi âm; gọi lại cho khách hàng, xuất danh sách cuộc gọi ra file excel)

STT	Mô tả chức năng
16	Quản lý danh sách cuộc gọi nhỡ (xem danh sách; lọc theo bộ phận, thời gian cuộc gọi, đầu số hotline cuộc gọi; tìm kiếm theo nhánh, thuê bao; xem thông tin chi tiết; gọi lại cho khách hàng; xuất danh sách ra file excel)
17	Quản lý danh sách cuộc gọi bị từ chối (xem danh sách; lọc theo thời gian, đầu số hotline cuộc gọi)
18	Báo cáo tổng hợp, báo cáo chi tiết tình hình tổng đài; Báo cáo tổng hợp, chi tiết đánh giá tổng đài viên
19	Quản lý hạn mức gọi ra Outbound của tổng đài viên
20	Kịch bản khảo sát đánh giá chất lượng phục vụ dành cho khách hàng
21	Quản lý danh sách hộp thư thoại – Voicemail (xem lịch sử; lọc lịch sử theo bộ phận/đơn vị, lọc theo thời gian, theo đầu số hotline cuộc gọi)
22	Quản lý dữ liệu khách hàng VIP (xem danh sách; tìm kiếm; xem thông tin chi tiết; thêm mới, sửa, xóa; import danh sách từ file excel; xuất excel danh sách)
23	Quản lý Chặn số – Blacklist (xem danh sách thuê bao, tập thuê bao; tìm kiếm, tra cứu; thêm, sửa, xóa; xuất excel danh sách; import danh sách từ file excel; cấu hình thuê bao chặn mặc định)
24	Quản lý danh bạ chuyển tiếp cuộc gọi – Call forward (xem danh sách cấu hình; tìm kiếm & xem chi tiết thông tin cấu hình; thêm mới, sửa, xóa cấu hình; xuất excel danh sách)
25	Khả năng kết nối, điều hướng sang các hệ thống khác qua kênh SIP trunking
26	Tích hợp tổng đài hotline vào các hệ thống mở, hệ thống CRM/ERP của doanh nghiệp
27	API tích hợp dữ liệu vào CRM/ERP doanh nghiệp
28	Xây dựng kịch bản phân nhánh phức tạp, chuyển cuộc gọi của nhánh đến hệ thống tổng đài khác
29	Cấu hình hệ thống (cập nhật thông tin cấu hình hệ thống, theo dõi hệ thống, lưu vết người dùng, tra cứu vết người dùng)

STT	Mô tả chức năng
30	Quản lý phòng ban nhân sự (quản lý cây cấu trúc, danh sách nhân sự, phân quyền, cập nhật nhân sự, quản lý đăng ký và kết quả của nhiệm vụ, ca trực)
31	Quản lý thông tin tập khách hàng tương tác với hệ thống (quản lý danh sách khách hàng, cập nhật, tra cứu khách hàng)
32	Quản lý kênh tương tác chăm sóc khách hàng (quản lý danh sách kênh, tạo kênh, sửa kênh, kích hoạt/hủy kích hoạt kênh tương tác)
33	Quản lý skillgroup, queue
34	Chăm sóc khách hàng đa kênh, khách hàng gửi tin nhắn qua livechat, telegram, zalo, messenger, skype, page facebook; đánh giá chất lượng chăm sóc khách hàng
35	Hỗ trợ kết nối và nhận tin nhắn từ ứng dụng riêng biệt, chuyên dùng của đơn vị thông qua API
36	Chăm sóc khách hàng đa kênh, hỗ trợ tổng đài viên nhắn tin nội bộ; nhắn tin với khách hàng qua livechat, telegram, zalo, skype, facebook; tạo công việc, thảo luận từ tin nhắn; tra cứu thông tin khách hàng; chuyển kênh hỗ trợ; mời người dùng vào nhắn tin; chuyển tin nhắn tới kênh hỗ trợ khác; lưu khách hàng vào CRM, chặn khách hàng; tạo tin nhắn mẫu
37	Giám sát chăm sóc khách hàng (danh sách kênh giám sát, thống kê phiên chat, tìm kiếm, xem lịch sử phiên chat, tham gia phiên chat, cảnh báo phiên chat)
38	Kết nối và chuyển cuộc gọi, chuyển nội dung tin nhắn sang ứng dụng riêng biệt, chuyên dùng của đơn vị thông qua API
39	Màn hình giám sát chat online (giám sát phiên chat trong skillgroup, tổng đài viên online, tổng đài viên đang trực hỗ trợ trong skillgroup)
40	Quản lý câu hỏi khảo sát (quản lý danh sách, tìm kiếm, thêm mới, cập nhật, xem danh sách câu trả lời của khách hàng)
41	Quản lý ca trực (danh sách ca trực, thêm mới, sửa, phân công, tải lên ca trực, tải file mẫu)

STT	Mô tả chức năng
42	Hệ thống báo cáo thống kê (tổng hợp, theo đơn vị, theo tổng đài viên, theo kênh chat, giám sát chat online, đánh giá khách hàng,...)
43	Quản lý tiêu chí đánh giá chấm điểm (xem danh sách tiêu chí, danh mục vi phạm, tạo, cập nhật tiêu chí)
44	Phân công chấm điểm (xem thống kê phân công, danh sách cuộc hội thoại trong màn hình phân công chấm điểm, xem lịch sử chat, gán phân công)
45	Đánh giá chấm điểm (thống kê số liệu phiên chấm từng kênh, danh sách các phiên được gán, xem lịch sử chat, chấm điểm, công bố kết quả đánh giá)
46	Quản lý kết quả đánh giá chấm điểm (xem danh sách đánh giá, tìm kiếm, xem danh sách các phiên hỗ trợ được đánh giá, xem chi tiết vi phạm, phản hồi từ tổng đài viên)
47	Xây dựng các chức năng, báo cáo thống kê theo yêu cầu
48	Lưu trữ dữ liệu 12 tháng

PHỤ LỤC 2
CHỨC NĂNG PHẦN MỀM HỖ TRỢ NHÂN VIÊN TRA CỨU
THÔNG TIN CÁC NGÀNH, LĨNH VỰC

STT	Yêu cầu chức năng
I	Phân hệ cá nhân
1	Đăng nhập
2	Đăng xuất
3	Đổi mật khẩu
II	Phân hệ quản trị người dùng
4	Xem danh sách người dùng
5	Thêm tài khoản người dùng
6	Xóa tài khoản người dùng
7	Chỉnh sửa tài khoản người dùng
8	Xuất danh sách tài khoản người dùng
III	Phân hệ quản lý log
9	Xem danh sách log
10	Xuất danh sách log ra file
IV	Phân hệ quản lý đơn vị
11	Xem danh sách đơn vị
12	Thêm đơn vị
13	Xóa đơn vị
14	Chỉnh sửa đơn vị
15	Xuất danh sách đơn vị

STT	Yêu cầu chức năng
V	Phân hệ quản lý lĩnh vực
16	Xem danh sách lĩnh vực
17	Thêm lĩnh vực
18	Xóa lĩnh vực
19	Chỉnh sửa lĩnh vực
20	Xuất danh sách lĩnh vực
VI	Phân hệ quản lý thủ tục hành chính
21	Tra cứu thủ tục hành chính
22	Tra cứu thủ tục hành chính theo lĩnh vực, theo cấp, theo cơ quan
23	Quản lý số bản ghi trên một trang
24	Quản lý phân trang
25	Xem danh sách thủ tục hành chính theo lĩnh vực, theo cấp, theo đơn vị thực hiện
26	Xem chi tiết một thủ tục hành chính
27	Thêm thủ tục hành chính
28	Xóa thủ tục hành chính
29	Chỉnh sửa thủ tục hành chính
30	Xuất danh sách thủ tục hành chính

PHỤ LỤC 3
THIẾT BỊ PHỤC VỤ NHÂN SỰ VẬN HÀNH

STT	Thành phần	ĐVT	Số lượng
1	Trang thiết bị phục vụ làm việc như: máy tính, bàn, ghế, các thiết bị điện tử (<i>switch, dây mạng, điện thoại, tai phone</i>) và các vật dụng sinh hoạt khác (<i>điện, nước, mạng internet, cước phí hàng tháng, vị trí làm việc, văn phòng phẩm phục vụ nhân viên trong quá trình vận hành hệ thống</i>)	Bộ	3
2	Nhân sự trực tổng đài - Làm việc trong giờ hành chính từ ngày thứ 2 đến hết ngày thứ 6 hàng tuần, trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định.	Nhân sự	3