



T.C.
İSTANBUL
KÜLTÜR
ÜNİVERSİTESİ

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ YAZILIMI GELİŞTİRME VE BAKIM HİZMETİ ALIMI

TEKNİK ŞARTNAME REF.NO 2022/10070794

NİSAN 2022

This document (including any attachments) is confidential and may be privileged. Any unauthorized use, copying, distribution or dissemination of this document in whole or in part is strictly prohibited. Bu döküman (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir ve imtiyazlı olabilir. Bu dökümanın bir kısmının veya tamamının izinsiz kullanımı, kopyalanması, dağıtımı veya kurum dışına sirayeti kesinlikle yasaktır. İstanbul Kültür Üniversitesi.

İçindekiler Tablosu

1.AMAÇ	1
2.GENEL ŞARTLAR.....	1
3.MEVCUT DURUM VE KEŞİF	2
4.ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ - (CALL CENTER).....	2
5.CRM (MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ) YAZILIMI YÖNETİMİ (MICROSOFT DYNAMICS CRM)	3
6.RAPORLAMA.....	5
6.1.Genel Raporlama	5
6.2.Gerçek Zamanlı İzleme (Realtime Monitoring).....	5
6.3.Tarihsel Raporlama (Historical Reporting).....	6
6.4.Yönetici (Supervisor) Arayüzü	6
7.KURULUM.....	7
8.EĞİTİM VE DOKÜMANTASYON	7
9.DENEYİM ve REFERANS	8

1. AMAÇ

Bu şartnamenin amacı İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin öğrencilerinin, mezunlarının, personellerinin, aday öğrencilerinin veya diğer kişilerin ihtiyaç ve taleplerine daha etkin cevap verebilmesini ve kurumun genelinde verimliliğin artırılmasını sağlayacak bir hizmet olarak aktif kullanılmakta olan Çağrı Merkezi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılım Geliştirme ve Bakım hizmetlerine teklif alınması için hazırlanmıştır. Birbirine entegre ve tamamlayıcı olarak yürütülmekte olan her iki hizmetin bir arada yer alacağı hizmet paketine Yüklenici'nin aşağıda belirtilen özelliklerde teklif vermesi beklenmektedir.

2. GENEL ŞARTLAR

- 2.1. Yüklenici, teknik şartnamenin başlıkları altında geçen her maddeyi aynı sıra ve düzende tek tek yanıtlayacaktır. Şartname maddesinde geçen ihtiyacı tam olarak karşıladığını düşünüyorsa, "Okundu, anlaşıldı ve kabul edildi" şeklinde not mutlaka yazılmalıdır. Şartname maddelerinde istenilen şartların sağlanıp sağlanmadığı hiçbir yoruma olanak vermeyecek şekilde belirtilecektir. Yanıtsız bırakılan, eksik yanıtlanan, anlaşılamayacak şekilde veya yoruma açık bir şekilde yanıtlanmış maddeler için, "istenilen şartların Yüklenici tarafından yerine getirilemediği" kabul edilecektir.
- 2.2. Yüklenici, teknik şartname maddelerini kabul ettiğine dair cevaplarını teklifle birlikte verecektir.
- 2.3. Yüklenici, bu şartnamenin tümüne teklif verecektir.
- 2.4. Yüklenici, teklif edilecek tüm sistemlerde yapılan ayarlamaları doküman olarak İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'ne verecektir.
- 2.5. Yüklenici, teklif edeceği sisteme ait tüm bileşen ve lisansları, birim fiyatlarını gösterir şekilde detaylı olarak belirtecektir.
- 2.6. Yüklenici, sözleşme süresi boyunca garanti, bakım, onarım ve destek hizmetini ayrı bir ücret talep etmeden, ihaleye konu olan hizmetin kurulu bulunduğu yerde verecektir.
- 2.7. Yüklenici, teklif ettiği hizmetin İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin mevcutta kullanmakta olduğu Microsoft Dynamics CRM, AloTech, AVAYA ve SAP sistemleriyle veya ileride değişebilecek yeni yazılım teknolojileriyle uyumlu çalışabileceğini taahhüt edecektir. Oluşabilecek her türlü uyumsuzluk ve sorunların çözümü yüklenici tarafından ücretsiz olarak karşılanacaktır.
- 2.8. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin mevcut altyapısına tam uyumluluk sağlayacak bir hizmet teklifi yapmalıdır.
- 2.9. Yüklenici, teklif ettiği sistemleri/hizmetleri satmaya, bu sistemler/hizmetler ile ilgili teknik bakım, onarım ve destek hizmetini vermeye, çözüm sunmaya, yetkili olduğunu "Yetki Belgesi" ya da benzeri bir resmi belge ile beyan edecektir.
- 2.10. Yüklenici, teklif ettiği Çağrı Merkezi çözümleri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi

This document (including any attachments) is confidential and may be privileged. Any unauthorized use, copying, distribution or dissemination of this document in whole or in part is strictly prohibited. Bu döküman (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir ve imtiyazlı olabilir. Bu dökümanın bir kısmının veya tamamının izinsiz kullanımı, kopyalanması, dağıtımı veya kurum dışına sirayeti kesinlikle yasaktır. İstanbul Kültür Üniversitesi

(MİY) Yazılımı ürünleri ile özel sektör (kamu kurumu olmayan diğer kuruluşlar) veya kamu kurumunda kurulum, çözüm ve bakım konularında başarılı bir şekilde tamamladığına dair en az 1'er (birer) belge sunabilmelidir.

3. MEVCUT DURUM VE KEŞİF

- 3.1. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ Çağrı Merkezi mevcut yapıda 8 adet (8 normal mesai + 3 vardiya) Çağrı Merkezi Personeli (Agent) / Yönetici (Supervisor) bulunmakta olup, kiralama modeli olarak dönemsel artabilen ve azalabilen (min 8-max 30) çalışan sayısı şekilde çalışılmaktadır.
- 3.2. Mevcut yapıda kullanılan sistemler ve sistemlere gerçekleştirilen entegrasyonların (Microsoft Dynamics CRM, ALOTECH, AVAYA, E-Posta, SMS) devamlılığını sürdürecektir (geliştirmeler ile) bir çalışma teklifi tercih sebebi olacaktır.
- 3.3. Yüklenici adayları, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin mevcut topolojisini, santrallerini, vb. yerinde görmek istemeleri durumunda, ihale başlangıç tarihinden itibaren en geç 1 (Bir) hafta içerisinde yazılı başvuruda bulunacaktır. Başvuru şartnamede belirtilen İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı yetkili personellerine yapılmalıdır. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ tarafından belirlenen zamanda ve lokasyonda keşif gerçekleştirilecektir.

4. ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ - (CALL CENTER)

Çağrı Merkezi Sistemi, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ öğrencilerinin, mezunlarının, personellerinin, aday öğrencilerinin veya diğer kişilerin ihtiyaç ve taleplerine daha etkin cevap verebilmesini ve kurumun genelinde verimliliğin artırılmasını sağlayacak bir hizmet olarak aktif kullanılmaktadır.

Sistemin sunduğu hizmetler arasında;

- Öğrenci, Personel, Mezun ve Aday Öğrenci Bilgilendirme Hattı olarak hizmet verilmesi
- Öğrencilerden gelen taleplerin ve soruların ilk aşamada yanıtlanması, çözümünün telefon üzerinden sunulmayacağı talepler için talep açılarak Üniversite içindeki ilgili birime iletilmesi. Yanıtlanan taleplerin talep sahibine iletilmesi.
- İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'ne gelen telefonların yanıtlanması
- Dış arama yolu ile tanıtım ve öğrenci alım süreçlerine destek olmak
- Tek merkezden ve haftanın 7 günü sistemli iletişim hizmeti (Her gün 08:00-21.30 arasında)
- E-Posta Karşılama
- SMS Gönderme
- E-Posta Gönderme
- Aramaların ve E-Postaların Talebe Dönüştürülmesi
- Whatsapp konuşmalarının yanıtlanması
- Etkinlikler hakkında bilgilendirmeler

- Ön Lisans, Lisans Lisansüstü, Yabancı Öğrenci, Yatay Geçiş, Dikey Geçiş başvuru ve kayıt süreçlerinde İletişim hizmeti bilgi vermek amacıyla tüm çağrı merkezi süreçlerini barındırmadığı akılda tutularak ilgili başlıklarda fikir vermesi amacıyla özetlendirilebilir.

- 4.1. Yüklenici, yukarıda belirtilen hizmetlerin tümünü sağlamalı, bu hizmetlerin geliştirilmesi, yeni öneriler ile verilen hizmetin kalitesinin artırılması için önerilerde bulunmalıdır.
- 4.2. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin çağrı merkezi birimi ihtiyaçlarına uygun insan kaynağının tedarik edilmesi ve bordrolanmasından sorumlu olacaktır.
- 4.3. Yüklenici'nin geçmiş ve süre gelen çalışmalarında Microsoft Dynamics CRM yazılımı konusundaki hakimiyeti ve bilgisi öncelikli tercih sebebi olacaktır.
- 4.4. Yüklenici, çağrı merkezi insan kaynağının tüm eğitimlerinden sorumludur.
- 4.5. Yüklenici, hizmet verdiği insan kaynağı ile ilgili haftalık ve aylık çalışma performans raporlarını sunmalıdır.
- 4.6. Yüklenici, en az 1 adet Süpervizör olmak üzere toplamda 8 kişilik bir ekip istihdam etmelidir. Çalışanların sayısı İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nden gelecek talepler doğrultusunda artırılacaktır. Çalışan sayısı 8 kişinin altına düşmemeli, dönemsel 8 kişinin altında kişi istihdam edilmesi kararı verilecekse ortak mutabakatla karşılıklı görüşüldükten sonra karar alınmalıdır.
- 4.7. Çağrı Merkezi'nde görev alacak personellerin işe alım sürecini Yüklenici gerçekleştirecektir.
- 4.8. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin çeşitli dönemlerde Yüklenici'den çağrı merkezi çalışanları ve süreçler ile ilgili talep edeceği performans ölçümleri raporları talepleri Yüklenici tarafından karşılanacaktır.
- 4.9. Yüklencinin, personellerin performansını ölçebileceği sistemleri kendisinin kurabilmesi talep edilmektedir.
- 4.10. Yüklenici vermiş olduğu hizmet ile ilgili çalıştıracağı tüm personellere ilişkin sorumlulukları, ilgili mevzuatın bu konuyu düzenleyen emredici hükümlerde belirttiği gibi ücret, sigorta vb. İş ve Sosyal Güvenlik, İş Sağlığı ve İş Güvenliği yasalarından kaynaklanan her türlü hak ve yükümlülüklerinin karşılanması, bunlara ait mali, cezai ve hukuki tüm sorumlulukları üstlenecektir. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin çağrı merkezi personelleri ile ilgili hiçbir mali, cezai ve hukuki sorumlulukları bulunmayacaktır. Çağrı merkezinde çalışan tüm personeller Yüklenici firma personeli olup tüm yükümlülükleri Yüklenici'ye aittir.
- 4.11. Telefon iletişimde verilecek olan öğrenci bilgilerinin sınırı konusunda Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nden onay alacaktır. Yüklenici, onay alınan bilgilerin aktarımında çağrı merkezi personelleri tarafından yapılabilecek herhangi yanlış bilgi aktarımı ile doğabilecek mali, cezai ve hukuki yaptırımların sorumluluğunu alacaktır.
- 4.12. Yüklenici, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na riayet edecektir. Bu konuda oluşabilecek mali, cezai ve hukuki sorumlulukların tümü Yüklenici'ye aittir.

5. CRM (MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ) YAZILIMI YÖNETİMİ

This document (including any attachments) is confidential and may be privileged. Any unauthorized use, copying, distribution or dissemination of this document in whole or in part is strictly prohibited. Bu döküman (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir ve imtiyazlı olabilir. Bu dökümanın bir kısmının veya tamamının izinsiz kullanımı, kopyalanması, dağıtımı veya kurum dışına sirayeti kesinlikle yasaktır. İstanbul Kültür Üniversitesi

(MICROSOFT DYNAMICS CRM)

Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımı (Microsoft Dynamics CRM) İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin öğrencileri, mezunları, personelleri, aday öğrencileri veya diğer kişiler ile gerçekleştirdiği iletişim çalışmalarının gerçekleştirilmesi, kayıt altında tutulması, kampanya planlamaları vb. işlemlerin gerçekleştirildiği ve kayıtlarının tutulduğu yazılım hizmeti olarak aktif kullanılmaktadır.

- 5.1. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin Müşteri İlişkileri Yönetimi kapsamında kullanmakta olduğu Microsoft Dynamics CRM yazılımının çalışır halde olması, bakım, destek ve sistem ile ilgili iyileştirme çalışmalarını ücretsiz olarak gerçekleştirir.
- 5.2. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nden yazılım içinde kullanıcı olarak yer alması gereken personelin hesap oluşturma, hesap yönetimi, yetkilendirme ve bilgilendirme süreçlerini yönetecektir.
- 5.3. Yüklenici tarafından sisteme yeni giriş gerçekleştiren kullanıcılar için Microsoft Dynamics CRM Yazılımı kullanıcı eğitimleri verilmesi, yazılımda gerçekleştirilen değişiklikler kapsamında eğitimlerin ve eğitim dokümanlarının yenilenmesi gerçekleştirilecektir.
- 5.4. Yüklenici, Microsoft Dynamics CRM'de yer alan ve yeni eklenmesi talep edilen tüm veriler için veri tabanı oluşturulması, geliştirilmesi ve yönetilmesi süreçlerini işletmelidir.
- 5.5. Yüklenici tüm fiziki ve yazılımsal iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına ücretsiz danışmanlık hizmeti sunacaktır.
- 5.6. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin hali hazırda mevcutta bulunan ve ilerleyen süreçlerde değiştirilmesi, yenilerinin eklenmesi planlanan tüm entegrasyon çalışmalarının, alt başlıkları da dahil olmak üzere bağımsız ilk entegrasyonlarını/entegrasyon alt başlıklarını ücretsiz olarak gerçekleştirecektir.
 - SAP Entegrasyonları
 - E-Posta Hizmeti Entegrasyonu
 - SMS Entegrasyonu
 - Telefon Altyapı Hizmeti (AloTech) Entegrasyonu
 - Omnichannel Yazılım Hizmeti Entegrasyonu
 - İYS Hizmeti Entegrasyonu
 - Web Sitesi Form Entegrasyonları
 - WeAccept Projesi Web Entegrasyonu
- 5.7. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin mevcut entegrasyonları ve gerçekleştirilen entegrasyonlarındaki tüm güncelleme ve iyileştirme çalışmalarını ücretsiz olarak gerçekleştirir.
- 5.8. Yüklenici, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin ihtiyaçlarından doğan çözümleri için Microsoft Dynamics CRM yazılımı üstünde yazılım geliştirme çalışmaları gerçekleştirebilme kabiliyetine sahip olmalıdır.
- 5.9. Yüklenici tarafından gerçekleştirilen tüm geliştirmelerin mülkiyet hakkı İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'ne ait olacaktır. Yüklenici tarafından hiçbir mülkiyet hak talebinde bulunamayacaktır.

6. RAPORLAMA

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin mevcut Çağrı Merkezi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi süreçlerini anlık, günlük, haftalık, aylık, çeyrek ve yıllık raporlarla takip edebimesi, performans, süreç, analiz, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarında kullanılması açısından önem arz etmektedir. Raporlama stratejisinin mevcut durumu incelendikten sonra aşağıdaki maddeler halinde belirtilen özelliklerde raporlama süreci geliştirilmeli ve iyileştirme önerileri ile birlikte geliştirmelerin gerçekleştirilmesi beklenmektedir.

6.1. Genel Raporlama

- 6.1.1. Sistem çalışanlarının vardiya, performans, mesai dışı geliş gidişleri, performans değerlendirmeleri gibi verileri sistem otomatik hesaplamalı ve rapor üretebilmelidir.
- 6.1.2. Hangi Agent'ın kaç çağrı aldığı, kaçını kaçırdığı, ortalama ne kadar süre konuştuğu, hangi numaralarla görüştüğü, sisteme ne zaman girdiği gibi birçok raporlamayı istenildiğinde sağlamalıdır. Toplu olarak kullanıcı işlemleri, gerçekleşen işlemler, çağrı raporları, performans raporları alınabiliyor olmalıdır. Rapor bilgilerinin tutulduğu veri tabanı hakkında bilgi verilmelidir.
- 6.1.3. IVR, ACD, Chat, E-Mail gibi tüm kanalların raporlanabilir olması gerekmektedir.
- 6.1.4. Tarihsel raporlar istenen sayıda alınabilmelidir ve kümülatif raporlama yapısı sunulmalıdır.
- 6.1.5. Çağrı merkezine gelen bir çağrının başlangıcından sonuna kadar geçtiği her aşama raporlarda görülebilmeli ve bu raporlamalarda zaman ve tarih bilgisi de bulunmalıdır.
- 6.1.6. Raporlama önyüzlerinde Telefon, Web Chat ve E-mail çağrıları ile ilgili raporlama ortak olarak yapılabilirdir.
- 6.1.7. Raporlara erişim Client veya Web üzerinden olacaktır. Web üzerinden erişimin mümkün olması tercih sebebi olacaktır.
- 6.1.8. Raporlara erişim için gerekli yetkilendirme ve kısıtlama yöntemleri mümkün olmalıdır.
- 6.1.9. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ tarafından günlük ve anlık olarak sistemin takibi yapılabilirdir.

6.2. Gerçek Zamanlı İzleme (Realtime Monitoring)

- 6.2.1. Agent ve grup bazında birçok rapor alınabilmelidir (Agent'ların durumları, gün içerisindeki görüşme sayısı, görüşme süresi, ortalama görüşme süresi, verdiği mola sayısı, toplam mola sayısı, toplam mola süresi, özel görüşme süresi, özel görüşme sayısı gibi). Gün başlangıcı istenen saat olarak tanımlanabilmelidir.
- 6.2.2. Canlı izleme sırasında tanımlanmış servis seviyelerinin aşılması durumunda gerekli alarmlar verilebilmelidir.
- 6.2.3. İzleme yetkisinin grup ve kullanıcı bazında kısıtlanabilmesi mümkün olmalıdır.
- 6.2.4. Agent'ların statüleri için sebep kodu tanımları yapılabilirdir (örnek: telefonda, molada vb.) ve Agent'ın statüsü canlı olarak gözlemlenebilmelidir.
- 6.2.5. Raporlar Supervisor'lar tarafından grafik arayüzlü bir yönetim ekranı aracılığı ile uzaktan bir PC vasıtasıyla izlenebilmelidir.
- 6.2.6. Her bir statü için zaman aşım sürelerinin tanımlanabilmesi ve aşım olması durumunda gerekli uyarı mekanizmaları bulunmalıdır.
- 6.2.7. Çağrı merkezi çözümü BT sınıfı problemleri ile ilgili bildirimlerin listesini bildirim türü, bildirim zamanı gibi ölçütlere göre gerçek zamanlı ve tarihsel

This document (including any attachments) is confidential and may be privileged. Any unauthorized use, copying, distribution or dissemination of this document in whole or in part is strictly prohibited. Bu döküman (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir ve imtiyazlı olabilir. Bu dökümanın bir kısmının veya tamamının izinsiz kullanımı, kopyalanması, dağıtımı veya kurum dışına sirayeti kesinlikle yasaktır. İstanbul Kültür Üniversitesi

olarak raporlayabilmelidir.

6.3. Tarihsel Raporlama (Historical Reporting)

- 6.3.1.**Raporlamalar Agent, Agent grupları bazında periyodik olarak günlük, aylık, haftalık alınabilmelidir. Raporlar hem grafik hem de metin tabanlı olabilmelidir.
- 6.3.2.**Tarihsel raporlara ait bilgiler raporlama sisteminin üzerinde 1 yıl süre ile tutulabilmelidir. 1 yıldan daha eski olan bilgiler sistem dışına alınarak başka bir ortamda dijital olarak saklanabilmelidir.
- 6.3.3.**Agent'lar ile ilgili karşıladıkları çağrı sayısı, süresi ve çağrı grubuna göre oranları, mola sayısı, süre ve limit aşımı, ortalama hizmet süreleri, ortalama çağrı gruplarına göre oranları, çağrılarının ve çağrı gruplarının bölgelere göre (alan koduna göre) dağılımı gibi kriterler bazında raporlama yapılabilmelidir
- 6.3.4.**Agent'ların aktiviteleri kronolojik olarak loglar aracılığı ile gözlenebilmelidir.
- 6.3.5.**Farklı Agent uzman gruplarına tanımlı olan Agent'ları bir araya getiren Agent grupları oluşturulup bu gruplar ile ilgili raporlar almabilmelidir (Örneğin farklı uzman gruplarda çalışan yeni işe başlamış Agent'lar ile ilgili rapor oluşturmak gibi vb.).
- 6.3.6.**Bir Agent grubundan başka bir Agent grubuna transfer edilen Agent'lara ait raporlar kesintisiz olarak Agent bazında alınabilmelidir.
- 6.3.7.**Agent performans raporlaması yapılabilmelidir.
- 6.3.8.**Tanımlanacak olan özel tanımlar aracılığı ile çağrılarının içerikleri ile ilgili raporlar alınabilmelidir.
- 6.3.9.**Yapılan tüm görüşmeler ve bu görüşmelerden alınan sonuçlar düzenli bazda raporlanacaktır.
- 6.3.10.** Tanımlanmış farklı servis seviyeleri bazında bilgiler raporlanabilmelidir.
- 6.3.11.** Çağrılarının ne kadar zaman içinde yanıtlandığı bilgileri raporlanabilmelidir.
- 6.3.12.** Raporlama sisteminin kullandığı veritabanı belirtilmelidir.
- 6.3.13.** Raporlama Sistemi tüm çağrı kanallarının (Telefon, E-mail, SMS, Web, WhatsApp vb.) raporlamalarının ortak bir arayüzden görülebilmesi için e-mail ve web çağrılarının raporlandığı raporlama sistemi ile veri paylaşımı yapabilmelidir.
- 6.3.14.** Abandone call raporu arayan tel numarası bazında gün sonunda iletilmelidir. İletilen abandon çağrılar outbound dialer sistemine / SMS sistemine yüklenebilmeli, geri arama / SMS gönderimi yapılabilmesi ve bu aramaların / SMS gönderimlerinin sonuçları raporlanabilmelidir. (İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ SMS operatörü entegrasyon bilgilerini paylaşacaktır.)

6.4. Yönetici (Supervisor) Arayüzü

Mevcut kullanılan arayüz incelendikten sonra aşağıdaki maddeler çerçevesinde geliştirmeler yapılmalıdır.

- 6.4.1.**Supervisor'lar arayüz ekranı üzerinden çağrıyönetim senaryosunun yönlendirme değişikliklerini yapabilmelidir.
- 6.4.2.**Supervisor'lar raporları diğer Windows uygulamalarına aktarabilmelidir. (Örneğin Excel, Pdf vb).
- 6.4.3.**Gerektiğinde Supervisor'lar yönetim ekranı aracılığı ile yeni anonlar kaydedip sisteme ekleyebilmelidir.
- 6.4.4.**Supervisor'lar yönetim ekranı aracılığı ile yetenek grupları arasında istedikleri zaman Agent transferi yapabilmelidir.

7. KURULUM

- 7.1. Teklif edilen Çağrı Merkezi hizmeti İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin belirlediği/mevcut olan merkezde yapılandırılacaktır. Fiziki altyapı imkânları İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ tarafından salanacak olup, mevcut kurulu sistemlerin kontrolleri sonrası geliştirilebilir yönleri karşılıklı olarak görüşüldükten sonra geliştirme kararları alınır.
- 7.2. Uzaktan, Hibrit, Yarı Hibrit ve Yerinde çalışma koşullarına uyum sağlayabilecek şekilde konumlandırma ve planlama gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Çağrı Merkezi Agent'larının farklı lokasyonlarda çalışmaları, çalışmalarını engelleyici bir engel bulunmamasının sağlanması sorumluluğu Yüklenici'ye aittir.
- 7.3. Projenin kullanıma geçirilmesi süresi sözleşmenin imzalanmasından itibaren 21 gündür.
- 7.4. Yüklenici firma, teklifi ile birlikte, proje iş planını detayları ile birlikte sunacaktır.
- 7.5. Mevcut sistemler üzerinde bir geliştirme/güncelleme önerisi sunulacak ise kurulum, konfigürasyon ve geliştirme/uygulama dokümantasyonu yüklenici firma tarafından sağlanacaktır.
- 7.6. Yüklenici firma, Yedekleme ve arşivleme konusunda detaylı bir dokümantasyon sunmalıdır.

8. EĞİTİM VE DOKÜMANTASYON

- 8.1. **Agent'lara Verilecek Eğitim:** Çağrı merkezi dili, telefonda iletişimin zorluğu nedeni ile kendine münhasır birtakım dinamiklerle şekillenmektedir. Günlük konuşma dilinden uzak, profesyonel iletişim esaslarına dayalı ve nihayetinde müşteri/üye memnuniyetine dayalı hizmet verilmesi, çalışanların kurum kültürüne uygun çağrı yönetimi sergilemesi hedeflenmektedir. Bu çerçevede etkin iletişim tekniklerinin çağrı merkezi çalışanlarınca kullanılması gerekmektedir. Agent'lara verilecek bu eğitimde, teorik konuların dışında çağrı merkezi çalışanlarının daha önce yaptıkları görüşmeler üzerinden hatalar tespit edilerek, gerçek çağrı merkezi konuları üzerinden simülasyon görüşmeleri yapılmalıdır. Ayrıca Agent'lara yönelik; telefonda konuşma becerisi, şikâyet yönetimi, İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin beklentileri ve çalışanların görevleri, performans yönetimi, Agent yazılımının kullanılması konu başlıklarında eğitim verilecektir.
- 8.2. **Supervisor Eğitimi;** Çağrı merkezi çalışanlarının sevk ve idaresi, performansın takip edilmesi ve teknik alt yapının etkin bir şekilde kullanılması, genel çağrı merkezi dinamiklerine hakimiyeti vb. konuları kapsayacaktır.
- 8.3. **Sistem Yönetimi Eğitimi:** Yukarıda belirtilen eğitimler dışında Çağrı Merkezi'nin işletimi için gerekli görülen tüm eğitimler Yüklenici Firma tarafından Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı'nın ilgili personellerine verilmelidir.
- 8.4. Eğitimler Çağrı Merkezi Konusunda Profesyonel Firma/Firmalar tarafından İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin belirlediği lokasyonunda verilmelidir.
- 8.5. Firma tarafından verilecek eğitimler, kurulum ve geliştirme/uygulama

hizmetlerini takip eden teklif edilen sistemin bitirilme süresi içerisinde gerçekleştirilmelidir.

- 8.6. Yüklenici, ilgili eğitimler (tekrarlanabilir eğitimler dahil olmak üzere) için ek bir bedel talep etmeyecektir.
- 8.7. Yüklenici, Agent'ların eğitimine ve İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ hizmetlerine yönelik olarak bir kullanım kitabını bilabedel hazırlayacaktır.
- 8.8. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ'nin onayı sonrasında, hazırlanan kullanım kitabının dijital ve basılı kopyası teslim edilecektir.

9. DENEYİM ve REFERANS

- 9.1. Teklif veren firma, teklif ettiği çağrı merkezi hizmeti ile özel sektör (kamu kurumu olmayan diğer kuruluşlar) veya kamu kurumunda çağrı merkezi tedariki, kurulumunu başarılı bir şekilde tamamladığına dair en az 1'er (bire) belge sunabilmelidir.
- 9.2. Teklif veren firma, çalışan profili ve teknik destek grubunun, sertifikasyon ve uzmanlık deneyimlerini belirtmelidir.

İDARE

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

YÜKLENİCİ