

TG/128/01/2025

załącznik nr 2 do Ogłoszenia

Specyfikacja techniczna - Opis przedmiotu zamówienia

Nazwa oferowanego przedmiotu zamówienia (nazwa systemu, producent)	
---	--

I. Opis wymaganych funkcji:

Lp.	Opis (funkcje) wymagane (minimalne)	Potwierdzenie spełnienia wymagań TAK/NIE/.... (wpisać właściwe)
1.	Celem Aplikacji jest zintegrowane i profesjonalne wsparcie Usługobiorcy w prowadzeniu komunikacji z pacjentami i klientami oraz ich obsłudze, przy wykorzystaniu narzędzi dla rejestracji, wbudowanej telefonii VOIP, zintegrowanych źródeł kontaktu, statystyk dla managerów, analizy skuteczności kanałów marketingowych.	
2.	Korzystanie z Aplikacji przez Zamawiającego następuje drogą elektroniczną (on-line) za pośrednictwem sieci Internet z wykorzystaniem serwera Wykonawcy, na którym Aplikacja jest zainstalowana – usługa typu Software as a Service, poprzez przekaz danych, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.	
3.	Interface systemu dostępny z poziomu dowolnej przeglądarki www, komputerów stacjonarnych i laptopów.	
4.	Stała kontrola i analiza danych związanych ze zgłoszeniami Pacjentów z telefonicznych kanałów komunikacji.	
5.	Rejestracja statystyk odebranych, nieodebranych i wykonanych połączeń z analizą natężenia ruchu telefonicznego w przedziałach czasu.	
6.	Rejestracja rozmów telefonicznych w celu ich odsłuchania w razie skarg pacjentów lub personelu. Przechowywanie nagrań przez min 90 dni. Możliwość zgrywania nagrań rozmów po okresie 90 dni na zasoby Zamawiającego. Zapewnienie możliwości szyfrowania komunikacji głosowej z wewnątrz systemu	
7.	Możliwość zakładania kont użytkowników o definiowanym poziomie uprawnień (użytkownik systemu, manager, administrator).	
8.	Wizualizacja i określenie stanu rozmowy w czasie rzeczywistym.	
9.	Identyfikacja stanu połączenia przychodzącego i wychodzącego (połączenie odebrane, nieodebrane, w trakcie, rozłączenie na zapowiedzi głosowej).	

10.	Identyfikacja numeru telefonu oraz adresu mail Pacjenta kontaktującego się z Placówką.	
11.	Określenie statusu rozmowy/zgłoszenia na podstawie dowolnie sparametryzowanych statusów np.: umówiona wizyta, nieumówiona, komentarz, dlaczego nie ma wizyty.	
11.a	Podział statusów na statusy zamykające zgłoszenia lub pozostawiające je do dalszej obsługi np. przez innych użytkowników	
11.b	Widok statystyczny statusów z obsługi zgłoszeń zbiorczo z możliwością wybrania zakresu dat, użytkowników, rodzaju statusu	
12.	Możliwość wpisania notatki do każdego zgłoszenia.	
13.	Grupowanie rozmów przychodzących oraz innych form kontaktu (SMS, formularz, chat, mail) od tego samego pacjenta do momentu zamknięcia zgłoszenia odpowiednim statusem	
14.	Eksportowanie danych do plików zewnętrznych (plik xls).	
15.	Automatyczne przypisywanie konsultanta do danego zgłoszenia oraz możliwość śledzenia zmian konsultantów na poszczególnych etapach obsługi tego samego zgłoszenia	
16.	Możliwość oddzwonienia do pacjenta z poziomu interfejsu aplikacji (click/push to call).	
17.	Filtrowanie telefonów po statusie rozmowy.	
18.	Możliwość modyfikacji zdefiniowanych statusów powodów odwołania / rezygnacji / braku zainteresowania.	
19.	Automatyczna weryfikacja duplikatów zgłoszeń pacjentów (możliwość połączenia kilku zgłoszeń od pacjenta w jedno).	
20.	Podgląd historii kontaktu pacjenta z placówką.	
21.	Wizualna prezentacja statystyk w czasie rzeczywistym.	
22.	Widoczne źródło z którego przychodzi klient (telefon, formularz, chat, mail) oraz ścieżka kontaktu tj. na jaki numer kontaktowy dzwonił pacjent, jaki wybór w drzewie IVR został dokonany przez pacjenta, z jakiej strony pochodzi formularz lub chat	
23.	Podgląd listy połączeń aktualnie obsługiwanych przez rejestratorki.	
24.	Odrębne konta dla menadżerów placówek z możliwością wizualizacji wykresami, danych uzyskiwanych ze zintegrowanych źródeł.	
25.	Dostęp do danych statystycznych: średni czas oczekiwania odebrania połączeń, rozkład połączeń nieodebranych i odebranych, średnie czas oczekiwania w kolejce na połączenia, średni czas rozmowy.	
26.	Widok map cieplnych połączeń – rozkład godzinowy połączeń w poszczególnych godzinach i dniach.	
27.	Kolejkowanie ruchu przychodzącego.	
28.	System zapewnia nieograniczoną kolejkę połączeń – wielu pacjentów może zadzwonić w jednym czasie, wszyscy pacjenci usłyszą zapowiedź głosową oraz zostaną skierowani do kolejki połączeń oczekujących ze wskazaniem, w którym miejscu kolejki się znajdują	
29.	Wykonawca zapewni możliwość nagrania zapowiedzi głosowej przez profesjonalnego lektora (możliwość wyboru z min. 3 głosów)	
29.a	System	

30.	Możliwość importu bazy kontaktów z systemu HIS/Gabinetowego	
31.	Logowanie do konta użytkownika za pomocą loginu i hasła oraz możliwość uruchomienia uwierzytelniania dwuskładnikowego	
32.	Możliwość wyboru przez użytkownika aparatu telefonicznego, na którym się loguje (z którego stanowiska korzysta) w celu możliwości rotacji personelu w różnych stanowiskach rejestracji	
33.	System musi zapewniać możliwość odbierania zgłoszeń SMS	
34.	System zapewnia nieograniczoną kolejkę połączeń – wielu pacjentów może zadzwonić w jednym czasie i wszyscy pacjenci usłyszą zapowiedź głosową oraz zostaną skierowani do kolejki połączeń oczekujących ze wskazaniem, w którym miejscu kolejki się znajdują	
35.	Wdrożenie systemu: - analiza przedwdrożeniowa; - konfiguracja i parametryzacja telefonii i aparatów VOIP, - nagranie zapowiedzi głosowej w j. polskim; - utworzenie kont użytkowników VOIP; - konfiguracja kont użytkownika - szkolenie kadry	
36.	Możliwość integracji głosowej z centralami firm trzecich., np. (Innovaphone, Slican, Platan, Avaya, Panasonic).	
37.	Wykonawca jest przedsiębiorstwem wpisanym do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych. Proszę wpisać nr. RPT	RPT
38.	System umożliwia tworzenie listy zadań koordynatora w ramach opieki koordynowanej.	
39.	Chat tekstowy z pacjentem na stronie www	
39.a	Możliwość uruchomienia chatu do komunikacji pomiędzy konsultantami	
40.	System posiada możliwość uruchomienia formularza interaktywnego na stronie www (np. do zamawiania recept, odwołania wizyty, złożenia deklaracji) zintegrowany z systemem do obsługi zgłoszeń	
41.	Wykonawca zapewnia obsługę dedykowanego opiekuna	
43.	Gwarancja przez okres 60 miesięcy	

.....
Podpis Wykonawcy - podpisano elektronicznie