

ZESTAWIENIE PARAMETRÓW I WARUNKÓW WYMAGANYCH

Przedmiot zamówienia:

Wdrożenie oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego Call Center w tym IVR (Interactive Voice Response) oraz udostępnienie platformy do internetowej komunikacji z pacjentem w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym nr 5 im. św. Barbary w Sosnowcu wraz z 12 miesięczną gwarancją

1. Wykaz wymaganych funkcji systemu

OPROGRAMOWANIE

Nazwa oprogramowania

Producent

1. Dostarczony System jest rozwiązaniem umożliwiającym automatyczne odbieranie telefonów z centrali telefonicznej lub od SIP TRUNK operatora telekomunikacyjnego Zamawiającego.
2. System zapewnia funkcję wykonywania połączeń przez rejestratorki telefoniczne:
 - 1) manualne na numer z/spoza bazy danych systemu; do jednego lub wielu pacjentów
 - 2) automatyczne na numer z/spoza bazy danych systemu; do jednego lub wielu pacjentów.
3. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie w sieci LAN o prędkości przesyłania 100 Mb/s oraz sieci bezprzewodowej WLAN w standardzie minimum 802.11g.
4. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie na komputerach klasy PC, pamięć RAM 8 GB lub więcej, pod kontrolą systemu operacyjnego Windows 10, Windows 11 w domenie Windows.
5. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie w lokalizacjach zewnętrznych, połączonych do siedziby Zleceniodawcy łączem szyfrowanym o przepustowości min. 10 Mb/s.
6. Wszystkie moduły Systemu zaopatrzone są w graficzny interfejs użytkownika. Zapewniona jest praca w środowisku graficznym na wszystkich stanowiskach użytkowników.
7. System komunikuje się z użytkownikiem w języku polskim. Oprogramowanie narzędziowe oraz administracyjne może komunikować się z użytkownikiem w innych językach.
8. Oprogramowanie zapewnia sterowanie transferem połączenia przy pomocy IVR za pomocą kodów DTMF.
9. System zapewnia możliwość przesyłania komunikatów głosowych w formie plików WAV i zarządzanie nimi.
10. System umożliwia ustawienie komunikatu informującego o szacowanym czasie oczekiwania na odebranie połączenia.
11. System umożliwia ustawienie komunikatu informującego o zajmowanym miejscu w kolejce połączeń oczekujących.
12. System posiada możliwość utworzenia profili pracy administratora Systemu, kierownika oraz rejestratorki telefonicznej.
13. System z poziomu uprawnień administratora umożliwia tworzenie nowych kont użytkowników.
14. System nie posiada ograniczeń w zakresie liczby poszczególnych kont użytkowników o profilach: kierownik i rejestratorka telefoniczna.
15. System zapewnia logowanie poszczególnych użytkowników do Systemu call center na podstawie indywidualnego konta i hasła.

16. System zapewnia podział (w zależności od funkcji) profili rejestratorek telefonicznych na:
 - 1) rozmowy przychodzące i wychodzące
 - 2) tylko rozmowy wychodzące.
17. System umożliwia nagrywanie wszystkich rozmów w formacie WAV. Nagrania przechowywane są w infrastrukturze Zamawiającego w siedzibie Szpitala.
18. System z poziomu uprawnień administratora i kierownika umożliwia generowanie raportów w celu bieżącej analizy pracy Systemu call center.
19. System umożliwia wyeksportowanie zawartości tabeli (raportu) do pliku Excel, PDV, CSV.
20. System zapewnia rozdzielanie połączeń telefonicznych pomiędzy rejestratorów w następujących schematach:
 - przekazanie połączenia do rejestratora, który jako ostatni obsługiwał połączenia przychodzące,
 - przekazania połączenia do rejestratora, który spośród wszystkich ma najmniej odebranych połączeń,
 - losowe przekazywanie połączeń do rejestratorów,
 - przekazywanie połączeń w wyznaczonej kolejności. W przypadku omięcia kolejki dany rejestrator zmienia miejsce w kolejce i jako pierwszy odbiera nowe połączenie,
 - przekazywanie połączeń w kolejności zalogowania rejestratora do Systemu.
21. System zapewnia możliwość zaimportowania bazy danych pacjentów z systemu HIS oraz jej przechowywanie w bazie danych dostępnej w oprogramowaniu call center.
22. System zapewnia ciągle monitorowanie pracy rejestratorek telefonicznych poprzez:
 - 1) panele raportowe (liczbowe i graficzne),
 - 2) zestawienia numeryczne,
 - 3) podgląd statusu rejestratorki telefonicznej w Systemie (aktywny/nieaktywny).
23. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do generowanych na bieżąco statystyk w przedziale godzinowym z zakresu połączeń przychodzących, z podziałem na:
 - liczbę połączeń przychodzących obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia
 - szacowaną liczbę rejestratorek telefonicznych potrzebnych do obsłużenia wszystkich połączeń
 - wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach).
24. System zapewnia użytkownikowi o typie kierownik wgląd w raporty graficzne z bieżącego dnia w zakresie:
 - czasu oczekiwania pacjenta na odebranie połączenia przychodzącego
 - czasu trwania połączeń przychodzących i wychodzących
 - wykresu godzinowego dla połączeń przychodzących (w podziale na odebrane i nieodebrane)
 - wykresu godzinowego dla połączeń wychodzących (w podziale na dodzwonione i niedodzwonione)
 - wskaźnika odbieralności.
25. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do statystyk z bieżącego dnia w podziale na:
 - liczbę połączeń przychodzących obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących
 - liczbę połączeń wychodzących odebranych przez pacjenta
 - liczbę wszystkich wykonanych połączeń wychodzących
 - liczbę wysłanych wiadomości SMS
 - liczbę połączeń nieodebranych połączeń z unikalnych numerów telefonów, na które podjęto próbę oddzwonienia
 - liczbę połączeń nieodebranych połączeń z unikalnych numerów telefonów, na które należy oddzwonić
 - liczbę połączeń skonsultowanych przez rejestratorki z personelem medycznym Zamawiającego, oddzwonionych do pacjenta
 - liczbę połączeń wymagających konsultacji rejestratorki z personelem medycznym Zamawiającego i oddzwonienia do pacjenta.

26. System zapewnia użytkownikowi o typie kierownik wgląd w dane historyczne komunikacji: z pacjentami, z osobami spoza bazy danych oprogramowania / z numerami wewnętrznymi placówki Zamawiającego, z okresu maksymalnie do miesiąca w zakresie:
- połączeń przychodzących (wszystkich, odebranych, nieodebranych, oddzwonionych, wymagających konsultacji, skonsultowanych, problematycznych oraz długich – trwających powyżej 3 minut) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy
 - połączeń wychodzących (wszystkich, wydzwonionych, zaplanowanych, krótkich połączeń – trwających poniżej 10 sekund, braku połączenia, problematycznych oraz długich – trwających powyżej 3 minut) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy
 - wiadomości SMS (wszystkich, wysłanych, błąd wysyłki, odebranych)
 - zbiorczych list pozycji do wydzwonienia stworzonych przez rejestratorki telefoniczne (zrealizowanych, niezrealizowanych) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy
 - zbiorczych list telefonów zrealizowanych przez rejestratorki w ramach list pozycji do wydzwonienia, wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy
 - z opcją przeszukiwania wyników na podstawie dowolnej frazy.
27. Funkcja kierownika zapewnia możliwość bieżącego śledzenia pracy rejestratorek telefonicznych, obejmującego m.in.:
- 1) liczbę odebranych połączeń w podziale na poszczególne dni,
 - 2) liczbę odebranych połączeń w podziale na poszczególne godziny,
 - 3) łączny czas trwania prowadzonych rozmów,
 - 4) godziny zalogowania i wylogowania z Systemu,
 - 5) długości przerw w pracy w Systemie,
 - 6) maksymalny czasu trwania rozmowy,
 - 7) średniego czasu trwania rozmowy,
 - 8) liczbę połączeń oczekujących na odebranie.
28. Funkcja kierownika zapewnia możliwość zapoznania się ze statusem pracy poszczególnych telefonistek w postaci panelu graficznego obejmującego informacje na temat:
- 1) pracownik niezalogowany,
 - 2) pracownik zalogowany,
 - 3) pracownik prowadzący rozmowę,
 - 4) pracownik na przerwie.
29. System przedstawia dla użytkownika o typie kierownik wykres formie graficznej wszystkich zdarzeń z bieżącego dnia dotyczących połączeń, wiadomości SMS, logowań na dany typ konta oraz przerw w rozbiciu na poszczególne rejestratorki telefoniczne.
30. Oprogramowanie wyświetla użytkownikowi o typie kierownik powiadomienia systemowe wyróżnione kolorystycznie w zależności od rodzaju komunikatu (ostrzeżenie, informacyjna, sukces) dotyczące efektywności zespołu call center lub infrastruktury technicznej.
31. System umożliwia użytkownikowi o typie kierownik odsłuchanie nagranych rozmów bez konieczności pobierania ich na dysk w podziale na:
- połączenia z ostatniej godziny
 - połączenia przychodzące i wychodzące z dziś
 - połączenia przychodzące długie (trwające powyżej 3 minut) z bieżącego dnia
 - połączenia przychodzące oznaczone przez rejestratorki jako problemowe z bieżącego dnia.
32. System zapewnia możliwość utworzenia dowolnej liczby kolejek oczekujących połączeń w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego.
33. System zapewnia dla kierownika funkcję szybkiego analizowania zajętości/statusu poszczególnych kolejek komunikacyjnych oraz przypisanych do nich rejestratorek np.:
- 1) nazwa kolejki,
 - 2) liczba prowadzonych w danej chwili rozmów w kolejce,
 - 3) liczba połączeń oczekujących w danej kolejce,
 - 4) liczba połączeń w danym dniu w podziale na odebrane i nieodebrane w danej kolejce,
 - 5) maksymalny i średni czasu oczekiwania na połączenie w danej kolejce,
 - 6) suma czasów wszystkich połączeń w danej kolejce.

34. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik wyświetlenie w formie graficznej statystyk poszczególnych rejestratorek z bieżącego dnia w podziale na:
- wszystkie połączenia
 - połączenia przychodzące
 - połączenia wychodzące
 - średni czas połączenia
 - czas na przerwie
 - z opcją sortowania wyników malejąco i rosnąco
 - z możliwością pokazania / ukrycia słupka ze średnią wartością dla całego zespołu.
35. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik wyświetlenie w formie wykresu dziennej aktywności rejestratorki w czasie w porównaniu do statystyk całego zespołu callcenter , obejmujących:
- 1) wszystkie połączenia
 - 2) połączenia przychodzące
 - 3) połączenia wychodzące
 - 4) średni czas połączenia
 - 5) czas na przerwie
 - 6) wraz z opcją sortowania wyników rosnąco, malejąco oraz wyświetlenia słupka ze średnią wartością dla całego zespołu.
36. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do statystyk w przedziale dziennym z zakresu połączeń przychodzących, z podziałem na:
- liczbę połączeń przychodzących obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia
 - szacowaną liczbę rejestratorek telefonicznych potrzebnych do obsłużenia wszystkich połączeń
 - wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach)
 - z opcją eksportu do pliku PDF.
37. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do statystyk w przedziale tygodniowym z zakresu połączeń przychodzących, z podziałem na:
- liczbę połączeń przychodzących obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia
 - szacowaną liczbę rejestratorek telefonicznych potrzebnych do obsłużenia wszystkich połączeń
 - wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach)
 - z opcją eksportu do pliku PDF wraz z harmonogramem pracy rejestratorek.
38. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do statystyk w przedziale miesięcznym z zakresu połączeń przychodzących, z podziałem na:
- liczbę połączeń przychodzących obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia
 - wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach)
 - z opcją eksportu do pliku PDF.
39. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik dostęp do statystyk w przedziale rocznym z zakresu połączeń przychodzących i wychodzących, z podziałem na:
- liczbę połączeń obsłużonych przez rejestratorki telefoniczne
 - liczbę wszystkich połączeń w danym miesiącu
 - wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach)
 - średni czas oczekiwania pacjenta na rozmowę
 - średni czas trwania połączenia
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia na danym typie konta
 - z opcją eksportu do pliku PDF.

40. System umożliwia pokazanie kierownikowi w sposób graficzny następujących danych:
 - 1) liczba połączeń w podziale na czas oczekiwania na rozmowę z agentem,
 - 2) liczba zrealizowanych połączeń, których długość znajduje się w dedykowanym przedziale czasowym,
 - 3) całkowita liczba połączeń z podziałem na połączenia odebrane i nieodebrane w odstępach godzinnych,
 - 4) liczba odebranych połączeń w stosunku do nieodebranych w danym dniu.
41. System zapewnia funkcję generowania raportów w postaci PDF. Obszar raportów obejmuje:
 - 1) liczbę połączeń z podziałem na odebrane, nieodebrane, średni czas oczekiwania na połączenia oraz wskaźnik nieodebrania,
 - 2) łączny czas trwania połączeń,
 - 3) łączny czas oczekiwania na połączenia z rejestratorką telefoniczną,
 - 4) liczbę połączeń dla jednej lub wybranych rejestratorek telefonicznych,
 - 5) łączny czas przerwy dla jednej bądź wybranych rejestratorek telefonicznych.
42. System zapewnia funkcję otrzymania raportów PDF na wcześniej zdefiniowany adres e-mailowy.
43. System zapewnia funkcję otrzymania raportów PDF na wcześniej zdefiniowany adres e-mailowy w różnych przedziałach częstotliwości wysyłki, tj. dziennych raportów, bądź tygodniowych, bądź miesięcznych.
44. System zapewnia funkcję wprowadzania wewnętrznych dokumentów w formatach pdf, doc, jpg, xls, docx, xlsx, stanowiących zbiór informacji dla rejestratorki telefonicznej, ich dodawanie oraz grupowanie tematyczne w nadrzędnych katalogach.
45. System zapewnia funkcję ustawienia priorytetów dla dokumentów, przechowywanych i udostępnianych rejestratorkom telefonicznym w wewnętrznym katalogu dokumentów.
46. System zapewnia funkcję edycji atrybutów dokumentów i katalogów: nazwy, opisu, priorytetu.
47. System zapewnia funkcję wyszukiwania dokumentów PDF wg np.: nazwy, opisu lub typu pliku.
48. System zapewnia funkcję zarządzania strukturą dokumentów w postaci przeciągnij-upuść.
49. System zapewnia funkcję 'Archiwum nagrań' z listą wszystkich nagranych rozmów przeprowadzonych przez rejestratorki telefoniczne. Nagrania przechowywane są w infrastrukturze Zamawiającego w siedzibie Szpitala.
50. System zapewnia kierownikowi funkcję odsłuchiwania rozmów z pacjentami bez konieczności pobierania ich na dysk.
51. System zapewnia funkcję wyszukania nagrania za pomocą filtrów:
 - 1) data rozpoczęcia i zakończenia,
 - 2) numer rejestratorki telefonicznej,
 - 3) rodzaju kolejki,
 - 4) identyfikator pacjenta (PESEL bądź inny unikalny identyfikator pacjenta)
 - 5) numer telefonu.
52. System posiada funkcję tworzenia, edycji zawartości, grupowania tematycznego oraz zarządzania strukturą w postaci przeciągnij-upuść odpowiedzi (informacji dla rejestratorek telefonicznych na temat zasad przyjmowania pacjentów w placówce Zamawiającego) przez użytkownika o profilu Kierownik.
53. Oprogramowanie umożliwia użytkownikowi o typie kierownik tworzenie, edycję, usuwanie wiadomości SMS oraz zarządzania ich strukturą w postaci przeciągnij-upuść.
54. System zapewnia z poziomu użytkownika o typie kierownik możliwość zarządzania edytowalnością treści wiadomości SMS przez rejestratorki telefoniczne.
55. Oprogramowanie pozwala użytkownikowi o typie kierownik na tworzenie listy kontaktów do przełączania połączeń przez rejestratorki telefoniczne oraz zarządzania ich strukturą w postaci przeciągnij-upuść.

56. System umożliwia wygenerowanie danych statystycznych na temat przerw poszczególnych rejestratorek z rozróżnieniem długości trwania poszczególnych przerw oraz całkowitej sumy przerw dla każdej telefonistki.
57. System umożliwia wygenerowanie danych statystycznych porównujących dwa zdefiniowane okresy w postaci graficznej (wykres słupkowy lub kołowy) odnośnie:
 - 1) liczby połączeń,
 - 2) czasu oczekiwania na połączenie,
 - 3) długości rozmów.
58. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat czasu trwania połączeń przychodzących i wychodzących w podziale na poszczególne rejestratorki lub poszczególne kolejki.
59. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat czasu oczekiwania na połączenie zarówno dla rozmów przychodzących i wychodzących, jak i dla poszczególnych kolejek.
60. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat liczby połączeń przypadających na wybraną rejestratorkę, zarówno przychodzących jak i wychodzących.
61. System umożliwia kierownikowi funkcję manualnego wysłania masowej wiadomości SMS do wielu odbiorców poprzez wygenerowanie pliku CSV z danymi odbiorców z bazy danych systemu medycznego lub skopiowanie listy numerów telefonów odbiorców z systemu medycznego.
62. System umożliwia kierownikowi funkcję manualnego wysłania masowej wiadomości SMS do wielu odbiorców z obsługą numerów PESEL.
63. System umożliwia kierownikowi funkcję tworzenia automatycznych kampanii informacyjnych do pacjentów poprzez kanały:
 - 1) telefoniczne
 - 2) SMS'owe
 - 3) e-mail
64. System umożliwia kierownikowi funkcję tworzenia kampanii informacyjnych wychodzących do pacjentów (telefonicznej, SMS'owej, e-mailowej) ze szczegółowym określeniem następujących parametrów:
 - 1) nazwa kampanii
 - 2) wybranie pliku źródłowego z danymi pacjentów przypisanych do kampanii
 - 3) wprowadzenie opisu kampanii
 - 4) wybór rodzaju kampanii (telefoniczna, SMS, e-mail)
 - 5) data realizacji kampanii, godziny realizacji, liczba prób kontaktu
65. System umożliwia kierownikowi zacytowanie bazy danych pacjentów na potrzeby kampanii wychodzącej w postaci pliku tekstowego o określonej strukturze.
66. System umożliwia kierownikowi przygotowanie wzorów szablonów do konkretnej kampanii SMS oraz e-mail.
67. System umożliwia automatyczne wysyłanie wiadomości SMS o treści informacyjnej na numery telefoniczne pacjentów, którzy nie uzyskali połączenia.
68. System umożliwia kierownikowi przygotowanie treści szablonu SMS, który może być automatycznie wysyłany na numery telefoniczne pacjentów, którzy nie uzyskali połączenia.
69. System zapewnia kierownikowi graficzny interfejs, wskazujący krok po kroku etapy tworzenia kampanii informacyjnej skierowanej do pacjentów.
70. System umożliwia wysyłkę SMS w ramach ustalonego w umowie limitu do jednego lub wielu odbiorców z/spoza bazy danych.
71. System umożliwia zastąpienie nr telefonu nadawcy SMS, nazwą nadawcy (do 11 znaków).
72. System zapewnia wysoką dostępność usługi wysyłki wiadomości SMS dzięki obsłudze dwóch niezależnych instancji serwerów komunikujących się z operatorem telekomunikacyjnym.

73. System umożliwia kierownikowi podczas tworzenia kampanii dla pacjentów podgląd statystyk połączeń w podziale na godziny z ostatnich 10 dni w celu dostosowania terminu realizacji kampanii do aktywności telefonicznej placówki.
74. Po każdej przeprowadzonej z pacjentem rozmowie System umożliwia automatyczne wysyłanie do pacjenta wiadomości SMS o treści zawierającej prośbę o ocenę obsługi telefonicznej (ankieta satysfakcji pacjenta).
75. System umożliwia dostosowanie do potrzeb Zamawiającego automatycznie wysyłanych wiadomości SMS o treści zawierających prośbę o ocenę obsługi telefonicznej (ocena satysfakcji pacjenta) w zakresie:
 - 1) wyboru odpowiedniej skali ocen
 - 2) zadawanych w ankiecie pytań
 - 3) zamieszczonego w widoku wiadomości SMS logo Szpitala
76. System umożliwia generowanie raportów dotyczących automatycznie wysyłanych wiadomości SMS o treści zawierających prośbę o ocenę obsługi telefonicznej (ocena satysfakcji pacjenta) w zakresie:
 - 1) liczby wysłanych do pacjentów SMS zawierających ankietę satysfakcji pacjenta
 - 2) liczby wypełnionych przez pacjenta ankiet zwrotnych
 - 3) statystyk dotyczących wyników zebranych na podstawie wypełnionych ankiet satysfakcji pacjenta
77. System zapewnia funkcję dostępu do konta rejestratorki telefonicznej na podstawie indywidualnego loginu i hasła.
78. System zapewnia funkcję automatycznego odbierania połączeń przez rejestratorki telefoniczne.
79. System zapewnia funkcję informowania w formie graficznej o połączeniu przychodzącym (ikona graficzna + informacja tekstowa).
80. System zapewnia funkcję informowania o długości bieżącego połączenia z pacjentem.
81. System zapewnia funkcję informowania rejestratorki o czasie oczekiwania pacjenta w kolejce w momencie odebrania połączenia.
82. System zapewnia funkcję informowania w formie graficznej/kolorystycznej o liczbie połączeń przychodzących oczekujących na odebranie (użycie kolorów, tj. czerwonego – sytuacja krytyczna, kolor pomarańczowy – sytuacja ostrzegawcza, kolor zielony – sytuacja normalna).
83. System zapewnia funkcję identyfikacji numeru rozmowy podczas połączenia przychodzącego.
84. System zapewnia funkcję porównania zidentyfikowanego numeru rozmowy z zawartością bazy danych i automatyczne przyporządkowanie pacjenta do połączenia (wymagane potwierdzenie przez Agenta).
85. System zapewnia funkcję dokumentowania przychodzących połączeń poprzez formularz umożliwiający wpisanie określonych danych np.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adresu e-mail, identyfikator pacjenta w systemie medycznym (ID HIS), numer dokumentu obcokrajowca w przypadku braku numeru PESEL, pola tekstowego na notatki, pola tekstowego na konsultację, wybór tematu rozmowy.
86. System zapewnia funkcję przypomnienia o wypełnieniu formularza w formie informacji tekstowej.
87. System zapewnia funkcję zapisywania formularza w celu dokumentowania połączeń przychodzących oraz utworzenia bazy pacjentów.
88. System zapewnia funkcję informowania o zapisaniu wypełnionego formularza przez ukrycie informacji tekstowej.
89. System zapewnia funkcję aktualizacji danych pacjenta poprzez edycję formularza.
90. System zapewnia funkcję autouzupelnienia formularza po wpisaniu numeru PESEL na podstawie bazy danych systemu.

91. System umożliwia zapisanie połączenia przychodzącego jako konsultację poprzez wpisanie podczas rozmowy w polu Konsultacja treści zapytania pacjenta.
92. Oprogramowanie z poziomu rejestratorce telefonicznej umożliwia oddzwonienie na połączenie w ramach stworzonego zapytania i manualnej oraz automatycznej zmiany jego statusu.
93. System z poziomu rejestratorce telefonicznej posiada funkcję oznaczenia tematyki rozmowy w ramach połączeń przychodzących.
94. Oprogramowanie zapewnia z poziomu użytkownika o typie kierownik generowanie raportu w zakresie poszczególnych tematów rozmów oznaczonych przez rejestratorce telefoniczne.
95. Oprogramowanie z poziomu rejestratorce telefonicznej umożliwia wybór spośród kilku dostępnych wiadomości SMS ustalonych przez Zamawiającego i wysłanie wiadomości SMS podczas trwania rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym innym momencie.
96. System z poziomu rejestratorce telefonicznej umożliwia wysłanie wiadomości SMS do pacjenta/wielu pacjentów lub na dowolny numer telefonu spoza bazy danych.
97. System z poziomu rejestratorce telefonicznej umożliwia edycję treści wiadomości SMS.
98. Oprogramowanie zapewnia z poziomu rejestratorce telefonicznej wysłanie wiadomości e-mail podczas trwania rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym innym momencie.
99. Oprogramowanie z poziomu rejestratorce telefonicznej zapewnia podczas rozmowy, po uzupełnieniu danych pacjenta: określenie płci, wieku oraz wyświetlenie ikony symbolizującej wystąpienie problemu z tym pacjentem podczas rozmów historycznych (jeżeli kiedykolwiek wystąpił).
100. System zapewnia z poziomu użytkownika o typie rejestratorce funkcję automatycznego budowania listy połączeń nieodebranych i umożliwia natychmiastowe oddzwonienie.
101. System posiada funkcję szybkiego podglądu przez rejestratorkę telefoniczną 10 ostatnich interakcji z wybranym pacjentem w zakresie komunikacji telefonicznej i SMS'owej. Funkcja powinna być dostępna w trakcie rozmowy z pacjentem.
102. System posiada funkcję wyświetlenia przez rejestratorkę telefoniczną wszystkich historycznych interakcji z wybranym pacjentem w zakresie komunikacji telefonicznej i SMS'owej. Funkcja powinna być dostępna w trakcie rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym momencie.
103. System zapewnia rejestratorce telefonicznej przełączenie połączenia do innej rejestratorce lub na dowolny numer telefonu (w tym numer komórkowy i wewnętrzny placówki), do lekarza posiadającego konto typu Agent lub na dowolny numer telefonu oraz do grupy lekarzy.
104. System zapewnia funkcję dla rejestratorce telefonicznej edycji danych pacjenta w trakcie rozmowy telefonicznej, jak również w dowolnym innym momencie.
105. Oprogramowanie umożliwia rejestratorce telefonicznej zawieszenie trwającej rozmowy.
106. Oprogramowanie umożliwia rejestratorce telefonicznej zbudowanie zbiorczej listy pacjentów do wydzwonienia celem realizacji połączeń wychodzących przez zespół rejestracji telefonicznej.
107. System zapewnia funkcję stałej widoczności skryptu.
108. System zapewnia funkcję wyświetlania wybieranej przez Agenta zawartości skryptu.
109. System zapewnia funkcję przeszukiwania zawartości skryptu.
110. System zapewnia funkcję filtrowania dokumentów wg daty dodania, nazwy, opisu oraz priorytetu.

111. System zapewnia funkcję wyszukiwania dokumentów po danym słowie występującym w opisie dokumentu.
112. System zapewnia funkcję informowania o dodaniu nowego dokumentu w postaci powiadomienia systemowego w wewnętrznym komunikatorze.
113. System zapewnia funkcję generowania statystyki połączeń widocznej na ekranie rejestratorki telefonicznej obejmującej:
- 1) liczbę połączeń obecnie trwających oraz połączeń oczekujących w kolejce,
 - 2) liczbę pacjentów oczekujących na połączenie,
 - 3) liczbę pacjentów, którzy rozłączyli się podczas oczekiwania na połączenie,
 - 4) średni czas oczekiwania na połączenie w kolejce,
 - 5) najdłuższy czas oczekiwania na połączenie,
 - 6) sumę czasów przerw danej rejestratorki telefonicznej
 - 7) godzinę zalogowania danej rejestratorki telefonicznej
- Dla połączeń odebranych danej rejestratorki:
- 1) liczbę połączeń danej rejestratorki telefonicznej
 - 2) całkowity czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej
 - 3) czas najdłuższego połączenia danej rejestratorki telefonicznej
 - 4) średni czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej
- Dla połączeń wychodzących:
- liczbę wszystkich połączeń wychodzących danej rejestratorki telefonicznej
 - liczbę połączeń zrealizowanych przez daną rejestratorkę telefoniczną
 - całkowity czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej
 - średni czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej.
114. System zapewnia funkcję generowania statystyki połączeń widocznej na ekranie rejestratorki – z opcją pokazywania lub chowania panelu statystycznego.
115. System zapewnia zmianę trybu pracy: przerwa, powrót z przerwy.
116. System zapewnia możliwość szybkiej zmiany konta rejestratorki.
117. System zapewnia rejestratorce dostęp do kalendarza z funkcją generowania notatek oraz wydarzeń.
118. System zapewnia rejestratorce dostęp do instrukcji w zakresie obsługi głównych funkcji systemu.
119. System zapewnia rejestratorce telefonicznej wgląd w aktywność (zapis wszystkich połączeń telefonicznych i SMS) swoją lub całego zespołu call center z wybranego przedziału czasowego (dzień, tydzień, miesiąc) wraz ze statusem połączenia / wysyłki SMS:
- 1) Odebrane
 - 2) Nieodebrane (opcja dostępna wyłącznie dla aktywności całego zespołu call center)
 - 3) Oddzwonione
 - 4) Do konsultacji
 - 5) Skonsultowane
 - 6) Wydzwonione
 - 7) Zaplanowane
 - 8) Krótkie połączenie
 - 9) Brak połączenia
 - 10) Wysłane
 - 11) Błąd wysyłki.
120. System zapewnia rejestratorce telefonicznej zapis szczegółów wszystkich połączeń / wysyłki SMS zrealizowanych przez rejestratorkę lub cały zespół call center z wybranego okresu (dzień, tydzień, miesiąc), tj.: powód kontaktu, temat rozmowy, status połączenia, godzina połączenia, czas trwania połączenia, treść konsultacji.
121. System zapewnia rejestratorce telefonicznej możliwość zaplanowania połączenia z pacjentem (w przypadku gdy pacjent nie może rozmawiać) w innym określonym podczas rozmowy z pacjentem terminie.

122. System zapewnia, w przypadku nieodebrania telefonu przez pacjenta, ponowne wydzwonicie pacjenta.
123. System zapewnia funkcję wyszukiwania pacjenta przez filtry: imię, nazwisko, PESEL, nr telefonu, nr ID pacjenta, nr dokumentu obcokrajowca.
124. System zapewnia funkcję niezwłocznego kontaktu z pacjentem wraz z możliwością wyboru sposobu kontaktu:
- 1) Zadzwoń na komórkę
 - 2) Zadzwoń na stacjonarny
 - 3) Wyślij SMS.
125. System zapewnia funkcję wyboru powodu kontaktu z rozwijanej listy, który jest automatycznie zapisywany w systemie oraz widoczny w podglądzie archiwum kontaktu z pacjentem.
126. System zapewnia funkcję alertu dotyczącego nadchodzącej kampanii, przypominającego rejestratorce o konieczności przelogowania się celem wykonywania połączeń wychodzących.
127. System zapewnia funkcję ręcznego zakończenia błędnego połączenia przez rejestratorkę (poczta głosowa itp.).
128. System zapewnia funkcję teleporady poprzez możliwość utworzenia kont dla lekarzy typu Agent w systemie lub przekierowania rozmów na dowolny numer telefonu.
129. System umożliwia lekarzowi będącemu użytkownikiem typu Agent:
- 1) Odbieranie połączeń od pacjentów, które zostały przekierowane przez zespół call center
 - 2) Telefonowanie do pacjentów
 - 3) Wysyłanie wiadomości SMS do pacjentów (w tym kodu do e-recepty i e-skierowania)
 - 4) Wgląd w archiwum komunikacji z pacjentem
 - 5) Wgląd w statystyki w zakresie liczby oczekujących pacjentów w kolejce, do której przypisany jest lekarz
 - 6) Identyfikację numeru telefonu pacjenta (w zależności od możliwości centrali telefonicznej Zamawiającego)
 - 7) Wyszukiwanie pacjenta w bazie danych systemu
 - 8) Przypisanie pacjenta do rozmowy
 - 9) Rozłączenie połączenia
 - 10) Przełączenie połączenia na dowolny numer telefonu, do zespołu call center, do danego lekarza lub grupy lekarzy
 - 11) Wstrzymanie połączenia
 - 12) Włączenie przerwy
 - 13) Wylogowanie się i zmianę hasła użytkownika
130. System umożliwia Administratorowi monitorowanie pracy Systemu.
131. System umożliwia Administratorowi zarządzanie drzewem IVR.
132. System umożliwia Administratorowi ustawianie komunikatów głosowych.
133. System umożliwia Administratorowi zarządzanie czasem pracy call center:
- ustawianie dni, gdy call center pracuje krócej,
 - ustawianie dni wolnych od pracy.
134. System umożliwia Administratorowi zarządzanie kolejkami:
- zarządzanie skryptami kolejek,
 - schemat przekazywania połączeń Agentom,
 - ustawienie funkcji „granie na czekanie”.
135. System umożliwia Administratorowi dodawanie przerw dla Agentów.

136. System umożliwia Administratorowi zarządzanie użytkownikami.
137. System umożliwia Administratorowi zarządzanie grupami użytkowników.
138. System oferuje dla użytkowników funkcję komunikatora wewnętrznego, umożliwiającego porozumiewanie się użytkowników w formie:
- 1) czatu prywatnego (szybkiej wiadomości prywatnej do jednego z użytkowników)
 - 2) rozmowy grupowej (wątku) pomiędzy wieloma użytkownikami
139. Komunikator wewnętrzny umożliwia użytkownikom:
- wysyłanie wiadomości natychmiastowych do dowolnego użytkownika systemu,
 - utworzenie rozmowy grupowej zawierającej dowolnych użytkowników systemu,
 - wyszukiwanie dowolnej frazy w wątkach/czatach, wyszukiwanie użytkowników,
 - określenie przez użytkownika o typie kierownik priorytetu tworzonej rozmowy grupowej,
 - prezentację priorytetu odpowiednim kolorem na liście wątków (priorytet niski – kolor zielony, średni – żółty, wysoki – czerwony),
 - prezentację u konkretnego użytkownika nieprzeczytanych przez niego wątków poprzez pogrubienie,
 - odpowiadanie na wiadomość w formie czatu,
 - wyświetlenie listy dostępnych i niedostępnych w danym momencie użytkowników,
 - wyświetlenie aktualnego statusu dostępnych użytkowników typu Agent (w trakcie rozmowy, oczekujący na rozmowę, na przerwie),
 - wyświetlenie informacji o liście użytkowników, którzy odczytali daną wiadomość (informacja zawiera imię i nazwisko użytkownika oraz moment wyświetlenia przez niego wiadomości),
 - zarchiwizowanie wątku przez użytkownika, który go utworzył (wątek zostaje przeniesiony do archiwum, a możliwość odpowiadania w nim zostaje wyłączona),
 - przywrócenie wątku z archiwum przez użytkownika, który go utworzył,
 - wyświetlanie powiadomień dotyczących nowych wątków lub odpowiedzi na trwające czaty z informacją o nadawcy wiadomości, nazwie wątku oraz czasie jej wysłania,
 - wyświetlanie dla rejestratorce licznika nieodczytanych wątków.
140. System posiada funkcję automatycznego rozłączania połączeń oczekujących w kolejce po godzinach pracy.

3. Zakres szkoleń oraz materiały szkoleniowe

Szkolenia, o których mowa poniżej będą realizowane przez Wykonawcę za pomocą środków do porozumiewania się na odległość.

1) **Zawansowane szkolenie personelu medycznego z zakresu komunikacji z pacjentem:**

Szkolenie zdalne z zakresu komunikacji z pacjentem dla personelu Zamawiającego:

- 1) Szkolenie przeprowadzone będzie w oparciu o wykłady oraz inne metody szkoleniowe, jak praca w grupach, case study, brainstorming i materiałów audiowizualnych.
- 2) Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z nawyków i postaw personelu medycznego.
- 3) Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z zakłóceń językowych.

- 4) Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów z uwzględnieniem typów osobowości.
- 5) Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów, w tym trudnego pacjenta, wzorowego pacjenta oraz niezadowolonego pacjenta.
- 6) Program szkoleniowy uwzględnia zagadnienia związane z tworzeniem pierwszego wrażenia oraz jego roli w budowaniu profesjonalnych relacji z pacjentem.
- 7) Program szkoleniowy uwzględnia zagadnienia związane ze stresem i wypaleniem zawodowym.
- 8) Program szkoleniowy uwzględnia ścieżkę pacjenta w placówce medycznej – cykl doświadczeń pacjenta uwzględniający kontakt telefoniczny, pierwszą wizytę, proces leczenia.
- 9) Program szkoleniowy uwzględnia podstawowe aspekty pracy głosem.
- 10) Program szkoleniowy uwzględnia elementy profesjonalnej obsługi klientów/pacjentów.
- 11) Program szkoleniowy uwzględnia zasady skutecznego pozyskiwania oraz przekazywania informacji w czasie rozmowy telefonicznej z pacjentem.
- 12) Program szkoleniowy uwzględnia zasady prowadzenia oraz kontrolowania rozmowy z pacjentem w różnych sytuacjach trudnych.
- 13) Program szkoleniowy uwzględnia kategorie zestawów możliwych zachowań w sytuacji konfliktowej z pacjentem.
- 14) Program szkoleniowy uwzględnia obszar prowadzenia sytuacji konfliktowych z pacjentem w sposób, który zminimalizuje wniesienie skargi oraz pozwoli na nawiązanie porozumienia.
- 15) Program szkoleniowy uwzględnia znaczenie osoby towarzyszącej w komunikacji z pacjentem.
- 16) Program szkoleniowy uwzględnia zasady rozmowy z następującymi typami pacjentów:
 - a. sangwinik,
 - b. melancholik,
 - c. flegmatyk,
 - d. choleryk,
 - e. trudny pacjent,
 - f. niezadowolony pacjent,
 - g. pacjent agresywny w sposób świadomy,
 - h. pacjent w złym stanie psychicznym,
 - i. pacjent rozkojarzony, niesłuchający,
 - j. pacjent przewlekle chory.
- 17) Program szkoleniowy zawiera schematy rozmów wraz z ich analizą (min 7 różnych rozmów uwzględniających różne typy pacjentów).
- 18) Program szkoleniowy zawiera wspomagające przykładowe zwroty w sytuacji przekazywania złych wiadomości.
- 19) Program szkoleniowy uwzględnia sposoby komunikacji z rozmówcą z uwzględnieniem przynależności generacyjnej.
- 20) Każdy uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w formie papierowej.

2) Materiały szkoleniowe

- 1) Materiały szkoleniowe muszą zawierać dokładny opis zagadnień, które są poruszane podczas szkolenia (opis powyżej)
- 2) Materiały szkoleniowe Wykonawcy muszą być pozytywnie zaopiniowane przez min. czternastu dyrektorów placówek medycznych.
- 3) Materiały szkoleniowe powinny posiadać co najmniej trzy artykuły nt. komunikacji z pacjentem przygotowane przez członków instytucji opiniodawczo-doradczej powołanej na mocy ustawy w zakresie używania i ochrony języka polskiego wraz ze zgodą na ich wykorzystanie.
- 4) Materiały szkoleniowe są własnością intelektualną firmy tworzącej/oferującej oprogramowanie do rejestracji telefonicznej.
- 5) Materiały szkoleniowe stanowią załącznik do oferty.

3) Szkolenie zdalne z obsługi telefonicznego systemu informacyjnego call center:

- 1) Szkolenia z zakresu Systemu podzielone na trzy obszary: szkolenie dla rejestratorek telefonicznych, kierownika oraz administratora.
- 2) Szkolenie dla kierownika i rejestratorów obejmuje wszystkie funkcje wymienione w Wykazie wymaganych funkcji systemu.

4) Szkolenie dla administratora obejmuje następujące zagadnienia:

- 1) Dodawanie nowych użytkowników:
 - a. Tworzenie kont rejestratorek,
 - b. Dodawanie kont SIP,
 - c. Przypisywanie rejestratorek do kolejek,
 - d. Dodawanie rejestratorek telefonicznych do grupy aktywnych użytkowników,
 - e. Zmiana grupy zarządzanej przez Kierownika.
- 2) Zarządzanie przekierowaniami:
 - a. Tworzenie kolejek.
- 3) Podstawowa konfiguracja systemu:
 - a. Zapowiedzi,
 - b. Ustawianie godzin pracy,
 - c. Tworzenie kont użytkowników,
 - d. Edycja kont użytkowników,
 - e. Tworzenie formularzy.

2. Wymagania sprzętowe

Słuchawki – 4 szt. wraz z adapterami cyfrowymi - 4 sztuki

model: ; producent:

- 1) Nagłowne
- 2) Na jedno ucho
- 3) Mikrofon na pałąku
- 4) Wyposażone w mikrofon służący do redukcji szumów otoczenia
- 5) Współpraca z technologią VoIP
- 6) Waga słuchawek nie więcej niż 80g
- 7) Wyposażone w kabel umożliwiający podłączenie do komputerów PC
- 8) Gwarancja jakości: min. 12 miesięcy

Jeżeli oferowany sprzęt nie spełnia wszystkich wymaganych parametrów granicznych oferta zostanie odrzucona bez dalszej oceny.

Oświadczamy, że oferowany, wyspecyfikowany powyżej sprzęt jest kompletny i będzie gotowy do użytkowania bez dodatkowych zakupów i inwestycji.

.....

Podpis Wykonawcy