

การบำรุงรักษาส่วนสนับสนุนการบริหาร Help Desk สำหรับใช้งานร่วมกับระบบบริหารจัดการเครือข่าย
ของสำนักงานควบคุมและบริหารโครงข่าย (Network Operating Center)

ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบส่วนสนับสนุนการบริหารจัดการบำรุงรักษาโครงข่ายของ สป.อว ใช้งานอยู่
เดิม ที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. ระบบโทรศัพท์แบบ IP Telephony รองรับการใช้งานดังนี้
 - 1.1 สายนอกแบบ ISDN ไม่น้อยกว่า 30 วงจร และวงจรสายใน แบบ H.323 ไม่น้อยกว่า 20 วงจร
 - 1.2 เครื่องโทรศัพท์ IP Phone สำหรับเจ้าหน้าที่ และหัวหน้างานรวมทั้งสิ้นจำนวน 30 ชุด
 - 1.3 เครื่องโทรศัพท์ IP Phone สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไป (Back Office) จำนวน 50 ชุด พร้อม Adapter สำหรับ IP Phone จำนวน 50 ชุด
 - 1.4 อุปกรณ์ L2 Network Switch จำนวน 1 ชุด
2. ส่วน Multimedia Contact Center ประกอบด้วยระบบต่างๆดังต่อไปนี้
 - 2.1 สามารถกระจายสายแบบอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution - ACD)
 - 2.2 สามารถรองรับการใช้งานเชื่อมต่อ Facebook Inbox
 - 2.3 ต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบ Call Flow (Design Tool) แบบ GUI (Graphic User Interface)
 - 2.4 ส่วนบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response-IVR)
 - 2.5 มีระบบ Outbound Campaign
 - 2.6 รองรับการโทรออกแบบ Progressive และ Preview
 - 2.7 สามารถ Import ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการโทรออกเพื่อสร้างเป็น Campaign ได้ในรูปแบบ Text file, CSV file หรือผ่าน ODBC ได้
 - 2.8 สามารถกำหนด Campaign ได้หลากหลายเงื่อนไข เช่น กำหนดวันเวลาเริ่มต้น หรือสิ้นสุด กำหนดให้ Repeat Call ได้ กำหนดให้มีการ Recall โดยกลับมาที่พนักงานรับสายคนเดิม หรือกลุ่มเดิมได้
 - 2.9 สามารถตั้งค่าความสำคัญ (Priority) ในการโทรออกได้ โดยดูจาก Prefix ของเลขหมาย โทรศัพท์ หรือจาก Campaign ได้
 - 2.10 สามารถบันทึกผลการโทรออกได้หลากหลาย และสามารถเลือกข้อมูลเดิมมาดำเนินการต่อได้ เช่น เลือกผลที่โทรไม่ติดมาโทรซ้ำ เป็นต้น
 - 2.11 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการ Campaign แบบ GUI ซึ่งสามารถจัดการ Campaign ได้แบบ Real Time
3. ส่วนบันทึกเสียง (Voice Recorder)
4. ระบบสามารถแสดงผล Dashboard ในรูปแบบ Web-based โดยสามารถเรียกดูหรือแสดงผลได้บนจอมอนิเตอร์ และจัดหา Supervisor License ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

1..... 2..... 3..... 4..... 5.....