

Çağrı Merkezi Hizmet Alım İhalesi Teknik Şartnamesi

İşbu şartnamede İstanbul Bilgi Üniversitesi "BİLGİ", teklif veren kuruluş ise "FİRMA" olarak anılacaktır.

1- Amaç

İstanbul Bilgi Üniversitesi tarafından yürütülmekte olan yüksek öğrenim faaliyeti ile ilgili olarak; İstanbul Bilgi Üniversitesi öğrencilerinin, mezunlarının, aday öğrencilerinin ve diğer kişilerin İstanbul Bilgi Üniversitesine telefon, e-posta, vb. iletişim araçları vasıtası ile yönelttikleri soru, talep ve problemlerin cevaplandırılmasına yönelik ihtiyacın Çağrı Merkezi ekibi ile karşılanması ve ilgili birimlere yönlendirilmesinin yanı sıra tüm telefon, e-posta, vb. görüşmelerinin tamamının Microsoft Dynamics CRM üzerinde kaydedilmesi ve gerektiği hallerde ilgili birimlere yönlendirilmesi

2- Kapsam

- a) FİRMA, İstanbul Bilgi Üniversitesi Çağrı Merkezi mevcut yapısı ile toplam 24 aylık süreçte minimum 9 Çağrı Merkezi Personeli İletişim Danışmanı ve 1 Yönetici sene içerisinde olmak üzere toplamda 10 kişilik ekip ile hizmet verecektir.
- b) Öğrenci, mezun, aday öğrenci, öğretmen, veli vb. kategorilere bilgilendirme hizmeti sunulacaktır.
- c) Dış arama, sms, e-posta, whatsapp vb. yollar ile tanıtım ve etkinlik gibi bilgilendirme süreçlerine destek olacaktır.
- d) Haftanın 7 günü, 08:30-21:00 saatleri aralığında iletişim hizmeti verilecektir. Genel telefonların yanıtlanması ve ilgili kişilere transfer hizmeti sağlanacaktır. Üniversite mesai gün ve saatlerini tek taraflı olarak her zaman değiştirme yetkisine sahiptir.
- e) Microsoft Dynamics CRM üzerinden gelen talepler kayıt altına alınacak ve gelen telefonlar bu sistem üzerinden birimlere yönlendirilebilecektir.
- f) Etkinlikler hakkında bilgilendirme ve LCV hizmeti verecektir.
- g) İstanbul Bilgi Üniversitesi'nin idari birimlerine gelen aktif öğrenci sorularını yanıtlama desteği verecektir.
- h) FİRMA, çağrı merkezi danışmanlığını sunmalıdır.
- i) FİRMA, bu şartnamede bahsedilen gereksinimlere uygun referans müşteri bilgilerini (resmi belgeler ve düzenlediği faturalar vb evraklar) sağlayacaktır. Bu referans müşterilerin içerisinde eğitim sektöründe faaliyet gösteren kurum ya da kurumların olması tercih sebebidir.
- k) Yıl boyunca aday öğrencilerden veya diğer iletişim yapılan kişilerden alınan kişisel verilerin Microsoft Dynamics CRM yazılımına girişi ve sonrasında talep edilen süreçlere göre iletişim işlemi CRM üzerinden yapılacaktır. Microsoft Dynamics CRM platformu kapsamında aşağıdaki hizmetlerin tamamlanması gerekmektedir.

- Microsoft Dynamics CRM platformu üzerinde akademik ve idari iletişim aktivitelerin kaydedilmesi ve aktiviteler ile ilgili iletişim süreçlerinin yönetilmesi,
- Kişiler ile iletişimi yönetmek için kişi formu oluşturulması,
- Kurumlar ile iletişimi yönetmek için kurum formu oluşturulması,
- Üniversite bünyesinde yapılan etkinliklerin iletişim, davet, katılım süreçlerini organize edilmesi adına etkinlik formu oluşturulması,
- İstanbul Bilgi Üniversitesi'ne ziyaretçi olarak gelen öğrenci, telefon, kayıt, etkinliklere katılım işlemlerinin kaydedilmesi

- Lisans, ön lisans ve lisansüstü tercihlerinin/başvurularının iletişim süreçlerinin Microsoft Dynamics CRM platformu üzerinden yapılması.
- Veri güncelleme ve oluşturma işlemlerinin Microsoft Dynamics CRM üzerinden gerçekleştirilmesi,

3- Yeterlilik Koşulları

1. FİRMA, aşağıdaki bilgileri teklifinde sunacaktır;
 - a. Firma Unvanı
 - b. Adresi
 - c. Ticari Sicil Numarası
 - d. Vergi Dairesi, Vergi Numarası
 - e. İletişim Kişi ve Telefon Bilgisi
 - f. E-posta adresi
2. FİRMA, bu şartnamede bahsedilen gereksinimlere uygun referans müşteri bilgileri sağlayacaktır. Bu referans müşterilerin içerisinde eğitim sektöründe faaliyet gösteren kurum ya da kurumların olması tercih sebebidir.
3. FİRMA, bu şartnamede belirtilen gereksinimlere uygun;
 - a. Firma yetki belgelerini,
 - b. Bünyesinde çalıştırdığı personelinin sahip olduğu teknik yetkinlik sertifikalarını; teklifi ile birlikte sunacaktır.

4- Gözden Geçirme ve Kontrol

1. FİRMA, her ay sonunda, ay içinde verdiği hizmetlerin aktivitelerini, çözdüğü ticketlerin dökümünü BİLGİ'ye rapor olarak sunacaktır. BİLGİ tarafından aktiviteler kontrol edilip onaylanmadan FİRMA fatura kesemez.
2. TARAFLAR, her üç ayda bir 3 aylık performans değerlendirmesi görüşmesi gerçekleştirecektir. Bu görüşmede;
 - a. FİRMA'nın 3 aylık SLA performansı gözden geçirilecek, iyileştirme noktaları belirlenecektir.
 - b. Sistemin iyileştirmeye açık yönleri ve proje önerileri TARAFLAR'ca değerlendirilecektir.
 - c. Ortaklaşa hazırlanan üzerinde uzlaşılan rapor, BİLGİ içerisinde yönetime sunulacaktır.

5- Genel Koşullar

1. FİRMA teklifini 9 adet iletişim danışmanı ve 1 adet yönetici için teklif mektubundaki formata göre TL cinsinden verecektir.
2. FİRMA'nın teklifinde Madde 4.1.'deki koşullara uygun olarak belirtilen fiyatlar, asgari ücret artış oranına göre mutabakatla revize edilecektir.
3. Sözleşme süresi 24 ay olarak düzenlenecektir.
4. Faturalar TL cinsinden düzenlenecektir ve ödeme vadesi 45 (kırk beş) gün sonraki BİLGİ'nin ilk tedarikçi ödeme günüdür.
5. BİLGİ, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu uyarınca damga vergisi ödemekten muaftır.
6. KDV genel tebliğ gereği, BİLGİ kamu kuruluşu sayıldığından aldığı belli başlı hizmetlere yönelik, hizmet sağlayıcılara ödenecek KDV tutarları kanunda belirtilen oranlarda tevkifat (kesinti)

uygulanmasına tabi tutulmaktadır. Düzenlenecek faturalarda, yürürlükte olan tebliğ uygun KDV tevkifatı yapılacaktır.

7. Ulaşım ve yemek masrafları FİRMA'ya ait olacaktır.