

**2018.HİZ.İŞL.01 ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET ALIMI İŞİ'ne İLİŞKİN  
ADAYLARDAN GELEN SORULAR VE CEVAPLARI -2**

**Soru 1 : KPI Başlıkları ve bu başlıkların ağırlıkları nelerdir?**

**Cevap 1 : KPI başlıkları şartnamede verilmiş ve ayrıca gerekli linkte verilmiştir. Tüm KPI'lar tutması gerekecektir.**

**Soru 2 : Aylık tüm ceza oranı (KPI ve diğerleri) %10 ile sınırlı değil mi? teyid etmenizi rica ederim.**

**Cevap 2: KPI tutturulamaması durumunda %10 diğerleri değişebilmektedir. Fakat %10 aşan bir ceza yok.**

**Soru 3 : EPDK dökümanında SL 'in yıllık ölçüleceği belirtilmiş bu durumda aylık KPI ölçümü ve buna karşılık ceza uygulaması nasıl olacak.**

**Cevap 3 : Şirketimizin hizmet kalitesi standartları gereği KPI'lar sadece EPDK isterileri için değil bölge tüketicileri kaliteli hizmet sunmak içindir. Bu nedenle aylık KPI'ların tutmasına beklemekteyiz.**

**Soru 4 : Yıllık SL üzerinden aylık ceza nasıl uygulanacak.?**

**Cevap 4 : Aylık uygulanacaktır.**

**Soru 5 : Cevaplama oranı EPDK'ya göre %95 isteniyor, tarihsel verilerin hiç birinde bu oran yakalanamamış görünüyor. Bunun özel bir sebebi var mı? (Ağırlık yok)**

**Cevap 5 : Özel bir sebebi yoktur.**

**Soru 6 : Madde 8.1 de (teknik şartname) taşan çağrılara diğer lokasyonlardan desteğin frekansını ölçebilmek adına son 1 yıllık paylaştığınız verilerin günlük ve interval bazlı dağılımlarını alabilir miyiz?**

**Cevap 6 : Verilebilecek raporlar teknik şartnamede iletilmiştir.**

**Soru 7 : Teknik şartname de belirtilen Gölge müşteri aramalarının KPI a etkisi var mı?**

**Cevap 7 : Çağrı merkezinin yoğun olmadığı dönemlerde bu aramalar yapılırsa KPI'a bir etkisi olmayacaktır**

**Soru 8 : Sosyal Medya için istediğiniz hizmette kullanılacak Tool sizin tarafınızdan karşılanacak değil mi? Yöneten kişi 110 kişinin içeririsinde değil mi?**

**CEVAP 8 : Sosyal medya yönetimi aracı bizim tarafımızdan sağlanacak. Yöneten kişi 110 kişi içinde olacak.**

**SORU 9 : IVR anonsları: bunları kim yönetecek? Anonslar kim tarafından kayıt edilip yüklenecek.**

**CEVAP 9 : Teknik şartname maddesine atıf yapılarak soru sorulması daha uygun olacaktır.**

**SORU 10 : Mail kullanımı olacak mı?**

**CEVAP 10 : Teknik şartname maddesine atıf yapılarak soru sorulması daha uygun olacaktır.**

**Soru 11: Madde 5.10 ve 5.25 da (Teknik şartname) EPDK yönetmelik ve mevzuat değişmesinde oluşabilecek ek maliyetlerin Tedarikçi yüklenmesi İşuan öngörülemeyen bir maliyet olması nedeni ile çıkarılmasını öneririz.**

**CEVAP 11: İlave personel artışı oluşması durumunda bu ayrıca görüşülecek bunun dışında oluşan değişikliklerde operasyon sağlayıcı tarafından sağlanması beklenmektedir.**

**SORU 12 : Dedike raporlama 110 kişinin içeririnde olduğu öngörülmüştür.**

**CEVAP 12 : Bize verilecek personel haricinde bu raporlamaları yapacak çağrı merkezi firmasının profesyonel bir ekibi olması ve operasyon hizmeti kapsamında bu ihtiyaçların sağlanması gerekmektedir. Teknik şartname maddesine atıf yapılarak soru sorulması daha uygun olacaktır.**

**SORU 13- 110 kişi içinde TL – SPV – Süreç denetimi- Raporlama dahil olacak değil mi?**

**CEVAP 13- Takım Lideri 110 kişi içerisinde olacak olup, diğer hizmetler de operasyon kapsamında sağlanacaktır.**