

# RFP DOT. PLATFORMY GŁOSOWEJ –

## 5 ISTOTNYCH ASPEKTÓW, O KTÓRYCH WARTO PAMIĘTAĆ PRZED ZŁOŻENIEM ZAPYTANIA

### OKREŚL CEL BIZNESOWY ROZWIĄZANIA

- Czy **rozwiązanie jest niezbędne**, aby firma działała?
- Czy usługa buduje **przewagę konkurencyjną** Twojej firmy (np. firma ubezpieczeniowa, która sprzedaje polisy przez telefon, hurtownia, firma IT prowadząca help-desk dla klientów)?
- Na ile **rozwiązanie jest krytyczne** (ile kosztuje Cię awaria, brak kontaktu klienta z Twoją firmą – określenie SLA)?



1

2

### JAKA JEST LICZBA I CHARAKTER UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH KORZYSTAJĄCYCH Z ROZWIĄZANIA? DO JAKICH DZIAŁAŃ BĘDZIE BĘDZIE WYKORZYSTYWANE ROZWIĄZANIE I Z JAKĄ INTENSYWNOŚCIĄ?

- Czy będzie to **call center** – więcej połączeń wychodzących?
- Czy będzie to **contact center** – więcej połączeń przychodzących?
- Czy będzie to **użytkownik stacjonarny, mobilny czy konwergentny** (czy połączenia będą odbierane na telefonie stacjonarnym czy komórkowym, odbiór połączenia na dowolnym interfejsie)?
- Jaki **rodzaj telefonu** będzie potrzebny (np. IP podstawowe – dla typowego pracownika biurowego lub zaawansowane, sekretarskie, lub z zestawem głośnomówiącym)?



3

4

### NAKREŚL PLAN ROZWOJU FIRMY

- Czy planowane jest uruchomienie **nowych oddziałów, biur**?
- Czy przewidywany jest **wzrost liczby pracowników**?
- Czy firma planuje **ekspansję za granicę** (np. firma planuje uruchamiać kampanie telefoniczne i chce korzystać z jednego numeru np. 800X)?



5

- Czy firma jest **jedno** czy **wielodziałowa**?



### OKREŚL STRUKTURĘ ORGANIZACYJNĄ FIRMY

- Jak wysokie **rachunki** płacisz?
- Z jakiej **infrastruktury** korzystasz (telefony, kable, centrala telefoniczna – fizyczna, wirtualna)?
- Czy infrastruktura, z której korzystasz jest **nowa czy zamortyzowana**?



### OKREŚL Z JAKICH ROZWIĄZAŃ TELEKOMUNIKACYJNYCH OBECNIE KORZYSTASZ

