

Referenzbogen

Bitte beachten Sie die Hinweise des Leistungsverzeichnisses.

Bieter / Bietergemeinschaft:

Es Der Bieter erklärt, Nachzuweisen sind mindestens drei erfolgreich produktiv gesetzte, mit dem Ausschreibungsgegenstand vergleichbare Referenzprojekte. Als vergleichbar gelten Einführung oder wesentliche Migration einer Contact-Center-Software mit einem für die ausgeschriebene Lösung aussagekräftigen Funktions- und Integrationsumfang.

Die Referenzen sollen in ihrer Gesamtschau insbesondere folgende Merkmale belegen:

- Betrieb für eine Größenordnung von mindestens 50 Agenten und 5 Supervisoren oder eine vergleichbare Skalierung
- Telefonie, Routing und Call-Flow-Steuerung einschließlich Warteschleifen, Rückrufmanagement, IVR und skillbasiertem Routing
- Agenten- und Supervisor-Arbeitsplätze, Echtzeit-Dashboards, Reporting und Nachbearbeitung
- Integration in eine bestehende Systemlandschaft, vorzugsweise SAP S/4HANA bzw. CRM/ERP, CTI, Screen-Pop oder dokumentierte APIs
- Einbindung bzw. Migration einer bestehenden Telefonie- oder Softphone-Landschaft; Erfahrungen mit Avaya sind gesondert auszuweisen
- Datenschutz, rollenbasierte Berechtigungen, Audit-Protokollierung und DSGVO-konforme Gesprächsaufzeichnung
- Remote-fähiger Betrieb sowie Implementierung, Test, Schulung, Go-live und Support

Mindestens eine Referenz soll einen Sektorenauftraggeber (vorzugsweise Energieversorger) als Auftraggeber betreffen. Die Produktivsetzung / der Go-live darf zum Stichtag der Angebotsfrist nicht länger als fünf Kalenderjahre zurückliegen.

Bitte befüllen Sie alle der nachfolgenden Felder vollständig!

Referenz-Nummer:

Referenz-Name:

Kurze Beschreibung des Referenzprojekts und Kenndaten mit Bezug zur vergleichbaren Leistung (siehe oben)	
Name und Adresse des Referenzauftraggebers, sowie Benennung eines Ansprechpartners mit Telefonnummer beim Referenzauftraggeber	Referenzauftraggeber: Straße: PLZ / Ort: Ansprechpartner Telefonnummer: Sonstiges:
Projektzeitraum und Datum der Produktivsetzung / des Go-live (Stichtag Ende Angebotsfrist)	Zeitraum: Fertigstellung:

Produkt, Betriebsmodell und Umfang der eingesetzten Lizenzen bzw. Anzahl Agenten und Supervisoren	
Beschreibung der Telefonie-/ Softphone-Integration , insbesondere Avaya, sowie der Umsysteme und Schnittstellen, insbesondere SAP S/4HANA, CRM / ERP, CTI, API und SSO	Avaya System: S/4HANA: Umsysteme: Schnittstellen:
Angaben zu Migration, Test und Abnahme, Schulung, Support/SLA und Remote-Betrieb	
Angabe, ob es sich um einen Sektorenauftraggeber (Energieversorger) als Auftraggeber handelt	Angaben zum Auftraggeber dieser Referenz: