E　Should provide comfortable operation environment with uniform interface using multi-windows and GUI. Every function of the system should operate on the common database in the system and thus effectively reduce the man power of inputting data. In the ward, patient information can be input or view by personal digital assistant at the bedside.

F　Should have enough computing power to quickly process the transactions for each work situation in the hospital, and must provide automatic continuous operation for 24 hours. It is expected that the system is supported by good maintenance which allow a quick recovery from the failure with minimum interruption of the operation. When the trouble occurs, the system should be smoothly recovered and system down trouble should be minimized.

G　The data stored in the current system should be usable in the new system.

⑸　Time limit for the submission of the requested material : 17 : 00　14 July, 2016

⑹　Contact point for the notice : Yoichi Koba, Procurement Section, Administrative Division, Kagoshima University Medical and Dental Hospital, 8―35―1 Sakuragaoka Kagoshima-shi 890―8520 Japan, TEL 099―275―5045

資料提供招請に関する公表

次のとおり物品の導入を予定していますので、当該導入に関して資料等の提供を招請します。

平成28年5月16日

日本放送協会　経理局長　竹田　良治

◎調達機関番号　325　◎所在地番号　13

○第2016―1―20号

1　調達内容

⑴　品目分類番号　26

⑵　購入等件名及び数量　コールセンターサービス（電話基盤等）のクラウド化　1式

⑶　調達方法　購入等

⑷　導入目的　本対応は、ＮＨＫが視聴者からの問い合わせに対応するコールセンターである「ふれあいセンター」業務で使用するシステムにおいて、老朽化対策とコスト削減対策のために、クラウド型コールセンターサービス（電話基盤等）へ移行することを目的とする。

⑸　導入予定時期　平成31年10月

⑹　調達に必要とされる基本的な要求要件

①　クラウド型コールセンターサービス（電話基盤等）であること。また既存ＣＲＭシステムへのＣＴＩ連携が可能なこと。

②　着信した呼を複数のコールセンター拠点へ自動で振り分けできること。

③　総席数1200程度の複数のコールセンター拠点や業務をまとめて一元管理できること。

④　着信に対して、通話内容の録音ができること。また、時間外の場合はその旨を通知し、視聴者の声を録音・テキスト化できること。

⑤　着信に対して、自動音声応答を行うＩＶＲ機能をもつこと。

⑥　ＦＡＸの送受信ができること。受信したＦＡＸを適切なデータ形式で保存できること。

⑦　稼働状況をグループ別・チーム別・コミュニケーター別にリアルタイムでモニタリングし、要員管理が行えること。

⑧　アウトバウンドコールを行えること。

⑨　コールセンターの稼働実績や統計情報について集計を行い、レポート出力できること。

⑩　24時間365日の連続稼働が可能であること。

⑪　大規模災害等が発生した場合でも、業務継続が可能なこと。（電話基盤サービスが利用できること）

⑫　電話回線や電話機、端末装置、コールセンター拠点の増設が必要な場合、柔軟に対応できること。（24時間365日稼働のため、サービス停止しなくてもシステム拡張できること）

⑬　席数／コール量に応じた料金体系であること。（ピーク時は増加し、不要時は減らす等、基本料金とサービス利用分のみを支払う）

⑭　電話基盤を除く既存コールセンターシステム機能との連携が行えること。

2　資料及びコメントの提出方法　上記1⑵の物件に関する一般的な参考資料及び同⑹の要求要件等に関するコメント並びに提供可能なライブラリーに関する資料等の提供を招請する。

⑴　資料等の提出期限　平成28年6月30日17時（郵送の場合は必着のこと）

⑵　提出先　〒150―8001　東京都渋谷区神南2―2―1　日本放送協会経理局調達管理部（国際調達）　Tel（03）5455―5520　Fax（03）5455―2110

3　説明書の交付　本公表に基づき応募する供給者に対して導入説明書を交付する。

⑴　交付期間　平成28年5月16日から平成28年6月30日までの土曜日、日曜日、祝日を除く毎日10時～12時、13時～17時。

⑵　交付場所　上記2⑵に同じ。

4　説明会の開催　本公表に基づく導入説明会を導入説明書交付後別途開催する。

⑴　開催日時　平成28年5月31日14時

⑵　開催場所　ＮＨＫ放送センター　本館16階入札室

5　その他　この導入計画の詳細は導入説明書による。なお、本公表内容は予定であり、変更することがあり得る。

6　Summary

1）Details of Procurement

⑴　Classification of the products to be procured : 26

⑵　Nature and quantity of the producst to be procured : Conversion to Cloud Call Center Service (Telephone circuit boards etc.) 1 set

⑶　Type of procurement : Purchase

⑷　Basic requirements of the procurement : A system for use by NHK's "Fureai Center" call center handling audience inquiries, to transfer from the current system (telephone circuit boards etc.) to a cloud system for reasons of aging and costs.

⑸　Date for introduction : October 2019

⑹　Basic requirements of the procurement :

①　An on-cloud call center service (telephone circuit boards etc.). CTI connection to the current CRM system should be possible.

②　Arriving calls should be allocated automatically between multiple call center bases.

③　The system should provide coordinated control of the operations of multiple call center bases with a combined total of 1,200 seats.

④　The system should be able to record the content of calls. It should also be able to inform callers when they are calling outside operating hours and record those messages both as sound recordings and converted into text.

⑤　The system should include an automatic interactive voice response (IVR) function for incoming calls.

⑥　The system should be able to send and receive faxes. It should also record faxes in a suitable data format.

⑦　The system should monitor the state of operation by group, team and communicator in real time for the purposes of efficient personnel management.

⑧　The system should provide for outbound calls.

⑨　Data of call center operations and results should be collected and outputted as reports.

⑩　Continuous operation should be possible 24 hours a day, 365 days a year.

⑪　It should be possible for operations to continue even in the case of a major disaster. (The telephone circuit boards should remain available for use.)

⑫　The system should permit the flexible addition of new telephone circuits, telephones, terminal equipment and call center bases. (For year-round, round-the-clock availability, such expansion should be possible without halting system operations.)