

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ.....โครงการ Next Generation Contact Center โดยวิธีพิเศษ.....
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร80,000,000.00..... บาท
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่

เป็นเงิน 78,990,396.00 บาท (เจ็ดสิบบาทถ้วนเก้าแสนเก้าหมื่นสามร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) มีรายละเอียดดังนี้...

- ราคาจัดซื้อ เป็นเงิน 69,017,996.00.- บาท
- ราคาจัดจ้างบริการบำรุงรักษา 4 ปี เป็นเงิน 9,972,400.00.- บาท

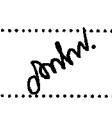
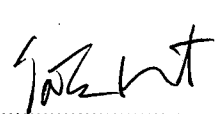
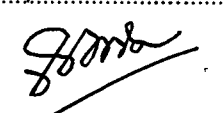
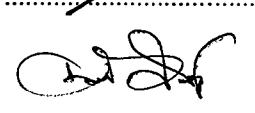
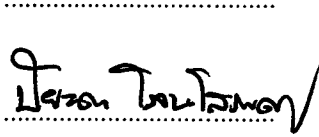
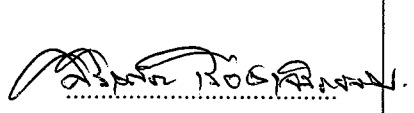
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

พิจารณาตามข้อบังคับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 80 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตร.พ.ศ.2561 ข้อ.3 (18)“ราคากลาง”ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด โดยสืบราคาจาก 3 บริษัท

(4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด

- 5.1บริษัท เอส ซี เอ็ม เทคโนโลยีส์ จำกัด.....
- 5.2บริษัท เรด เอ็กเซลเลนซ์ จำกัด.....
- 5.3บริษัท เอไอเอ็มเทค โซลูชั่น จำกัด.....

6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

- | | | |
|---|------------------|---|
| 6.1 นางสาวณัฐรัตน์ บุญสุนิตย์ | ประธานคณะกรรมการ |  |
| ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| 6.2 นางสาวโสภา พุกพันธุ์ | กรรมการ |  |
| ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| 6.3 นางจุฑามาส สุวรรณมณี | กรรมการ |  |
| ผู้จัดการเขตสำนักงานเขตกรุงเทพ-ใต้ | | |
| 6.4 นายครรชิต ศิลปอนันต์ | กรรมการ |  |
| ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ | | |
| 6.5 นางสาวปิยะดา โรจนโสภณดิษฐ์ | กรรมการ |  |
| หัวหน้าส่วนจัดการทรัพย์สิน | | |
| 6.6 นางศิริเพ็ญ เรืองเจริญธรรม | กรรมการ |  |
| หัวหน้าส่วน Call Center | | |

6.7 นายธนกิจ บวรรัตนปราง	กรรมการ	ชเชล มรัตนปราง
นักวิเคราะห์ระบบงานอาวุโส		
6.8 นางเรวดี เจริญรัตน์	กรรมการ	เรวดี
นักพัฒนาระบบ		
6.9 นางเบญจลักษณ์ ปิตียะ	กรรมการ	เบญจลักษณ์
หัวหน้าส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้า		
6.10 นางสาวอรุณี รัตนประทีปพร	กรรมการ	อรุณี
หัวหน้าส่วนวางแผนกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์		
6.11 นายศิริวิทย์ สืบยุบล	กรรมการ	ศิริวิทย์
พนักงานสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์อาวุโส		
6.12 นายปรัชญา พวงพันธุ์	กรรมการ	ปรัชญา
พนักงานคอมพิวเตอร์		
6.13 นางสาวบรรณพัชร ปิ่นทอง	กรรมการและเลขานุการ	บรรณพัชร ปิ่นทอง
รักษาการหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์		
6.14 นางสาวนรรัตน์ ผ่องฉวี	ผู้ช่วยเลขานุการ	นรรัตน์
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์		

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)
โครงการ Next Generation Contact Center โดยวิธีพิเศษ

1. ความเป็นมา/เหตุผลและความจำเป็น

ธนาคารอาคารสงเคราะห์จัดทำโครงการ Next Generation Contact Center ซึ่งเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ปี 2567 เพื่อยกระดับระบบ Call Center ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยจะบูรณาการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารทั้งช่องทาง Voice, Non-Voice ในรูปแบบ Omni Channel เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) ในยุคดิจิทัล

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อใช้งานทดแทนระบบ Call Center เดิมของธนาคาร
- 2.2 เพื่อบูรณาการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในรูปแบบ Omni Channel สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience)
- 2.3 เพื่อจัดเก็บข้อมูลการติดต่อสื่อสารของลูกค้าในรูปแบบ 360 องศา
- 2.4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับ Contact Center

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจกรรมของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ผู้เสนอราคาจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของธนาคารไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

3.12 ซอฟต์แวร์บริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ที่ผู้ยื่นข้อเสนอราคาเสนอ ต้องได้รับมาตรฐานการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ตามมาตรฐาน ISO29110

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรองมาแสดงต่อธนาคารเพื่อยืนยันว่าซอฟต์แวร์ที่เสนอขายแก่ธนาคาร ต้องเป็นรุ่นที่ยังอยู่ในสายการผลิต จะได้รับการสนับสนุน และช่วยเหลือทางเทคนิค และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับตั้งแต่ส่งมอบโครงการ

3.14 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์มาแสดงต่อธนาคารเพื่อยืนยันว่าซอฟต์แวร์ที่เสนอขายแก่ธนาคารทุกรายการสามารถใช้งานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

- (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิบัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีชนิบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นนั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาทะเบียนบ้าน หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

4.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) แคตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

(2) ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะของผู้ยื่นข้อเสนอ ที่เสนอกับคุณลักษณะเฉพาะที่ธนาคารกำหนด

(3) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

5. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

5.1 ในการจัดซื้อและว่าจ้างบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้ “หลักเกณฑ์ประสิทธิภาพของระบบงานและผู้เสนอราคาต่อราคา (Price Performance)” ซึ่งจะพิจารณาคูณสมมติจาก “รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของโครงการ Next Generation Contact Center” ตามเอกสารแนบก่อน และเฉพาะผู้เสนอราคาที่ผ่านการพิจารณารายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของโครงการ Next Generation Contact Center จึงจะได้รับการเข้านำเสนอหลักการ Proof of Concept (POC) โดยหลักเกณฑ์ Proof of Concept (POC) ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

5.1.1 พิจารณาข้อเสนอโครงการ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 70 (70 คะแนน) แยกตามรายละเอียดดังนี้

5.1.1.1 ประสิทธิภาพของระบบงาน (20 คะแนน)

5.1.1.1.1 การตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ (10 คะแนน)

5.1.1.1.2 การตอบสนองต่อความต้องการทางเทคนิค (10 คะแนน)

5.1.1.2 ประวัติและความน่าเชื่อถือของผู้เสนอราคา (25 คะแนน)

5.1.1.2.1 รายละเอียดของธุรกิจหลักของผู้เสนอราคา (5 คะแนน)

5.1.1.2.2 ความพร้อมของทีมงานของบริษัทผู้เสนอราคา (10 คะแนน)

5.1.1.2.3 ลูกค้านับและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center อ้างอิงในประเทศไทย (10 คะแนน)

5.1.1.3 การบริการ การรับประกัน และการบำรุงรักษา (10 คะแนน)

5.1.1.3.1 แนวทางการดำเนินการโครงการเพื่อส่งมอบ (5 คะแนน)

5.1.1.3.2 ความสามารถในการรับประกันและบำรุงรักษาระบบงาน (5 คะแนน)

5.1.1.4 การสาธิตระบบงาน (Demo) และการทำกรณีทดสอบ (Proof of Concept) (45 คะแนน)

5.1.1.4.1 ระบบ Customer Database Platform (10 คะแนน)

5.1.1.4.2 ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center Customer Relationship Management Call Center) (10 คะแนน)

5.1.1.4.3 ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base System) (5 คะแนน)

5.1.1.4.4 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) (5 คะแนน)

5.1.1.4.5 ระบบ Historical and Real Time Reporting (5 คะแนน)

5.1.1.4.6 ระบบสำรวจความพึงพอใจทุกช่องทาง (Omni Channel Customer Satisfaction Survey) (10 คะแนน)

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อข้างต้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของธนาคาร ทั้งนี้การตัดสินใจของธนาคารถือเป็นที่สุด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องสิทธิ และ/หรือ ค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายใดๆ มิได้

5.1.2 พิจารณาด้านราคาที่เสนอ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30 (30 คะแนน) โดยมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน} = 100 - \left[\frac{(\text{ราคาที่เสนอ} - \text{ราคาต่ำสุด}) \times 100}{\text{ราคาต่ำสุด}} \right]$$

การพิจารณาคัดเลือก ธนาคารจะพิจารณาตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ 1 พิจารณาคะแนนตามข้อ 5.1.1 ผู้เสนอราคาที่ผ่านเกณฑ์ 80 คะแนน จะได้รับพิจารณาในลำดับถัดไป

ลำดับ 2 ผู้เสนอราคาที่ผ่านลำดับที่ 1 ธนาคารจะพิจารณาคะแนนรวม (5.1.1-5.1.2) ผู้ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก

หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ธนาคารจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ธนาคารจะเห็นว่าเป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขข้อกำหนดในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้เฉพาะในการพิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเท่านั้น

กรณีมีข้อสงสัย ธนาคารอาจแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ประสิทธิภาพ วิธีดำเนินงาน ตลอดจนข้อเท็จจริงอื่นใดที่ธนาคารเห็นว่าจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ พิจารณาข้อเสนอได้

6. การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง เป็นหนังสือ และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญาและให้ธนาคาร ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

6.1 เงินสด

6.2 เช็คหรือตราพดที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพดที่ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพดนั้น ชำระต่อ เจ้าหน้าที หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วัน ทำการ

6.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจ เป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

6.4 หนังสือค้ำประกันของบรรษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ เงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายชื่อ บริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของ ธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

6.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตาม สัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะ ยกเลิกการซื้อการจ้าง และพิจารณาแจ้งเป็นผู้ทำงาน

7. รายละเอียดของงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการตามรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของโครงการ Next Generation Contact Center ตามเอกสารแนบ

8. ระยะเวลาดำเนินการ/ส่งมอบงาน

8.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการส่งมอบงานตามโครงการ Next Generation Contact Center ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจัดซื้อ โดยมีเงื่อนไขการดำเนินการส่งมอบตามเอกสารแนบ และมีระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ธนาคารได้ตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

8.2 ระยะเวลาการว่าจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขโครงการ Next Generation Contact Center เป็นเวลาทั้งสิ้น 4 ปี หลังพ้นระยะเวลารับประกัน 1 ปี ของสัญญาจัดซื้อ

9. วงเงินในการจัดหา

การจัดซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center ในวงเงินงบประมาณรวม 80,000,000 บาท (แปดสิบล้านบาทถ้วน)

10. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจัดซื้อระบบ Call Center แบ่งเป็น 2 งวด ดังนี้

10.1 สัญญาจัดซื้อระบบ Call Center

งวดที่ 1 ชำระ 50% ของสัญญาจัดซื้อระบบ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อผู้เสนอราคาได้ทำการส่งมอบงานระยะที่ 1 ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจสอบคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในสัญญาจัดซื้อระบบ

งวดที่ 2 ชำระ 50% ของสัญญาจัดซื้อระบบ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อผู้เสนอราคาได้ทำการส่งมอบงานระยะที่ 2 ภายใน 210 วัน นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจสอบคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในสัญญาจัดซื้อระบบ

10.2 สัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาระบบ Call Center เป็นระยะเวลา 4 ปี

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบ Call Center เป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน รวม 16 งวด เมื่อผู้เสนอราคา(ผู้รับจ้าง)ได้ทำการให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไขระบบ Call Center และปฏิบัติตามที่กำหนดในสัญญาจ้างโดยถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

11. อัตราค่าปรับ

11.1 สัญญาซื้อขาย

กำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.20 ของราคาพัสดุที่ยังไม่ได้รับมอบ

11.2 สัญญาจ้างบริการบำรุงรักษา

กำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างตามสัญญา

12. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องรับประกันให้ธนาคารสามารถใช้ปฏิบัติงานระบบ Call Center ได้เป็นอย่างดีเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี นับถัดจากวันที่ธนาคารได้ตรวจรับมอบโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นและในระหว่างระยะเวลาการรับประกันดังกล่าวให้นำเงื่อนไขการบำรุงรักษาระบบงานตามเอกสารแนบมาบังคับใช้โดยอนุโลม

13. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอละอื่น ๆ (ถ้ามี)

13.1 เมื่อธนาคารได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้ขาย และได้ตกลงซื้อสิ่งของตามการประกวดราคาแล้ว ถ้าผู้ขายจะต้องส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศและของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ขายจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวิ ดังนี้

- (1) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ขายส่ง หรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้
- (2) จัดการให้สิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใช่เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น
- (3) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (1) หรือ (2) ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวิ

13.2 ธนาคารสงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

13.3 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารการเสนอราคาดังกล่าว มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่าจ่ายใดๆ เพิ่มเติม

13.4 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

- (1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างหรือที่ได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดซื้อจัดจ้างครั้งต่อไป

- (2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา
- (3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ
- (4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (1) (2) หรือ (3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

14. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

15. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 12 อาคาร 2 เบอร์โทรศัพท์ 02-202-1794

ลงชื่อประธานกรรมการ

(นางสาววณัฐรัตน์ บุญศุภนิตย)

ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อกรรมการ

(นางสาวโสภา พุกพันธุ์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อกรรมการ

(นางจุฑามาส สุวรรณมณี)

ผู้จัดการเขตสำนักงานเขตกรุงเทพ-ใต้

ฝ่ายสาขา กทม. และปริมณฑล 2

ลงชื่อกรรมการ

(นายครรชิต ศิลปอนันต์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลงชื่อกรรมการ

(นางสาวปิยะดา โรจนโสภณดิษฐ์)

หัวหน้าส่วนจัดการทรัพย์สิน ฝ่ายบริหาร NPA

ลงชื่อกรรมการ

(นางศิริเพ็ญ เรืองเจริญธรรม)

หัวหน้าส่วน Call Center

ฝ่ายบริหารหนี้ กทม. และปริมณฑล

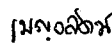
ลงชื่อกรรมการ

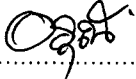
(นายธนกิจ บวรรัตนปราง)

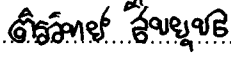
นักวิเคราะห์ระบบงานอาวุโส

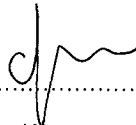
ฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก

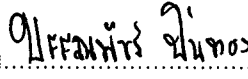
ลงชื่อ..........กรรมการ
(นายเวรุต เจริญรัตน์)
นักพัฒนาระบบ
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

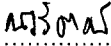
ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางเบญจลัคน์ ปิตียะ)
หัวหน้าส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้า
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางสาวอรุณี รัตนประทีปพร)
หัวหน้าส่วนวางแผนกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นายতিরวิทย์ สืบยุบล)
พนักงานสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์อาวุโส
ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นายปรัชญา พวงพันธุ์)
พนักงานคอมพิวเตอร์
ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลงชื่อ..........กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวบรรณพัชร ปิ่นทอง)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์
และรักษาการหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ..........ผู้ช่วยเลขานุการ
(นางสาวนวรรตน์ ผ่องฉวี)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนปฏิบัติการลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารแนบ

รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของโครงการ Next Generation Contact Center

1. ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป

- 1.1 ระบบที่เสนอต้องสามารถติดตั้งใช้งาน ณ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือตามที่ธนาคารกำหนด
- 1.2 ระบบที่เสนอทุกรายการต้องมี License อย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นเวอร์ชันล่าสุด เพื่อให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) และระบบการสื่อสารข้อมูลทั้งระบบ โดยแบ่งออกเป็น License สำหรับให้บริการ Voice Inbound, Outbound, Non-Voice จำนวน 80 Licenses (โดยเป็น License สำหรับ Agent จำนวน 73 Licenses และสำหรับ Supervisor จำนวน 7 Licenses) และต้องรองรับการขยาย Licenses รวมได้ไม่น้อยกว่า 100 Licenses โดยไม่ต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในส่วนของ Hardware
- 1.3 ระบบต้องสามารถให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ด้านรับสายเรียกเข้าหรือโทรออก โดยรวมได้ไม่น้อยกว่า 5,000 สายต่อวัน
- 1.4 ระบบต้องสามารถใช้ร่วมกับจอแสดงผล LED TV ของธนาคารเพื่อใช้ในการรายงานสถานะการดำเนินการให้บริการระบบ Call Center เพื่อให้ Agent และ Supervisor ทราบสถานะการให้บริการในลักษณะ Real Time
- 1.5 สามารถสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ ที่ใช้ในโครงการไปยังระบบสำรองข้อมูลกลางของธนาคาร และสามารถทำการกู้คืนข้อมูล (Restore) ได้และมีสิทธิ์การสำรองข้อมูลตามจำนวนเครื่องแม่ข่ายในโครงการ
- 1.6 ระบบที่เสนอยกเว้นระบบควบคุมโทรศัพท์แบบ IP ต้องสามารถติดตั้งลงบนเครื่องแม่ข่ายและมีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ โดยได้รับการรับรองและสนับสนุนทางด้านเทคนิคจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ตลอดระยะเวลาของสัญญาซื้อขายและสัญญารักษาที่จัดซื้อจัดจ้างในครั้งนี้
- 1.7 ระบบต้องสามารถรองรับการใส่รหัสประจำตัวและรหัสลับ (Password) ในขั้นตอนการเข้าระบบ โดยสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Active Directory ของธนาคารเพื่อทำ Single Sign-on ได้ และจะต้องรองรับการเข้าใช้งานโดยใส่รหัสประจำตัวและรหัสลับ (Password) ที่เดียวโดยไม่จำเป็นต้องลงชื่อเข้าใช้งานแยกกันในแต่ละระบบ รวมทั้งสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในหลายระดับผ่าน AD เพื่อป้องกันผู้ไม่ได้รับอนุญาตไม่ให้มองเห็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้
- 1.8 ระบบที่เสนอต้องรองรับการติดตั้งระบบที่ศูนย์สำรอง โดยที่ระบบจะต้องสามารถทำงานทดแทนได้ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น (Disaster Recovery)
- 1.9 ต้องทำการออกแบบระบบและแผนการตัดย้ายระบบ Call Center จากระบบเดิมมายังระบบใหม่ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดให้บริการ โดยนำเสนอการออกแบบระบบ (System and Network Architecture) ต่อธนาคาร
- 1.10 ระบบต้องมีความปลอดภัย โดยการออกแบบและจัดทำระบบต้องมีความมั่นคงในการทำงานสูง (High Availability) แบบ Active/Active และระบบที่ออกแบบและจัดทำจะต้องสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ระบบชุดใดชุดหนึ่งมีปัญหาเกิดขึ้น

- 1.12 ระบบ Next Generation Contact Center ต้องสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและต้องมีระบบงานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการระบบ Call Center อย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - 1.12.1 ระบบ Customer Database Platform
 - 1.12.2 ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base System)
 - 1.12.3 ระบบ Outbound
 - 1.12.4 ระบบควบคุมโทรศัพท์แบบ IP
 - 1.12.5 ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (ACD: Automatic Call Distribution)
 - 1.12.6 ระบบ CTI: Computer Telephony Integration
 - 1.12.7 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response)
 - 1.12.8 ระบบบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Quality Management)
 - 1.12.9 ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center: Customer Relationship Management Call Center)
 - 1.12.10 ระบบ Historical and Real Time Reporting
 - 1.12.11 ระบบสำรวจความพึงพอใจทุกช่องทาง (Omni channel Customer Satisfaction Survey)
 - 1.12.12 ระบบ Email
 - 1.12.13 โปรแกรมสำหรับใช้งานโทรศัพท์บนเครื่องคอมพิวเตอร์
- 1.13 ระบบต้องสามารถทำการปิดส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรวมถึงสามารถจัดเก็บ Log การเข้าถึงข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้สามารถตรวจสอบย้อนหลัง ออกรายงานและส่งออกรายงานได้
- 1.14 ระบบต้องสามารถใช้งานร่วมกับระบบ Chat ที่ธนาคารมีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน สามารถเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงพัฒนาส่วนเสริมเพื่อนำเข้าข้อมูลจากระบบ Chat ให้ทำงานร่วมกับระบบที่เสนอในโครงการ เพื่อการบูรณาการข้อมูลแบบรวมศูนย์ได้
- 1.15 สามารถเชื่อมต่อระบบ Chat, Customer Walk-in, Social Media, Mobile Application และ Website ที่ธนาคารมีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน (กรณีทีระบบดังกล่าวสามารถเชื่อมต่อมายังระบบที่นำเสนอได้) เพื่อให้ทราบการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าตาม Customer Journey
- 1.16 บริษัทต้องนำเสนอแนวทางการกำหนดโครงสร้างการคำนวณค่าใช้จ่าย (Man-day) กรณีการจัดจ้างพัฒนาเพิ่มเติมต่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งนี้

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะ (Specification)

2.1. Software และ Application

2.1.1 ระบบ Customer Database Platform มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.1.1 สามารถบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ประวัติการติดต่อการแก้ไขปัญหาและสิ่งที่ให้บริการหรือนำเสนอแก่ผู้ให้บริการ

- 2.1.1.2 สามารถบันทึกหรือแสดงผลข้อมูลต่างๆ เป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษตามที่ธนาคารกำหนด
- 2.1.1.3 สามารถใช้งานได้ในลักษณะแบบ Web Application ผ่าน Web Browser
- 2.1.1.4 สามารถจัดเก็บประวัติการติดต่อของผู้ใช้บริการแต่ละรายรวมทั้งการติดตามเรื่อง สถานะของเรื่อง ตลอดจนสามารถแยกประเภทเรื่องที่ใช้บริการต้องการทราบได้ตามสถานะของเรื่องนั้นๆ
- 2.1.1.5 สามารถสนับสนุนช่วยเหลือการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2.1.1.6 สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบบัญชีลูกค้าหลัก (Core Banking - CIF) ของธนาคารผ่านช่องทาง ที่ธนาคารกำหนดได้ หรือสามารถทำงานได้ไม่น้อยกว่าระบบปัจจุบันที่ใช้งานอยู่ โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติมและสามารถปรับปรุงข้อมูลการติดต่อของลูกค้า เช่น หมายเลขโทรศัพท์, Email, ที่อยู่ เป็นต้น
- 2.1.1.7 สามารถสร้างฐานข้อมูลลูกค้าที่เป็นของธนาคารและผู้ติดต่อที่ยังไม่เป็นลูกค้าของธนาคาร และสามารถจัดการความสัมพันธ์ในภายหลังได้
- 2.1.1.8 สามารถสร้างความสัมพันธ์ของบัญชีลูกค้าของธนาคาร และ Social Identity ต่างๆที่ทางธนาคารมีใช้งาน โดยสามารถจัดเก็บ Social Identity ของลูกค้าได้และบันทึกข้อมูลการแจ้งเรื่องการใช้งาน (Ticket หรือ Case) บนระบบ Customer Database Platform ได้
- 2.1.1.9 สามารถจัดทำ Customer Journey ของลูกค้าผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - 1) Call Center
 - 2) Email
 - 3) Chat
 - 4) Customer Walk-in
 - 5) Social Media
 - 6) Mobile Application
 - 7) Website
- 2.1.1.10 สามารถส่งต่อใบงานไปยังเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานอื่นได้ พร้อมทั้งตรวจสอบสถานะการดำเนินงานบันทึกสถานะในการดำเนินงานจากหน่วยงานอื่นผ่านทาง Web Link และ ตรวจสอบใบงานคงค้างได้ โดยการส่งใบงาน และแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานอื่นผ่านทางช่องทาง Email หรือช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ให้ และจัดเก็บประวัติการแก้ไขปัญหาได้
- 2.1.1.11 สามารถส่งออกข้อมูลผู้ให้บริการ ประวัติการติดต่อ การแก้ไขปัญหา และสิ่งที่ให้บริการ หรือนำเสนอแก่ผู้ให้บริการ ไปยังระบบจัดเก็บข้อมูลของธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด

2.1.1.12 สามารถสร้างกลุ่มหมายเลขโทรศัพท์ Whitelist และ Blacklist ได้ พร้อมทั้งสามารถกำหนดวิธีการตอบสนองต่อหมายเลข (Whitelist) และไม่อนุญาตให้หมายเลขที่ไม่ต้องการ (Blacklist) โทรเข้ามาในระบบ และให้ระบบทำการตัดสายทิ้งโดยอัตโนมัติเป็นต้น

2.1.1.13 มีระบบข้อมูลความเชื่อมโยงของลูกค้า (Customer Journey) ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- 1) สามารถรองรับการเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลลูกค้าส่วนกลาง (Customer Identity Platform) ได้ในอนาคต
- 2) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการติดต่อจากช่องทางของ Contact Center (Voice, Non Voice) และข้อมูลการติดต่อช่องทางอื่นๆ จากฐานข้อมูลของธนาคาร เช่น การติดต่อที่ธนาคาร สาขา หรือ การแจ้งปัญหาอื่นๆ เพื่อแสดงผลบนหน้าจอของพนักงานที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาทาง Contact Center
- 3) สามารถแสดงผลในรูปแบบ Timeline Mapping และแสดงในรูปแบบ Graphic เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลและตรวจสอบ โดยสามารถเลือกช่วงวันที่ ที่ต้องการแสดงผลได้
- 4) สามารถกดดูรายละเอียดของแต่ละการติดต่อ (Interaction) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมได้

2.1.1.14 มีการเชื่อมต่อด้วยมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด เพื่อนำเข้าและส่งออก (ถ้ามี) ข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อเก็บค่าการติดต่อสื่อสารของลูกค้าของธนาคาร รวมถึงการส่งออกข้อมูลไปยังระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนกลางที่ธนาคารกำหนดโดยต้องเชื่อมต่อข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) Customer Walk-in ที่สาขา
- 2) Chat

2.1.2 ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Based System) ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลช่วยในการตอบคำถามของพนักงานเพื่อให้การบริการเป็นไปในทางเดียวกัน ในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย

2.1.2.1 สามารถใช้งานได้ในลักษณะแบบ Web Application ผ่าน Web Browser

2.1.2.2 สามารถจัดเก็บข้อมูลการค้นหาข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล เป็นภาษาไทยได้

2.1.2.3 มีระบบ Content Management ที่สามารถเพิ่มเติมแก้ไขหัวข้อและเนื้อหาของ Knowledge Base เช่น Script ในการถามตอบ, FAQ, ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น โดยบุคลากรของธนาคาร และบุคลากรของผู้ได้รับการคัดเลือกสามารถเพิ่มเติมแก้ไขหัวข้อและเนื้อหาของ Knowledge Base ได้

2.1.2.4 สามารถทำงานร่วมกับ File ข้อมูลต่างๆ ได้แก่ Word, Excel, Image, PowerPoint

2.1.2.5 สามารถเชื่อมต่อกับระบบคลังความรู้ของธนาคารที่กำหนด เพื่อนำเข้าข้อมูลและแสดงข้อมูลฐานข้อมูลความรู้ของธนาคารได้ผ่านช่องทางการเชื่อมต่อที่ธนาคารกำหนด

2.1.2.6 สามารถจัดเก็บเนื้อเรื่อง (Content) และเชื่อมโยง File และแสดงผลได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ Text File, HTML, Image, PDF

2.1.2.7 เมื่อไปงานเข้ามาถึงพนักงานรับสาย ระบบสามารถแนะนำหัวข้อ หรือ เรื่องที่เกี่ยวข้องในฐานข้อมูลความรู้ ตามหัวข้อที่ผู้ติดต่อต้องการสอบถามได้โดยอัตโนมัติเมื่อผู้ติดต่อดำเนินการเลือกเรื่องที่ต้องการสอบถามผ่านทางช่องทาง ดังนี้

- 1) Voice IVR Menu
- 2) หัวข้อที่สอบถามจากช่องทาง Email และ Chat

2.1.3 ระบบ Outbound มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.3.1 สามารถโทรออกอัตโนมัติแบบ Preview Dialer ได้
- 2.1.3.2 มีระบบบริหารจัดการ Lead Management สามารถกระจาย Lead ไปยังเจ้าหน้าที่ Outbound Agent ได้โดยอัตโนมัติ
- 2.1.3.3 สามารถนำเข้าข้อมูลการติดต่อลูกค้าด้วยรูปแบบ Excel, CSV หรือ API, Database ได้
- 2.1.3.4 สามารถบันทึกข้อมูลการติดต่อลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงสถิติ และข้อมูลทางสถิติจะต้องจัดเก็บไว้ในระบบ Customer Database Platform ได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 2.1.3.5 สามารถดำเนินการได้พร้อมกันอย่างน้อย 3 แคมเปญ และกำหนดสิทธิการใช้งาน โดยสามารถแบ่งได้ตาม Individual และ Group พร้อมกันได้
- 2.1.3.6 สามารถเชื่อมต่อระบบบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Quality Management) เพื่อบันทึกเสียงสนทนาพร้อมกับหน้าจอสนทนายระหว่างการโทรออกได้ สำหรับการติดตามและตรวจสอบแบบอัตโนมัติ
- 2.1.3.7 สามารถกำหนดให้ Repeat Call ได้โดยสามารถกำหนดให้มีการ Recall โดยกลับมาที่ Agent คนเดิม หรือในกลุ่มของ Agent ได้

2.1.4 ระบบควบคุมโทรศัพท์แบบ IP มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.4.1 เป็นอุปกรณ์ควบคุมระบบโทรศัพท์แบบ IP ชนิด Appliance ที่ออกแบบมาโดยเฉพาะ
- 2.1.4.2 สามารถรองรับการใช้งานกับ Agent ที่เสนอในโครงการนี้ และรองรับการขยายได้อีก 20% โดยไม่ต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในส่วนของ Hardware
- 2.1.4.3 มีความสามารถด้าน Telephony Application Programming Interfaces (APIs) เพื่อสามารถเชื่อมต่อการทำงานกับ Standard Applications อื่นๆ ได้
- 2.1.4.4 สามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ด้วยมาตรฐาน Computer Telephony Integration-CTI และ Telephone Application Programming Interface (TAPI) ได้
- 2.1.4.5 สามารถกำหนดเสียงเพลงระหว่างพักสาย Music On-Hold (MOH) อย่างน้อย 10 เพลง
- 2.1.4.6 สามารถทำ Audio Conference แบบ Ad-Hoc และ Meet-me โดยจะต้องรองรับไม่น้อยกว่า 5 ผู้เข้าร่วมประชุมใน 1 การประชุม

- 2.1.4.7 สามารถเชื่อมต่อกับ IP PBX และ Session Border Controller (SBC) ของธนาคาร ด้วยโปรโตคอล SIP Trunk โดยสามารถใช้งานพร้อมกันไม่น้อยกว่า 120 Concurrent และรองรับการขยายได้อีก 20% โดยไม่ต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในส่วนของ Hardware
- 2.1.4.8 มีเครื่องมือ หรือ Web GUI เพื่อที่จะสามารถเพิ่ม, ลบ หรือเปลี่ยนแปลง Configuration ของอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบ
- 2.1.5 ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (ACD: Automatic Call Distribution) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
 - 2.1.5.1 สามารถจัดเก็บข้อมูลในด้านปริมาณการใช้ โทรศัพท์ เช่น Incoming Call, Complete Call, Abandon Call เป็นต้น และสามารถตรวจสอบดูสถานะการทำงานของ Agent ได้ทั้งแบบ Real Time และ Historical
 - 2.1.5.2 สามารถกระจายสายด้วยวิธีต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - 1) Skill Base ระบบจะส่งสายให้ Agent ตามความชำนาญ ของ Agent
 - 2) Longest Idle Routing ระบบจะส่งสายให้ Agent ที่ว่างอยู่นานที่สุดก่อน
 - 2.1.5.3 สามารถกำหนดกลุ่มของพนักงานรับสายได้ตามทักษะ(Skill) ได้ถึง 10 กลุ่ม
 - 2.1.5.4 สามารถเชื่อมต่อการติดต่อจากช่องทางอย่างน้อยดังนี้
 - 1) Voice Inbound / Outbound
 - 2) Email
 - 2.1.5.5 สามารถบริหารจัดการทักษะ (Skill) ของพนักงานรับสายแบบรวมศูนย์ได้ โดยบริหารจัดการได้ โดยสามารถกำหนดลำดับการรับงานของพนักงานเป็นลำดับขั้นได้ เช่น กลุ่มงานนี้ ให้พนักงานคนไหนรับก่อน/หลัง ได้ถึง 10 ลำดับหรือมากกว่า (Agent Skillset Priority)
 - 1) Voice
 - 2) Email
 - 3) Chat
 - 2.1.5.6 สามารถกำหนดการกระจายสายแบบทดแทน โดยเมื่อลูกค้ารอสายเกินกว่าค่าที่กำหนดของแต่ละ Queue ที่แตกต่างกันออกไปได้ สามารถกำหนดให้ระบบทำการเสริมพนักงานกลุ่มอื่นที่มีคุณสมบัติรองกว่า เช่น Skill ต่ำกว่า หรือ พนักงานจากกลุ่มอื่น เข้ามาช่วยเสริมการรับสายได้ โดยอัตโนมัติ โดยลูกค้ายังคงไม่หลุดออกจากการรอสายใน Queue ชุดเดิม และหากพนักงานในกลุ่มใดว่างรับสาย สายของลูกค้าสามารถให้บริการได้ทันทีจากพนักงานที่ว่างอยู่
 - 2.1.5.7 ต้องสามารถจัดลำดับของงานที่รออยู่ในลักษณะต่าง ๆ กันได้ เช่น การให้ Priority ของลูกค้า VIP สูงกว่าลูกค้าทั่วไป หรือ การให้ Priority ของลูกค้าที่ถูกมิจจำชืพหลกสูงกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น โดยกำหนด Priority ได้อย่างน้อย 10 ลำดับ
 - 2.1.5.8 Agent แต่ละคนไม่จำเป็นต้องนั่งที่เดิมทุกครั้ง โดยที่พนักงานรับสายสามารถ Login ที่โทรศัพท์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating)

- 2.1.5.9 Supervisor ต้องสามารถตั้งวิธีการกระจายสายได้ อย่างน้อยดังต่อไปนี้
- 1) Agent Group สามารถกระจายสายได้ตามกลุ่มต่างๆของ Agent ที่กำหนดไว้
 - 2) Place Group สามารถกระจายสายไปยัง Agent ที่กำหนดไว้เฉพาะได้
 - 3) Fewest Call การกระจายสายให้คนที่มีจำนวนการรับสายน้อยที่สุด (นับจากสายที่ Complete) เฉลี่ยสายให้เท่ากันจากสายที่ Complete ความเร็วในการรับสาย ปานกลาง ต้องมีการระบุสายที่ Complete
 - 4) Round Robin Memory เป็นรูปแบบที่ใช้ในปัจจุบันเหมือน Round Robin แต่ระบบจะทำการจดจำการโอนสายครั้งล่าสุดเพื่อกระจายไป Agent ถัดไป ทำให้สายถูกเฉลี่ยอย่างมีระบบ สามารถเฉลี่ยสายได้ดีกว่าแบบ Round Robin Order
 - 5) Least Recent การกระจายสายตามจำนวนสายที่ส่งให้ Agent รับสายโดยนับจากปริมาณสายที่คิวส่งให้
- 2.1.5.10 สามารถรายงานสถานะแบบ Real Time ให้ Supervisor ทราบว่าในแต่ละช่วงเวลา มีพนักงานรับสายใดปฏิบัติงานบ้าง โดยแสดง รายชื่อ พร้อมสถานะการปฏิบัติงานในขณะนั้น และเวลาที่เข้าไปในแต่ละขั้นตอน เช่น กำลังว่าง กำลังปฏิบัติงาน อยู่ระหว่างการระงับการรับสาย หรือ พักการทำงาน เป็นต้น
- 2.1.5.11 สามารถบันทึกเวลาเริ่มต้นทำงาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงาน
- 2.1.5.12 ต้องสามารถ Log In และ Log Out ได้ เพื่อกระจายงานที่โทรเข้าไปยังตำแหน่งที่มี Agent ปฏิบัติงานอยู่ และข้ามไปในกรณีที่ Agent ไม่อยู่ (Log Out) เพื่อป้องกันไม่ให้ Agent ต้องเสียเวลาไปกับการรับสายแทนเครื่องที่ไม่มี Agent ประจำอยู่ โดยกำหนดได้ไม่น้อยกว่า 3 สถานะ
- 2.1.5.13 สามารถเปลี่ยนสถานะของ Agent เช่น Ready/Not Ready/After Contact Work หรือเทียบเท่าเป็นอย่างน้อย
- 2.1.5.14 ระหว่างรอสายต้องมีเสียงดนตรี หรือข้อความแนะนำการให้บริการ และมีข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะๆ (Wait Announcement / Wait Music) โดยจะต้องสามารถตั้งค่าให้แตกต่างกันได้ในแต่ละบริการ
- 2.1.5.15 สามารถแจ้งข้อมูลปริมาณสายที่กำลังรอคิวของผู้ที่โทรเข้า ให้กับสายเข้าที่รอการบริการอยู่ได้ (ลำดับคิวที่ต้องรอสาย)
- 2.1.5.16 สามารถเลือกรูปแบบการประกาศลำดับให้ผู้โทรเข้ามาถือสายรอได้
- 2.1.5.17 สามารถแจ้งเตือนให้ Supervisor ทราบทันที เมื่อการปฏิบัติงานของ Agent ต่ำกว่าเกณฑ์กำหนด อย่างน้อยดังนี้
- 1) การแจ้งเตือนบน Wallboard
 - 2) การแจ้งเตือนทาง LINE
- 2.1.5.18 Supervisor สามารถทำ Agent Observe ได้โดยที่ Agent จะต้องไม่ทราบ และสามารถทำการ Coaching ให้กับพนักงานรับสายในการทำงานแบบ Listen and Talk Mode

- 2.1.5.19 Supervisor และ Administrator ต้องสามารถปรับเปลี่ยนค่า หรือขั้นตอน (Flow) ต่างๆ ในระบบ โดยที่ไม่ต้องหยุดการให้บริการของระบบ Call Center
- 2.1.5.20 Supervisor สามารถเปลี่ยน Skill Assignments ให้กับ Agent ได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงขณะที่ระบบกำลังทำงาน
- 2.1.5.21 Supervisor สามารถตั้งค่า Skill Assignments แบบกำหนดล่วงหน้าได้ (Scheduled Assignment) โดยให้ระบบทำงานเมื่อถึงเวลาที่กำหนด และเปลี่ยนแปลงกลับเป็นเหมือนเดิมได้ ในเวลาที่กำหนด เช่น ตั้งค่าสำหรับเฉพาะช่วงเวลาโปรโมชั่น เป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมง
- 2.1.5.22 ระบบ Email สามารถกำหนดข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (Automatic Greeting Message) ในกรณีลูกค้าติดต่อเข้ามาทางช่องทางดังกล่าว
- 2.1.5.23 Agent สามารถอัดข้อความเสียงแบบส่วนตัวเป็นข้อความต้อนรับไว้ในระบบก่อนการสนทนากับลูกค้าได้ (Agent Personal Greeting)
- 2.1.5.24 สามารถกำหนดกลุ่ม Agent เป็นแต่ละกลุ่ม Agent ในแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้
- 2.1.5.25 Supervisor สามารถกำหนด และปรับเปลี่ยนตัวเลข เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน และจำนวนเปอร์เซ็นต์ (Service Level) ได้
- 2.1.5.26 สามารถทำงานในรูปแบบ Omni Channel Call Center ได้ โดยที่ระบบ Call Center ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าที่โทรเข้ามา และต้องสามารถให้บริการลูกค้าในรูปแบบของการติดต่อที่เป็น Email, Chat ได้โดยที่ Supervisor และ Administrator สามารถกำหนดถึงคิวความสำคัญของแต่ละแบบ (Skill Based Routing) ได้ในแบบร่วมกันทั้งหมด (Unified Routing) และสามารถกำหนดได้ว่าให้ Agent กลุ่มใดให้บริการลูกค้าในแต่ละรูปแบบของการติดต่อได้
- 2.1.5.27 สามารถทำงานร่วมกับระบบ Email ผ่านรูปแบบของ POP-3 และ IMAP4 Compliant Email Package เช่น Microsoft Exchange ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อผ่านระบบ Call Center โดยใช้ Email แทนการโทรเข้ามาได้ โดยที่ Email ที่ถูกส่งเข้ามาจะได้รับการดูแลเปรียบเสมือนสายที่ลูกค้าโทรเข้ามา
- 2.1.5.28 สามารถเชื่อมต่อเพื่อใช้งานร่วมกับระบบอื่นๆ ที่เสนอในโครงการนี้ทั้งหมดตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์แต่ละระบบที่นำเสนอ โดยต้องมี Interface ที่เพียงพอต่อการเชื่อมต่อให้ทุกระบบที่นำเสนอ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.1.5.29 มีเครื่องมือสำหรับพนักงานรับสาย ซึ่งต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้
- 1) ในกรณีที่พนักงานไม่พร้อมรับงานในทุก ๆ ช่องทางแต่ยังอยู่ในสถานะ Ready ระบบต้องสามารถส่งใบงานกลับไปยังระบบ เพื่อกระจายงานต่อไปให้พนักงานคนอื่น ๆ ได้ เมื่อครบเวลาที่กำหนด (Return to Queue) และเปลี่ยนสถานะเป็น Not Ready อัตโนมัติ
 - 2) สามารถทำงานแบบหลายช่องทางพร้อม ๆ กัน เช่น พนักงานรับสายสามารถรับช่องทาง Voice, Email, Chat ในหน้าจอเดียว และสามารถรับงานพร้อม ๆ กันได้ เช่น Voice + Email + LINE ณ ขณะใดขณะหนึ่ง

- 3) พนักงานรับสายสามารถค้นหา Contact ที่เคยรับในอดีต เพื่อตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น ค้นหา Email และใบงาน LINE (Job Ticket) จากระบบ Customer Database Platform
- 4) สามารถเชื่อมต่อกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และระบบศูนย์รวมความรู้ (Knowledge Management System) ที่เสนอได้โดยพนักงาน จะต้องสามารถรับงานจากทุก ๆ ช่องทาง และใช้งานระบบบริหารจัดการปัญหาและศูนย์รวมความรู้หน้าจอของพนักงานหน้าจอเดียว เพื่อลดปัญหาการเปิดหลายหน้าจอ
- 5) ในกรณีที่ Login ด้วย Supervisor/Agent User จะต้องสามารถเห็นสถานะการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่อยู่ภายในการดูแลของตนเอง โดยจะต้องเห็นเฉพาะพนักงานในสังกัดของตนเองเท่านั้น และสามารถฟังเสียง (Observe) หรือให้คำแนะนำแก่พนักงานได้ (Coach)
- 6) สามารถดู Contact Log ที่เกิดขึ้นได้ เช่น งานที่รับ (Answered) งานที่พลาด (Missed) งานที่โอน (Transfer) และสายที่โทรออก (Outgoing Call) เป็นต้น
- 7) สามารถใช้งานผ่าน Web Browser ได้ โดยจะต้องรองรับ Browser อย่างน้อยดังนี้
 - Google Chrome
 - Microsoft Edge
- 8) Agent สามารถเปลี่ยนสถานะการทำงาน เช่น พร้อมทำงาน (Ready)/ไม่พร้อมทำงาน (Not Ready) / บันทึกรายงาน (After Contact Work) เป็นต้น โดยเมื่ออยู่ในสถานะไม่พร้อมทำงาน ระบบต้องไม่ส่งงานใหม่เข้ามายังโปรแกรมรับงาน

2.1.6 ระบบ CTI (Computer Telephony Integration) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.6.1 สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการบนหน้าจอทันทีที่โทรศัพท์ และใบงานช่องทางต่างๆ เข้ามา เช่น
 - 1) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
 - 2) Email
 - 3) LINE ID
- 2.1.6.2 สามารถตรวจสอบการโทรเพื่อตรวจสอบการทำงานของ Agent ได้
- 2.1.6.3 สามารถส่งผ่านและแสดงผลข้อมูลทีเลือกจากเมนู IVR บนหน้าจอ Agent (Screen Popup)
- 2.1.6.4 สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายอัตโนมัติโดยสามารถส่งข้อมูลของผู้ใช้บริการไปยัง Agent และระบบ IVR ได้ เช่น ส่งข้อมูลระดับการให้บริการในขณะนั้นไปที่ Agent เป็นต้น
- 2.1.6.5 เมื่อ Agent โอนสายไปยัง Agent อีกคนหนึ่ง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสายนั้น จากระบบ CTI ต้องถูกโอนไปยัง Agent คนถัดไปด้วย
- 2.1.6.6 เมื่อ Agent ทำการประชุมสายกับ Agent หรือ Supervisor ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสายนั้นจากระบบ CTI ต้องถูกโอนไปยังผู้ที่ร่วมประชุมคนอื่น ๆ ด้วย

- 2.1.6.7 มี Computer Telephony Integration Tool (CTI) ซึ่งสามารถทำงานได้เสมือนกับโทรศัพท์ซึ่งเมื่อพนักงานทำการโอนสายหรือรับสาย สถานะของ CTI Tool จะต้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา
- 2.1.6.8 มี API แบบ Web Services แบบ Click to Call
- 2.1.6.9 สามารถโอนสายเรียกเข้าไปยัง Agent ที่มีทักษะเหมาะสม (Skill) ในเวลาที่เหมาะสม และนำข้อมูลลูกค้าไปแสดงได้อย่างถูกต้อง
- 2.1.6.10 ระบบสามารถใส่เหตุผลในการไปพัก (Not Ready Reason Code) และนำมาประมวลผลและรายงานผลได้ และสามารถกำหนดเหตุผลในการพักได้อย่างน้อย 10 เหตุผล
- 2.1.6.11 ระบบสามารถใส่เหตุผลในการบันทึกงาน (After Contact Work Reason Code) และนำมาประมวลผลและรายงานผลได้ และสามารถกำหนดเหตุผลในการบันทึกงานได้อย่างน้อย 5 เหตุผล
- 2.1.6.12 ระบบสามารถตั้งค่าการเปลี่ยนสถานะอัตโนมัติได้ (Force Agent State Change) หลังจากเสร็จงาน โดยสามารถกำหนดระยะเวลาการบันทึกงาน และเปลี่ยนกลับมาเป็น Ready ได้โดยอัตโนมัติ เช่น หลังจากวางสายมีเวลาให้บันทึกงาน 5 นาที และเมื่อครบ 5 นาที จะเปลี่ยนเป็น Ready อัตโนมัติ
- 2.1.6.13 ระบบสามารถทำงานร่วมกับโปรแกรมโทรศัพท์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานรับสาย เพื่อให้บริการต่อไปนี้ได้
 - 1) รับสาย/วางสาย
 - 2) พักสาย/เลิกพักสาย
 - 3) ประชุมสาย/โอนสาย
- 2.1.6.14 เมื่อมีสายเรียกเข้ามายัง Agent ระบบต้องสามารถเล่นข้อความต้อนรับ (Personal Greeting) ได้
- 2.1.7 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
 - 2.1.7.1 ระบบสามารถทำงานได้อย่างน้อย 120 วงจร (120 Ports Concurrent) และสามารถรองรับการเพิ่มเติมได้รวมไม่น้อยกว่า 140 วงจรโดยไม่ต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในส่วนของ Hardware
 - 2.1.7.2 เป็นระบบสำหรับให้บริการข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ แก่ลูกค้าอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด
 - 2.1.7.3 ระบบสามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยที่ผู้เรียกเข้ามายังระบบเป็นผู้เลือกภาษาที่ต้องการได้
 - 2.1.7.4 ระบบต้องออกแบบและจัดทำ Call Flow, Script ตามความต้องการของธนาคาร สามารถกำหนดรายการบนระบบ IVR ได้โดยไม่จำกัดรายการ (Unlimited Voice Menu) และสามารถปรับเปลี่ยนได้โดย Administrator หรือ Supervisor ของธนาคารได้

- 2.1.7.5 Call Flow สามารถปรับเปลี่ยน ได้อัตโนมัติตามตารางที่มีการตั้งไว้ล่วงหน้าเช่น วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และนอกเวลาทำการ โดยมีเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน IVR Call Flow แบบ Drag & Drop และสามารถปรับเปลี่ยน Call Flow ได้โดยไม่จำเป็นต้องหยุดให้บริการ
- 2.1.7.6 ระบบสามารถทำการรับสายอัตโนมัติ (Auto Attendant) โดยทำการกล่าวต้อนรับ (Greeting) และบอกประเภทบริการด้วย Voice Menu Option และสามารถให้ผู้โทรเลือกกดปุ่มรายการที่ต้องการผ่านปุ่มกดบนแป้นโทรศัพท์ (DTMF) โดยไม่มีข้อจำกัดของรูปแบบตัวเลขที่กดและสามารถกดเลือกเมนูได้ทันทีระหว่างที่ระบบพูดโดยไม่ต้องรอให้พูดจบ ระบบจะทำการดึงข้อมูลที่ต้องการนั้นจากฐานข้อมูลและตอบกลับออกมาในลักษณะเป็นเสียงโต้ตอบ โดยระบบต้องสามารถนำข้อมูลการให้บริการมาจัดเก็บเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานและสามารถทำการ Customize ได้
- 2.1.7.7 ระบบสามารถโต้ตอบเป็นเสียงของข้อความที่แตกต่างกันได้ รวมถึงการ Design Voice Menu ให้แตกต่างกันระหว่างเวลาทำงานกับนอกเวลาทำงานรวมทั้งที่เป็นวันหยุดด้วย
- 2.1.7.8 ระบบสามารถโอนสายของผู้โทรไปยัง Agent หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนดได้โดยอัตโนมัติ (Call Transfer) หรือให้ระบบทำการแจ้งกับผู้โทรเพื่อทราบได้ว่าขณะนี้ Agent ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากหมดเวลาทำการ เป็นต้น โดยที่การปรับเปลี่ยนเวลาทำงานนี้สามารถทำได้ง่ายโดยไม่ต้องมีการเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม และสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวันหยุดบนฐานข้อมูลได้
- 2.1.7.9 ระบบสามารถส่งข้อมูลจากระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) ไปยังระบบ ACD/CTI เพื่อโอนต่อไปยัง Agent ที่เหมาะสมได้ รวมทั้งสามารถส่งผ่านข้อมูลการทำรายการของผู้โทรผ่านไปยังหน้าจอของ Agent ได้
- 2.1.7.10 สามารถเชื่อมต่อกับระบบ Voice Mail ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น และมีระบบเตือนให้ Agent ทราบว่ามีการฝากข้อความ
- 2.1.7.11 มีระบบฝากหมายเลขโทรกลับ (Call Back Request) ในกรณีที่ Agent ให้บริการเต็มทุกคู่สายสามารถให้ลูกค้าฝากสายโทรกลับ และระบบจะสร้างใบงานโทรกลับในช่วงเวลาที่ธนาคารกำหนด เช่น โทรกลับเฉพาะในช่วงเวลา 15.00 - 17.00 น. เป็นต้น
- 2.1.7.12 ระบบสามารถให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของข้อความเสียง (Audio Text) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอื่นๆ ให้แก่ผู้ให้บริการ
- 2.1.7.13 ระบบสามารถบันทึกลำดับการใช้บริการ (Activity Log) ของผู้ใช้บริการแต่ละราย และแสดงหมายเลขที่โทรเข้ามาได้ โดยสามารถแสดงรายงานแยกตามเมนูเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน หรือรายปี
- 2.1.7.14 สามารถพัฒนา Call Flow เพื่อใช้งานสำหรับระบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าได้
- 2.1.7.15 รองรับไฟล์เสียงได้หลายรูปแบบ เช่น WAV, mp3 ทั้งการฟังเสียงและการบันทึกเสียง
- 2.1.7.16 แสดงปริมาณการโทรเข้ามายังระบบ IVR และปริมาณที่โอนออกไปยัง Agent

- 2.1.7.17 ต้องมีระบบสำรวจความพึงพอใจ และสำรวจคุณภาพการให้บริการ (IVR Survey)
- 2.1.7.18 สามารถดึงข้อมูลในฐานข้อมูลจาก Database Server เป็นแบบ Real Time
- 2.1.7.19 สามารถทำงานร่วมกับฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น Microsoft SQL Server โดยสามารถอ่านและเขียนข้อมูลได้
- 2.1.7.20 สามารถเชื่อมต่อกับระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (Customer Database Platform) เพื่อส่งออกข้อมูลและบูรณาการข้อมูลการติดต่อสื่อสารของลูกค้าจากทุกช่องทางการติดต่อได้
- 2.1.7.21 สามารถเชื่อมโยงกับระบบ CTI เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และทำงานรวมกันเป็นระบบโต้ตอบกับผู้ให้บริการอัตโนมัติตามข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล
- 2.1.7.22 ในการโอนสายไปยัง Agent ที่เหมาะสมกับ Caller นั้น ๆ ต้องรองรับ DNIS (Dialed Number Identification Service) และ ANI (Automatic Number Identification) โดยต้องรองรับการเชื่อมต่อ Multiple Host/Database จาก Application เดียวกันและ/หรือต่างกันได้
- 2.1.7.23 มีเครื่องมือหน้าจอบน Web GUI เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน้าธนาคารดำเนินการดังต่อไปนี้
- สามารถปรับเปลี่ยน แก๊ซ เปิดหรือปิด เสียงประกาศ ได้ด้วยเอง
 - ตั้งค่าระยะเวลา วัน-เวลา เริ่มต้น วัน-เวลา สิ้นสุด ของเสียงประกาศ
 - เปิด หรือ ปิด Emergency Call Flow
 - Monitor สถานะของพอร์ตต่าง ๆ แบบ Real-Time หรือมี Dashboard เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ
 - Up-load IVR scripts และ media prompt files
- 2.1.8 ระบบบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Quality Management) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
- 2.1.8.1 สามารถบันทึกเสียงและหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ Agent ระหว่าง Agent กับผู้ให้บริการโดยระบบสามารถบันทึกแบบเฉพาะเจาะจง (by Agent / Group) หรือแบบ Total Recording ได้
- 2.1.8.2 สามารถทำงานต่อเชื่อมกับระบบ ACD และ CTI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.1.8.3 สามารถจัดเก็บไฟล์บันทึกเสียง (Voice Record) และไฟล์บันทึกหน้าจอ (Screen Record) ด้วยอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล โดยเป็น Voice Recorder จำนวน 80 License, Screen Record จำนวน 20 License
- 2.1.8.4 สามารถเลือกให้บันทึกหน้าจอเพียงอย่างเดียว (Screen Only Recording) สำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีการใช้ระบบโทรศัพท์ เช่น การให้บริการผ่านช่องทาง Chat เป็นต้น โดยต้องมีเครื่องมือสำหรับเรียกใช้งานเมื่อต้องการให้ระบบเริ่มต้นการบันทึกหน้าจอได้ด้วยตัวเจ้าหน้าที่เอง และสามารถเรียกให้ระบบเริ่มต้น/สิ้นสุดการบันทึกหน้าจอได้ผ่านทาง API หรือ Web Service

- 2.1.8.5 สามารถบันทึก และการเรียกมาใช้งานได้หลายเงื่อนไข เช่น รหัส Agent, ชื่อ Agent, หมายเลขโทรศัพท์ผู้ให้บริการ, วัน-เวลาการใช้งาน เป็นต้น
- 2.1.8.6 สามารถกำหนดระยะเวลาที่ต้องการบันทึกหน้าจอหลังจบการสนทนา (After Contact Work Screen Recording) ได้
- 2.1.8.7 สามารถทำ Pause & Resume Recording ได้ เพื่อเลือกหยุดบันทึกเสียงในช่วงที่มีการพูดข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive Information)
- 2.1.8.8 สามารถเข้ารหัสไฟล์บันทึกเสียง (Voice Record) และไฟล์บันทึกหน้าจอ (Screen Record) ได้ตามมาตรฐาน FIPS 140-2 Level 1-compliant หรือ AES256 หรือเทียบเท่า
- 2.1.8.9 การถอดรหัสไฟล์เสียงจะต้องทำผ่านผู้ใช้งาน ซึ่งมีสิทธิ์การฟังเสียงผ่านระบบ Web Application ของระบบบันทึกเสียงเท่านั้น
- 2.1.8.10 สามารถส่งออกข้อมูล (Data Export) ทั้งแบบ 1 ไฟล์ และแบบหลายไฟล์ (Bulk Export) โดยการส่งออกข้อมูลแบบหลายไฟล์จะต้องสามารถส่งออกข้อมูลแบบมี Index ในการค้นหาโดยไฟล์ที่ Export อยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่สามารถเปิดฟังได้ด้วยโปรแกรม Media Player ทั่วไปได้
- 2.1.8.11 สามารถ Archive ไฟล์เสียงและภาพออกไปยัง External Storage ได้
- 2.1.8.12 มี API มาตรฐาน สำหรับการสร้าง Custom Field สำหรับบันทึกข้อมูลพิเศษ เช่น หมายเลขลูกค้า หมายเลขบัญชี หมายเลขอ้างอิง หรือ หมายเลขเคส ให้กับแต่ละไฟล์เสียงการสนทนา เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา
- 2.1.8.13 Supervisor สามารถทำการฟังขณะ Agent สนทนากับผู้โทรเข้าได้ โดยที่ Agent ไม่ทราบ (Silent Monitor) และสามารถแทรกระหว่างการสนทนาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
- 2.1.8.14 มีระบบ Live Monitoring เพื่อให้ Supervisor สามารถฟังเสียงการสนทนาของ Agent ได้
- 2.1.8.15 โปรแกรมที่ใช้บนระบบเครื่องบันทึกเสียงสามารถค้นหาข้อความและ Replay ในส่วนของ Supervisor ได้
- 2.1.8.16 มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บบันทึกไฟล์เสียงได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี และไฟล์หน้าจอไม่น้อยกว่า 3 เดือน และง่ายต่อการสืบค้น
- 2.1.8.17 สามารถบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ได้โดยอัตโนมัติ เมื่อพนักงานรับสายลูกค้าโดยที่ Agent ไม่ต้องสั่งการบันทึกด้วยตนเอง
- 2.1.8.18 โปรแกรม Application ต้องใช้งานผ่าน Web browser เพื่อใช้ในการบริหารจัดการระบบ เช่น Admin, Search, Replay, Monitor เป็นต้น
- 2.1.8.19 มีระบบจัดเก็บ Log การเข้าถึงไฟล์เสียงต่าง ๆ และสามารถส่งออกรายงานในรูปแบบ CSV, Excel, PDF ได้
- 2.1.8.20 สามารถควบคุมการบันทึกเสียง ในแบบเวลาจริง (Real Time Control) ซึ่งสัมพันธ์กับ CTI สามารถเลือกฟังเสียงสนทนาได้ทั้งแบบ Online และ Offline รวมทั้งการบันทึกเสียงของ Agent ทุกคนได้พร้อมๆ กัน

- 2.1.8.21 มีเครื่องมือบริหารจัดการ ผ่าน Web browser เพื่อให้ Supervisor สามารถจัดการ การบันทึก หน้าจอของ Agent เพื่อให้สามารถ เปิด หรือ ปิด การตั้งค่าให้ระบบบันทึกหน้าจอได้
- 2.1.9 ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center : Customer Relationship Management Call Center) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
- 2.1.9.1 สามารถจัดเก็บข้อมูลและสามารถติดต่อผู้ขอรับบริการได้
 - 2.1.9.2 สามารถแสดงจอภาพเป็นภาษาไทย และบันทึกหรือแสดงผลข้อมูลต่าง ๆ เป็นภาษาไทย
 - 2.1.9.3 มีระบบแจ้งเตือนกรณีเรื่องนั้น ๆ ครบกำหนด แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือตอบรับจากผู้รับผิดชอบ โดยแจ้งเตือนไปยังผู้รับผิดชอบหรือ Supervisor หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอัตโนมัติ
 - 2.1.9.4 ต้องเป็น Web Application ใช้งานผ่าน Web browser
 - 2.1.9.5 สามารถเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น Web Service, Http ได้
 - 2.1.9.6 ต้องเป็นระบบที่สามารถช่วย Agent ติดต่อกับลูกค้า โดยสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นอย่างดี โดยมีการทำงานแบบ Script Base และ Work Flow ตามประเภทของ เรื่องติดต่อ (Case base)
 - 2.1.9.7 ต้องมีระบบการตรวจสอบผู้ใช้บริการ (Verification Pattern) ซึ่งจะต้องแตกต่างกันตาม ประเภทของเรื่องติดต่อ (Case)
 - 2.1.9.8 สามารถจัดเก็บประวัติการติดต่อของลูกค้า (Call History) และเรื่องที่ลูกค้าต้องการทราบ (Case History) ได้ย้อนหลังอย่างน้อย 6 เดือน และไม่น้อยกว่า 200,000 Cases
 - 2.1.9.9 สามารถออกแบบประเภทเรื่อง (Case) ที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบได้หลายระดับโดยมีความลึก ได้ไม่น้อยกว่า 4 ระดับ รวมทั้งมีการจัดเก็บสถานะของเรื่องได้หลายสถานะ เช่น Open, In-Process, Close และอื่นๆ ได้
 - 2.1.9.10 มีเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลด และแก้ไขหัวข้อประเภทเรื่อง (Case) ด้วยระบบบริหารจัดการผ่านทางหน้าจอผ่าน Web browser ที่ทำงานได้ง่ายและเจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถ ดำเนินการได้ด้วยตนเอง
 - 2.1.9.11 สามารถกำหนดขั้นตอนสถานะของเรื่อง (Workflow) ชื่อหรือแผนกที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอน (Service Level Agreement) ของเรื่องในแต่ละประเภทได้โดยอัตโนมัติ รวมทั้งระบบการเตือนเมื่อเรื่องนั้นๆ พ้นระยะเวลาที่กำหนด
 - 2.1.9.12 สามารถตรวจสอบเรื่อง โดยเลือกระบุตาม ชื่อผู้รับผิดชอบ หน่วยงาน/แผนกผู้รับผิดชอบ ผู้รับเรื่อง วันที่รับเรื่อง วันที่ครบกำหนด (Due Date) เป็นต้น
 - 2.1.9.13 ระบบต้องมี Message เพื่อให้ Supervisor สามารถแจ้งข้อมูลเร่งด่วนหรือข้อมูลอื่นๆ บน หน้าจอ CRM ทั้งนี้ต้องสามารถเลือกได้ว่าจะให้แสดงอยู่บนจอภาพของเจ้าหน้าที่กลุ่มใดบ้าง โดย Supervisor เป็นผู้ส่งข้อความนั้น ๆ ให้กับ Agent
 - 2.1.9.14 ข้อมูลที่ใช้สำหรับการให้คำตอบของระบบที่เสนอจะต้องสามารถทำการแก้ไขได้โดย Lead/Supervisor เท่านั้น โดยการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจะต้องไม่กระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

- 2.1.9.15 มีระบบสนับสนุนการทำงานทั้งด้าน Inbound, Outbound ได้
- 2.1.9.16 สามารถจัดทำรายงานจำนวนสายโทรเข้าการทำงานของ Agent (Agent Performance) ได้
- 2.1.9.17 เมื่อมีงานเข้ามายัง Agent จากทุก ๆ ช่องทาง ระบบต้องสามารถแสดงข้อมูลผู้ติดต่อ (ถ้ามี) ในขณะที่ยังไม่ได้กดรับงาน (Ringing Alert) เพื่อที่ Agent สามารถตรวจสอบข้อมูลและเตรียมความพร้อมในการทำงานได้ เช่น ลูกค้า VIP และชื่อ นามสกุลของลูกค้า เป็นต้น
- 2.1.9.18 สามารถส่ง SMS หาลูกค้าได้ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้
- 1) สามารถเชื่อมต่อกับ SMS Gateway ของธนาคารเพื่อส่งข้อความ SMS หาลูกค้าได้
 - 2) สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าที่ต้องการจะส่งได้จากระบบข้อมูล CRM และ/หรือ ระบบของธนาคาร โดยไม่ต้องพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์เอง
 - 3) มี Macro ที่หัวหน้างานสามารถสร้าง Template ของข้อความไว้ล่วงหน้าได้
 - 4) สามารถส่งข้อความหาลูกค้าได้หลายๆ คนพร้อมกันใน 1 ครั้ง (Bulk SMS)
 - 5) สามารถตรวจสอบประวัติการส่งข้อความได้ โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ให้เฉพาะ Supervisor เท่านั้น ที่มีสิทธิ์ในการตรวจสอบได้
- 2.1.9.19 สามารถส่ง LINE หาลูกค้าได้ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้
- 1) สามารถเชื่อมต่อกับ LINE Official Account ของธนาคาร เพื่อส่งข้อความทาง LINE หาลูกค้าได้
 - 2) สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าที่ต้องการจะส่งได้จากระบบข้อมูล CRM และ/หรือ ระบบของธนาคาร โดยจำกัดเฉพาะลูกค้าที่ลงทะเบียนผ่าน LINE Official Account กับธนาคารไว้แล้วเท่านั้น
 - 3) มี Macro ที่หัวหน้างานสามารถสร้าง Template ของข้อความไว้ล่วงหน้าได้
 - 4) สามารถตรวจสอบประวัติการส่ง LINE ได้ โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ให้เฉพาะ Supervisor เท่านั้น ที่มีสิทธิ์ในการตรวจสอบได้
- 2.1.10 ระบบ Historical and Realtime Reporting มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
- 2.1.10.1 สามารถออกรายงานผลต่าง ๆ ผ่านทาง Web Browser หรือช่องทางอื่น ๆ ได้
- 2.1.10.2 มี Tool เพื่อจัดทำ Report (Report Generator Tool) ได้บนหน้าจอ Monitor โดยสามารถส่งพิมพ์ หรือ Scheduling Email/Print ได้
- 2.1.10.3 สามารถแสดง Report ของ ACD Inbound/ Outbound, IVR, CTI รวมถึง Non-Voice Report เช่น Email, Chat, Social ได้ใน Report Tool ชุดเดียวกัน ในรูปแบบ Omni Channel Report
- 2.1.10.4 สามารถรวมผลงานของ Agent ในรูปแบบ Omni Channel Performance ได้ แบบไม่แยกช่องทาง เช่น Average Handling Time จากทุก ๆ ช่องทางในแต่ละวัน
- 2.1.10.5 เป็นรายงานผลที่สามารถดูได้จากหน้าจอ ทั้งหมดภายในห้องปฏิบัติการ อย่างน้อยทางช่องทางโทรศัพท์, ข้อมูลการโทรเข้า-โทรออก และ Non-Voice รวมทั้งข้อมูลจาก IVR ได้ โดยจะต้องสามารถแสดง Report ได้ทั้ง Real-time Report, Historical Report, Text-Report และ Graphical Report

- 2.1.10.6 มี Web Application ใช้งานผ่าน Web Browser ที่สามารถทำ Customize Report เพื่อปรับเปลี่ยนรายละเอียด Report ตามความต้องการได้
- 2.1.10.7 ข้อมูลทางสถิติจะต้องถูกเก็บไว้ได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยข้อมูลแบบรายเดือน Monthly จะต้องเก็บได้ไม่น้อยกว่า 10 ปี
- 2.1.10.8 สามารถรองรับการพิมพ์รายงานได้โดยใช้ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ
- 2.1.10.9 ข้อมูลทางสถิติ จะต้องเก็บในรูปแบบละเอียดสุดคือราย 15 นาทีเป็นอย่างน้อย
- 2.1.10.10 สามารถกำหนดเงื่อนไขในการออกรายงานได้หลายรูปแบบ เช่น
- 1) Agent Name
 - 2) Team หรือ Skill
 - 3) วัน -เวลา เริ่มต้น และ สิ้นสุด
 - 4) ช่วงของวัน / เวลา เช่น Interval, Daily, Monthly, Yearly
- 2.1.10.11 มีรายงานสถิติต่างๆจากระบบให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) โดยมีรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) เก็บและแสดงหมายเลขที่โทรเข้ามาได้
 - 2) บันทึกและแสดงปริมาณการโทรของแต่ละคู่สายได้
 - 3) แสดงรายงานเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน หรือรายปีได้
 - 4) แสดงระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้
 - 5) มีหน้าแสดงประสิทธิภาพการทำงานและปัญหาของระบบ IVR
 - 6) แสดงปริมาณการโทรเข้ามาเพื่อใช้บริการในแต่ละเมนู
 - 7) แสดงปริมาณการโทรเข้ามายังระบบ IVR และปริมาณที่โอนออกไปยังพนักงาน
 - 8) สามารถ export รายงานข้อมูลในรูปแบบ PDF และ Excel ได้เป็นอย่างน้อย
- 2.1.10.12 มีรายงานสถิติต่าง ๆ จากระบบ Contact Center โดยมีรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) สามารถแสดงรายงาน และปรับแต่งรายงานได้ทั้งในแบบ Real time และ Historical Reports
 - 2) รายงานแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Contact ในแต่ละประเภท โดยสามารถแยกตามช่วงเวลา,แบ่งตามกลุ่ม ในแต่ละประเภทของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทาง Non-Voice ของ Agent รายคนได้
 - 3) รายงานแสดงเวลาในการ Login และ Logout ของแต่ละผู้ใช้ในระบบ
 - 4) รายงานการตั้งค่าต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทาง Non-Voice (Agent)
 - 5) รายงานเปอร์เซ็นต์จำนวน Contact ที่พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทาง Non-Voice (Agent) สามารถตอบรับได้ในหน่วยเวลาต่าง ๆ

- 6) รายงานแสดงการเปรียบเทียบจำนวนเวลาที่พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทาง Non-Voice (Agent) ในแต่ละกลุ่ม และแต่ละคน อยู่ในสถานะ Busy และ Available
- 7) รายงานแสดงเวลาเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทาง Non-Voice (Agent) สนทนากับผู้ใช้บริการ
- 8) รายงานแสดงการเปรียบเทียบเวลาที่พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และช่องทาง Non-Voice (Agent) ในแต่ละกลุ่มและรายคน ใช้ในการสนทนาและเวลาที่อยู่ในสถานะ wrap up
- 9) รายงานประสิทธิภาพการรับสายของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และช่องทาง Non-Voice (Agent) แบ่งตามกลุ่ม วัน และช่วงเวลา
- 10) รายงาน Contact Detail Report โดยจะต้องแสดงข้อมูลของแต่ละ Contact ที่เข้ามาว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นบ้างอย่างละเอียด เช่น ลูกค้าโทรเข้ามา กด IVR 1, 2, 3 จากนั้นสายเข้าคิว A แต่ยังไม่วาง รอ 10 วินาที จึงไปเข้าคิว B และสายถูกส่งไปยังพนักงาน C โดยจะต้องสามารถตรวจสอบได้ทั้ง Contact จากช่องทาง Voice และ Non-Voice

2.1.10.13 มี Real-time Dashboard สำหรับแสดงข้อมูลต่าง ๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลสถานะของ Agent โดย Supervisor สามารถจัดตำแหน่งของ Agent และบันทึกไว้ได้ โดยสามารถแสดงสถานะของ Agent ได้ว่าพร้อมรับงาน (Idle), กำลังทำงาน (Active), ไม่พร้อมทำงาน (Not Ready) เป็นอย่างน้อย
- 2) ข้อมูลสถานะและงานที่กำลังทำของ Agent แต่ละคน ในรูปแบบตาราง
- 3) ข้อมูลงานที่เข้า (Offered) งานที่รับได้ (Answered) งานที่พลาด (Abandoned) และผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (SLA)
- 4) สามารถแสดงข้อมูลแบบ 15 นาทีล่าสุด (Moving Window) และแบบเริ่มต้นวัน ถึงปัจจุบัน (Interval to date) ได้
- 5) สามารถแสดงข้อมูลแยกตามแต่ละทีมได้

2.1.10.14 มีรายงานสถิติต่าง ๆ จากระบบ Customer Database Platform โดยมีรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) สามารถแสดง เป็นรายวัน (Daily) รายสัปดาห์ (Weekly) และรายเดือน (Monthly) ได้
- 2) รายงานแสดงจำนวนการติดต่อ (Contact) จำนวนเรื่อง (Case) ระยะเวลาในการสนทนาหรือให้บริการ เป็นรายงาน รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน โดยจะต้องสามารถแสดงข้อมูล ชื่อเรื่อง วัน เวลาที่รับเรื่อง ชื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ชื่อผู้ขอรับบริการ สถานะของเรื่อง โดยเป็นข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ
- 3) รายงานเรื่องร้องเรียน (Complaint Report) โดยแสดงเรื่อง ประเภทร้องเรียนแยกตามเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องและประเภทเรื่องร้องเรียน

- 4) รายงานเรื่องคงค้างที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละเดือนได้
 - 5) รายงาน Compliant Report โดยสามารถแสดงเรื่องประเภท ร้องเรียน แยกตามเจ้าหน้าที่รับเรื่องประเภทเรื่องร้องเรียนได้
 - 6) รายงานทั้งหมดของระบบที่เสนอจะต้องสามารถแสดงเป็นรูปภาพ ต่างๆได้ และสามารถ Export Report ไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้เช่น Excel Format เป็นต้น
 - 7) รายงานการทำงานของ Agent (Agent Performance) ได้
- 2.1.10.15 มีรายงานระบบสำรวจความพึงพอใจโดยมีรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) สามารถออกรายงานทั้งแบบ สรุป และ แบบแจกแจงรายละเอียด
 - 2) สามารถออกรายงานโดยแยกตามช่องทางการติดต่อ เช่น แยกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Voice, Email เป็นต้น
 - 3) รองรับการออกรายงานโดยแยกตามช่องทางการติดต่อ แยกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Chat สาขาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ เป็นต้น
 - 4) สามารถส่งออกรายงานการสำรวจความพึงพอใจได้แบบ Excel ,CSV , PDF
- 2.1.10.16 สามารถออกรายงานที่ระบบทำการโทรออกไปยังหมายเลขของลูกค้าโดยอัตโนมัติ โดยมีรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) สามารถออกรายงานจำแนกตามสาขา สำนักงานเขต ฝ่าย และภาพรวมโดยสรุปเป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส หรือกำหนดตามความเหมาะสม ประกอบด้วย
 - สามารถออกรายงาน สถิติต่างๆ เช่น จำนวนลูกค้าที่สำรวจ สถิติการสำรวจในแต่ละหัวข้อ
 - สามารถออกรายงานในรูปแบบ Dashboard และแสดงผลสำรวจในรูปแบบกราฟแท่ง และแผนภูมิขนาดเล็ก พร้อมแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) คำร้อยละบนกราฟและแผนภูมิ แสดงรายงานผ่านระบบหรือ Web Browser ได้
 - รายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ผ่านระบบ Web Browser ได้ โดยสามารถออกและพิมพ์รายงานในลักษณะต่างๆ ได้ เช่น Word, Excel, PDF เป็นอย่างน้อย
- 2.1.10.17 รายงานอื่นๆ ตามที่จะมีการตกลงเพิ่มเติมกันอีกครั้งเมื่อทำการสำรวจความต้องการร่วมกับธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 15 รายงาน โดยรายงานสามารถ Export Report ไปใช้ในรูปแบบของ Excel,PDF เป็นอย่างน้อย
- 2.1.11 ระบบสำรวจความพึงพอใจทุกช่องทาง (Omni channel Customer Satisfaction Survey) มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
- 2.1.11.1 เป็นระบบประเมินความพึงพอใจสำหรับทุก ๆ ช่องทาง เช่น Voice, E-mail โดยจะต้องสามารถสร้างคำถามสำหรับการประเมิน และบันทึกผลแบบรวมศูนย์ (Centralized Data) เพื่อออกรายงานร่วมกันหรือแยกกันได้

- 2.1.11.2 สำหรับช่องทาง Voice ระบบสามารถอัดเสียงตอบรับอัตโนมัติเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกกดให้คะแนนระดับความพึงพอใจ หลังจากที่ได้รับบริการให้บริการ และเก็บบันทึกข้อมูลคะแนนที่ลูกค้าให้ไว้ โดยสามารถออกเป็นรายงานแสดงผลความพึงพอใจได้
- 2.1.11.3 สำหรับช่องทาง Non-Voice สามารถส่งเป็น Chat Dialog , Link URL และส่ง QR Code เพื่อประเมินได้
- 2.1.11.4 ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลคะแนนการให้บริการได้ ทั้งรูปแบบรายคน และรายกลุ่ม
- 2.1.11.5 สามารถเชื่อมต่อกับระบบ Customer Database Platform และระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center : Customer Relationship Management Call Center) เพื่อจัดเก็บคะแนนการให้บริการไปยังระบบแบบบูรณาการได้
- 2.1.11.6 สามารถกำหนดให้ระบบทำการโอนสายไปยังระบบสำรวจความพึงพอใจได้โดยอัตโนมัติ หลังจากเจ้าหน้าที่รับสายกดปุ่มวางสายบนหน้าจอ หรือจากเครื่องโทรศัพท์ หรือจาก Soft Phone โดยที่ไม่ต้องกดปุ่มโอนสาย (Auto Transfer to Survey)
- 2.1.11.7 สามารถกำหนดให้ระบบทำการโทรออกไปยังหมายเลขของลูกค้าโดยอัตโนมัติ และทำการส่งสายลูกค้าไปยังระบบประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อประเมินที่กำหนด โดยไม่จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการโทรออก ทั้งนี้หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าจะต้องแสดงเป็นหมายเลขโทรศัพท์ตามที่ธนาคารกำหนด
- 1) สามารถตัดหมายเลขโทรศัพท์ซ้ำในวันที่ทำการสำรวจ
 - 2) สามารถบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้ามีความประสงค์ไม่อนุญาตให้ติดต่อกลับเพื่อทำการสำรวจ
 - 3) ธนาคารสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าโดยใช้ชุดคำถามใหม่, หัวข้อในการสำรวจ โดยสามารถเรียกดูรายงานแยกหัวข้อสำรวจ และสามารถแสดงผลผ่าน Dashboard ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
 - 4) สามารถกำหนดหัวข้อการประเมินคะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้ตามช่องทางที่ลูกค้าใช้บริการ โดยสามารถกำหนดหัวข้อการประเมินได้ไม่น้อยกว่า 5 หัวข้อ และคะแนนไม่น้อยกว่า 5 ระดับต่อหัวข้อ
- 2.1.11.8 สามารถนำเข้าข้อมูลลูกค้าจาก CSV Files และ API ตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้ระบบสำรวจความพึงพอใจทำการโทรออกไปยังลูกค้าโดยอัตโนมัติได้
- 2.1.11.9 สามารถเรียกดูรายงานสายที่ให้บริการที่ไม่ได้ส่งเข้าระบบสำรวจความพึงพอใจได้
- 2.1.11.10 สามารถเรียกดูสายลูกค้าที่ให้คะแนนประเมินต่ำกว่าเกณฑ์เพื่อทำการปรับปรุงการให้บริการ โดยสามารถเชื่อมต่อกับระบบบันทึกเสียงเพื่อทำการค้นหาเสียงการสนทนาที่บันทึกไว้ได้โดยอัตโนมัติ

2.1.12 ระบบ Email มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.12.1 ระบบที่เสนอต้องมีการ Routing / Report / Agent Tool ชุดเดียวกัน ไม่แยกข้อมูลเป็นหลายส่วน
- 2.1.12.2 เป็นช่องทางการให้บริการผ่านทาง Email โดยระบบสามารถรองรับ จำนวน Agent สำหรับให้บริการทาง Email อย่างน้อย 5 ที่นั่ง
- 2.1.12.3 สามารถกำหนดความถนัด (Skill) ของเจ้าหน้าที่ได้แตกต่างกันหลายระดับ และสามารถกำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ทั้ง Voice และ Email พร้อมกันได้
- 2.1.12.4 สามารถกระจาย Email ไปยังเจ้าหน้าที่ตามเงื่อนไขดังนี้
 - Longest Available
 - Skill Based Routing
- 2.1.12.5 ระบบ Email สามารถกำหนดข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (Automatic Greeting Message) ในกรณีลูกค้าติดต่อเข้ามาได้

2.1.13 โปรแกรมสำหรับใช้งานโทรศัพท์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

- 2.1.13.1 สามารถใช้ Chat เพื่อพูดคุยและ Collaborate กันภายใน Contact Center
- 2.1.13.2 รองรับการโทรเข้าและโทรออก
- 2.1.13.3 รองรับโปรโตคอล SIP
- 2.1.13.4 รองรับการประชุม 3 สาย (3-Way Conferencing)
- 2.1.13.5 เป็นซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ไม่มีหน้าต่างโฆษณา
- 2.1.13.6 รองรับการกำหนด SIP Number ได้ไม่น้อยกว่า 2 Number
- 2.1.13.7 แสดงผลแบบหลายบรรทัด
- 2.1.13.8 รองรับระบบปฏิบัติการ Windows 10/11, Apple IOS, MAC OSX, Android
- 2.1.13.9 มีความสามารถในการใช้งานเป็น Voice / Video Call ได้ โดยสามารถใช้หมายเลขสายนอกของธนาคารในการโทรออกและรับสายได้มี Call Feature ดังต่อไปนี้ได้
 - 1) Call in / Call out
 - 2) Video Call in / Video Call out
 - 3) Hold / Resume
 - 4) Consult Transfer
 - 5) Blind Transfer
 - 6) Call Pickup
 - 7) Call Hunting
 - 8) Call Forward Internal / External
- 2.1.13.10 สามารถเชื่อมต่อกับ Contact / Phone Book บนเครื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาหมายเลข และดำเนินการโทรออกได้โดยง่าย
- 2.1.13.11 สามารถค้นหาหมายเลขผู้ใช้งานของธนาคารใน Corporate Directory ได้

- 2.1.13.12 สามารถแก้ไข และ แสดงสถานะของตนเอง (Present Status) ได้ โดยสามารถกำหนดสถานะ เช่น Ready, Away, Busy ได้ เป็นต้น
- 2.1.13.13 สนับสนุนการแสดงผลหมายเลขผู้ที่ติดต่อเข้ามา โดยรองรับการเก็บ History / Recent Call ได้ไม่น้อยกว่า 50 หมายเลขย้อนหลัง
- 2.1.13.14 มีความสามารถในการใช้งานเป็น Chat Application ได้ โดยสามารถส่งข้อความไปยังปลายทางแบบ 1-1 และ แบบ Group Chat ได้
- 2.1.13.15 สนับสนุนการส่งไฟล์ โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ในการส่งได้ เช่นประเภทของไฟล์ ขนาดของไฟล์ เป็นต้น
- 2.1.13.16 การรับสายสามารถทำงานแบบ Work From Home และ Work Form Anywhere ได้ โดยผ่านการเชื่อมต่อ VPN ของธนาคาร
- 2.1.13.17 ใช้การเข้ารหัสแบบ End-to-End แบบ AES 256-bit หรือดีกว่า

2.2. Hardware

2.2.1 ระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น

- 2.2.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบงานต่างๆ ที่นำเสนอในโครงการ จำนวนรวมอย่างน้อย 6 ชุด มีคุณลักษณะต่อชุดอย่างน้อยดังนี้
 - 1) มีหน่วยประมวลผลกลางแบบ 3rd Generation Intel Xeon Scalable Processors หรือดีกว่า โดยมีจำนวนแกนหลักไม่น้อยกว่า 32 แกน มีความถี่สัญญาณนาฬิกา (Clock Speed) ไม่น้อยกว่า 2.1 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 1 หน่วย และรองรับการขยายหน่วยประมวลผลข้อมูลกลางได้ 2 หน่วย
 - 2) มีหน่วยความจำหลัก (Main Memory) แบบ DDR4 หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 192 GB
 - 3) มีหน่วยควบคุมในการจัดการ RAID ชนิดที่รองรับการทำ RAID 0/1 ได้เป็นอย่างดี
 - 4) มีหน่วยเก็บข้อมูล (Hard disk) แบบ Solid State Drive (SSD) หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย โดยแต่ละหน่วยมีความจุไม่น้อยกว่า 240GB และสามารถถอดเปลี่ยนได้โดยไม่ต้องปิดเปิดเครื่อง
 - 5) มี Network Interface
 - แบบ 1 Gigabit Ethernet หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 2 Port
 - แบบ 10Gb SFP+ หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 2 Port พร้อมอุปกรณ์รับสัญญาณ (Optical Transceiver)
 - 6) มี Fiber Channel Interface จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 2 Ports พร้อม Transceiver ตามจำนวนที่ใช้งานจริง มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลไม่น้อยกว่า 32Gbps
 - 7) มีพอร์ต Management จำนวนไม่น้อยกว่า 1 Port
 - 8) มี Power Supply ทำงานแบบ Redundant และสามารถถอดเปลี่ยนได้โดยไม่ต้องปิดเปิดเครื่อง จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย

- 9) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองรับรองตามมาตรฐานทางไฟฟ้า FCC หรือ EN หรือ IEC และมาตรฐานความปลอดภัย UL หรือ CSA เป็นอย่างน้อย

2.2.1.2 อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลจำนวน 1 เครื่อง มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- 1) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก (External Storage) ชนิด All Flash Storage สามารถเชื่อมต่อผ่านเทคโนโลยี SAN (Storage Area Network) ได้
- 2) มีส่วนควบคุม (Controller หรือ Director) จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย ทำงานแบบ Active/Active และมีหน่วยความจำ Cache Memory รวมกันไม่น้อยกว่า 128Gb โดยไม่นับรวมการนำ SSD หรือเทคโนโลยีอื่นๆ มาทำเป็นหน่วยความจำ
- 3) มีช่องเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายนอก (Front-End Port) แบบ Fiber Channel ความเร็วอย่างน้อย 32 Gbps ต่อ port โดยมีจำนวนตามที่ใช้งานจริง
- 4) มี Disk ชนิด SSD แบบ NVMe มีพื้นที่ใช้งานรวมไม่น้อยกว่า 40 TB หลังจากทำ RAID 6 โดยไม่นับรวมการทำ Deduplication และ Compression
- 5) สามารถทำ Data protection (RAID) ที่รองรับความเสียหายของหน่วยจัดเก็บข้อมูลได้
- 6) สามารถใช้งาน Thin Provisioning, Clone, Snapshot ได้
- 7) มี Power Supply ทำงานแบบ Redundant และสามารถถอดเปลี่ยนได้โดยไม่ต้องปิดเปิดเครื่อง จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
- 8) สามารถใช้งานกับระบบปฏิบัติการ MS Windows Server และ Linux ได้เป็นอย่างน้อย
- 9) สามารถบริหารจัดการตัวอุปกรณ์ผ่าน Web browser หรือ Command Line ได้
- 10) ส่วนประกอบหลักต้องสามารถทำงานแบบ Full Redundant หรือทำงานทดแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ Storage Controller, Disk และ Power Supply และสามารถถอดเปลี่ยนได้โดยไม่ต้องปิดเปิดเครื่อง
- 11) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองรับรองตามมาตรฐานทางไฟฟ้า FCC หรือ EN หรือ IEC และมาตรฐานความปลอดภัย UL หรือ CSA เป็นอย่างน้อย

2.2.1.3 อุปกรณ์ SAN Switch จำนวน 2 เครื่อง มีคุณสมบัติต่อเครื่องอย่างน้อยดังนี้

- 1) เป็นอุปกรณ์ Fiber Channel SAN Switch ที่รองรับการเชื่อมต่อแบบ Fiber Channel ที่ความเร็วไม่น้อยกว่า 32Gbps แบบ Auto-sensing
- 2) มีอุปกรณ์ Fiber Channel Port จำนวนไม่น้อยกว่า 16 ports แบบ 32Gbps พร้อมทั้งมี License จำนวนครบตาม Port ที่ติดตั้งมา
- 3) อุปกรณ์ที่เสนอต้องมี Feature Full Fabric Mode, Advance Fabric และ Advance Zoning หรือเทียบเท่ามาพร้อมกับอุปกรณ์ที่นำเสนอ
- 4) มี Power Supply ทำงานแบบ Redundant และสามารถถอดเปลี่ยนได้โดยไม่ต้องปิดเปิดเครื่อง จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย

- 5) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองรับรองตามมาตรฐานทางไฟฟ้า FCC หรือ EN หรือ IEC และมาตรฐานความปลอดภัย UL หรือ CSA เป็นอย่างน้อย
- 2.2.1.4 อุปกรณ์ Headset สำหรับพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 80 ชุด ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- 1) ต้องสามารถใช้ร่วมกับโปรแกรมโทรศัพท์แบบ Soft Phone ที่เสนอมาได้
 - 2) เป็นแบบหูฟังข้างเดียวโดยมีไมโครโฟนอยู่ข้างเดียวกับหูฟัง
 - 3) สามารถปรับขนาดเพื่อความเหมาะสมกับศีรษะได้
 - 4) ไมโครโฟนเป็นแบบตัดสัญญาณรบกวน (Noise Cancelling Microphone)
 - 5) สามารถเชื่อมต่อเข้ากับ PC หรือ Notebookผ่านทาง USB Port ได้
 - 6) มีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อ Headset 2 ชุดพร้อมกัน (Headset Splitter) และสามารถใช้งานร่วมกับ PC หรือ Notebook ได้
- 2.2.1.5 มีระบบปฏิบัติการเสมือน VMware vSphere Enterprise Plus และมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่นำเสนอในโครงการทั้งหมด โดยสามารถบริหารจัดการด้วย VMware vCenter Server ของทางธนาคารได้
- 2.2.1.6 มีระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server แบบ Datacenter Edition รุ่นล่าสุดและมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่นำเสนอในโครงการทั้งหมด
- 2.2.1.7 มี Microsoft SQL แบบ Standard Edition แบบ Core License รุ่นล่าสุด พร้อม SA จำนวน 4 License
- 2.2.1.8 มี Software Backup จำนวน 40 License ที่สามารถใช้งานร่วมกับ Software ที่ธนาคารใช้งานได้
- 2.2.1.9 มี Software Antivirus จำนวน 40 License ที่สามารถใช้งานร่วมกับ Software ที่ธนาคารใช้งานได้
- 2.2.2 Hardware หรือ Software อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานโครงการ Next Generation Contact Center ที่นำเสนอในครั้งนี้ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการรับประกัน/เปลี่ยน ตลอดระยะเวลาของสัญญาซื้อขายและสัญญารักษาที่จัดซื้อจัดจ้างในครั้งนี้
- 2.2.3 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตรวจสอบความต้องการของระบบที่เสนอพร้อมทั้งคำนวณทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายและการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้รองรับกับการโอนย้ายข้อมูลจากระบบปัจจุบัน และสามารถรองรับกับการใช้งานระบบที่เสนอใหม่ได้ตลอดระยะเวลาการรับประกันและหากระบบที่เสนอมิทรัพยากรไม่เพียงพอ ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่ายหรือจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ระบบที่เสนอสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3. ลิขสิทธิ์

ผู้เสนอราคาที่ได้เป็นคู่สัญญากับธนาคาร จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบให้ธนาคารมีสิทธิโดยถูกต้องอันชอบธรรมในการใช้ Hardware และ Software ที่ต้องใช้งานทั้งหมดทุกรายการที่นำเสนอในโครงการ รวมถึงอื่นๆที่จำเป็นที่ต้องใช้ในระบบที่ได้ส่งมอบให้แก่ธนาคาร ทั้งที่มีลิขสิทธิ์อยู่แล้ว หรืออาจมีลิขสิทธิ์เกิดขึ้นภายหลัง ทั้งนี้ธนาคารจะต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมอีกตลอดอายุสัญญาซื้อขาย และสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาที่ประกวราคาในครั้งนี้

4. เงื่อนไขการติดตั้งและส่งมอบ (สำหรับสัญญาซื้อขาย)

ผู้เสนอราคาต้องจัดส่งและติดตั้งในส่วนของ Hardware ระบบ Call Center ทั้งหมดที่ซื้อขาย ณ ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ให้สามารถใช้งานได้ ตามวันเวลา และสถานที่ติดตั้งตามที่ธนาคารกำหนด ให้ครบถ้วนภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาซื้อขาย มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การส่งมอบงาน แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ไม่เกิน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาซื้อขาย โดยมีรายละเอียดงาน ตามข้อ

4.1.1 - 4.1.15 ดังนี้

- 4.1.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องมีศูนย์รับแจ้งเหตุ (Hotline Helpdesk) ทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง
- 4.1.2 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการโอนย้ายฐานข้อมูล และข้อมูลทั้งหมด (Data Migration) ที่จัดเก็บอยู่บนระบบ CRM Call Center และ ระบบ Smart Service เป็นอย่างน้อย ไปยังระบบจัดเก็บข้อมูลชุดใหม่ที่เสนอในโครงการ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ ได้ตามที่ธนาคารกำหนด โดยทำการวางแผนดำเนินการโอนย้าย ทดสอบประสิทธิภาพต่างๆ และตรวจสอบผลของการโอนย้ายข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้องของการโอนย้ายข้อมูลร่วมกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร และพร้อมให้บริการได้อย่างต่อเนื่องบนระบบใหม่
- 4.1.3 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องพัฒนาระบบที่นำเสนอ ให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานต่างๆของธนาคาร ได้ทั้งแบบ Real-time, Batch Processing, Day-1 Import / Export, Interval Sync ด้วยมาตรฐานการเชื่อมต่อแบบ API, SOAP, Restful, XML, JSON หรือตามที่ธนาคารกำหนด โดยให้ดำเนินการตรวจสอบความต้องการและการเชื่อมต่อของแต่ละระบบ พร้อมจัดทำเอกสาร Specification ในการเชื่อมต่อของแต่ละระบบ
- 4.1.4 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำการเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์เข้ากับตู้โทรศัพท์สาขาที่ธนาคารใช้งานอยู่ผ่านโปรโตคอลแบบ SIP
- 4.1.5 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการทำการ Normalization / Cleansing Data ของข้อมูลในระบบ CRM Call Center และ ระบบ Smart Service เป็นอย่างน้อย
- 4.1.6 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาส่วนเชื่อมต่อ แลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Exchange) และส่งออกข้อมูลเพื่อบูรณาการข้อมูล และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความสะดวก และสามารถให้บริการต่อผู้ติดต่อได้อย่างทันท่วงที โดยต้องเชื่อมต่อและสามารถแสดงผลข้อมูลจากระบบของธนาคารดังต่อไปนี้
 - 1) GHB System
 - 2) VOC360

- 4.1.7 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center) ในรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ ข้อ 2.1.9 ให้สามารถแสดงผลข้อมูลผู้ติดต่อ และข้อมูลที่ได้เชื่อมต่อกับระบบต่างๆของธนาคารให้สามารถแสดงผลยืนยันข้อมูลลูกค้าเบื้องต้นในรูปแบบหน้าจอเดียว (Single Screen) โดยต้องมีข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) ข้อมูลการติดต่อจากฐานข้อมูลของธนาคาร (CIF)
 - 2) ข้อมูลบัญชี
- 4.1.8 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำการออกแบบหน้าจอการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน ประเภทของการให้บริการ และช่องทางการให้บริการเช่น Voice หรือ Non-Voice เป็นต้น โดยหน้าจอสามารถแสดงข้อมูลที่แตกต่างกันออกไปตามช่องทางการติดต่อ และประเภทของการให้บริการได้
- 4.1.9 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูล (Knowledge Management System) เพื่อช่วยเหลือการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยเทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับช่วยเหลือ และให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน และตอบคำถามของผู้ติดต่อ โดยระบบจะทำการตรวจสอบความต้องการของผู้ติดต่อตามหัวข้อที่ถูกคำถามการผ่านระบบ IVR หรือตามที่เจ้าหน้าที่เลือกหัวข้อประเภทเรื่องที่ติดต่อและทำการวิเคราะห์ สืบค้น และนำเสนอข้อมูลจากคลังความรู้แก่เจ้าหน้าที่
- 4.1.10 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบ Customer Database Platform เพื่อให้รองรับการจัดเก็บข้อมูลตามข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะ 2.1.1 โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลที่มีความยืดหยุ่น สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าจากช่องทางอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้และสามารถจัดทำแสดงผล Customer Journey บนระบบ CRM ที่นำเสนอได้ โดยต้องจัดเก็บข้อมูลจากช่องทางดังต่อไปนี้ได้อย่างน้อย
- 1) Voice Call ผ่านระบบ Call Center
 - 2) Email
- 4.1.11 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบ IVR โดยต้องสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าระบบ IVR ชุดเดิมที่ธนาคารใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
- 4.1.12 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตกแต่งคุณภาพและสัญญาณเสียงจนมีคุณภาพดีและเหมาะสมกับการให้บริการ โดยผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องให้คำปรึกษา และออกแบบ Script ในการบันทึกเสียง และให้การสนับสนุนโดยจัดเตรียมวิศวกรและทีมงานที่มีประสิทธิภาพเข้าดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร
- 4.1.13 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องให้บริการแก้ไขและปรับปรุงระบบ IVR Call Flow โดยให้บริการทั้งการแก้ไขเสียง การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้บริการโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 4.1.14 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องให้บริการพัฒนา IVR Call Flow ใหม่โดยไม่จำกัดจำนวนความลึกของเมนู เพื่อให้ธนาคารสามารถเพิ่มงานบริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

- 4.1.15 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำการเชื่อมต่อและนำเข้าข้อมูลเชิงสถิติจากระบบต่างๆของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการให้บริการลูกค้า ข้อมูลความสนใจของลูกค้า หรือเสียงของลูกค้า (Customer's Voice) ตามที่ธนาคารกำหนด พร้อมพัฒนาระบบหน้าจอแสดงผล Dashboard แบบ Real-time เพื่อแสดงถึงข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของระบบ Call Center

ระยะที่ 2 ไม่เกิน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาซื้อขาย โดยมีรายละเอียดงาน ตามข้อ 4.1.16 - 4.1.27 ดังนี้

- 4.1.16 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตรวจสอบความต้องการของระบบที่เสนอพร้อมทั้งคำนวณทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายและการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้รองรับกับการโอนย้ายข้อมูลจากระบบปัจจุบัน และสามารถรองรับกับการใช้งานระบบที่เสนอใหม่ได้ตลอดระยะเวลาการรับประกัน
- 4.1.17 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาส่วนเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Exchange) และส่งออกข้อมูล (ถ้ามี) เพื่อบูรณาการข้อมูลและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความสะดวกและสามารถให้บริการต่อผู้ติดต่อได้อย่างทันที โดยต้องเชื่อมต่อและสามารถแสดงผลข้อมูลจากระบบของธนาคารดังต่อไปนี้
- 1) Customer Data Platform (ระบบภายในธนาคารที่เก็บข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้า)
 - 2) Data Lake
- 4.1.18 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบ Customer Database Platform เพื่อให้รองรับการจัดเก็บข้อมูลตามข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะ 2.1.1 โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลที่มีความยืดหยุ่น สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าจากช่องทางอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ และสามารถจัดทำแสดงผล Customer Journey บนระบบ CRM ที่นำเสนอได้ โดยต้องจัดเก็บข้อมูลจากช่องทางดังต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี
- 1) Chat ผ่านระบบที่ธนาคารให้บริการอยู่
 - 2) SMS
 - 3) GHB Reward
 - 4) GHB System
 - 5) Customer Walk-in หรือระบบอื่นที่บันทึกข้อมูลลูกค้าติดต่อสาขา
- 4.1.19 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบ IVR ให้สามารถปรับเปลี่ยนการตอบสนองของระบบ IVR ด้วย Call Flow ที่มีความเฉพาะเจาะจงกับข้อมูล พฤติกรรม และสถานะของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังระบบ IVR (Personalized IVR) เช่น หากลูกค้ามีลักษณะที่จะติดต่อเข้ามายังระบบ Call Center ทุกสิ้นเดือนเพื่อสอบถามยอดชำระระบบต้องจัดเรียง หรือนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามยอดชำระก่อน และพัฒนาระบบ IVR ให้สามารถโทรออกไปยังหมายเลขของลูกค้าโดยอัตโนมัติและทำการส่งสายให้ลูกค้าไปยังระบบประเมินความพึงพอใจเพื่อให้บริการได้ตามข้อกำหนด

- 4.1.20 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการเชื่อมต่อและปรับปรุงระบบ Chat ที่ธนาคารใช้งานอยู่ปัจจุบัน ได้ผ่านระบบที่เสนอในโครงการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะการให้บริการทั้ง Voice และ Chat พร้อมกัน (Blended Agent) และสามารถลงชื่อเข้าใช้งานได้จากระบบ Call Center ที่เดียวได้ รวมถึงดำเนินการพัฒนาระบบบูรณาการหน้าจอผู้ใช้งานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานได้แบบหน้าจอเดียวทั้งการรับสาย Voice ระบบ Email และ Social ได้โดยไม่จำเป็นต้องสลับหน้าจอไปมาระหว่างการทำงาน
- 4.1.21 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการปรับปรุงระบบ Chat ที่ธนาคารใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถส่งข้อมูลการใช้งานของลูกค้าจากระบบ Chat จัดเก็บข้อมูลบนระบบ Customer Database Platform ได้ โดยต้องสามารถส่งข้อมูล ชื่อผู้ติดต่อ Social ID หัวเรื่องติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) และ Email (ถ้ามี) ได้เป็นอย่างน้อย
- 4.1.22 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบรายงานแบบบูรณาการ โดยสามารถออกรายงานที่รวมทั้งระบบ Voice, E-mail, Chat พร้อมกันได้จากทีเดียว
- 4.1.23 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำการเชื่อมต่อกับระบบ Social Listening ของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่มีประโยชน์แบบ Real-time และพัฒนาเป็นหน้าจอแสดงผลแบบ Real-time Dashboard
- 4.1.24 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมต่อตามที่ธนาคารกำหนด โดยทำหน้าที่เป็นระบบกลางในการเชื่อมต่อกับระบบต่างๆของธนาคาร เข้ากับระบบ Customer Database Platform และระบบ Call Center ใหม่ เพื่อให้บริการได้ตามข้อกำหนด
- 4.1.25 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการจัดทำแผนสำรองข้อมูล การกู้คืนระบบพร้อมดำเนินการสำรองข้อมูลของระบบที่เสนอในโครงการ ให้สามารถรองรับการกู้คืนระบบทั้งที่ติดตั้งในปัจจุบัน และที่ศูนย์สำรองได้ในอนาคต ทั้งนี้ธนาคารอาจร้องขอให้นำส่งข้อมูลที่สำรองไว้ ไปยังอุปกรณ์จัดเก็บภายนอกของธนาคารได้
- 4.1.26 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการนำส่ง Source Code ของชุดคำสั่ง หรือ โปรแกรมที่พัฒนาให้กับทางธนาคาร
- 4.1.27 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการปรับปรุงเวอร์ชันของระบบที่ติดตั้ง ให้มีความทันสมัย และเป็นเวอร์ชันล่าสุดที่เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของธนาคาร รวมถึงปิดช่องโหว่ การติดตั้ง Software Patch, Security Patch, Hotfix ตลอดระยะเวลาของสัญญาซื้อขายและสัญญารับบำรุงรักษาที่จัดซื้อจัดจ้างในครั้งนี้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4.2 รายละเอียดการติดตั้ง

- 4.2.1 ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการเขียนแบบ Configuration Design ของอุปกรณ์ทั้งระบบ ส่งให้กับธนาคาร โดยต้องให้รายละเอียดของอุปกรณ์ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ทั้งโครงการและอธิบายจุดเด่นจุดด้อยของระบบ พร้อมทั้งส่งมอบและติดตั้งอุปกรณ์ทั้งหมดในระยะที่ 1 ให้กับธนาคาร ภายใน 120 วันทำการนับจากวันที่ลงนามในสัญญา

4.2.2 ผู้เสนอราคาต้องจัดเตรียมระบบ Power , Patch Cord หรือ Accessories อื่นๆ ที่จำเป็นและเพียงพอต่อการใช้งานและการเชื่อมต่อทั้งระบบสำหรับการติดตั้งทั้งหมดให้กับธนาคาร

4.2.3 การดำเนินการติดตั้งต้องดำเนินการตามมาตรฐานอ้างอิงรูปแบบที่ธนาคารกำหนด และการติดตั้งสายทั้งหมดต้องทำการจัดเก็บความเรียบร้อยของสายสัญญาณหรืออื่นๆ พร้อมทำ Label ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยชัดเจน และต้องทำรายงานการดำเนินการติดตั้ง Hardware ในรูปแบบของเอกสาร และ Soft File (Microsoft Word) อย่างละ 1 ชุด

4.2.4 ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการส่งรายละเอียด และเขียนแบบ Configuration โดยต้องให้รายละเอียดของอุปกรณ์ และ IP Address ของอุปกรณ์ทั้งโครงการ และแบบแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์ทุกรายการที่เสนอในโครงการทั้งระบบ(System Diagram และ Floor Plan ที่มีการติดตั้งอุปกรณ์) รวมไปถึงรายละเอียดของนโยบายความปลอดภัยที่ดำเนินการ Config ไว้ในระบบทั้งหมด โดยแยกเป็นชุดๆ ในรูปแบบของเอกสาร และ Soft File อย่างละ 1 ชุด ส่งให้กับธนาคาร ภายใน 120 วันนับจากวันส่งมอบระบบ

4.3 ภายหลังจากที่ส่งมอบระบบ ผู้เสนอราคาต้องจัดวิศวกร เข้า Stand by ณ จุดที่ธนาคารกำหนด ในเวลาทำงานปกติของทางธนาคาร ในช่วงระหว่างเวลา 08.00 น. - 17.00 น. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ซึ่งธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะขอเปลี่ยนตัววิศวกรที่เข้า Stand by หากธนาคารพิจารณาแล้วว่าไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดวันเริ่มต้นเข้า Stand by ให้เริ่มต้นนับตั้งแต่วันเริ่มนับระยะเวลาการรับประกัน ตามสัญญาซื้อขายเป็นต้นไป โดยมีขอบเขตของการปฏิบัติงานในระหว่างการ Stand by ดังนี้

4.3.1 ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบประจำวัน

4.3.2 Monitor การใช้งานและตรวจสอบความผิดปกติในการใช้งานระหว่างวัน โดยหากเกิดสิ่งผิดปกติขึ้นในระบบ ให้แจ้งกับธนาคารโดยทันที

4.3.3 ให้คำแนะนำการใช้งานอุปกรณ์ทั้งหมดที่จัดซื้อในโครงการนี้ทั้งหมดกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ตามการร้องขอ

4.3.4 ดูแลแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ Call Center ที่จัดซื้อในโครงการนี้ทั้งหมดรวมถึงอุปกรณ์เดิมของธนาคารที่มีความเกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้งานของธนาคาร สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

4.3.5 ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการทดสอบ Application ภายใน หรือระบบใหม่ๆ ของธนาคารที่ต้องใช้งานร่วมกับระบบ Call Center เมื่อธนาคารร้องขอพร้อมทำรายงานการทดสอบโดยละเอียด

4.4 ในระหว่างการดำเนินการไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของการสั่งซื้อ การทำสัญญา หรือการส่งของ หากผู้เสนอราคามีการ Update Version ของ Software หรือเครื่องรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพดีกว่ารุ่นที่เสนอขายให้ธนาคาร และราคาขายต่อหน่วยเท่ากับ หรือต่ำกว่าผู้เสนอราคาต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรและมีเครื่องพร้อมที่จะส่งมอบให้ธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้ และหากราคาขายต่ำกว่าเดิมให้ใช้ราคาขายที่ต่ำกว่านั้นเป็นราคาที่ขายให้ธนาคาร

4.5 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดส่งเอกสารคู่มือให้แก่ธนาคาร

5. การบำรุงรักษา (การทำ Preventive Maintenance)

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความชำนาญและมีฝีมือมาตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ในโครงการ Next Generation Contact Center อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง มิฉะนั้นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 0.50 ของมูลค่าสัญญา ต่อการผิดเงื่อนไขการให้บริการหนึ่งครั้ง แต่มูลค่ารวมของการปรับแต่ละครั้งต่ำสุด 100 บาท โดยมีเงื่อนไขการให้บริการดูแลรักษา ดังนี้

- 5.1 ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ติดตั้งในโครงการนี้ทั้งหมดและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานของผู้ผลิต
- 5.2 ตรวจสอบ System เพื่อตรวจหาปัญหาต่างๆ ที่อาจพบได้และแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย
- 5.3 ตรวจสอบ Security Log
- 5.4 ตรวจสอบการทำงานและแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย
- 5.5 ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และการใช้งานหากมีสายไม่เรียบร้อยให้จัดเก็บให้เรียบร้อยสวยงาม
- 5.6 ทำความสะอาดอุปกรณ์
- 5.7 ดูแลตรวจเช็คสภาพภายนอก
- 5.8 วิเคราะห์ Performance
- 5.9 อื่นๆ เพื่อให้อุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 5.10 ทำรายงานสรุปผลให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่หน่วยงานที่ดูแลเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกมีหน้าที่บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ Call Center ตามสัญญานี้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตามวรรคหนึ่ง โดยให้มีเวลาอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ชัดข้อรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาชัดข้อ ไม่เกินเดือนละ 36 (สามสิบหก) ชั่วโมง หรือร้อยละ 5 (ห้า) ของเวลาใช้งานทั้งหมดของเดือนนั้นแล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราชั่วโมงละ 0.035 บาท เป็นชั่วโมงละ.....บาท ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาชัดข้อข้างต้น

เกณฑ์การคำนวณเวลาชัดข้อของอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปดังนี้

- กรณีที่อุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center เกิดชัดข้อพร้อมกันหลายหน่วย ให้นับเวลาชัดข้อของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

6. การซ่อมแซมแก้ไข (การทำ Corrective Maintenance)

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องให้บริการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ในโครงการ Next Generation Contact Center ในวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง

กรณีเกิดความเสียหายชำรุดบกพร่องหรือเกิดเหตุขัดข้องขึ้นแก่อุปกรณ์ในโครงการ Next Generation Contact Center อันเนื่องมาจากการใช้งานปกติ ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ในโครงการ Next Generation Contact Center โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- 6.1 ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลา 2 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร โดยจะแจ้งให้ผู้ที่ได้รับคัดเลือกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ที่ได้รับคัดเลือกทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบตามสัญญาแล้ว และผู้ที่ได้รับคัดเลือกจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 6 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกัน หรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ 0.035 (ศูนย์จุดศูนย์ - สามห้า) ของค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด) ตามสัญญา นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้ได้รับการคัดเลือกได้เริ่มซ่อมแซมแก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการดังกล่าว ธนาคารมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนธนาคารทั้งสิ้น

- 6.2 หากผู้ได้รับคัดเลือกไม่อาจแก้ไขอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ได้โดยผู้ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดหาอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ที่มีคุณภาพประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมทดใช้แทน หรือชดใช้ราคาอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ในขณะที่เกิดความเสียหายในกรณีที่ไมอาจจัดหาอุปกรณ์โครงการจัดซื้อระบบ Call Center ดังกล่าวทดใช้แทนได้ให้แก่ธนาคารภายในเวลาที่ธนาคารกำหนด ผู้ที่ได้รับการคัดเลือก ให้ธนาคารปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของค่าจ้างตามสัญญานี้

7. การฝึกอบรม (สำหรับสัญญาซื้อขาย)

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้าฝึกอบรมของธนาคารภายในเวลา 210 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และต้องส่งเอกสารคู่มือให้แก่ธนาคารการอบรม ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดหลักสูตรอบรมที่มีประสิทธิภาพโดยเนื้อหาของหลักสูตรจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับพื้นฐานของอุปกรณ์และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการติดตั้งการใช้งาน และการบริหารจัดการ การออกรายงาน ตลอดจนระบบ Security ของอุปกรณ์ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักสูตรการอบรมดังต่อไปนี้

7.1 การใช้งานระบบ Call Center โครงการ Next Generation Contact Center

ที่	ชื่อหลักสูตร	ระยะเวลารวม	สถานที่อบรม	จำนวนรุ่น	จำนวนคนรุ่น
1.	การใช้งานระบบ Call Center สำหรับ Agent	ไม่น้อยกว่า 3 วัน	ธนาคารฯ หรือตามที่ธนาคารกำหนด	3 รุ่น	ไม่น้อยกว่า 15 คน
2	การใช้งานระบบ Call Center สำหรับ Supervisor	ไม่น้อยกว่า 2 วัน	ธนาคารฯ หรือตามที่ธนาคารกำหนด	2 รุ่น	ไม่น้อยกว่า 3 คน

7.2 การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาระบบ Call Center โครงการ Next Generation Contact Center

ที่	ชื่อหลักสูตร	จำนวนวัน	สถานที่อบรม	จำนวนรุ่น	จำนวนคนรุ่น
1.	ระบบ Call Center และการวิเคราะห์แก้ไข ปัญหา	5 วัน	ธนาคารฯ หรือ ตามที่ธนาคาร กำหนด	2 รุ่น	ไม่น้อยกว่า 3 คน

ทั้งนี้ การฝึกอบรมทุกครั้ง ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดหาติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม พร้อมทั้งสนับสนุนเอกสารและวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมให้กับผู้เข้าฝึกอบรม พร้อมทั้งบริการเครื่องดื่ม และอาหารว่าง โดยต้องจัดเตรียมให้เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

8. เอกสารคู่มือ (สำหรับสัญญาซื้อขาย)

- 8.1 เอกสารคู่มือการใช้งานระบบ
- 8.2 เอกสารคู่มือการแก้ไขการตั้งค่าระบบ/การดูแลระบบ
- 8.3 เอกสารคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

9. การบริหารจัดการโครงการ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีผลงาน/ประสบการณ์ ในจำนวนที่เหมาะสมกับขอบเขตการดำเนินงาน ไว้สำหรับดำเนินงานโครงการและให้คำแนะนำปรึกษาตลอดระยะเวลาโครงการดังนี้

- 9.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ จัดทำผังโครงสร้างทีมงาน (Project Organization) รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงาน
- 9.2 จัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการเป็นภาษาไทย เพื่อใช้ในการบริหารโครงการ ติดตามความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานให้กับธนาคาร
- 9.3 ประชุมร่วมกับธนาคารตามที่ธนาคารกำหนดจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ

10. ความต้องการด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการป้องกันด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย เป็นต้น พร้อมแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบให้แล้วเสร็จ ก่อนส่งมอบคู่มือ (Manual) และรายการ (Checklist) ให้แก่ธนาคารดังนี้

- 10.1 รายการทรัพย์สินสารสนเทศในระบบทั้งหมด พร้อมลิขสิทธิ์การใช้งาน (License)
- 10.2 ผลการติดตั้ง Software Patches ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดหรือกำจัดข้อบกพร่องด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 10.3 ผลการตรวจสอบการเขียนโปรแกรมให้มีความปลอดภัย (Secure Review Source Code) (กรณีมีการพัฒนาโปรแกรม)
- 10.4 ผลการตั้งค่าความปลอดภัยขั้นต่ำของระบบ (IT Security Baseline) ตามที่ธนาคารกำหนดทั้งหมด โดยให้ติดตั้งและทดสอบระบบใน Development Environment ก่อนติดตั้งในระบบ Production

- 10.5 ผลการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- 10.6 ผลการทดสอบบุกรุกเจาะระบบ (Penetration Test) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- 10.7 ส่งมอบรายชื่อบัญชีที่ผู้ใช้งานของระบบ เช่น Operating System Account, Database System Account Service Account และที่เกี่ยวข้อง
- 10.8 เอกสารการออกแบบระบบ (Design System Diagram) ให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสม
- 10.9 แผนการรับมือต่อเหตุการณ์ผิดปกติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เช่น แผนรับมือด้านไซเบอร์ เป็นต้น

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก โครงการจัดซื้อและว่าจ้างบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center โดยวิธีพิเศษ

ในการจัดซื้อและว่าจ้างบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาคัดเลือกโดยใช้ “หลักเกณฑ์ประสิทธิภาพของระบบงานและผู้เสนอราคาต่อราคา (Price Performance)” ซึ่งจะพิจารณาจาก “รายละเอียดของงานสัญญาจัดซื้อและว่าจ้างบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center” ตามเอกสารแนบก่อน และเฉพาะผู้เสนอราคาที่ผ่านการพิจารณารายละเอียดของงานสัญญาจัดซื้อและว่าจ้างบำรุงรักษาโครงการ Next Generation Contact Center จึงจะได้รับการเข้านำเสนอหลักการ Proof of Concept (POC) โดยหลักเกณฑ์ Proof of Concept (POC) ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

1. พิจารณาข้อเสนอโครงการ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 70 (70 คะแนน) แยกตามรายละเอียดดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพของระบบงาน (20 คะแนน)

1.1.1 การตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
มีประสบการณ์การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center มากกว่า 5 โครงการ	10
มีประสบการณ์การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โครงการ	5
ไม่มีประสบการณ์การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับ Contact Center	0

1.1.2 การตอบสนองต่อความต้องการทางเทคนิค (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
สามารถนำเสนอ Solution และอธิบายแนวทางการ Implement โครงการได้ครบถ้วนตาม TOR ข้อ 1.12	10
สามารถนำเสนอ Solution และอธิบายแนวทางการ Implement โครงการได้บางส่วนตาม TOR (อย่างน้อย ข้อ 1.12.1-2, 1.12.4 , 1.12.7 , 1.12.9 -11)	5
ไม่สามารถนำเสนอ Solution หรืออธิบายแนวทางการ Implement โครงการตาม TOR ข้อ 1.12	0

1.2 ประวัติและความน่าเชื่อถือของผู้เสนอราคา (25 คะแนน)

1.2.1 รายละเอียดของธุรกิจหลักของผู้เสนอราคา (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระยะเวลาการดำเนินงานเกิน 10 ปี	5
ระยะเวลาการดำเนินงาน ตั้งแต่ 5 ถึง 9 ปี	3
ระยะเวลาการดำเนินงาน ตั้งแต่ 1 ถึง 4 ปี	1

1.2.2 ความพร้อมของทีมงานของบริษัทผู้เสนอราคา (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ความชัดเจนของโครงสร้างคณะทำงาน พร้อมทั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ในโครงสร้างคณะทำงานที่นำเสนอ สนับสนุน Fulltime และ Part-time โดยมีทีมงาน Fulltime ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปของคณะทำงานทั้งหมด	10
ความชัดเจนของโครงสร้างคณะทำงาน พร้อมทั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ในโครงสร้างคณะทำงานที่นำเสนอ สนับสนุน Fulltime และ Part-time โดยมีทีมงาน Fulltime ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไปของคณะทำงานทั้งหมด	5
ความชัดเจนของโครงสร้างคณะทำงาน พร้อมทั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ในโครงสร้างคณะทำงานที่นำเสนอ สนับสนุน Fulltime และ Part-time โดยมีทีมงาน Fulltime น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคณะทำงานทั้งหมด	1

1.2.3 ลูกค้าและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center อ้างอิงในประเทศไทย (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
แสดงรายชื่อลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน ตั้งแต่ 3 โครงการขึ้นไป ตลอดระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง	10
แสดงรายชื่อลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน ตั้งแต่ 1 ถึง 2 โครงการ ตลอดระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง	5
ไม่มีรายชื่อลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน ตลอดระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง	0

1.3 การบริการ การรับประกัน และการบำรุงรักษา (10 คะแนน)

1.3.1 แนวทางการดำเนินการโครงการเพื่อส่งมอบ (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
มีแผนการทำงาน ครบถ้วนตามที่กำหนดใน TOR ตามระยะเวลาของโครงการที่ธนาคารกำหนด	5
มีแผนการทำงาน ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดใน TOR ตามระยะเวลาของโครงการที่ธนาคารกำหนด	3
ไม่มีแผนการทำงาน ตามระยะเวลาของโครงการที่ธนาคารกำหนด	0

1.3.2 ความสามารถในการรับประกันและบำรุงรักษาระบบงาน (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
มีความสามารถในการรับประกันและบำรุงรักษาระบบงาน ได้ครบถ้วนตาม TOR	5
มีความสามารถในการรับประกันและบำรุงรักษาระบบงาน ได้บางส่วนตาม TOR	0

1.4 การสาธิตระบบงาน (Demo) และการทำกรณีทดสอบ (Proof of Concept) (45 คะแนน)

1.4.1 ระบบ Customer Database Platform (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบ Customer Database Platform ที่สาธิตและ POC ได้ตามข้อ 2.1.1.4, 2.1.1.7, 2.1.1.8, 2.1.1.9 1), 2), 3), 5), 2.1.1.10, 2.1.1.12 ตาม TOR	10
ระบบ Customer Database Platform ที่สาธิตและ POC ได้บางส่วนในข้อ 2.1.1.4, 2.1.1.7, 2.1.1.8, 2.1.1.9 1), 2), 3), 5), 2.1.1.10, 2.1.1.12 ตาม TOR	5
ระบบ Customer Database Platform ที่สาธิตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

1.4.2 ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Call Center Customer Relationship Management Call Center) (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ที่สาธิตและ POC ได้ตามข้อ 2.1.9.9, 2.1.9.12-13, 2.1.9.17 ตาม TOR	10
ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ที่สาธิตและ POC ได้บางส่วนในข้อ 2.1.9.9, 2.1.9.12-13, 2.1.9.17 ตาม TOR	5
ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ที่สาธิตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

1.4.3 ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base System) (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบฐานข้อมูลความรู้ ที่สาริตและ POC ได้ตามข้อ 2.1.2.6-7 ตาม TOR	5
ระบบฐานข้อมูลความรู้ ที่สาริตและ POC ได้บางข้อในข้อ 2.1.2.6-7 ตาม TOR	3
ระบบฐานข้อมูลความรู้ ที่สาริตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

1.4.4 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบตอบรับอัตโนมัติ ที่สาริตและ POC ได้ตามข้อ 4.1.19 ตาม TOR	5
ระบบตอบรับอัตโนมัติ ที่สาริตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

1.4.5 ระบบ Historical and Real Time Reporting (5 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบ Historical and Real Time Reporting ที่สาริตและ POC ได้ตามข้อ 2.1.10.13 และแสดงตัวอย่างรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center 2 รายงานเป็นอย่างน้อย ตาม TOR	5
ระบบ Historical and Real Time Reporting ที่สาริตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

1.4.6 ระบบสำรวจความพึงพอใจทุกช่องทาง (Omni Channel Customer Satisfaction Survey) (10 คะแนน)

รายละเอียด	คะแนน
ระบบสำรวจความพึงพอใจแบบทุกช่องทาง ที่สาริตและ POC ได้ตามข้อ 2.1.11.1 2.1.11.7 1), 2) ตาม TOR	10
ระบบสำรวจความพึงพอใจแบบทุกช่องทาง ที่สาริตและ POC ได้บางข้อในข้อ 2.1.11.1, 2.1.11.7 1), 2) ตาม TOR	5
ระบบสำรวจความพึงพอใจแบบทุกช่องทาง ที่สาริตและ POC ไม่ได้ตาม TOR	0

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อข้างต้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของธนาคาร ทั้งนี้การตัดสินของธนาคารถือเป็นที่สุด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องสิทธิ และ/หรือ ค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายใดๆ มิได้

2. พิจารณาด้านราคาที่เสนอ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30 (30 คะแนน) โดยมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน} = 100 - \left[\frac{(\text{ราคาที่เสนอ} - \text{ราคาต่ำสุด}) \times 100}{\text{ราคาต่ำสุด}} \right]$$

W.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้

