

Request For Proposal

AVAYA Call Management System



Policy Owner Services Division
PT. Asuransi BRI Life

Approval Date : Aug 2nd , 2021

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	1

Table of Contents

Table of Contents.....	1
I. Pendahuluan.....	2
II. Tujuan Pengadaan.....	2
III. Cakupan Pekerjaan.....	2
IV. Topologi.....	3
V. Prasyarat Penerapan Teknologi Yang Diharapkan.....	3
VI. Ruang Lingkup Implementasi.....	5
VII. Ruang Lingkup Pemeliharaan (Maintenance).....	6
VIII. Persyaratan Administrasi.....	7
IX. Persyaratan Teknis.....	7
X. Pengesahan.....	7

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	2

I. Pendahuluan

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada Pemegang Polis serta menyesuaikan layanan Contact Center BRI Life dengan standarisasi BRI Group dan *best practice* industri, maka dipandang perlu untuk melakukan pengadaan Avaya Call Management System sebagai infrastruktur teknologi informasi pendukung. Avaya Call Management System secara strategis mampu memberikan keandalan dalam operasional layanan, fitur dan fungsionalitas terkini, dan penerapan omnichannel. Adapun hal tersebut didasarkan atas kebutuhan bisnis dalam peningkatan layanan, mitigasi risiko, dan mematuhi aturan regulator untuk melakukan welcome call kepada seluruh Pemegang Polis (Nasabah) bisnis baru bagi Produk Asuransi Yang Dikaitan Dengan Investasi (PAYDI).

II. Tujuan Pengadaan

Pengadaan Avaya Call Management System bertujuan untuk :

1. Meningkatkan performa (keandalan) sistem layanan Contact Center.
2. Membentuk topologi layanan contact center yang berbasis omnichannel.
3. Mendukung pertumbuhan bisnis BRI Life dalam sisi bisnis baru melalui layanan welcome call, maupun bisnis *existing* dalam meningkatkan kualitas layanan purna jual (after sales services).

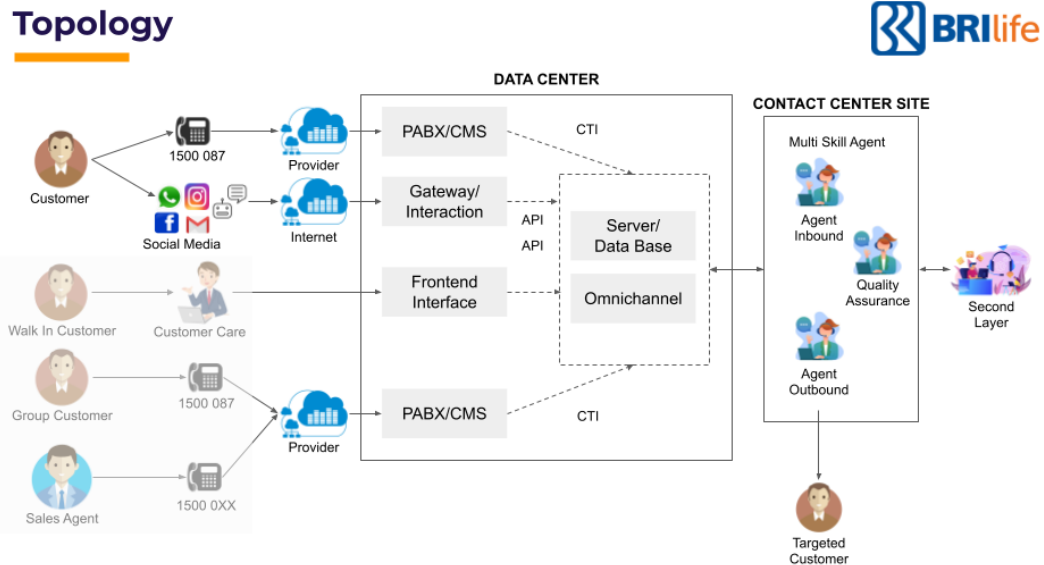
III. Cakupan Pekerjaan

Secara umum cakupan pekerjaan yang menjadi target dalam pengadaan ini, sebagai berikut :

1. Pengadaan Avaya Call Management System sesuai dengan kebutuhan yang tercantum dalam dokumen ini.
2. Melakukan assesment & desain solusi, instalasi, konfigurasi, pengembangan API/Services, integrasi, UAT, evaluasi, dan pemeliharaan (maintenance) guna menciptakan Layanan Contact Center BRI Life berbasis Omni Channel sesuai topologi yang diharapkan dalam dokumen ini.
3. Dukungan layanan purna jual (support) dan garansi 1 tahun atau sesuai periode yang tercantum dalam sertifikat lisensi.

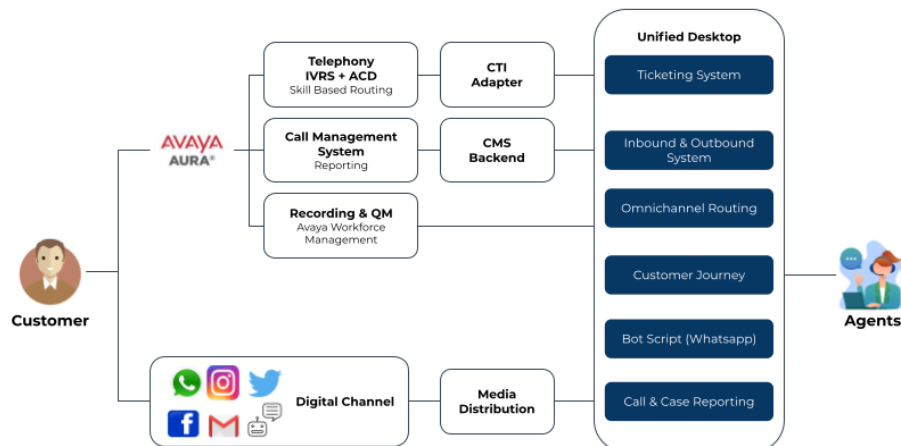
Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	3

IV. Topologi



Gambar 4.1 Topologi Contact Center

Avaya Aura® Features Topology



Gambar 4.2 Topologi Avaya Aura

V. Prasyarat Penerapan Teknologi Yang Diharapkan

Berikut ini beberapa prasyarat teknologi yang diharapkan untuk solusi Avaya Call Management System yang dibutuhkan :

1. Spesifikasi Perangkat

Dalam melaksanakan proyek ini standar spesifikasi yang dibutuhkan sesuai *manning analysis agent*, sebagai berikut :

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	4

NO	Nomenclature	QTY
1	Supervisor	1
2	Quality Assurance	2
3	Inbound Call Agent	8
4	Outbound Call Agent	20
5	Non-Call Agent	4

Spesifikasi berdasarkan jumlah agent yang dibutuhkan :

No	Item	Function
1	CMS R.19 Agent	Call Management System
2	CMS R.19 Supervisor	Call Management System
3	AWE R.15.2.20.1 Qual Recording Advanced Package LIC:SR	Recording System
4	AEP R8 Per Port License LIC:CU	Interactive Voice Response (IVR)
5	AEP R8 Media Encryption LIC:CU	Interactive Voice Response (IVR)
6	AAEP R8 CM Per Port Connect LIC:CU	Interactive Voice Response (IVR)
7	AURA R8 Core Suite New Software LIC:NU;CU;SR	Inbound& Outbound License
8	CC R8 Elite Agent New 1-250 LIC:CU	Inbound& Outbound License
9	ASBCE R8 Standard Services Session LIC:CU	License SIP
10	ASBCE Portwell CAF-0251	License SIP
11	Avaya Connect for 3rd R8 Basic TSAPI LIC:DS;CU	Avaya Connect
12	IP Phone/Softphone	Telepon
13	Session Manager R8 System LIC:DS;NU;SR	Avaya Voip Resources & Server
14	Avaya Aura Media Server R8 System LIC:DS	Avaya Voip Resources & Server
15	Avaya Aura Media Server R8 DSP Channel LIC:CU	Avaya Voip Resources & Server
16	Avaya server (sesuai rekomendasi)	Avaya Voip Resources & Server
17	Omnichannel Core & ITSM Ticketing	Omni Channel
18	License Call Note	Omni Channel
19	License Overview Dialing System	Omni Channel

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	5

20	CTI Core & License	Omni Channel
21	Integration/License/Core Email, Sosial Media, Whatsapp, messenger, dsb.	Omni Channel

Keterangan :

- Spesifikasi diatas merupakan referensi solusi Avaya Aura CM.8 (Benchmark dengan Bank BRI), dengan license lifetime yang dapat di update melalui Avaya Service Advantage.
- Spesifikasi perangkat keras (hardware) menyesuaikan dengan opini dari Divisi Operasional Teknologi Informasi.
- Bila softphone *existing* dapat digunakan, maka tidak diperlukan pengadaan softphone.
- Spesifikasi Omnichannel & ITSM Ticketing dapat menggunakan rekomendasi diluar produk Avaya Omni Channel (*tailor made*).
- Omni Channel & ITSM Ticketing System lebih diutamakan *white label* (tampilan/logo dapat disesuaikan dengan branding BRI Life).
- Memungkinkan implementasi proses layanan secara *Work From Home* (WFH).

2. Jaminan Purna Jual

Setiap perangkat (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) diwajibkan memiliki fasilitas layanan support 8 x 5 dari principle dan/atau 24 x 7 dari local partner.

VI. Ruang Lingkup Implementasi

Secara umum ruang lingkup implementasi proyek Avaya Call Management System, sebagai berikut :

1. Jasa Implementasi

A. Melakukan instalasi perangkat sebagai berikut :

- Assesment & design sesuai topologi yang menjadi kebutuhan bisnis BRI Life.
- Instalasi Avaya Call Management System dan Omni Channel.
- Integrasi customer data based untuk keperluan customer journey historical data, IVR, dsb.
- Integrasi kanal Non-Call seperti sosial media, email, whatsapp, dsb.
- Instalasi untuk deployment Avaya Call Management System.
- Evaluasi atas proses deployment (fix bug, dsb).

B. Memastikan seluruh perangkat (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) berjalan optimal sesuai *best practice*, tidak terdapat *issue/bug*, rekomendasi penyelesaian kendala, serta eskalasi penyelesaian kendala kepada principle.

C. Melakukan performance analysis pada untuk memastikan keandalan solusi Avaya Call Management System dan/atau hal lainnya yang diperbolehkan serta dibutuhkan sesuai rekomendasi Tim Teknologi Informasi BRI Life. Jika diperlukan, melakukan performance tuning/adjustment optimization sesuai temuan.

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	6

- D. Melakukan pelatihan (knowledge transfer) terkait dengan perangkat (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) yang diimplementasikan.
- E. Membuat dokumentasi proyek :
 - Dokumen desain/topologi fitur dan fungsionalitas.
 - Dokumen *kick off meeting*.
 - *Project progress report* (weekly).
 - Dokumen konfigurasi/integrasi/API (dan sejenisnya sesuai kebutuhan).
 - Dokumen *User Acceptance Test* (UAT).
 - Dokumen *manual book*.
 - Dokumen pelatihan (*knowledge transfer*).
 - Dokumen Berita Acara Serah Terima Proyek.

2. Garansi

- A. Seluruh perangkat (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) yang diimplementasikan diwajibkan memiliki garansi 3 (tiga) tahun, terhitung sejak lisensi diterima dan/atau sesuai masa aktif pada sertifikat lisensi.
- B. Khusus untuk perangkat headset, mengikuti standar *best practice* garansi produk.

VII. Ruang Lingkup Pemeliharaan (Maintenance)

Solusi Avaya Call Management System, secara umum diwajibkan memiliki fasilitas layanan (support) baik dari *principle* dan/atau *local partner* (vendor), sebagai berikut :

A. Preventive Maintenance

Pemeliharaan rutin yang dilakukan baik *onsite* maupun *remote* setiap 1 bulan sekali atau 12 kali dalam setahun. Adapun aktivitas pemeliharaan secara umum, sebagai berikut :

- Cek console log terhadap system (identifikasi bug/eror).
- Cek software version, *utilization*, interface status, dsb.
- Memberikan rekomendasi dan/atau melakukan perbaikan (pada kondisi bug/eror).

B. Corrective Maintenance

Pemeliharaan yang dilakukan setiap terjadi kerusakan perangkat (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) yang menyebabkan sebagian/seluruh aktivitas tidak berfungsi. Adapun standarisasi *support response time*, sebagai berikut :

- Telepon : 24 jam x 7 hari maksimum 1 jam sejak dilaporkannya masalah.
- *Onsite Support* : 4 jam untuk lokasi Jakarta dan pada hari berikutnya sesuai dengan ketersediaan transportasi untuk lokasi luar Jakarta.
- Melakukan eskalasi ke *principle/support principle* untuk analisa data dan/atau rekomendasi penyelesaian atas kendala yang terjadi.

C. Hotline/Call Center

- Pelaksana pekerjaan wajib menyediakan nomor *hotline* yang aktif 24 jam x 7 hari yang siap menerima laporan pengaduan (kendala) dari BRI Life.
- *Hotline* harus dilengkapi dengan *engineer* yang siap untuk melakukan penanganan kendala baik secara *onsite* dan/atau *remote* dalam melakukan *support* pada perangkat (baik perangkat keras maupun

Nama Proyek	Avaya Call Management System	Status Dokumen	Final
Unit Kerja Pemrakarsa	Policy Owner Services Division	Halaman	7

perangkat lunak).

D. Dokumentasi

Untuk setiap aktivitas pemeliharaan baik *preventive maintenance* maupun *corrective maintenance* wajib dilengkapi dengan dokumen laporan hasil analisa kendala, rekomendasi, dan perbaikan yang dilakukan.

VIII. Persyaratan Administrasi

Solusi Avaya Call Management System yang direkomendasikan, secara umum harus memiliki prasyarat administrasi, sebagai berikut :





- Vendor memiliki pengalaman dibidang Contact Center and IT Solution minimal 2 Tahun.
- Vendor merupakan distributor resmi (Authorized Partner) dengan kondite yang baik, dibuktikan dengan good standing (Avaya Principle Certified) .
- Vendor harus memiliki proposisi dukungan teknis untuk solusi Avaya Call Management System.

IX. Persyaratan Teknis

Solusi Avaya Call Management System yang direkomendasikan, secara umum harus memiliki standar minimal fitur dan fungsionalitas, sebagai berikut :

- Lifetime license yang dapat di update melalui Avaya Service Advantage.
- Best practice solution Avaya Aura.
- Kemampuan integrasi dengan topologi omni channel.
- Kemampuan pengembangan untuk IP PBX Head Office dan/atau Telemarketing.
- Omni Channel & ITSM Ticketing System mampu membentuk, menampilkan, dan mengelola *customer journey historical data*.
- Kemampuan untuk menampilkan, mengelola, dan menyimpan list data telepon keluar (welcome call,outbound).
- Kemampuan identifikasi (pop up) *incoming call* sesuai *customer data based*.
- Kemampuan implementasi operasional melalui Work From Home (WFH).

X. Pengesahan

Policy Owner Services Division				
Status	Maker	Verified By	Verified By	Approved By
Signature				
Name	Garry Indra R.P	Hutomo Setyadi	SB. Christiawan	Bambang Suroyo
Title	Staff	Wakil Kepala Divisi	Wakil Kepala Divisi	Kepala Divisi