

Załącznik 1

Szacowanie wartości zamówienia „Infolinia PARP – zewnętrzna obsługa klienta”.

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości jest agencją rządową, realizującą zadania publiczne, która od 2000 roku wspiera przedsiębiorców. Obecnie Agencja jest odpowiedzialna za realizację działań m.in. w ramach Programów: Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego oraz Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności czy innych tj.: Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji).

Jednym z zadań Agencji jest zapewnienie kompleksowej obsługi informacyjnej Klientów zewnętrznych aplikujących o środki finansowe będące w dyspozycji PARP.

Kontakt z Infolinią PARP odbywa się obecnie poprzez następujące Kanały kontaktu:

- telefoniczny – numery 801 332 202, 22 574 07 07,
- elektroniczny – adresy email info@parp.gov.pl, info_uslugirozwojowe@parp.gov.pl
- formularze kontaktowe udostępnione na stronie parp.gov.pl,
- Live chat
- Facebook Messenger (konto PARP).
- oddzwonienia do Klienta (w tym ang. call to back)

Obecnie obsługa telefoniczna prowadzona jest poprzez system zapowiedzi głosowych IVR. Obsługa zgłoszeń prowadzona jest w systemie klasy CRM a chat poprzez aplikację LiveChat z umiejscowionym na stronie parp.gov.pl oknem zawierającym formularz do rozmowy online z konsultantem.

Na podstawie dostępnych danych odnotowanych w obecnym systemie klasy CRM, obsługa zgłoszeń zarejestrowanych w systemie wyglądała następująco:

1. 2023 rok

- 67 062 Konsultacji (w tym Konsultacje elektroniczne – 19 352, połączenia telefoniczne – 37 952, chat – 9 758).
- Obsługa Kanału telefonicznego i elektronicznego (email, formularze kontaktowe, Live chat).

2. 2024 rok od stycznia do września

- 57 502 Konsultacji (w tym Konsultacje elektroniczne – 17 003, połączenia telefoniczne – 33 984, chat – 6 515).



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUĐOWY

Dofinansowane przez Unię Europejską – NextGenerationEU

- Obsługa Kanału telefonicznego i elektronicznego (email, formularze kontaktowe, Live chat/messenger).

Średnie czasy obsługi:

- średni czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem – 33 sekund;
- odbieralność połączeń – 97,12 %;
- odpowiedzi w ciągu 1 dni roboczych – 92,76 %;
- średnia długość rozmów telefonicznych – 4 minuty 16s.

W ramach zgłoszeń na kanale Facebook PARP – obsługiwanych było 196 Konsultacji w okresie od stycznia do września br.

Agencja realizuje kontakt z Klientem poprzez usługę zewnętrzną Infolinii PARP. W związku z kończącą się umową i planowaną dalszą obsługą Infolinii PARP prosimy o wycenę usługi dla planowanego zamówienia spełniającego poniżej opisane wymagania.

Przedmiotem zamówienia będzie obsługa zewnętrznej Infolinii PARP prowadzącej konsultacje w zakresie działań realizowanych ramach Programów Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego oraz Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności czy innych działań tj.: Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji) oraz innych wdrażanych przez PARP.

Obsługa realizowana będzie poprzez wskazane Kanały kontaktu: telefoniczny (połączenia głosowe) i elektroniczny (email, formularze elektroniczne, umieszczone na stronach PARP, Live chat, Facebook Messenger¹), za pomocą przygotowanego i udostępnionego przez Wykonawcę systemu klasy CRM (ang. *customer relationship management*).

Odbiorca usługi

Grupą docelową świadczonej usługi będą odbiorcy oferty PARP, w szczególności mikro, mali i średni przedsiębiorcy.

Czas i miejsce świadczenia usługi

Przygotowanie do świadczenia usługi rozpocznie się w ciągu 2 dni od podpisania umowy a rozpoczęcie realizacji usługi nastąpi nie później niż 1.07.2025 r. a usługa świadczona będzie przez okres 47 miesięcy.

Wykonawca zapewni miejsce świadczenia usługi Infolinii w granicach administracyjnych m.st. Warszawy z uwzględnieniem czasowej możliwości pracy zdalnej poza wyznaczoną lokalizacją

¹ Opcjonalnie integracja z kanałem Facebook Messenger oraz udzielanie odpowiedzi na pytania przesyłane za pośrednictwem tego kanału (obsługa komentarzy pozostaje u Zamawiającego).



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita Polska

Dofinansowane przez Unię Europejską



KRAJOWY PLAN ODBUDOWY

usługi, w tym poza m.st. Warszawa. Dopuszczalne będzie łączenie świadczenia usługi Infolinii w wyznaczonej lokalizacji oraz pracy zdalnej po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego.

Zadania wykonawcy:

Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii PARP.

Udostępnienie Systemu klasy CRM (ang. customer relationship management) i Systemu IVR (Interactive Voice Response) oraz usługi Live chat, spełniających poniższe wymagania.

Realizacja usługi Infolinii PARP – usługa przez 47 miesięcy.

Dodatkowe usługi Infolinii PARP.

Zadanie 1. Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii PARP.

Aktualizacja przekazanych standardów obsługi klienta Infolinii PARP.

Wykonawca w ramach zadania zaktualizuje przekazany przez Zamawiającego dokument Standardy Obsługi Klienta, które będą umożliwiać prawidłową obsługę i udzielanie właściwych odpowiedzi Klientom zewnętrznym PARP.

Konsultanci będą zobligowani do udzielania odpowiedzi Klientom, według zasad zawartych w opracowanym dokumencie.

Standardy będą składać się co najmniej z następujących elementów:

- kodeksu etycznego Konsultanta Infolinii PARP,
- zakresu obowiązków Infolinii PARP, w tym rodzaje świadczonych usług,
- zasad organizacji pracy Infolinii PARP,
- możliwych sposobów postępowania w przypadku sytuacji kryzysowych.

Wyżej wymienione elementy mają zawierać rekomendacje/wytyczne dotyczące przebiegu rozmowy telefonicznej/konsultacji elektronicznej, słownictwa, gramatyki, stylistyki oraz praktyczne porady i przykłady pomocne w codziennej pracy Konsultantów.

Produktem końcowym tego zadania będzie dokument pn. Standardy Obsługi Klienta, przekazany Zamawiającemu i zamieszczony w Bazie Wiedzy w co najmniej dwóch z następujących formatów CSV, XLSX, TXT, XML, PDF.

Standardy będą podlegać akceptacji Zamawiającego.

Przygotowanie Bazy wiedzy z wykorzystaniem mechanizmów sztucznej inteligencji (AI), w tym:

Wykonawca przygotowuje Bazę Wiedzy dla konsultantów Infolinii PARP, która będzie pobierała informacje z treści zamieszczonych na stronie parp.gov.pl innej wskazanej przez Zamawiającego.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

W ramach Zadania Wykonawca opracuje następujące produkty wchodzące w skład Bazy Wiedzy:

- instrukcję przygotowywania odpowiedzi dla klienta wraz z przykładowymi szablonami udzielania odpowiedzi dla Konsultantów Infolinii.
- Usługę chat AI o ofercie PARP dla konsultantów Infolinii.

Źródłem danych do opracowania ww. produktów będą: materiały informacyjno-edukacyjne przekazane przez Zamawiającego oraz aktualna dokumentacja konkursowa do danego instrumentu wsparcia, dostępna na stronach internetowych Zamawiającego a także pytania i odpowiedzi znajdujące się na stronach internetowych Zamawiającego.

Aby wspomóc konsultantów w tworzeniu odpowiedzi dla klientów Wykonawca wdroży usługę chat AI, w której konsultanci będą mogli zadawać pytania i otrzymywać gotowe odpowiedzi. Dopuszczalny jest zakup gotowego rozwiązania AI i wdrożenie jako usługę chat AI dla konsultantów. Wybór właściwego narzędzia będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. Wykonawca zobowiąże się do wdrożenia narzędzia w okresie 3 miesięcy od uruchomienia usługi. Usługa chat AI będzie aktualizowana każdorazowo przy zmianach dokumentacji do naborów.

Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych osobowych.

Zamawiający, jako Administrator, zgodnie z treścią art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1), zwane dalej „RODO”, będzie powierzał Wykonawcy, jako Podmiotowi przetwarzającemu czynności związane z przetwarzaniem danych osobowych.

Wykonawca będzie zobowiązany do przetwarzania powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego o ochronie danych osobowych i ich zabezpieczenia poprzez zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, w szczególności zgodnie z art. 32 RODO.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu zasady i regulacje zapewniające na odpowiednim poziomie bezpieczeństwo informacji, w tym informacji dotyczących danych osobowych powierzonych mu przez Zamawiającego. Przygotuje dokument, w którym przedstawi jakie zastosowane zostaną środki techniczne i organizacyjne zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych zgodnie z art. 32 RODO. Zastosowane środki będą podlegać akceptacji Zamawiającego.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

Udostępnienie zespołu do obsługi Infolinii oraz kandydatów na Konsultantów.

Wykonawca zapewni 15 kandydatów na Konsultantów (w tym zrealizuje działania związane z rekrutacją i selekcją) a do pracy na Infolinii przystąpi minimum 7 z nich, którzy po szkoleniach wstępnych uzyskają najlepszy wynik w teście a kolejnych 3 pozostanie osobami rezerwowymi. Zamawiający zastrzega, że może wskazać kandydatów na konsultantów. Możliwe będzie zwiększenie lub zmniejszenie stałego zespołu Konsultantów do maksymalnej liczby osób rezerwowych. Wykonawca dostosuje liczbę Konsultantów obsługujących Infolinię do ruchu generowanego przez wszystkie Kanały kontaktu, uwzględniając ilość zgłoszeń do podjęcia oraz konieczność utrzymania wskaźników obsługi, co monitorowane będzie na bieżąco przez Wykonawcę. Osoby wskazane na Konsultantów, po zawarciu umowy będą zobowiązane do przystąpienia do szkoleń wstępnych. Szkolenia będą trwały co najmniej 14 dni roboczych przed rozpoczęciem świadczenia usługi Infolinii. Szkolenia wstępne zakończone będą testem wiedzy w zakresie oferty PARP. Dopuszcza się możliwość wyboru formy prowadzenia szkoleń wstępnych: zdalnie lub stacjonarnie. Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia zasobów własnych lub zewnętrznych na swój koszt, w tym infrastruktury niezbędnej do realizacji szkoleń zdalnych (np. aplikacji Microsoft Teams/Zoom, sprzęt komputerowy dla kandydatów na Konsultantów) lub stacjonarnych (np. sale szkoleniowe, projektor, komputery i jeśli jest to konieczne, nagłośnienie oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych).

Dodatkowo Wykonawca zobowiązany będzie przeszkolić wszystkich Konsultantów, którzy ukończyli szkolenie wstępne z pozytywnym wynikiem testu, z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.

Wykonawca na czas realizacji usługi zapewni:

- Koordynatora, który sprawował będzie nadzór nad zespołem obsługowym i bieżącą merytoryczną kontrolę nad obsługą i jakością prowadzonych konsultacji.
- Kierownika projektu odpowiedzialnego za wdrożenie, uruchomienie usługi a następnie monitorowanie funkcjonalności udostępnionych systemów, kontakty i realizację umowy po stronie Wykonawcy.
- Specjalistę do spraw monitoringu i jakości, który będzie realizował codzienne odsłuchy rozmów, weryfikację kanału elektronicznego, organizował niezbędne szkolenia, przygotowywał materiały edukacyjne dla Konsultantów oraz aktualizował kartę monitoringu jakości pracy.
- oraz pozostały personel niezbędny do przygotowania i realizacji usługi zgodnie ze wskazanymi wymaganiami.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

Koordinator oraz specjalista ds. monitoringu i jakości przechodzą ścieżkę szkoleń jak kandydaci na Konsultantów.

W przypadku kiedy Konsultanci będą osobami posiadającymi doświadczenie w pracy w projektach realizujących usługę infolinii o funduszach europejskich czas szkolenia będzie ustalany dla niego indywidualnie.

Zadanie 2. Udostępnienie Systemu klasy CRM (ang. customer relationship management) i Systemu IVR (Interactive Voice Response), oraz usługi Live chat, spełniających poniższe wymagania.

Wykonawca przygotuje i udostępni system klasy CRM z dostępem do usługi Live chat oraz system IVR. Wykonawca zapewni gotowość i prawidłowe działanie wszystkich funkcjonalności systemu klasy CRM, usługi Live chat i IVR w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy, które następnie zostaną zaakceptowane elektronicznym odbiorem.

Wykonawca będzie odpowiadał za utrzymanie i konserwację obu systemów, usługi Live chat, usługi chat AI w swojej infrastrukturze, pozwalające na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę. Systemy, usługa Live chat, usługa chat AI mają spełniać obowiązujące w Polsce, w całym okresie realizacji umowy, wymogi prawne dla systemów teleinformatycznych, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych. Wykonawca będzie rejestrował w systemie klasy CRM wszystkie konsultacje Klientów prowadzone przez wszystkie Kanały kontaktu.

a) Wymagania dotyczące Systemu klasy CRM i niezbędne funkcjonalności:

1. Rejestracja, obsługa, przechowywanie, nagrywanie i archiwizacja połączeń głosowych przychodzących i wychodzących z systemu IVR (w tym np.: z dyżurów eksperta PARP) oraz wiadomości odebranych i wysyłanych drogą elektroniczną (adresy email, formularze kontaktowe, Live chat, Facebook Messenger).
2. Zapisywanie danych kierowanych z: adresów email, formularzy kontaktowych znajdujących się na stronie PARP, Live chat i Facebook Messenger, chat AI bezpośrednio do systemu klasy CRM, obsługiwanego przez Wykonawcę.
3. Automatyzacja przyporządkowywania zgłoszenia, pochodzącego z Kanału telefonicznego do wolnego Konsultanta, nie prowadzącego rozmowy.
4. Automatyzacja lub manualne przyporządkowywania zgłoszenia, pochodzącego z Kanału elektronicznego do wolnego Konsultanta.
5. Możliwość rejestracji, edycji, modyfikacji danych Klientów zapisanych w systemie.
6. Możliwość wersjonowania danych – historyczne dane słownikowe (np. statusy), przypisane do zgłoszeń nie podlegają aktualizacji w związku ze zmianami słownikowymi.



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita Polska

Dofinansowane przez Unię Europejską



KRAJOWY PLAN ODBUDOWY

7. Możliwość jednoczesnego obsługiwanie zgłoszeń z różnych Kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu klasy CRM.
8. Możliwość opisanie każdego zgłoszenia przychodzącego i wychodzącego, niezależnie od Kanału kontaktu. System klasy CRM musi zapewnić możliwość modyfikowania pola zawierającego opis Konsultacji przez Konsultanta, z zapewnieniem informacji o zmianach (wraz ze znacznikami czasowymi).
9. Możliwość nadawania statusu zgłoszenia i filtrowania po nim. System klasy CRM umożliwia nadawanie statusów Konsultacjom, które określają na jakim etapie rozpatrywania znajduje się dane zgłoszenie np. do podjęcia, w realizacji, zamknięte, przekazane do konsultacji II i III linii wsparcia itp. Statusy zostaną uzgodnione z Zamawiającym.
10. Możliwość wysyłki do Klienta automatycznych komunikatów informujących o rejestracji zgłoszenia z unikalnym numerem, treścią przesłanego zgłoszenia. Możliwość ustawienia częstotliwości wysyłki komunikatów dla określonego przedziału czasowego np. co kilka dni z uwzględnieniem różnej treści komunikatów.
11. Prowadzenie Karty Rejestracji kontaktu: karta zawierać będzie co najmniej unikalny numer (nadany automatycznie), numer telefonu/email/formularz/Live chat/Facebook Messenger, z którego dzwoni Klient/wpływa zgłoszenie, czas oczekiwania na połączenie/czas obsługi, kolejka z której odebrano połączenie.
12. System klasy CRM zapewnia walidację pól dla wpisywanych danych w Karcie Rejestracji kontaktu, tj.: numerów telefonu, adresów email.
13. Funkcjonalność integracji telefonii z systemem klasy CRM (dane z systemu IVR przekazywane do systemu klasy CRM umożliwiające rejestrację zgłoszeń).
14. Zapewnienie funkcjonalności Live chata dla Klienta PARP (zapisywanie zgłoszeń z Live chata w systemie klasy CRM) z możliwością osadzenia formularza do prowadzenia rozmowy poprzez Live chat (rozmowa online w czasie rzeczywistym) na stronie PARP, a w przypadku konieczności wykorzystania zewnętrznej licencji udostępnienie jej i utrzymanie dla każdego Konsultanta i minimum 3 pracowników PARP,
15. Funkcjonalność integracji Live chata poprzez API, który osadzony będzie w oknie dostępnym na stronie PARP, z systemem klasy CRM (dane z konsultacji prowadzonych online w czasie rzeczywistym przekazywane do systemu klasy CRM umożliwiające rejestrację zgłoszeń).
16. Zapewnienie obustronnej komunikacji przesyłania informacji pomiędzy oknem Live chata osadzonym na stronie PARP a systemem klasy CRM.
17. Zapewnienie usługi oddzwonienia do Klienta (call to back) poprzez rejestrację zgłoszenia Klienta w formularzu osadzonym na stronie www PARP. Klient podaje numer telefonu w udostępnionym formularzu, wskazuje preferencję przedziału czasowego do oddzwonienia. Zgłoszenie Klienta trafia z formularza ze strony PARP do systemu klasy CRM, poprzez który konsultant będzie wykonywał połączenie zwrotne.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

18. Zapewnienia obustronnej komunikacji systemu Klasy CRM z formularzem na stronie PARP dla usługi call to back.
19. Zapewnienie usługi oddzwonienia do Klienta (call to back by ekspert) poprzez rejestrację zgłoszenia Klienta w formularzu osadzonym w systemie klasy CRM. Klient podaje numer telefonu, imię i nazwisko w formularzu dostępnym dla konsultanta, wskazuje preferencję przedziału czasowego do oddzwonienia. Konsultant wpisuje zakres tematyczny problemu, z którym klient dzwonił. Zgłoszenie zrobione przez Konsultanta w CRM podczas rozmowy trafia do systemu klasy CRM, oraz na maila wyznaczonego eksperta z listą oddzwaniania na następny dzień. Liczba zgłoszeń kierowanych do oddzwaniania przez eksperta będzie uzgadniana indywidualnie w ramach naboru.
20. Zapewnienie integracji systemu klasy CRM z kanałem Facebook Messenger w zakresie obsługi pytań kierowanych przez klienta².
21. Prowadzenie rejestru/kalendarza wolnych terminów dla usługi call to back. Uzupełnianie manualne lub automatyczne wolnych terminów udostępnianych w formularzu rejestracji na usługę call to back zamieszczonym na stronie PARP.
22. Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta oraz zapewnienie prowadzenia historii zgłoszeń w przejrzysty sposób, w jednolitej czcionce.
23. Udostępnienie zdalnej możliwości odsłuchiwanie rozmów telefonicznych. Dostęp do odsłuchów będzie możliwy w dowolnym czasie realizacji usługi za pośrednictwem udostępnionej aplikacji webowej, będącej częścią systemu klasy CRM.
24. Dostęp do wszystkich zarejestrowanych zgłoszeń z Kanału elektronicznego z możliwością ich podglądu, zapewniony w dowolnym czasie realizacji usługi.
25. Możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników (w całym okresie realizacji usługi) do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie co najmniej w środowisku Windows 7 i nowszym, bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania.
26. Możliwość prowadzenia dla zgłoszeń wpływających z każdego Kanału Kontaktu dodatkowego rejestru alertów, skarg, komentarzy.
27. Możliwość generowania powiadomień do zarejestrowanych Klientów w oparciu o dane dostępne w systemie klasy CRM. Powiadomienia mogą dotyczyć np. zaproszenia na spotkania/konferencje organizowane przez PARP.
28. Możliwość odbioru, dodawania i przekazywania załączników przez Klientów w ramach Kanału elektronicznego w formacie: doc, pdf, xls, docx, xlsx do wielkości 400 MB w jednej wiadomości.
29. Możliwość utworzenia profilu poszczególnych Konsultantów, zawierającego informacje o liczbie przeprowadzonych Konsultacji każdym Kanałem kontaktu, czasem trwania połączeń, czasem udzielenia odpowiedzi na pytania kierowane drogą

² Opcjonalnie integracja z kanałem Facebook Messenger oraz udzielanie odpowiedzi na pytania przesyłane za pośrednictwem tego kanału (obsługa komentarzy pozostaje u Zamawiającego).



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

elektroniczną, informację o zrealizowanych szkoleniach, liczbie złożonych skarg wraz z załączonymi dokumentami opisującymi ich złożenie.

30. Możliwość prowadzenia karty monitoringu jakości pracy Konsultanta, uwzględniającej zgłoszone alerty (zarejestrowane w wyniku prowadzonego badania satysfakcji klienta).
31. Możliwość uwzględnienia zakładki dotyczącej dyżurów eksperta zawierającej informacje o dyżurach tj.: m.in.: terminy, godziny, nazwa działania, eksperci.
32. Możliwość prowadzenia i zapisywania rejestru skarg.
33. Możliwość przygotowywania raportów zawierających dane zawarte w systemach Klasy CRM i IVR oraz usługi Live chat i chat AI.
34. Możliwość przeszukiwania po treściach znajdujących się w systemie – Funkcja wyszukiwarki treści z mechanizmem AI. Kontekstowe podpowiadanie podobnych zgłoszeń – ścieżka powtarzających się spraw.
35. Możliwość komunikacji pomiędzy użytkownikami systemu (Użytkownicy po stronie Wykonawcy i Zamawiającego). System klasy CRM powinien posiadać moduł do komunikacji pomiędzy Koordynatorami jak i pozostałymi użytkownikami systemu klasy CRM (np. wewnętrzny komunikator/chat również dla Konsultantów). Możliwość uwzględnienia zewnętrznego komunikatora zaakceptowanego przez Zamawiającego.
36. Dostęp z poziomu przeglądarek internetowych, w wersjach aktualnie wspieranych przez producentów, tj. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft EDGE.
37. Podział uprawnień do prowadzenia konsultacji z poziomu I linii wsparcia -Konsultanci i II linii wsparcia – wskazani pracownicy PARP oraz zawieszenia zgłoszenia na III linii wsparcia (dalsza konsultacja z komórkami organizacyjnymi PARP poza systemem CRM). Możliwość filtrowania, pobrania, przeszukania zgłoszeń na każdym etapie obsługi (I, II, III linii wsparcia).
38. Nadanie dostępu do systemu wskazanym pracownikom PARP (Koordynatorom merytorycznym), którzy prowadzić będą konsultacje w ramach II i III linii wsparcia dla Konsultantów.
39. Zapewnienie kanału off line do realizacji szkoleń z dyżurów eksperta w trybie niepozwalającym wdzwonienia się klientom zewnętrznym w czasie jego trwania.

b) Wymagania dotyczące Systemu IVR i niezbędne funkcjonalności:

W ramach przyszłego zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia Systemu realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących - IVR, umożliwiającego interaktywną obsługę połączeń Infolinii PARP.

System wykorzystywany przez Wykonawcę do świadczenia usługi Infolinii musi w stopniu minimalnym umożliwiać:

1. Funkcjonalność sterowania ruchem przychodzącym (system IVR).



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

2. Realizację połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;
3. Umożliwić wykonywanie połączeń usługi call to back oraz call to back by ekspert poprzez integrację z systemem klasy CRM.
4. Zdefiniowanie numeracji stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej (identyfikacji numerów przychodzących);
5. Przekazywanie połączeń na zewnętrzne numery i infolinie;
6. Rejestrowanie rozmów i danych zgłoszenia z prowadzonych dyżurów eksperta PARP.
7. Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z Systemu klasy CRM (wywoływanie danych zapisanych w Systemie klasy CRM – patrz funkcja „Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta” w systemie klasy CRM),
8. Integrację z systemem klasy CRM, w tym z funkcją: usługi call to back raportowania w zakresie inicjowania i rejestracji połączeń przychodzących i wychodzących, automatycznego przekazywania informacji dotyczących realizowanych połączeń.
9. Integrację z zewnętrznymi systemami (systemem Klasy CRM) poprzez API, którego specyfikację zapewnia Wykonawca, pełną konfigurowalność systemu IVR w zakresie tworzenia komunikatów i ich odtwarzania (m.in. możliwość zdefiniowania, który komunikat jest odtwarzany, w zależności od dnia i godziny);
10. Informowanie Klienta o miejscu oczekiwania w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania (w minutowym przedziale czasowym lub/i pozycji w kolejce);
11. Możliwość ustawienia na drzewie IVR priorytetowego produktu/usługi np. pod numerem 1, w tym dla możliwości bez kolejkowego połączenia tłumacza języka migowego z konsultantem. Tłumacz zapewniony przez Zmawiającego będzie realizował obsługę osób niesłyszących i niedosłyszących poza Infolinia PARP, kontakt tłumacza migowego z Infolinią będzie polegał na prowadzeniu konsultacji z konsultantem analogicznie do innych obsługiwanych zgłoszeń.
12. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.
13. Możliwość sprawdzenia statusu zgłoszenia przez dzwoniącego klienta po indywidualnym numerze otrzymanym po rejestracji zgłoszenia przed połączeniem z konsultantem.

Wykonawca zobowiązany jest do nagrania zapowiedzi głosowych w liczbie około 20 zapowiedzi w języku polskim i angielskim – finalna liczba oraz długość zapowiedzi będzie określona w momencie uruchamiania usługi. Dodatkowe zapowiedzi będą nagrywane w trakcie trwania realizacji usługi, w liczbie około 40 nowych zapowiedzi.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

c) Udostępnienie usługi Live chat, wymagania i funkcjonalności:

Live chat PARP to dodatkowy kanał komunikacji do elektronicznej, bezzwłocznej i merytorycznej obsługi Klienta Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Livechat to narzędzie, które będzie umożliwiało:

- obsługę Klienta PARP na bieżąco, w czasie rzeczywistym, zgodnie ze wskaźnikami Live chat,
- komunikację z PARP poprzez Live chat z różnych urządzeń mobilnych (komputer, tablet, smartfon) i przeglądarek internetowych,
- obsługę Live chata przez osoby wskazane u Wykonawcy,
- obsługę Live chata przez osoby wskazane u Zamawiającego,
- obsługę przez każdego Konsultanta w tym samym czasie,
- obsługę zgłoszeń poprzez wykorzystywanie szablonów odpowiedzi.

Lokalizacja Live chat - okno Live chata znajdować się będzie na stronach/podstronach internetowych Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość uruchomienia Livechata na wybranych stronach/podstronach www. Osadzone zostanie łącznie z innymi funkcjonalnościami dostępnymi na stronie parp.gov.pl w oknie „Potrzebujesz pomocy?”.

Modyfikacje Live chat - udostępnienie możliwości do dokonywania modyfikacji wizualnej okna chata (edycja CSS okna chat i przekazanie jeśli to konieczne licencji do jej realizacji, również dla podmiotów zewnętrznych współpracujących z PARP) i jej aktualizacji oraz indywidualnej konfiguracji okna chata do osadzenia go na stronie parp.gov.pl w oknie „Potrzebujesz pomocy?”. Możliwość zmian powinna dopuszczać modyfikacje dostosowujące okno chata zgodnie z Księgą Identyfikacji Wizualnej (KIW) PARP i wymogi o dostępności określone w Ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych z dnia 4 kwietnia 2019 r. Okno Live chata widoczne dla Klienta będzie spójne wizualnie i zintegrowane z automatycznym kanałem obsługi Klienta (osadzonym na stronie parp.gov.pl w oknie „Potrzebujesz pomocy?”).

Obsługa Live chata - obsługa zgłoszeń przychodzących od Klientów będzie odbywać się w oknie wyświetlanym na stronach/podstronach Zamawiającego na bieżąco, dopuszcza się możliwość obsługi kilku zgłoszeń równocześnie. Wykonawca zapewni obsługę Live chata w godzinach pracy Infolinii (8:30-16:30) lub innych uzgodnionych pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym. Przychodzące zgłoszenia będą dystrybuowane między Konsultantami automatycznie lub manualnie w panelu administracyjnym Live chata. Za rozmowę w Live chacie przyjmuje się cały dialog pomiędzy Konsultantem a Klientem. Czas trwania rozmowy liczony jest od momentu podjęcia rozmowy przez Konsultanta, aż do jej zakończenia przez Klienta. Podczas braku dostępnych Konsultantów, to znaczy ich zajętości lub po godzinach pracy Infolinii, w oknie Live chata zostanie umożliwione wysyłanie wiadomości na uzgodniony z Zamawiającym adres email. Klient otrzyma wówczas uzgodnione automatyczne



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

komunikaty, wówczas czas obsługi zgłoszenia będzie liczony od jego wejścia do Systemu klasy CRM, zgodnie ze wskaźnikami. Wykonawca nada uprawnienia administracyjne swojemu Koordynatorowi, nadzorującemu pracę Konsultantów u Wykonawcy. Koordynator odpowiadał będzie za administrowanie Live chata w granicach nadanych uprawnień.

Rodzaje zgłoszeń obsługiwanych przez Livechat:

1. Podstawowe informacje o wsparciu jakie PARP oferuje dla przedsiębiorców. M.in. podstawowa kwalifikacja wnioskodawcy np. czy jest osobą fizyczną czy prowadzi działalność gospodarczą i na co szuka dofinansowania. Wskazanie, które konkursy organizowane przez PARP mogą zainteresować potencjalnego wnioskodawcę. Pokierowanie Klienta, gdzie szukać szerszych informacji.
2. Informacji o funkcjonowaniu PARP. M.in. podanie informacji o zakresie działania Agencji, jakie programy realizuje, jak wygląda struktura organizacyjna z podawaniem numerów tel. do poszczególnych departamentów i biur.
3. Wskazówek, gdzie Klient zewnętrzny znajdzie informacje na stronie internetowej. M.in. wskazanie miejsca, gdzie Klient znajdzie np. szkolenia, wydarzenia, publikacje, konkursy, generator wniosków PARP.
4. Zadaniem Wykonawcy będzie udzielanie informacji innych niż zostały wyżej wymienione, w oparciu o bieżącą dokumentację konkursową,
5. Rodzaje przekazywanych informacji mogą ulec modyfikacji po uzgodnieniu zakresu między Zamawiającym a Wykonawcą,

W przypadku zgłoszeń wymagających konsultacji, Konsultant jest zobowiązany poinformować Klienta o możliwości przekierowania pytania na drogę mailową i przewidywanym czasie obsługi. W przypadku Live chata obsługa zgłoszeń prowadzona będzie w czasie rzeczywistym w godzinach pracy Infolinii a poza godzinami działania Infolinii zgłoszenia trafiać będą do obsługi jak emaille czy formularze kontaktowe.

Zamawiający przekaze Wykonawcy wszelkie dane niezbędne do prawidłowego przygotowania, uruchomienia, integracji w zakresie udostępnianych systemów i usług.

Zadanie 3. Realizacja usługi Infolinii PARP - Realizacja usługi Infolinii PARP – usługa do 30.05.2029 r.

Wykonawca będzie odpowiedzialny za kompleksową realizację usługi Infolinii PARP. Rozpoczęcie realizacji usługi nastąpi nie później niż 1.07.2025 r. Usługa będzie realizowana zgodnie z następującymi wymaganiami:

a) Miejsce świadczenia Usługi

Zapewnienie miejsca świadczenia usługi Infolinii w granicach administracyjnych m.st. Warszawy oraz we własnym zakresie, niezbędnej infrastruktury technicznej, tj. pomieszczeń i sprzętu do realizacji usługi Infolinii, w tym do realizacji usługi w systemie pracy zdalnej, prowadzenia szkoleń Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

świadczenia usługi Infolinii. System pracy zdalnej będzie możliwy do wprowadzenia na wyznaczony czas uzgodniony pomiędzy stronami lub wymagany zewnętrznymi przepisami prawa. Dopuszczalne będzie łączenie świadczenia usługi Infolinii w wyznaczonej lokalizacji oraz pracy zdalnej po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego.

b) Organizacja pracy Infolinii PARP

Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii PARP w godzinach 8:00-17:00, w tym do:

- obsługi ruchu przychodzącego i wychodzącego (połączenia telefoniczne oraz Kanał elektroniczny) z uwzględnieniem realizowania kontaktu zwrotnego do Klienta w zakresie przekazywania informacji o ofercie PARP;
- zapewnienia zasobów osobowych i technicznych, niezbędnych narzędzi do obsługi zgłoszeń przez wskazane Kanały kontaktu;
- udostępnienia kontaktu telefonicznego dla Klienta przez 8 godzin dziennie (między 8:30 a 16:30) przez 5 dni w tygodniu (poniedziałek-piątek), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz wskazanych decyzją kierownictwa Agencji,
- w trakcie realizacji świadczenia Usługi Infolinii możliwa będzie zmiana godzin dostępności numerów Infolinii dla Klienta zewnętrznego, np. 8:00-16:00 lub innych uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcom;
- zapewnieniu świadczenia pracy Konsultantów co najmniej w godzinach 8:00-17:00.
- obsługi głównie ruchu przychodzącego (połączenia telefoniczne, wiadomości elektroniczne, Live chat, Facebook Messenger) z uwzględnieniem realizowania również ruchu wychodzącego będącego kontaktem zwrotnym do Klienta,

Obsłudze następujących Kanałów kontaktu:

- Telefonicznego:
 - obsługa połączeń głosowych dla numerów 0 801 33 22 02, 0 801 808 108, oraz udostępnienie 3 dodatkowych numerów telefonu zapewnione przez Wykonawcę po zawarciu umowy.
 - Zapewnienie usługi oddzwonienia do klienta w określonym czasie (call to back).
 - Rejestracja połączeń telefonicznych podczas dyżurów eksperta. Dyżur eksperta prowadzony będzie przez ekspertów wyznaczonych przez PARP. Wykonawca zapewni funkcjonalności w systemie CRM do obsługi dyżuru aby odbywały się one za pośrednictwem systemu i możliwości wyboru opcji połączenia z ekspertem w IVR. Wykonawca zapewni możliwość nagrywania rozmów, komunikatów itd.,
 - Zapewnienie usługi oddzwonienia do klienta w określonym czasie (call to back by ekspert) pytań eksperckich, takich, które wykraczają poza wiedzę konsultanta a mogą zostać udzielone przez eksperta. Rozmowa



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

taka będzie umawiana przez konsultanta mając do wyboru wewnętrzny kalendarz dostępny w systemie CRM.

- Elektronicznego:
 - Email: info@parp.gov.pl, info_uslugirozwojowe@parp.gov.pl
 - Formularze kontaktowe osadzone na stronach www Zamawiającego,
 - Live Chat,
 - Facebook Messenger.

Każdy z obsługiwanych Kanałów kontaktu będzie posiadał dedykowaną kolejkę, do której będą przyporządkowywane Zgłoszenia, podejmowane następnie przez Konsultantów. Konsultacja – rodzaj kontaktu poprzez wskazane Kanały, w czasie którego Konsultant udziela Klientowi odpowiedzi na przesłane zgłoszenie w zakresie oferty produktowej PARP.

c) Proces obsługi zgłoszeń

Połączenia telefoniczne trafiające do Infolinii będą kierowane na system IVR (dane z IVR przekazywane będą do systemu klasy CRM), a następnie w najkrótszym możliwym czasie (zgodnie z przyjętymi wskaźnikami) będą podejmowane z kolejki przez wolnego Konsultanta. W momencie odebrania połączenia Konsultant zapisuje dane rozmowy i udziela Klientowi informacji i/lub wyjaśnień, a w razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na bieżąco, opisuje szczegółowo temat zgłoszenia i przekazuje do rozpatrzenia na II linię wsparcia do Koordynatora merytorycznego po stronie PARP. Koordynator merytoryczny udziela odpowiedzi Konsultantom, a w sytuacji niejasności uzgadnia odpowiedź z właściwą komórką organizacyjną wewnątrz PARP (wewnętrzny proces konsultacji III linia wsparcia).

Wiadomości elektroniczne trafiające do Infolinii będą rejestrowane w kolejce i następnie będą podejmowane z kolejek przez wolnych Konsultantów z uwzględnieniem daty wpływu oraz kończących się terminów naborów. System zapewni wyróżnienie np.: kolorystyczne zgłoszeń starszych niż 3 dni będących do podjęcia na I linii. W przypadku opcji Live chat i Facebook Messenger obsługa prowadzona będzie w czasie rzeczywistym w godzinach pracy Infolinii bezpośrednio w systemie klasy CRM lub w przypadku wykorzystania zewnętrznej licencji poza oknem systemu klasy CRM. W przypadku zgłoszeń z Live chat i Facebook Messenger, które wymagać będą dłuższego przygotowania, wpływających poza godzinami pracy lub zajętości Konsultantów zgłoszenia te trafią do kolejki obsługi jak dla wiadomości email a klient zostanie poinformowany o przewidywanym czasie obsługi zgodnie z przyjętymi wskaźnikami. Połączenie zgłoszeń kierowanych z Live chat i Facebook Messenger po godzinach pracy Infolinii nastąpi poprzez adres wskazany email, kierujący zgłoszenia do systemu klasy CRM lub inny sposób uzgodniony pomiędzy stronami.

W przypadku usługi call to back, Klient zapisuje preferencję terminu w formularzu kontaktowym dostępnym na stronie PARP, dane z formularza przesyłane są do systemu



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

klasy CRM. Dla usługi call to back Wykonawca udostępni kolejkę, która segregować będzie termin i czas oddzwania (ustawienie automatyczne lub manualne). Ustawienie 3 krotnej próby dodzwonienia się do Klienta, po 3 bezskutecznej próbie zgłoszenie będzie mogło zostać zamknięte. Dodatkowo Wykonawca będzie prowadzić rejestr wolnych terminów dla usługi call to back. Terminy będą automatycznie przesyłane/udostępniane z systemu klasy CRM do formularza na stronie PARP a po ich wyczerpaniu dany termin będzie niedostępny.

Przebieg obsługi:

Rejestracja zgłoszenia: Wysłanie automatycznego komunikatu do klienta.

I linia wsparcia – konsultanci Infolinii, odpowiadający na Zgłoszenia wpływające przez dostępne Kanały kontaktu.

II linia wsparcia – konsultacje Zgłoszeń wymagających kontaktu z Koordynatorem merytorycznym po stronie Zamawiającego. Przesłanie Zgłoszenia w systemie klasy CRM z I na II linię wsparcia. Wysłanie automatycznego komunikatu do klienta.

III linia wsparcia – przekazanie Zgłoszenia do konsultacji właściwej komórki organizacyjnej Agencji. Wysłanie automatycznego komunikatu do Klienta.

d) Personel

Wykonawca utrzymywał będzie zespół niezbędny do realizacji usługi Infolinii PARP, zgodnie z wymaganiami wskazanymi w ramach Zadania 1.

Do zadań Konsultantów będzie należało bieżące telefoniczne i elektroniczne informowanie Klientów PARP o ofercie PARP (udzielanie informacji o warunkach, zasadach przyznania dotacji/ pożyczek, procedurach i formalnościach wymaganych przy ubieganiu się o środki finansowe oferowane przez PARP oraz w zakresie innych działań realizowanych przez PARP), stałe zdobywanie wiedzy o ofercie PARP poprzez uczestniczenie w szkoleniach wstępnych i okresowych. Konsultanci opracowywać będą i aktualizować pytania i odpowiedzi udostępnione na stronie <https://pytania.parp.gov.pl/> w zakresie podstawowych informacji o ofercie Agencji. Konsultanci będą obsługiwać zgłoszenia w języku polskim i incydentalnie angielskim (do kilku Konsultacji miesięcznie).

- Do zadań Koordynatora należało będzie koordynacja i nadzór na zadaniami zlecanymi Konsultantom Infolinii, koordynacja i nadzór merytoryczny prowadzonych Konsultacji każdym Kanałem kontaktu oraz terminowe podejmowanie zgłoszeń uwzględniając datę wpływu zgłoszenia, kończące się terminy naborów oraz ilość zgłoszeń czekających do podjęcia w systemie.
- Do zadań Kierownika projektu będzie należał nadzór nad działaniem i utrzymaniem bezawaryjności Systemów klasy CRM i IVR, raportowanie realizacji umowy i świadczenia usługi Infolinii, koordynacja i nadzór nad realizacją umowy po stronie Wykonawcy.
- Do zadań Specjalisty do spraw monitoringu i jakości, będzie należał cykliczny codzienny monitoring prowadzonych konsultacji, w tym odsłuchy rozmów,



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

weryfikację kanału elektronicznego, organizacja niezbędnych szkoleń, opracowywanie materiałów edukacyjnych dla Konsultantów, aktualizacja Bazy Wiedzy, stała codzienna praca z Zamawiającym przy opracowywaniu kart oceny. Ocena pracy Konsultantów będzie podlegać stałemu monitoringowi przez Wykonawcę i Zamawiającego. W tym celu Wykonawca opracuje kartę monitoringu jakości pracy dla oceny Zgłoszeń w ramach każdego Kanału kontaktu. Karty monitoringu prowadzone będą w Systemie klasy CRM.

e) Szkolenia okresowe

Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia aktualizacji wiedzy Konsultantów poprzez uczestnictwo i organizację szkoleń (ustalenie terminu, miejsca, zapewnienia właściwej wizualizacji) w zakresie przedmiotu zamówienia. Szkolenia okresowe dotyczyć będą oferty produktowej Zamawiającego (prowadzone przez pracowników PARP lub Koordynatora po stronie Wykonawcy) lub rozwoju umiejętności interpersonalnych (prowadzone przez Wykonawcę lub przez niego zlecone) niezbędnych do właściwej obsługi klienta. Wykonawca zapewni udział Konsultantów lub Koordynatora w każdym szkoleniu produktowym. Szkolenia okresowe obejmować będą 20 godzin zegarowych dla każdego Konsultanta w kwartale oraz 10 godzin w zakresie rozwoju umiejętności interpersonalnych. Dopuszcza się możliwość wyboru formy prowadzenia szkoleń okresowych: zdalnie lub stacjonarnie po akceptacji Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia zasobów własnych lub zewnętrznych na swój koszt, w tym infrastruktury niezbędnej do realizacji szkoleń online (np. aplikacji Microsoft Teams/Zoom, sprzęt komputerowy dla kandydatów na konsultantów) lub stacjonarnych (np. sale szkoleniowe, projektor, komputery i jeśli jest to konieczne, nagłośnienie oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych).

f) Rodzaje zgłoszeń

Zgłoszenie informacyjne: to udzielenie rzetelnej i wyczerpującej informacji z zachowaniem staranności oraz z uwzględnieniem znajomości pełnej oferty PARP. Obejmuje konsultację informacyjną, którą Konsultant jest w stanie obsłużyć mając aktualną wiedzę o ofercie PARP, dostęp do Bazy Wiedzy, strony www PARP lub dostęp do innych uzgodnionych źródeł.

Zgłoszenia wymagające konsultacji: konsultacje wymagające dalszej analizy, interpretacji po stronie PARP, których Konsultant nie jest w stanie obsłużyć na podstawie dostępnej Bazy Wiedzy, strony www PARP lub do innych dostępnych uzgodnionych źródeł. Obsługa tych Zgłoszeń prowadzona będzie poprzez II linię wsparcia w Systemie klasy CRM, które kierował będzie Konsultant a Klient wówczas otrzyma automatyczny komunikat o konieczności dalszego oczekiwania na odpowiedź (funkcja: wysyłki do Klienta automatycznych komunikatów informujących o rejestracji zgłoszenia z unikalnym numerem, treścią przesłanego zgłoszenia. Możliwość ustawienia częstotliwości wysyłki komunikatów dla określonego przedziału czasowego np. co kilka dni.).



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUUDOWY

Zgłoszenia interwencyjne i skargi: mogą obejmować zgłoszenie błędu z działaniem strony www Agencji, Lokalnego Systemu Informatycznego, przez który składane są wnioski aplikacyjne w ogłaszanych przez PARP naborach czy błędnie udzielonej informacji lub niezadowolona z pracy Konsultanta.

g) Raportowanie

Funkcja raportowania musi być udostępniana online w systemie klasy CRM, w której istnieje możliwość podglądu w czasie rzeczywistym określonych raportów oraz możliwość samodzielnego ich generowania przez Zamawiającego. Możliwość generowania raportów w okresach: dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym, rocznym, poprzez wybór dowolnej daty w kalendarzu. Generowane raporty powinny zawierać co najmniej następujące dane:

- liczbę połączeń, zgłoszeń elektronicznych obsłużonych przez danego Konsultanta i wszystkich Konsultantów, w podziale na kanały kontaktu,
- liczbę połączeń z dyżuru eksperta, odebranych, nieodebranych czy oczekujących na połączenie
- liczbę połączeń nieodebranych ze wskazaniem miejsca rezygnacji z Konsultacji,
- liczbowy podział Zgłoszeń dla przyporządkowanych tematów w każdym Kanale kontaktu,
- czas oczekiwania w kolejce na połączenie zrealizowane przez Konsultanta, łączny czas rozmów,
- czas udzielenia każdej odpowiedzi na Zgłoszenie przesłane Kanałem elektronicznym łącznie i przez każdego Konsultanta osobno,
- liczbę Zgłoszeń przekazanych do konsultacji na II linię wsparcia łącznie i przez każdego Konsultanta osobno,
- czas udzielenia każdej odpowiedzi na Zgłoszenie przekazane do konsultacji na II linię wsparcia,
- liczbę przekazanych skarg z identyfikacją Konsultanta, którego dotyczy,
- czas niedostępności Systemu klasy CRM, IVR i usługi Live chat,
- bazę kontaktów zarejestrowanych w Systemie klasy CRM do Klientów zewnętrznych dokonujących kontaktu z Infolinią PARP.
- Dla celów raportowania konsultację liczymy jako każdą odpowiedź na pytanie/zbiór pytań skierowane od klienta w tym samym zgłoszeniu. Dlatego kolejne pytanie/zbiór pytań w kolejnym kontakcie liczone będą jako następna konsultacja.

Raz na rok będzie przekazywana kopia zapasowa systemów oraz osobno rejestr i treści wszystkich prowadzonych konsultacji przez wskazane Kanały kontaktu.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

h) Wskaźniki obsługi

Rodzaj Kanalu	Wskaźnik	Założenia
Połączenia przychodzące	Średni czas oczekiwania Klienta zewnętrznego na połączenie z konsultantem Wykonawcy.	50 sekund
	Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Wykonawcy.	95%
	Procent połączeń telefonicznych od Klientów zewnętrznych odebranych w czasie poniżej 80 sekund spośród wszystkich połączeń przychodzących do Konsultantów Wykonawcy.	75%
Usługa call to back	Realizacja 100 % zgłoszeń poprzez oddzwonienie do Klienta.	100%
	Realizacja 90% zgłoszeń poprzez oddzwonienie do Klienta we wskazanym przez Klienta przedziale czasowym.	90%
Email/formularze kontaktowe (Live chat/Facebook Messenger przy zajętości i po godzinach pracy)	Odpowiedzi na 80% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy liczony od dnia następnego po ich rejestracji w Systemie klasy CRM (przy czym udzielona odpowiedź rozumiana jest jako bezpośrednie jej przekazanie do Klienta zewnętrznego lub wysłanie zapytania do Koordynatora merytorycznego, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Bazy Wiedzy lub informacji dostępnych w systemach udostępnionych przez Zamawiającego i stronach www Zamawiającego),	80%
	Odpowiedzi na 15% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze liczone od dnia następnego po ich rejestracji w Systemie klasy CRM (przy czym udzielona odpowiedź rozumiana jest jako bezpośrednie jej przekazanie do Klienta zewnętrznego lub wysłanie zapytania do Koordynatora merytorycznego, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Bazy Wiedzy lub informacji dostępnych w systemach udostępnionych przez Zamawiającego i stronach www Zamawiającego),	15%



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita Polska

Dofinansowane przez Unię Europejską



KRAJOWY PLAN ODBUDOWY

	Pytania kierowane do Konsultacji na II i III linię wsparcia powinny stanowić nie więcej niż 10% zgłoszeń kierowanych na Infolinię. Przed przekazaniem pytania konsultacji każdy Konsultant jest zobowiązany do weryfikacji możliwości przygotowania odpowiedzi w oparciu o informacje znajdujące się w Bazie Wiedzy, dokumentacji konkursowej, stronach www Zamawiającego.	10%
	5% odpowiedzi oraz odpowiedzi konsultowane wychodzą do Klienta w czasie uwzględniającym jej przygotowanie przez II i III linię wsparcia oraz komórki organizacyjne PARP, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych. Wyjątkiem są odpowiedzi wymagające uzyskania interpretacji od instytucji zewnętrznych lub analizy prawnej, o czym Zamawiający będzie informował Wykonawcę, a ten Klienta zewnętrznego,	5%
	Dopuszczalny Poziom Uznanych Skarg/alertów	0,20%
Live chat/Facebook Messenger	Średni czas zainicjowania rozmowy przez Konsultanta (czas pierwszej odpowiedzi na wiadomość od Klienta) po wypełnieniu formularza/Messengera przez Klienta i rozpoczęcia Live chata/Messengera nie może przekroczyć 20 sekund.	20s
	Średni czas oczekiwania Klienta w kolejce.	1 minuta
	Średni czas wszystkich odpowiedzi (z wyjątkiem zainicjowania rozmowy).	2 minuty
	Pytania kierowane do dalszego przygotowania przez Konsultanta, a nieobsłużone podczas rozmowy za pomocą Live chata/Facebook Messengera, powinny stanowić nie więcej niż 10% zgłoszeń kierowanych przez ten kanał.	10%
	Odpowiedzi na 75% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż – 2 minuty, licząc od czasu przesłania pytania przez Klienta zewnętrznego (z wyjątkiem zainicjowania rozmowy).	75%

Połączenia telefoniczne wychodzące realizowane będą po uzgodnieniu terminu i bazy numerów pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita Polska

Dofinansowane przez Unię Europejską



KRAJOWY PLAN ODBUDOWY

Zamawiający, w trosce o zapewnienie najwyższych standardów bezpośredniej obsługi Klienta, będzie monitorował poziom satysfakcji Klientów korzystających z Infolinii PARP - zarówno w zakresie kontaktów telefonicznych, jak i elektronicznych. W tym celu w okresie realizacji usługi Infolinii PARP prowadzone będzie Badanie satysfakcji Klienta. Badanie prowadzone będzie przez pracowników niezależnej agencji badawczej wyłonionej przez Zamawiającego lub w inny sposób.

Zadanie 4. Dodatkowe usługi Infolinii PARP.

W trakcie realizacji usługi Infolinii PARP Zamawiający może dodatkowo zlecić:

a) Wydłużenie godzin pracy:

Wydłużenie w wyznaczonym czasie godzin pracy Infolinii do 2h dziennie dłużej z zachowaniem wymogów Zadania 3. Wydłużenie możliwe będzie po wcześniejszym uzgodnieniu, terminu w jakim godziny pracy Infolinii zostaną wydłużone i zakresu udzielanych informacji, pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym. Wykonawca będzie miał 10 dni na przygotowanie niezbędnych zasobów do wprowadzenia czasowego wydłużenia godzin pracy Infolinii PARP.

b) Zwiększenie zespołu Konsultantów:

Zwiększenia zespołu konsultantów w wyznaczonym czasie do 14 osób, wliczając osoby rezerwowe (zwiększenie składu konsultantów o 2 dodatkowe etaty). Wykonawca będzie miał 14 dni na przygotowanie niezbędnych zasobów, rekrutację i dopuszczenie do pracy kolejnych konsultantów Infolinii PARP.

c) Realizację połączeń wychodzących:

Realizację 3 cykli połączeń wychodzących przez zespół konsultantów w wyznaczonym czasie (każdy cykl do 1000 połączeń w uzgodnionym czasie). Wykonawca będzie miał 5 dni na przygotowanie niezbędnych zasobów do realizacji procesu oddzwaniania. Zamawiający wskaże bazę kontaktów, do której Wykonawca będzie realizował dany cykl oddzwaniania z danych zapisanych w systemie klasy CRM.

d) Organizację szkoleń, poza lokalizacją projektu:

W okresie realizacji usługi Wykonawca zorganizuje dwa jednodniowe szkolenia (co najmniej 6h) dla zespołu Konsultantów i innych osób biorących udział w obsłudze projektu po stronie Wykonawcy i Zamawiającego, nie więcej niż 25 osób. Szkolenia mają zostać przeprowadzone poza lokalizacją projektu do 50 km poza m. st. Warszawa. Program szkolenia powinien zawierać elementy pracy warsztatowej z wykorzystaniem dokumentacji konkursowej ogłaszanych przez PARP konkursów,



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

pracy z Lokalnym System Informatycznym oraz analizy statusu przedsiębiorstw składających wnioski aplikacyjne. Wykonawca będzie odpowiedzialny za organizację i realizację szkolenia oraz za wyszukanie i zaproponowanie Zamawiającemu jednego eksperta do jego przeprowadzenia. Wykonawca zaproponuje i zatrudni eksperta z dziedziny badania statusu przedsiębiorstwa z ustaleniem rzeczywistych powiązań kapitałowych i osobowych, jakie zachodzą pomiędzy wnioskodawcą (lub beneficjentem), a osobami fizycznymi czy innymi przedsiębiorcami. Termin szkoleń oraz zakres będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zleci wykonawcy realizację wyżej wymienionych usług informując go drogą elektroniczną o wskazanym zakresie a) lub b) c) lub d) lub łącznie.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY