

Odpowiedzi 28.11.2024 - Szacowanie wartości zamówienia „Infolinia PARP – zewnętrzna obsługa klienta”.

Pytanie 1.

Czy 3 dodatkowe numery powinny być z numeracji 0801?

Odpowiedź:

Nie. Mogą to być numery stacjonarne.

Jednocześnie jeden z numerów zostanie przekazany przez Zamawiającego bądź przez wykonawcę trwającej umowy. Numery telefonu mają być bezpłatne dla Klienta zewnętrznego lub koszt połączenia musi być nie większy jak dla połączeń z numerami stacjonarnymi. Będzie to doprecyzowane w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

Pytanie 2.

Czy jest wymóg dotyczący formy zatrudnienia Konsultantów?

Odpowiedź:

Tak. Będzie to uszczegółowione w Opisie Przedmiotu zamówienia. Mają to być umowy o pracę w przypadku podstawowego składu. Zamawiający dopuszcza zatrudnienie osób do składu rezerwowego na podstawie umowy cywilnoprawnej.

Pytanie 3.

W danych statystycznych za 2023r i 2024 (I-IX) wskazano podział: konsultacje elektroniczne, połączenia telefoniczne, chat

-Jaki jest udział maili vs formularzy kontaktowych w konsultacjach elektronicznych?

Odpowiedź:

	2023	2024
maile	12 788	10 649
Formularze kontaktowe	9 594	6 354

-Jaki jest średni czas obsługi 1 maila?

-Jaki jest średni czas obsługi 1 formularza kontaktowego

Odpowiedź:

Zamawiający weryfikuje za pomocą wskaźników ilość % zgłoszeń, które są udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy liczony od dnia następnego po ich rejestracji w Systemie Klasy CRM oraz % zgłoszeń, które są udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze liczone od dnia następnego po ich rejestracji w Systemie Klasy CRM. W Załączniku nr 1 Zakres zadań



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

Dofinansowane przez Unię Europejską – NextGenerationEU

Infolinia PARP – zewnętrzna obsługa klienta Zamawiający wskazał Wskaźniki obsługi, gdzie określono % jakie muszą zostać osiągnięte w każdym miesiącu świadczenia usługi.

Wskaźniki obsługi dotyczą zgłoszeń kierowanych poprzez formularze kontaktowe jak i emaile. Czas obsługi danego zgłoszenia zależy od liczby i zakresu pytań, ich trudności a nie kanału kontaktu, którym dane zgłoszenie zostało przekazane.

Przykładowo w jednym z miesięcy podczas trwającej umowy 93,59% zgłoszeń (Email/formularze kontaktowe) udzielono w ciągu 1 dnia roboczego a 2,92% w ciągu 2 dni.

-Jaki jest średni czas obsługi 1 livechata?

-Jaki jest średni czas obsługi 1 wiadomości FB?

Odpowiedź:

Poniżej dane dla obydwu kanałów w ujęciu średniego czasu wszystkich odpowiedzi dla porównania z dwóch miesięcy

	LiveChat	FB Messenger
Średni czas wszystkich odpowiedzi (z wyjątkiem zainicjowania rozmowy) październik 2024	29 s	35 s
Średni czas wszystkich odpowiedzi (z wyjątkiem zainicjowania rozmowy) sierpień 2024	27 s	109 s

Zamawiający nie posiada średniego czasu obsługi 1 wiadomości.