

Odpowiedzi 24.02.2021 - Szacowanie wartości zamówienia „Infolinia PARP – zewnętrzna obsługa klienta”.

Pytanie 1.

Załącznik nr 2, zadanie 3, czy jedna sztuka Konsultacji to jedna rozmowa czy też kontakt przez live chat?

Odpowiedź:

Konsultacja – rodzaj kontaktu poprzez wskazane Kanały, w czasie którego Konsultant udziela Klientowi odpowiedzi na przesłane zgłoszenie w zakresie oferty produktowej PARP. Każde kolejne pytanie Klienta zewnętrznego do wcześniej udzielonej odpowiedzi liczone jest jako nowa Konsultacja.

Live chat to jeden z kanałów kontaktu, zatem należy liczyć każdą konsultację przez każdy kanał kontaktu.

Pytanie 2.

Obsługa na kanale Facebook będzie ze strony naszej firmy, czy będziemy mieli dostęp do strony PARP, lub nastąpi przekierowanie do naszej witryny ?

Odpowiedź:

Oczekujemy zapewnienia integracji systemu klasy CRM z kanałem Facebook Messenger PARP w zakresie obsługi pytań kierowanych przez klienta. Zatem obsługa powinna być prowadzona w systemie klasy CRM.

Pytanie 3.

Kiedy ma nastąpić aktualizacja dokumentu „Standard obsługi klienta” ?

Odpowiedź:

Aktualizacja będzie jednym z zadań Wykonawcy do realizacji po zawarciu umowy na świadczenie usługi Infolinii PARP. Przewidywany czas na aktualizację, uwagi, modyfikacje i akceptację dokumentu to 21 dni roboczych.

Pytanie 4.

Ile godzin dziennie ma trwać 6 tygodniowe szkolenie przygotowawcze ?

Odpowiedzi 24.02.2021 - Szacowanie wartości zamówienia „Infolinia PARP – zewnętrzna obsługa klienta”.

Odpowiedź:

Szkolenia będą odbywać się według przygotowanego przez Wykonawcę a zaakceptowanego przez Zamawiającego harmonogramu szkoleń. Szkolenia będą trwały 8 godzin dziennie (w szczególnych przypadkach Koordynatorzy Stron będą mogli zdecydować o skróceniu lub wydłużeniu dziennej liczby godzin szkolenia).

Pytanie 5.

W załączniku nr 2, zadanie 1 i 2. Czy tutaj to my mamy ustalić koszt zadań, który poniesiemy ?

Odpowiedź:

Tak, [załącznik nr 2](#) jest formularzem do przedstawienia kalkulacji kosztów przez Wykonawcę dla zakresu zadań znajdujących się w [załączniku nr 1](#).