

**Do wszystkich wykonawców  
Uczestniczących w szacowaniu  
wartości zamówienia**

Dotyczy: Zapytanie w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia pn. „**Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia**”

W związku z faktem, że do przedmiotowego Zapytania wpłynęło zapytanie, Zamawiający przytacza jego treść oraz udziela odpowiedzi:

**Pytanie 1:**

Wskazano, że Zamawiający przewiduje ruch na poziomie 25 000 zgłoszeń miesięcznie. Jaki jest udział % liczby połączeń przychodzących, a jaki maili?

**Odpowiedź:**

Połączenia telefoniczne 54%, zgłoszenia e-mail 46%

**Pytanie 2:**

Jaki % z 25 000 zgłoszeń wymaga kontaktu o charakterze wychodzącym? (nie licząc zamówienia opcjonalnego 10 000 rekordów?) Jaki jest średni czas rozmowy wychodzącej na 1 rekord?

**Odpowiedź:**

2,5% zgłoszeń wymaga połączeń wychodzących. Średni czas rozmowy wychodzącej to średnio 2 min.

**Pytanie 3:**

Wskazano, że średni czas trwania rozmowy w zakresie zgłoszeń telefonicznych wynosi 4,5 minuty, a jaki jest średni czas obsługi kanału pisemnego?

**Odpowiedź:**

Średni czas obsługi wiadomości e-mail oraz formularzy zgłoszeniowych wskazany został w załączniku 3 punkt 13 *MAKSYMALNE CZASY OBSŁUGI*

**Pytanie 4:**

Wskazano, że ok. 5% ruchu to zgłoszenia w języku angielskim: Czy proporcje kanałów kontaktu (telefon / mail) rozkłada się tak jak w języku polskim?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie liczy proporcji zgłoszeń w podziale na język kontaktu.

**Pytanie 5:**

Czy czas rozmowy telefonicznej dla j angielskiego również wynosi 4,5 minuty?

**Odpowiedź:**

Czas rozmowy został wskazany dla wszystkich połączeń niezależnie od języka kontaktu.

**Pytanie 6:**

Jaki jest czas obsługi kanału pisemnego w języku angielskim?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie liczy czasu obsługi zgłoszeń w podziale na język kontaktu. Średni czas obsługi wiadomości e-mail oraz formularzy zgłoszeniowych wskazany został w załączniku 3 punkt 13 *MAKSYMALNE CZASY OBSŁUGI*

**Pytanie 7:**

Jaki % rozmów oraz maili podlega pod kartę oceny rozmowy?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z załącznikiem 3 punkt 14 OPZ *Monitorowanie jakości pracy konsultantów*.

**Pytanie 8:**

Wskazano, że badania CATI będą prowadzone przez Wykonawcę - Ile rekordów miesięcznie będzie przekazanych do badania? i jaki jest średni czas przeprowadzenia badania?

**Odpowiedź:**

Zasady przeprowadzania badania satysfakcji zostały szczegółowo opisane w załączniku 13 do OPZ *Badanie satysfakcji Klienta zewnętrznego*..

2023-05-22 (-) Anna Bułhak

-----  
(data, podpis kierownika WPZ)

Sporządziła: Dorota Brymas