

242547

Dotyczy: „Świadczenie usług infolinii dla Centrum e-Zdrowia”

Pytanie 12:

Podali Państwo średni czas rozmowy telefonicznej =4,75. Z zapisów zawartych w OPZ jasno wynika, że zgłoszenie nie jest pojęciem tożsamym co rozmowa telefoniczna. Dodatkowo w odpowiedziach na pyt 6 napisali Państwo, iż 80 % zgłoszeń jest rozwiązywanych podczas jednej rozmowy telefonicznej .

Jaki jest średni czas obsługi zgłoszenia telefonicznego ? (nie rozmowy)

Odpowiedź 12

Zamawiający informuje, że 1 rozmowa telefoniczna = 1 interakcja na zgłoszeniu telefonicznym.

W średnim czasie rozmowy telefonicznej 4,75 min. zawarty jest czas 0,35 sek. na zamknięcia interakcji zgłoszenia telefonicznego w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

Pytanie nr 13:

W odpowiedzi na pytanie nr 7 wkraść się błąd i powinno być : 92% podczas jednego zgłoszenia elektronicznego; mail (@) - czy tak ?

Odpowiedź 13

Zamawiający informuję, że 92% dotyczy zgłoszeń elektronicznych/ mailowych.

2026-02-19 (-) Aleksandra Burzyńska