OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego, obejmującej:

1. **<u>Przygotowanie usługi Infolinii, w szczególności:</u>**
   - **1.1. Dedykowanie numeru**
     Numer z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie może być numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zamawiającego.
   - **1.2. Udostępnienie i konfigurację systemu klasy CRM**
     1.2.1. Wymagania funkcjonalne:
     - 1.2.1.1. Obsługa, rejestracja, nagrywanie i archiwizacja połączeń głosowych przychodzących z systemu IVR oraz wiadomości odebranych i wysyłanych drogą elektroniczną.
     - 1.2.1.2. Automatyzacja przyporządkowywania zgłoszenia, pochodzącego z kanału telefonicznego do wolnego Konsultanta, nie prowadzącego rozmowy.
     - 1.2.1.3. Możliwość jednoczesnego obsługiwania zgłoszeń z różnych Kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu.
     - 1.2.1.4. Możliwość opisania każdego kontaktu przychodzącego, niezależnie od Kanału kontaktu. System musi zapewnić możliwość modyfikowania pola zawierającego opisy wprowadzane przez Konsultanta, z zapewnieniem informacji o zmianach (wraz ze znacznikami czasowymi).
     - 1.2.1.5. Prowadzenie Karty Rejestracji kontaktu. Rejestracja Zgłoszenia powinna odbywać się w Systemie za pomocą Karty Rejestracji kontaktu. Na Karcie Rejestracji kontaktu dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie wprowadzane przez Konsultanta.
     - 1.2.1.6. Zapewnienie Zamawiającemu zdalnej możliwości odsłuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi mailowych oraz monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi – Zamawiający dopuszcza możliwość, że ta funkcjonalność będzie zapewniona przez Wykonawcę poza CRM.
     - 1.2.1.7. Zapewnienie Zamawiającemu możliwości dostępu do wszystkich Wiadomości elektronicznych przychodzących i wychodzących do Klientów. System powinien umożliwiać dostęp do wszystkich zarejestrowanych Wiadomości elektronicznych z możliwością ich podglądu.
     - 1.2.1.8. Możliwość nadawania uprawnień do odsłuchiwania nagranych rozmów użytkownikom mającym dostęp do Systemu na określonym poziomie.
     - 1.2.1.9. Możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie co najmniej w środowisku Windows 7 i nowszym, bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania.
     - 1.2.1.10. Możliwość zamieszczenia i prowadzenia Skryptu: przygotowywanie i redagowanie pytań i odpowiedzi.
     - 1.2.1.11. Możliwość utworzenia profilu poszczególnych Konsultantów, zawierającego informacje o liczbie przeprowadzonych Konsultacji każdym Kanałem kontaktu, czasem trwania połączeń, czasem udzielenia odpowiedzi na pytania kierowane drogą elektroniczną.
     - 1.2.1.12. Możliwość prowadzenia i zapisywania rejestru skarg.

1.2.1.13. Możliwość komunikacji pomiędzy użytkownikami Systemu. System powinien posiadać moduł do komunikacji pomiędzy użytkownikami Sytemu w zależności od przypisanych uprawnień.

1.2.1.14. W zakresie administracji Systemem możliwe do realizacji muszą być co najmniej następujące funkcje:

1.2.1.14.1. zarządzanie uprawnieniami użytkowników,

1.2.1.14.2. podgląd użytkowników zalogowanych do Systemu,

1.2.1.14.3. edycja treści udzielanych odpowiedzi i danych znajdujących się z Kartach rejestracji kontaktu, blokowanie kont użytkowników,

1.2.1.14.4. udostępnianie danych określonym grupom użytkowników,

1.2.1.14.5. zarządzanie danymi słownikowymi.

1.3. Udostępnienie i konfigurację systemu IVR

1.3.1. Wymagania funkcjonalne:

1.3.1.1. Realizacja połączeń głosowych przychodzących, umożliwiających interaktywną obsługę połączeń Infolinii.

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

1.3.1.2.1. Realizację połączeń głosowych przychodzących, z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;

1.3.1.2.2. Zdefiniowanie numeracji stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej (identyfikacji numerów przychodzących);

1.3.1.2.3. Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z Systemu klasy CRM (wywoływanie danych zapisanych w Systemie klasy CRM – funkcja „Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta zewnętrznego" w Systemie klasy CRM),

1.3.1.2.4. Integrację z Systemem klasy CRM, którego minimalna funkcjonalność została opisana powyżej, w tym z funkcją raportowania w zakresie rejestracji połączeń przychodzących, automatycznego przekazywania informacji dotyczących realizowanych połączeń i innych wymagań, niezbędnych do realizacji usługi Infolinii,

1.3.1.2.5. Informowanie Klienta o miejscu oczekiwania w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania; Zamawiający dopuszcza możliwość informowania o miejscu w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania bez ich aktualizowania.

1.3.1.2.6. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.

1.3.1.3. Możliwość nagrywania zapowiedzi głosowych w języku polskim.

1.4. Stworzenie kolejki i aplikacji w systemie IVR i CRM

1.5. Przygotowanie Skryptu

Przez skrypt Zamawiający rozumie aplikacje internetowe lub informatyczne, pozwalające na zarządzanie zbiorem informacji służących Konsultantom jako podstawa do przeprowadzenia rozmów telefonicznych i korespondencji elektronicznej oraz do świadczenia innych czynności związanych z obsługą Infolinii.

Informacje merytoryczne potrzebne do prawidłowego przygotowania Skryptu i wykonywania usługi infolinii Zleceniodawca przekaże Wykonawcy przed rozpoczęciem szkoleń merytorycznych Konsultantów. Informacje przekazane Wykonawcy nie będą stanowić informacji poufnych.

1.6. Nagranie zapowiedzi

Nagrania zapowiedzi głosowych powinny być przygotowane w języku polskim – Liczba zapowiedzi: pięć w tym jedna długa.

1.7. Przygotowanie wzorów raportów i ich dostępności również przez stronę www.

Przewiduje się dwa rodzaje raportów:

1.7.1. cykliczne: zawierające dane statystyczne, opisujące i porównujących parametry i efekty działania infolinii, przygotowywane przez Wykonawcę w cyklicznych terminach

1.7.2. niestandardowe: przygotowywane na żądanie.

W ramach usługi możliwe powinno być tworzenie raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w usłudze Infolinii oraz zapewnia możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF.

1.8. **Przeprowadzenie szkoleń konsultantów, realizujących usługi infolinii na rzecz Zamawiającego, niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi obsługi infolinii.** Uwzględniając ilość materiałów, które będą przedmiotem szkolenia, Zamawiający ocenia, że ilość czasu potrzebnego do przeprowadzenia szkolenia niezbędnego do prawidłowego świadczenia usługi obsługi infolinii może wynieść 5 dni (po 8 godzin dziennie).

2. <u>Zapewnienie odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi do prowadzenia infolinii</u>

2.1. Miejsce świadczenia usług.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnia miejsca świadczenia usługi Infolinii w granicach administracyjnych Rzeczpospolitej Polskiej.

2.2. Infrastruktura techniczna.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnia, we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia, infrastrukturę techniczną, tj. pomieszczenia i sprzęt do realizacji usługi Infolinii, w tym do prowadzenia szkoleń Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii, w tym stacji roboczych, składająca się m.in. z aparatu telefonicznego oraz komputera odpowiednio skonfigurowanego i przystosowana do obsługi przez Konsultanta.

2.3. Zasoby ludzkie.

W ciągu trwania umowy liczba Konsultantów jednocześnie obsługujących Infolinię powinna wynosić od 2 do 3 osób.

3. <u>Obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez dwóch Konsultantów jednocześnie.</u>

3.1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii w dni robocze (od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:00-16:00.

3.2. W trakcie realizacji świadczenia Usługi Infolinii możliwa będzie zmiana godzin dostępności numerów Infolinii dla Klienta zewnętrznego, np. 9:00-17:00 lub innych uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

3.3. Wykonawca powinien zagwarantować, że w przypadku ewentualnej absencji pracownika, pełniącego obowiązki Konsultanta, do obsługi Infolinii skierowana zostanie osoba rezerwowa, tak aby zachowana została ciągłość obsługi Infolinii przez dwóch lub trzech Konsultantów jednocześnie. Przy czym Wykonawca powinien zagwarantować, że w takiej sytuacji, jakość realizowanej usługi nie ulegnie obniżeniu.

4. <u>Rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w systemie Wykonawcy, wraz ze wskazaniem rodzaju pytania</u>

4.1. Konsultant powinien opisywać każdy kontakt przychodzący, niezależnie od Kanału kontaktu w Karcie Rejestracji kontaktu.

4.2. W momencie odebrania połączenia przez Konsultanta, System klasy CRM powinien automatycznie otworzyć Kartę Rejestracji kontaktu, nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełniając pola takie jak: numer telefonu, z którego dzwoni Klient zewnętrzny, znacznik czasu, kolejka, z której odebrano połączenie. To samo dotyczy wiadomości elektronicznych, trafiających do Infolinii.

5. <u>Zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania Umowy/świadczenia usługi, numeru podkładowego, dedykowanego wyłącznie dla Zamawiającego</u>

Numer ten powinien być numerem z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie może być numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zamawiającego.

6. <u>Nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianiu Zamawiającemu, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy</u>

7.1. Prowadzenie nagrań rozmów powinno być przeprowadzane w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

7.2. Nagrania powinny być przechowywane przez okres 12 miesięcy od zakończenia miesiąca w którym rozmowa została przeprowadzona.

7.3. Zleceniodawca oczekuje od Wykonawcy możliwości niezwłocznego wyszukiwania nagrań wskazanych przez Zamawiającego i przesłania go Zamawiającemu pocztą elektroniczną.

7. <u>Nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia)</u>

7.1. Zleceniodawca oczekuje, że Wykonawca w trakcie trwania umowy będzie sprawował aktywny nadzór nad projektem, szczególnie w zakresie zapewnienia szkoleń Konsultantów, monitorowania jakości pracy Konsultantów oraz osiąganych wskaźników jakościowych.

7.2. Wskaźniki jakościowe: Zleceniodawca oczekuje zapewnienia osiągnięcia poniższych wskaźników w cyklu miesięcznym:

7.2.1. Średni czas oczekiwania Klienta na połączenie z Konsultantem – nie dłużej niż 180 sekund

7.2.2. Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Wykonawcy – minimum 70 %,

7.2.3. Procent połączeń telefonicznych od Klientów odebranych w czasie poniżej 120 sekund spośród wszystkich połączeń przychodzących do Konsultantów – powyżej 70 %.

7.2.4. Odpowiedzi na 95% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy liczony od ich rejestracji w Systemie klasy CRM (przy czym udzielona odpowiedź rozumiana jest jako bezpośrednie jej przekazanie do Klienta lub wysłanie zapytania do Koordynatora merytorycznego, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Skryptu lub informacji dostępnych w systemach udostępnionych przez Zamawiającego i stronach www Zamawiającego,

8. <u>Raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci raportów cyklicznych i raportów niestandardowych.</u>

8.1. Raporty Cykliczne powinny być przesyłane Zamawiającemu raz w tygodniu – w każdy poniedziałek – z zastrzeżeniem, że w pierwszych 10 dniach roboczych funkcjonowania infolinii, raporty będą przesyłane codziennie. Jeżeli poniedziałek stanowił będzie dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas termin przesuwa się na kolejny dzień roboczy.

8.2. Raporty niestandardowe powinny być przesyłane Zamawiającemu tylko na żądanie Zamawiającego w terminie dwóch dni roboczych od dnia doręczenia żądania.

9. Pracownicy Wykonawcy

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, zwanych dalej, pracownikami, którzy w trakcie realizacji przedmiotowego zamówienia wykonywać będą czynności konsultanta infolinii.