1. Kāds ir plānotais zvanu skaits informatīvajam tālrunim un kāds tālrunim par autostāvvietu pakalpojumiem?

Atbilde: Atbildēto zvanu skaits pa mēnešiem:

               20361862            8585

01.2020.              20129    2200

02.2020.              13810    1795

03.2020.              22591    1501

04.2020.              21330    1147

05.2020.              22373    1817

06.2020.              24389    1637

07.2020.              17432    2028

08.2020.              14640    1855

09.2020.              16863    1735

2020. gadā vienā dienā atbildēto zvanu skaits (2020. gadā dati par periodu janvāris-septembris):

•             minimālais – 237 zvani (abi informatīvie tālruņi)

•             maksimālais – 1522 zvani (abi informatīvie tālruņi)

1. Kāds ir vidējais sarunas garums?

Atbilde: Ienākošo zvanu vidējais ilgums mēnesi nav norādīts, jo RP SIA “Rīgas satiksme” mērķis ir pēc iespējas īsākas sarunas, kuru laikā klients saņem atbildi. Lūk arī 2020.gada statistika.



1. Lūgums iesūtīt zvanu plūsmu pēdējiem 3 mēnešiem stundas griezumā.

Atbilde: Links uz MS Excel failu ar datiem [**šeit.**](https://www.rigassatiksme.lv/files/atbildetie_zvani_pa_stundam_%28002%29.pdf) Tālrunim 8585 ir dati par š.g. septembri. Tālrunim 20361862 ir dati par š.g. februāri, martu un septembri.

Vidēji mēnesī (š.g. pirmajos 9 mēnešos) apstrādāti 19284 zvani.

Februārī saņemts mazākais zvanu skaits, zvanu skaits martā lielāks par vidējo, septembris – svaigākie dati.

1. Kāds ir sadalījums starp ienākošiem un izejošajiem zvaniem?

Atbilde: Mums ir tikai statistika par izejošo zvanu minūtēm (2020. gadā dati par periodu janvāris-septembris):



1. Kāds būtu izejošo zvanu mērķis?

Atbilde: Parasti operators veic piezīmes sarunas laikā, pēc sarunas piefiksēto saglabājot. Atsevišķi atrunāti gadījumi, kad pēc zvana reģistrācijas jāveic zvans Pasūtītāja noteiktajām personām. Piemēram, saņemot informāciju par bojātu transporta līdzekli, pretenzija par tramvaja sliežu ceļu stāvokli (sliežu ceļu lūzumi), elektrotīkla bojājumiem (norautas atsaites, kas pie nostiprina kontakttīklu pie namiem u.c.), pasažieris ratiņkrēslā interesējas par zemās grīdas transportu, īsi pirms veiktā zvana autobusā/tramvajā/trolejbusā atstāta vērtīga manta (piemēram, portatīvais dators). Gadījumi var mainīties atkarībā no uzņēmumā noteiktajām prioritātēm, par kurām Izpildītājs tiks savlaicīgi informēts.

1. Cik garas apmācības plānojās ( stundās) pie pakalpojuma ieviešanas?

Atbilde: Apmācības plānotas divas dienas, bet nepieciešamības gadījumā varam vienoties par garākiem termiņiem.

1. Kāds ir plānotais pakalpojuma uzsākšanas termiņš?

Atbilde: Pakalpojums jāuzsāk 2021. gada 1.februārī.

1. Lūgums paskaidrot, kas ir domāts punktā 4.2.1. ar “pāradresētā zvana minūti”.

Atbilde: Atsevišķos gadījumos klienta zvanu jāpāradresē Pasūtītajā noteiktajām personām.

Piemēri:

• Ja personalizēta e-talona turētājs nevar personiski ierasties RP SIA “Rīgas satiksme” klientu apkalpošanas centrā, viņš var e-talonu bloķēt telefoniski. Saņemot pieteikumu e-talona bloķēšanai, klients tiek savienots ar RP SIA “Rīgas satiksme” Informācijas centra operatoru.

•Sūdzība par norēķiniem maksas automātos tiek pāradresēta RP SIA „Rīgas satiksme” autostāvvietu operatoriem.

1. Vai SMS tiks izsūtītas no Jūsu sistēmas? Cik izsūtīti SMS plānojas mēnesī?

Atbilde: Šobrīd SMS tiek sūtīts tikai vienā gadījumā – ja ārpus AST operatoru darba laika( DD no 6:00-8:00 un 19:45-23:00. Sestdienās un Svētdienās no 6:00-9:00 un 16:45-23:00) tiek saņemts pieteikums riteņu bloķēšanas iekārtas noņemšanai. Operators piefiksē prasīto informāciju un nosūta SMS AST kontrolierim. Šobrīd zvanu centrs sūta SMS no LMT mājas lapas un viņiem nav papildus izdevumu. Septembrī reģistrēts  261 pieteikums riteņu bloķēšanas iekārtas noņemšanai. 35 pieteikumi reģistrēti ārpus AST operatoru darba laika (teorētiski bija jāsūta SMS).

1. Vai būs jālieto Jūsu izstrādātā sistēma? Kādas darbības paredzēts veiks sistēmā?

Atbilde: Pretendentam zvanu apstrādes laikā jāspēj veikt zvana apraksts un ar to saistīto strukturētu datu reģistrācija Pretendenta informācijas sistēmā ar iespēju regulāri datus nodot Pasūtītāja informācijas sistēmai. Pielikumā ir aprakstīta datu apmaiņas metode – kur aprakstīta gan klasifikatoru vērtību sinhronizācija, gan arī strukturētu datu nodošana.

1. Vai plānojas pēcapstrāde pēc zvana?

Atbilde: Operators veic piezīmes sarunas laikā, pēc sarunas piefiksēto saglabājot. Visi reģistrētie dati online režīmā tiek eksportēti Pasūtītāja informācijas sistēmā (Pieteikumu reģistrs).

Visas reģistrētās sūdzības, priekšlikumus un pateicības, kā arī informatīvos jautājumu uz kuriem operators nav varējis atbildēt, ierasti Izstrādātāja programmā saņēmām tālākai pēcapstrādei.

1. Vai piedāvājumā iespējams iekļaut arī uzsākšanas maksu?

Atbilde: Patlaban nav plānots piedāvājumā iekļaut uzsākšanas maksu.

1. Uz cik ilgu laika periodu plānojat slēgt līgumu?

Atbilde: Līgumu plānots slēgt uz vienu gadu. Patlaban klientu apkalpošana notiek 24/7, bet no 1. februāra zvanu apkalpošana notiks laika periodā no plkst.6.00 līdz plkst.24.00 katru dienu.