**Техническое задание на** **исследование лояльности и удовлетворенности клиентов Холдинга Т1**

г. Москва июль 2024 г.

ООО «Т1» настоящим объявляет о проведении запроса предложений и приглашает юридических лиц для подачи предложений в целях заключения договора на оказание услуг в соответствии с описанием и спецификацией ниже.

*Любая информация, содержащаяся в настоящем документе, признается конфиденциальной (за исключением информации, которая не может признаваться конфиденциальной на основании закона).
Убытки, наступившие в результате нарушения конфиденциальности, определяются и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.*

О Холдинге

**Холдинг Т1** — многопрофильный холдинг, один из лидеров российского ИТ-рынка, партнер ключевых производителей и разработчиков. Компании холдинга работают на рынке более 30 лет.

Т1 предоставляет полный спектр ИТ-услуг для реализации масштабных и технически разнообразных проектов в области цифровой трансформации для партнеров любой отрасли и уровня развития инфраструктуры.

В состав холдинга входят: Т1 Иннотех, Т1 ИИ, Т1 Интеграция, Т1 Облако, Т1 Сервионика, Т1 Цифровая Академия, НОТА от Т1.

Компании холдинга обладают профессиональной экспертизой — от разработки ПО, системной интеграции, анализа больших данных и искусственного интеллекта, облачных сервисов, информационной безопасности, сервисной поддержки и аутсорсинга, процессинга, дистанционного зондирования земли, консалтинга в сфере корпоративного обучения в IT до производства оборудования.

Сайт:<https://t1.ru/>

Цель исследования

Получение оценок уровня лояльности и удовлетворенности клиентов Холдинга Т1 (расчет индексов NPS и CSI) для определения сильных и слабых сторон холдинга во взаимодействии с клиентами и поиска точек роста в построении клиентского опыта.

Дизайн исследования

**Предмет исследования:** клиентский опыт взаимодействия с Холдингом Т1.

**Целевая аудитория** **исследования:** работники российских организаций, отвечающие критериям:

1. Организация имеет опыт клиентского взаимодействия с Холдингом Т1, что подтверждается наличием записи клиента в CRM-системе холдинга.
2. Организация имеет выручку от 1 млрд рублей / год.
3. Должность респондента: ИТ-директор компании или аналогичная по функционалу и уровню ответственности.

**Объем выборки:** не менее 90 респондентов.

**Метод исследования:** опрос клиентов Т1 с успешным и неуспешным опытом взаимодействия с холдингом как поставщиком ИТ-продуктов и услуг по формализованной анкете.

**Перечень необходимых работ со стороны Исполнителя.**

1. Подготовка и согласование анкеты совместно с Заказчиком;

*Требуется включение в анкету вопроса о готовности респондента принять участие в интервью с возможностью оставить контактные данные (интервью проводятся Заказчиком собственными силами после завершения данного исследования).*

1. Поиск и отбор респондентов, имеющих опыт клиентского взаимодействия с Холдингом Т1 и отвечающих критериям указанной целевой аудитории.

*Заказчик не предоставляет исполнителю списки / данные клиентов. Исполнитель своими силами находит лиц, взаимодействовавших с Холдингом Т1 как поставщиком ИТ-продуктов и услуг, и приглашает их к участию в опросе, а также совместно с Заказчиком путем сверки ИНН организации респондента в корпоративной CRM Заказчика фиксирует, что респондент действительно представляет организацию-клиента Холдинга Т1.*

*Исполнитель запрашивает согласия респондентов на передачу их персональных данных Заказчику (для проведения интервью, а также организации коротких опросов в будущем собственными силами Заказчика).*

1. Проведение Исполнителем опроса с использованием собственных ресурсов и предоставление Заказчику собранной базы для верификации, добор необходимого числа анкет (при необходимости);

*Фактическое наличие клиентского опыта проверяется Заказчиком через CRM-систему. Если компания респондента не найдена в CRM, респондент удаляется из итоговой выборки.*

1. Анализ собранных данных (включая расчет индексов NPS и CSI), подготовка аналитического отчета по итогам исследования;
2. Предоставление заказчику баз согласий на проведение интервью и на проведение опросов.

Формат итогового отчета

Отчет предоставляется исполнителем в формате pptx/pdf. Отчет включает приложения в виде таблиц, графиков и схем. Дополнительно исполнителем предоставляется база данных исследования (xlsx и sav).

Итоговый отчет содержит результаты замера (в т.ч. рассчитанные индексы NPS и CSI), выводы о сильных и слабых сторонах холдинга во взаимодействии с клиентами, а также рекомендации относительно повышения лояльности и улучшения клиентского опыта в Холдинге Т1.

Требования к предложению

1. Указание возможности компании-поставщика выполнять весь перечень работ, указанный в техническом задании (в т.ч. подтверждение возможности набора не менее 90 анкет по указанной целевой аудитории с учетом проведения верификации набранных респондентов);
2. Полная информация о подходе компании-поставщика к проведению исследования:
	* ресурсы для проведения исследования, которыми располагает компания-поставщик:
		1. ПО, платформы, системы, источники, которые компания-поставщик будет использовать для проведения исследования
		2. команда проекта со стороны компании-поставщика и подрядчики, которых компания-поставщик будет задействовать в проекте (при их наличии)
	* описание механики рекрута на опрос
	* сроки проведения исследования
	* указание ограничений и возможных рисков при проведении исследования, а также предлагаемые компанией-поставщиком способы их преодоления;
3. Справочная информация об опыте компании-поставщика в проведении количественных полевых исследований клиентского опыта в сегменте B2B за период 2020-2024 гг.: название и краткое резюме проекта, описание подхода к изучению клиентского опыта в проекте, команда проекта, общая стоимость проекта. Предоставленная информация подкрепляется примером выполненного отчета (часть исследования, находящаяся под NDA, может быть скрыта). Как минимум один проект из представленных должен включать замер NPS / CSI;
4. Коммерческое предложение с детализацией расходов по статьям: подготовка анкеты; проведение полевых работ; подготовка аналитического отчета.