Внутренний конкурс на оказание услуг Контактного центра для ООО «АГР».

[I. Техническое (конкурсное) задание 2](#_Toc517903084)

[1. Исходные данные 2](#_Toc517903085)

[2. Задание и перечень необходимых услуг / работ / товаров 2](#_Toc517903086)

[3. Сроки оказания услуг / выполнения работ / поставки 14](#_Toc517903087)

[4. Cрок действия договора 14](#_Toc517903089)

[5. Отчетность исполнителя / подрядчика 14](#_Toc517903090)

[6. Интеллектуальная собственность 15](#_Toc517903091)

[7. Персональные данные 16](#_Toc517903092)

[II. Требования к предоставляемым коммерческим предложениям и сметам 17](#_Toc517903093)

[III. Приложения 18](#_Toc517903094)

# Техническое (конкурсное) задание

## Исходные данные

ООО «АГР» (далее – Заказчик) осуществляет выбор партнера (далее – Исполнитель) по предоставлению услуг контактного центра (комплексное решение). Контактный центр предоставляет услуги по обработке входящих и исходящих контактов с клиентами Заказчика. Оказание услуг осуществляется в офисе (помещении) и силами сотрудников Исполнителя. Количество сотрудников, описание их должностных инструкций и подчинение формируются Исполнителем исходя из требований Заказчика.

**Контактные данные Заказчика**

Лоскутов Александр

+7 (925) 503 36 10

Aleksander.Loskutov@agr.auto

Каракозова Марина

+7 (925) 503 36 09

Marina.Karakozova@agr.auto

**ВНИМАНИЕ:**

***Оплата услуг / работ / товаров производится ООО «АГР» в порядке постоплаты после оказания услуг (после завершения отчетного периода – месяца) в течение 30 (тридцати) дней с момента получения первичных документов, указанных в Условиях проведения внутреннего Конкурса и заключения договора (см. Приложение), а также в Общих условиях закупок (ОУЗ).***

## Задание и перечень необходимых услуг / работ / товаров

Контактный центр предоставляет услуги по обработке входящих и исходящих контактов с клиентами следующих Марок (выделенные каналы коммуникации для каждой Марки): Volkswagen, Audi, Skoda, Solaris, AGR. Возможно также подключение других Марок, входящих в группу Заказчика.

Все предоставляемые услуги оказываются на ежемесячной основе. Заказчик не гарантирует, что все указанные в ТЗ услуги будут заказываться на постоянной основе у Исполнителя.

**2.1. Входящая линия (Информационный центр)**

2.1.1. Входящая линия

Обработка входящих звонков по следующим направлениям:

• Продажи

• Послепродажное обслуживание

• Претензии

• Другое

Основные функции операторов Информационного центра:

• Консультирование клиентов;

• Регистрация всех обращений и их тематик;

• Предоставление решений согласно имеющимся скриптам;

• Соединение клиентов с официальными дилерскими центрами;

• Соединение клиентов с техническими специалистами;

• Соединение клиентов с организацией помощи на дорогах;

• Проведение конференций по спорным вопросам между клиентом и дилерским центром (и другими заинтересованными сторонами при необходимости)

• Регистрация претензий и запросов клиентов, направление их на дальнейшее рассмотрение специалистам клиентской службы;

• Предоставление информации о текущем статусе рассмотрения обращений;

• Другое

Обработка запросов, направленных клиентами посредством e-mail, формы обратной связи, факса и по другим каналам коммуникации (в т.ч. мессенджеры).

Основные функции по обработке запросов:

• Уточнение недостающих данных;

• Оформление карточки клиента;

• Оформление карточки автомобиля;

• Проверка запросов на дубли и повторы;

• Уведомление ответственных сотрудников при поступлении повторных запросов;

• Предоставление ответа либо направление на дальнейшее рассмотрение;

• Другое

KPI / требования.

• Качество консультаций (оценивается в соответствии с действующими стандартами Заказчика).

• Уровень удовлетворенности клиентов – не менее 80%.

KPI по обработке звонков:

• Service level для всех брендов > 90% (прием звонков до 20 секунд ожидания клиента на линии)

• Abandoned rate <5%

KPI по обработке запросов:

• Обработка 100% запросов клиентов в течение 24 часов

Линия работает c 6.00 по 22.00 по московскому времени, 7 дней в неделю (возможно изменение рабочих часов в период действия договора).

Среднее ориентировочное количество звонков в месяц – 2000.

Среднее ориентировочное количество запросов в месяц – 500.

Средняя длительность входящего звонка – 5 мин.

2.1.2. Консультации по Продажам (при наличии требования Марки выделенного оператора для стимулирования продаж)

Обработка входящих обращений по следующим направлениям:

• Устная и письменная консультация клиентов по продажам в соответствии с требованиями марки

• Отработка возражений, поддержание интереса клиента к продукту.

Среднее кол-во обращений в месяц – 50

2.1.3. Линия по работе с претензиями

Обработка письменных рекламаций клиентов по следующим основным направлениям:

• Качество ремонта

• Качество обслуживания

• Гарантия

• Сроки поставки

• Сроки проведения ремонта

• Другое

Письменная и устная коммуникация с представителями дилерских центров и сотрудниками Заказчика.

Обработка повторных голосовых и письменных обращений клиентов.

KPI / требования.

• Качество предоставленного ответа (оценивается в соответствии с действующими стандартами Заказчика)

• Принятие заявки в работу – 1 час

• Контакт с дилером – 2 часа

• Первый контакт с клиентом – 2 рабочих дня

Сроки предоставления ответа клиенту:

• 8 рабочих дней (85% обращений в течение 4 дней)

• Проверка ответов по принципу «4-х глаз»

• Уровень удовлетворенности клиентов – не менее 80%

• Своевременное и корректное предоставление отчетности

• Каждый специалист должен пройти специализированные тренинги Заказчика.

Линия работает 5/2 с 09:00 до 18:00 (сб, вс – выходные).

Среднее ориентировочное количество обращений в месяц – 200.

Среднее ориентировочное количество повторных в месяц – 50.

2.1.4. Линия технической поддержки

Обработка входящих звонков и письменных запросов, предоставление технической консультации по следующим основным направлениям:

• Технические характеристики а/м

• Подбор/применение аксессуаров

• Вопросы по эксплуатации автомобиля

• Применяемость шин и дисков

• Применяемость эксплуатационных жидкостей

• Регламент технического обслуживания

• Сервисные акции

• Общие вопросы по гарантийной политике

• Комплектация автомобиля

• Другое

KPI / требования.

• Качество предоставленного ответа (оценивается в соответствии с действующими стандартами Заказчика)

KPI / требования.

• Сроки предоставления ответа клиенту - 8 рабочих дней (85% обращений в течение 4 дней)

• % принятых с первого трансфера звонков – не менее 80%

• Принятие заявки в работу – 1 час

• Первый контакт с клиентом – 2 рабочих дня

• Проверка ответов по принципу «4-х глаз»

• Уровень удовлетворенности клиентов – не менее 80%

• Своевременное и корректное предоставление отчетности

• Каждый специалист должен пройти специализированные тренинги Заказчика.

Линия работает 7 дней в неделю, в будние дни с 09:00 до 21:00 (в сезон отпусков возможно сокращение дней работы).

Среднее ориентировочное количество устных запросов в месяц – 200.

Среднее ориентировочное количество письменных запросов в месяц – 100.

В случае сохранения кол-ва технических запросов, не обеспечивающего полную загрузку технических специалистов, возможно совмещение должностей специалистов разных линий (например, с должностью специалиста по обработке обращений дилеров).

2.1.5. Линия обработки обращений дилеров (вопросы по гарантии и запасным частям)

• Обработка обращений от дилерских предприятий в программе Заказчика (регистрация обращений для последующей обработки, ответы на типовые вопросы)

• Обработка входящих звонков, поступающих от дилерских предприятий.

KPI / требования.

• Обработка 100% обращений в течение 24 часов (80 % обращений в течение 5 часов)

• Своевременное и корректное предоставление отчетности

Линия работает 5/2 с 09:00 до 18:00 (сб, вс – выходные).

Среднее ориентировочное количество запросов в месяц – 2500.

**2.2. Исходящие вызовы/рассылки[[1]](#footnote-1)**

2.2.1. Исходящие кампании (разовые проекты/проекты на периодической основе)

Среднее кол-во исходящих кампаний за период - от 1 до 10, в сумме ориентировочно 6000 контактов.

Программа регистрации контактов, программирование анкеты и отчетность под каждый проект обеспечивается Исполнителем.

При осуществлении исходящих обзвонов необходимо наличие возможности определения у получателя вариативных номеров телефона согласно региону обзвона.

Качество исходящих обзвонов и предоставляемой отчетности – не менее 98%.

Исполнитель обязан хранить аудиозаписи звонков (в том числе и нерезультативных) как минимум 6 месяцев и предоставлять их по первому требованию Заказчика.

2.2.2. **Онлайн опрос**

• Верстка анкет по Маркам/проектам, программирование анкет в соответствии с требованиями Заказчика (визуальными, логическими)

• Подготовка базы респондентов для рассылки опроса, фильтрация в соответствии с требованиями Заказчика

• Проверка e-mail адресов на валидность

• Рассылка опроса (e-mail, SMS, мессенджеры и т.д..)

• Получение результатов, анализ и предоставление отчетности в соответствии с требованиями Заказчика в форматах Excel/csv и SPSS

Исполнитель обязан предоставить Заказчику доступ в программу с базой данных (в которой хранятся результаты опросов и которая служит первоисточником для формирования отчетности) с соответствующими правами для обеспечением просмотра результатов и статусов по каждому отдельному интервью.

**2.3. Требования к персоналу**

2.3.1. Операторы входящей линии:

• Грамотная письменная и устная речь

• Отличная четкая дикция, отсутствие акцента

• Навыки работы с претензионными клиентами

• Понимание основных технических оставляющих автомобилей

• Высокая обучаемость

• Умение работать с большими объемами информации

• Стрессоустойчивость, хорошая память

• Клиентоориентированный подход

• Владение ПК

2.3.2. Консультант по Продажам (выделенный консультант для определенной Марки)

• Грамотная письменная и устная речь

• Отличная четкая дикция, отсутствие акцента

• Опыт работы в дилерском центре

• Высокая обучаемость

• Опыт работы в продажах от 1 года

• Стрессоустойчивость, хорошая память

• Клиентоориентированный подход

• Владение ПК

2.3.3. Операторы исходящей линии:

• Грамотная письменная и устная речь

• Опыт работы с клиентами

• Отличная четкая дикция, отсутствие акцента

• Высокая обучаемость

• Стрессоустойчивость

• Клиентоориентированный подход

• Владение ПК

2.4.4. Технические специалисты:

• Высшее техническое образование

• Грамотная письменная и устная речь

• Опыт работы на дилерском предприятии в качестве мастера-приемщика, консультанта, инженера по гарантии, мастера сервиса

• Отличная четкая дикция, отсутствие акцента

• Умение пользоваться техническими, специализированными для автомобильной отрасли программами является преимуществом

• Опыт работы с клиентами

• Навыки составления и проведения презентаций

• Английский язык на уровне Intermediate

• Опыт ведения деловой переписки

• Высокая обучаемость

• Умение работать с большими объемами информации

• Опыт работы в условиях многозадачности (большое количество задач в ограниченное время)

Примечание: каждый технический специалист должен пройти специализированные тренинги Заказчика.

2.3.5. Специалисты по работе с клиентами:

• Высшее образование

• Грамотная письменная и устная речь

• Опыт работы с клиентами

• Отличная четкая дикция, отсутствие акцента

• Навыки составления и проведения презентаций

• Английский язык на уровне Intermediate

• Хорошее понимание автомобильного бизнеса, желателен опыт работы в дилерском центре

• Опыт ведения деловой переписки

• Высокая обучаемость

• Умение работать с большими объемами информации

• Опыт работы в условиях многозадачности (большое количество задач в ограниченное время)

Примечание: каждый специалист по работе с клиентами должен пройти специализированные тренинги Заказчика.

2.3.6. Менеджеры проекта:

• Высшее образование

• Опыт управления людьми не менее 3 лет

• Руководящий опыт работы в Call-центре

• Обязательно понимание основных операционных показателей эффективности контактных центров;

• Хорошее понимание автомобильного бизнеса

• Хорошее владение MS Office

• Английский язык на уровне upper intermediate

2.3.7. Общие требования:

• Наличие внутреннего тренера, команды, осуществляющей обучение, контроль качества, подготовку отчетности, выгрузку записей

• Своевременное предоставление подменного персонала такой же квалификации в случае увольнения, отпусков, болезней.

• Своевременное предоставление персонала необходимой квалификации при расширении контактного центра по согласованию с Заказчиком.

• Все сотрудники проекта должны быть выделенными под проект Заказчика и не могут совмещать функции по работе на других проектах Исполнителя.

• По мотивированному требованию Заказчика Исполнитель обязан заменить сотрудника, задействованного в оказании услуг

• По требованию Заказчика кандидаты на позиции сотрудников проекта согласовываются Заказчиком

• Исполнитель должен сообщить о готовности принять рекомендованных Заказчиком квалифицированных сотрудников

**2.4. Технические требования**

2.4.1. Со стороны Заказчика предоставляются:

• номера 8-800 (по РФ)

• почтовый интерфейс

• система для регистрации рекламаций

• папки для хранения информации

 • доступ к соответствующим системам Заказчика

2.4.2. Со стороны Исполнителя предоставляются:

• Auto-Dialer

• Номера для переадресации (минимальное кол-во технических номеров – по количеству линий, также необходима возможность предоставления дополнительных технических номеров под специальные проекты).

• Выделенный канал передачи данных от порта М9 (Москва) до площадки контактного центра (50 Мб подключение через citrix)

• 100% запись всех вызовов (хранение не менее 6 месяцев, по индивидуальному запросу более указанного времени)

• Телефонные линии

• Наличие выделенного помещения под проект с возможностью увеличения рабочих мест (нахождение в одном помещении). При варианте дистанционной работы неободимо наличие системы полноценномасштабного контроля сотрудников (с возможностью онлайн подключения к любому звонку и к рабочему столу оператора), системы онлайн обучений и т.д.

• Телефонные станции с выходом на междугороднюю и международную связь

• Система для регистрации вызовов (pop up скрипты прописанные под каждый проект и каждую линию, формы для регистрации исходящих вызовов, отчеты по каждому проекту)

• База знаний с возможностью загружать все материалы по продукту, алгоритмы работы и т.д. в форматах pdf, xls, doc и функцией быстрого поиска необходимой информации

• Система распределения вызовов

• Принтер

• Сканер

• Возможность разделения счетов по отдельным проектам.

• Возможность поиска записи звонка по оператору, линии, времени начала вызова, совпадению нескольких параметров из характеристик звонка, введенных при регистрации оператором.

• Другое оборудование и ресурсы, необходимые для выполнения задач Исполнителя

**2.5. Требования к Исполнителю**

• Наличие положительного опыта комплексной поддержки клиентов автомобильного производителя в РФ

• Наличие положительного опыта организации выделенного контактного центра

• Наличие и предоставление технологической платформы, обеспечивающей взаимодействие клиента и контактного центра в омниканальном формате

• Местоположение контактного центра должно обеспечивать его качественную и стабильную работу и быть экономически эффективным. Исполнитель может на свое усмотрение предложить несколько альтернативных вариантов по местонахождению контактного центра. В качестве дополнительного опционального варианта также просьба предоставить вариант размещения (полного/частичного) контактного центра на территории Заказчика.

• Исполнитель обязан начать оказание Услуг в течение 30 календарных дней с момента подписания договора или с момента подписания гарантийного письма Заказчиком.

• Исполнитель создает и согласовывает с Заказчиком систему предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Горячей линии (IVR).

• При отсутствии свободного Оператора, Исполнитель обеспечивает проигрывание звукового файла с предложением подождать ответа свободного Оператора и указанием срока ответа оператора.

• Исполнитель обязуется обеспечивать установку звуковых файлов, предоставленных Заказчиком, во время ожидания клиента на линии.

• Исполнитель обязуется предоставить возможность оценки Клиентом качества обслуживания в согласованном с Заказчиком формате, в том числе путем оценки качества отслеживания непосредственно после звонка методом тонального набора.

• Готовность Исполнителя, по дополнительному письменному запросу Заказчика, в течение 30 календарных дней обеспечить обработку обращений Клиентов через мессенджеры (WhatsApp, Viber, Telegram) и/или другие каналы коммуникации при помощи собственной автоматизированной системы Исполнителя.

• Исполнитель гарантирует, что все операторы контактного центра обучены в соответствии с информационными материалами Заказчика и в равной степени владеют информацией, необходимой для качественного оказания услуг с даты начала предоставления услуг.

• Исполнитель должен обеспечить возможность принятия повышенного до 2 раз от среднего ориентировочного количества входящих контактов в периоды проведения акций Заказчика и сезонных колебаний без потери качества оказания Услуг.

• Для обслуживания телефонных вызовов Исполнитель обязан организовать линию телефонной связи и предоставить многоканальный телефонный номер для маршрутизации телефонного трафика, поступающего на интеллектуальный номер Заказчика 8-800.

• Линия телефонной связи должна быть всегда свободна для входящих звонков, линия должна обеспечить прием 100% звонков Клиентов (линия не должна быть занята).

• Линия телефонной связи для звонков Клиентов должна обеспечивать четкую слышимость голоса и озвучиваемой информации, отсутствие разрывов в разговоре, отсутствие помех.

• Предоставления мобильных номеров для совершения исходящих кампаний (например, фантом-звонков).

• Исполнитель обязан иметь ресурсы предоставления статистической информации и прослушивания записей разговоров, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг.

• Статистический ресурс должен содержать интервальные, ежедневные, недельные и месячные отчеты, содержащие информацию, отражающую работу телефонной линии: количество принятых, обработанных, пропущенных вызовов, среднее время ожидания ответа специалиста в секундах, средняя продолжительность разговора в секундах, и т.п. (в зависимости от требований Заказчика) и возможность выгрузки данных в формате Excel.

• Ресурс для прослушивания записей должен хранить все входящие и исходящие вызовы (в т.ч. «недозвоны») не менее, чем за шесть последних календарных месяцев.

• Требования к ресурсам статистики и прослушивания записей могут быть изменены (доработаны) по требованию Заказчика. Исполнитель обязан внести изменения в ресурсы статистики и прослушивания записей в течение 5 дней после получения официального запроса от Заказчика.

• Записи вызовов, полученных в ходе оказания услуг Заказчику, являются собственностью Заказчика и должны храниться не менее шести месяцев с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчику.

• Заказчик в процессе оказания услуг, не вмешиваясь в профессиональную деятельность Исполнителя, вправе контролировать действия Исполнителя по оказанию Услуг. Контроль может осуществляться как лично, так и удаленно. Заказчик вправе направлять уполномоченных представителей для осуществления личного контроля над оказанием Услуг без предварительного уведомления Исполнителя.

• Наличие у Исполнителя филологической экспертизы для проверки и, при необходимости, корректировки всех текстов и/или информации, используемых для оказания услуг

**2.6. Предоставление информации**

В составе коммерческого предложения участника внутреннего конкурса должно быть представлено:

• Подробное описание релевантного опыта

• Подробная организационная структура проекта

• Подробный график перехода на услуги Исполнителя

• Ценовое предложение

• Для расчета затрат на телефонию необходимо также указать стоимость минуты соединения по всей территории РФ и СНГ

• Презентация коммерческого предложения на очной встрече с Заказчиком осуществляется в обязательном порядке персонально менеджером проекта, ответственным за запуск и дальнейшее ведение проекта

• Подробное описание используемой технологической платформы, возможность тестирования

**2.8. Ответственность за невыполнение KPI**

В случае неоднократного (более 1 раза в течение действия договора) невыполнения какого-либо из согласованных KPI, Заказчик вправе уменьшить стоимость того типа услуг, по которым произошло нарушение, за месяц, в который произошло нарушение, на 10%.

В случае многократного (более 5 раз в течение действия договора) невыполнения какого-либо из согласованных KPI, Заказчик вправе уменьшить общую стоимость услуг за месяц, в который произошло нарушение, на 10%.

## Сроки действия договора

01.01.2025 – 31.12.2027

## Отчетность исполнителя / подрядчика

Исполнитель / подрядчик обязан подготавливать и предоставлять Заказчику отчеты об оказанных услугах / выполненных работах ежедневно (по дополнительному запросу Заказчика), еженедельно, ежемесячно (за календарный месяц) и ежегодно (за календарный год).

Отчеты предоставляются на русском языке в электронной форме по электронной почте на адрес Заказчика в заранее оговоренном с последним формате с указанием количественных и качественных показателей по каждой из оказанных услуг.

В случае необходимости по запросу Заказчика предоставляются дополнительные отчеты (формат, сроки, показатели, и прочее определяется Заказчиком).

Кроме того Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в свою электронную систему для получения полной информации о ходе и результате оказания услуг.

## Интеллектуальная собственность

В процессе выполнения работ / оказания услуг от претендента ожидается создание следующих объектов интеллектуальной собственности:

|  |  |
| --- | --- |
| * Создание объектов интеллектуальной собственности не ожидается
 | х |

**ИЛИ**

|  |  |
| --- | --- |
| Типы объектов |  |
| * Фотоматериалы
 |  |
| * Видеоматериалы
 |  |
| * Дизайны, макеты
 |  |
| * Тексты, сценарии
 |  |
| * Программы для ПК
 |  |
| * Базы данных
 |  |
| * Иное
 |  |

В случае передачи Заказчику прав на объекты интеллектуальной собственности, они должны быть переданы Заказчику в следующем объеме:

|  |
| --- |
| Передача прав |
| **Отчуждение (выкуп)**(бессрочно на любую территорию) |  | Во временное пользованиеИсполнитель предоставит Заказчику права использования указанных объектов (лицензия, сублицензия) на территории всего мира на срок 11 месяцев 27 дней с даты акта приема-передачи в любой форме и всеми способами без ограничений, в том числе способами, указанными в ст. ст. 1270, 1317, 1324 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно: воспроизведение, распространение, импорт оригинала или экземпляров Произведения в целях его распространения, прокат оригинала или экземпляра произведения, публичный показ, публичное исполнение, сообщение в эфир, сообщение по кабелю, доведение Произведения до всеобщего сведения таким образом, что любое лицо может получить доступ к произведению из любого места и в любое время по собственному выбору, перевод или другая переработка Произведения и др. При этом, в случае, если исключительны права на Произведения принадлежат Исполнителю в полном объеме, права использования произведений (лицензия) предоставляются Заказчику без сохранения за Исполнителем права выдачи лицензий другим лицам (исключительная лицензия).  |  |

**Стоимость прав на объекты интеллектуальной собственности должна быть отдельно указана в коммерческом предложении (смете).**

## Персональные данные

|  |  |
| --- | --- |
| * Исполнитель / подрядчик не осуществляет сбор и обработку персональных данных
 |  |

**ИЛИ**

|  |  |
| --- | --- |
| * Перечень персональных данных
 | ФИО, телефон, адрес, e-mail, пол, возраст, VIN и госномер а/м, другое. |
| * Передаются Заказчиком исполнителю / подрядчику
 | х |
| * Собираются исполнителем / подрядчиком по поручению Заказика
 | х |
| * Цели передачи / сбора персональных данных
 | Обработка обращений клиентов, информирование клиентов, проведение исследований удовлетвореннсти, и другое. |

# Приложения

1. Форма сметы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Расчет для конкурса** | **Прогнозное значение претендента тендера** | **Стоимость за ед.** | **Стоимость в мес.** |
| Менеджер проекта |   |   |   |
| Супервизоры |   |   |   |
| Оператор по обработке неголосового трафика (запросы через сайт) |   |   |   |
| Технический специалист (тех. консультирование клиентов) |   |   |   |
| Специалист по запросам от дилеров (запчасти, гарантия) |   |   |   |
| Специалист по работе с клиентами |   |   |   |
| Контроль качества (ведущие специалисты) |   |   |   |
| Выделенный канал передачи данных от порта М9  |   |   |   |
| Обработка входящих вызовов |   |   |   |
| Обработка исходящих вызовов |   |   |   |
| Отправка СМС |   |   |   |
| Услуги программиста за 1 час |   |   |   |
| Интернет  |   |   |   |
| Телефония |   |   |   |
| Другое\* |   |   |   |
| **ИТОГО** |   |   |   |

1. На данный момент услуга не задействована. Необходима техническая возможность обеспечить данную услугу в случае запуска новых проектов. [↑](#footnote-ref-1)