

**Техническое задание**

на заключение договора оказания услуг колл-центра для нужд ООО «СП Бизнес Кар»

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Наименование услуг
 | Обработка входящих звонков, исходящие звонки. |
| 1. Место оказания услуг
 | Москва и регионы РФ. |
| 1. Период оказания услуг
 | 1 год. |
| 1. Требования и объем оказания услуг
 | Общие требования:1. Нам нужны выделенные операторы с рабочими местами в офисе;
2. Операторы работают в своем программном обеспечении (прием звонков, проектная информация), также фиксация звонков происходит в нашем программном обеспечении. Требование к фиксации трафика – 100% принятых звонков должны быть зафиксированы;
3. Должна быть настроена интеграция телефонии и нашего 1С АА в части передачи нам необходимой информации по входящим звонкам.

Входящая линия:1. Количество принятых входящих звонков в среднем в месяц – 42 000, в день ~1350;
2. В проекте на текущий момент 87 входящих линий, часы работы линий с 06 по мск (г. Кемерово) и до 21 по Мск, дни работы – понедельник – воскресенье;
3. KPI проекта: принятых звонков должно быть не менее 90% от вышедших с IVR (AR-10%), SL – 80/20,среднее время звонка с учетом отработки – 150-160 сек.

Исходящие звонки:1. Проведение обзвона клиентов по факту проведенного обслуживания. Среднее количество контактов в месяц – 5 тыс., количество попыток дозвона – 5 раз до тех, до кого с 1-го раза не дозвонились. Обычно применяется коэффициент 1,5, т.о. количество звонков с учетом попыток дозвона – 7500. Среднее время звонка – 160 сек. вместе с отработкой в системе;
2. Напоминание клиенту накануне об обслуживании – порядка 200 звонков/день.
 |
| 1. Срок действия договора
 | 1 год с возможностью дальнейшей пролонгации. |
| 1. Порядок оплаты
 | Постоплатная система расчётов. |
| 1. Требования к участнику
 | Мы рассматриваем профессиональные аутсорсинговые контакт-центры с несколькими площадками, с оборудованными рабочими местами для операторов, с опытом работы в данном бизнесе не менее 5 лет, со штатом операторов более 10 чел. |
| 1. Возможность привлечения сторонних организаций
 | Возложение исполнения обязательств по Договору на третьих лиц возможно лишь с письменного согласия Заказчика. При этом, за действия/бездействие третьих лиц, Исполнитель несет ответственность как за собственные. |
| 1. Дополнительно по оформлению КП
 | В КП указать обязательно:1. Стоимость сопровождения проекта, если таковая есть (цена за 1 мес., ежемесячное сопровождение проекта),
2. Цену за 1 час работы оператора;
3. Стоимость запуска проекта (обучение, интеграция и т.д.).
 |

Контакты для уточнения ТЗ:

Директор департамента клиентской службы

Истомина Татьяна Александровна

Телефон: 8(495)721-33-88 доб. 90051

Почта: TIstomina@business-car.ru

Общие вопросы по проведению конкурса на ЭТП:

Специалист группы управления закупками

Борисов Александр

Тел.: +7-495-721-33-88 доб.90678

agborisov@business-car.ru