

Техническая спецификация на закуп услуги по организации Call центра для осуществления обратной связи и обеспечения текущего мониторинга проектов инициативы «El Umiti»

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Umiti»

Наименование услуги: организация Call центра для осуществления обратной связи и обеспечения текущего мониторинга проектов инициативы «El Umiti»

Оказание услуги: г.Астана

Срок оказания услуги: с даты заключения до 31 декабря 2025 года

1. Общие сведения

1.1. Настоящая техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования по организации Call центра для осуществления обратной связи и обеспечения текущего мониторинга проектов инициативы «El Umiti» (далее – Услуга).

1.2. В процессе оказания Услуг потенциальный Исполнитель обеспечивает организацию Call центра с номером дозвона для приема и обработки входящих звонков и WhatsApp каналом для обработки входящих запросов на информацию, в том числе обеспечивает текущий мониторинг (исходящие звонки и рассылка опросников посредством WhatsApp) по запросу Заказчика.

1.3. В процессе оказания Услуг Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ к необходимым внутренним документам, в том числе к нормативно-справочной информации по реализации проектов (планы работ, график).

2. Цель:

Цель технической спецификации заключается в том, чтобы обеспечить процесс организации Call центра для предоставления обратной связи участникам и другим заинтересованным лицам на казахском и русском языках по проектам Заказчика, а также осуществления текущего мониторинга проектов Заказчика.

3. Задачи Исполнителя в рамках оказания Услуги

- 3.1. Организация, подключение номера дозвона Call центра;
- 3.2. Организация и подключение каналов-связи для входящего и исходящего трафика звонков;
- 3.3. Обеспечение подключения АТС с маршрутизацией звонков;
- 3.4. Обеспечение подключения CRM системы для регистрации звонков, поступающих в Call центр, в том числе запись разговоров операторов;
- 3.5. Подключение IVR, запись для IVR на казахском и русском языках;
- 3.6. Обеспечение приема, обработки входящих и исходящих звонков на линию Call центра, а также входящих запросов в WhatsApp операторами на казахском и русском языках по Базе знаний Заказчика;
- 3.7. Обеспечение текущего мониторинга по проектам инициативы «El Umiti», посредством исходящих звонков и рассылкой по WhatsApp участникам проектов по запросу Заказчика, обработка информации, полученной от респондентов, подготовка отчетов по итогам текущего мониторинга;
- 3.8. Организация и проведение с сотрудниками Заказчика калибровочных сессий;
- 3.9. Формирование отчетов, статистики, выгрузок по шаблонам и формам Заказчика;
- 3.10. Реализация бот на WhatsApp для выгрузки отчетов по обработке обращений и рассылки рекламных сообщений;
- 3.11. Предоставление доступа к базе аудиозаписей разговоров Call центра, а также предоставление скачанных записей на электронном носителе по запросу Заказчика.
- 3.12. Обеспечение организации и реализации задач направленных на улучшение коммуникаций по деятельности Заказчика.

4. Качественные показатели оказания Услуги:

4.1. Максимальное время ожидания ответов абонентами не должно превышать 120 секунд;

4.2. Количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 90 секунд, должно составлять не менее 80% от общего числа входящих звонков;

4.3. Максимальное количество потерянных звонков – не более 4% от общего числа входящих звонков в любой из дней и не более 2% в среднем в месяц;

4.4. Среднее время ожидания вызова не более 60 сек;

4.5. Исходящие звонки и рассылка по WhatsApp по базе контактов, предоставленной Заказчиком 100% от полученной базы в работу от Заказчика;

4.6. Строгое соблюдение телефонного этикета: использование утвержденного формата приветствия и завершения разговора, вежливое и доброжелательное общение с участниками (отсутствие грубости, раздражения, пренебрежения), адекватное реагирование на вопросы и просьбы участников, отсутствие нарушения конфиденциальности или разглашения данных. **В случае выявления нарушений применить санкции и меры по недопущению ошибок, вплоть до отстранения от выполнения работы.**

4.7. Заинтересованность в предоставлении полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре операторов. **Оператор, взаимодействуя с участниками, должен понимать, что он работает от лица Заказчика, и его поведение напрямую влияет на репутацию и имидж Заказчика.**

5. Регламент работы:

5.1 Входящие и исходящие вызовы:

на постоянной основе до 10 000 минут в месяц;

в периоды повышенной нагрузки до 12 000 минут в месяц.

неиспользованные входящие/исходящие минуты переносятся в исходящие /входящие вызовы к лимиту следующего месяца;

количество входящих и исходящих электронных обращений в приложении WhatsApp не ограничено.

5.2. Количество пропускных линий:

– от 20-ти пропускных линий, при увеличении активности звонков увеличение до 60-ти пропускных линий;

5.3. Количество операторов:

На постоянной основе не менее 5-ти операторов:

- Для обработки входящих запросов в WhatsApp:

владеющих русским и казахским языками;

умеющие корректно писать на казахском и русском языках;

отлично знающие правила грамматики, орфографии и пунктуации русского и казахского языков;

способные быстро и грамотно формулировать ответы.

- Для обработки входящих вызовов в колл-центр:

владеющих русским и казахским языками.

- Для обработки исходящих вызовов:

владеющих русским и казахским языками.

В периоды повышенной нагрузки (периоды определяются Заказчиком) необходимо обеспечить дополнительно подключение не менее 3х операторов для обработки входящих, исходящих вызовов и предоставление консультации в письменном формате через WhatsApp:

владеющих русским и казахским языками;

умеющие корректно писать на казахском и русском языках;

отлично знающие правила грамматики, орфографии и пунктуации русского и казахского языков;

способные быстро и грамотно формулировать ответы.

Распределение операторов по задачам осуществляется по согласованию с Заказчиком.

5.4. Режим работы:

5 дней в неделю с 9.00ч. до 18.00ч. по времени г. Астана. 7 дней в неделю с 9.00 до 19.00 в периоды повышенной нагрузки по согласованию с Заказчиком;

Вне рабочее время обеспечить организацию подключения IVR.

Условия работы:

Наличие оснащенных рабочих мест для операторов позволяющее принимать осуществлять прием и обработку звонков и предоставление ответов в приложении WhatsApp, наличие системы контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех коммуникаций с абонентами.

6. Виды, темы, категории и сроки ответов на обращения. Каналы связи.

Вся поступающая обратная связь должна классифицироваться операторами согласно видам, темам, категориям и срокам обращений, утвержденных Заказчиком. Заказчиком будет предоставлено Руководство по обращениям.

6.1 Каналы связи:

- Call центр с доступным для абонентов сотовых и городских номеров по Казахстану входящими звонками и исходящими звонками по Казахстану;
- приложение WhatsApp для обработки входящих и осуществления исходящих рассылок.

7. Описание к оказанию услуг (обязательное требование):

№	Наименование	Описание	Форма завершения	Период
1	Обеспечение текущего мониторинга по проектам инициативы «El Umiti»	1. Осуществление исходящих звонков участников проектов инициативы «El Umiti» на казахском и русском языках по запросу и предоставленной форме опроса Заказчика 2. Осуществление рекламных рассылок и опросников посредством WhatsApp 3. Обработка информации полученной от респондентов, формирование отчетов по исходящим звонкам и рассылкам.	Справочная информация по итогу текущего мониторинга в разрезе проектов инициативы «El Umiti»	с даты заключения Договора по 31 декабря 2025 года

2	Обработка входящих запросов на информацию, поступивших на номер Call центра, а также в WhatsApp приложение	<p>1. Предоставление операторами информации на звонки по номеру дозвона и запросы в WhatsApp приложении в устном и письменном формате в соответствии с Базой знаний на казахском, русском языках.</p> <p>2. Получение информации от Заказчика, необходимой для предоставления ответов, перевод информации на казахский, русский языки и актуализация Базы знаний в разрезе проектов;</p> <p>3. Регистрация и обработка звонков по номеру дозвона и выгрузка запросов в WhatsApp приложении.</p>	<p>Реестр входящих запросов на информацию</p> <p>База знаний на казахском, русском</p> <p>Утвержденный сценарий обработки запросов операторами</p>	
3	Обработка исходящих звонков	Организация исходящих вызовов операторами в соответствии с представленной базой Заказчика, утвержденным сценарием на казахском, русском языках и заполнение информации в электронном виде по итогу проработки.	<p>Утвержденный сценарий обработки запросов операторами</p> <p>База для обработки от Заказчика</p>	
4	Формирование отчета на еженедельной и ежемесячной основе в соответствии с шаблоном по согласованию заказчика. Все отчеты предоставляются на электронную почту project-science@el-umiti.kz.	Формирование отчетов по согласованию с Заказчиками	<p>Еженедельные отчеты</p> <p>Отчеты по запросу Заказчика</p>	

5	Обеспечение контроля качества обработки операторами звонков и запросов на информацию	<p>Осуществление контроля качества обработки звонков и запросов на информацию в письменном и звуковом формате, путем прослушивания записи разговора и проверки чатов в WhatsApp приложении проводится силами Исполнителя;</p> <p>Осуществление калибровочных сессий совместно с закрепленным сотрудником Заказчика для прослушивания записи до 10 звонков в месяц и отработка замечаний со стороны Заказчика.</p>	<p>Шаблон по согласованию с Заказчиком</p> <p>По согласованию с Заказчиком</p>	
6	Настройка, запись IVR и содержание на ежемесячной основе	<p>1. Обеспечение записи IVR на казахском, русском, английском языках (при необходимости) по запросу Заказчика;</p> <p>2. Размещение записи IVR в том числе выстраивание маршрутизации по согласованным алгоритмам.</p>	<p>Запись IVR на казахском, русском языках</p> <p>Сервис IVR и маршрутизация звонка при необходимости</p>	
7	Консультация пользователей проектов по работе на платформах Заказчика, оказание технической поддержки пользователям проектов	<p>1. Предоставление консультации и разъяснения по функционалу Платформ Заказчика;</p> <p>2. Работа в административных панелях Платформ Заказчика. Работа в административных панелях Платформ Заказчика, внесение данных, параметров пользователей, обновление данных, сброс паролей, просмотра статуса изменения данных в разрезе проектов и т.д. Все изменения по профилю пользователя осуществляется с согласия звонящего.</p> <p>3. Обработка обратной связи и предложений пользователей для передачи разработчикам.</p>	Доступ операторам к административной панели платформ Заказчика	

Потенциальный Исполнитель обязан предоставить гарантийное письмо на качество предлагаемых услуг согласно условиям Технической спецификации.