

Техническая спецификация на закуп услуги по организации Call центра для осуществления постмониторинга проектов инициативы «El Umiti»

Наименование Заказчика: Корпоративный фонд «Фонд «El Umiti»

Наименование услуги: организация Call центра для осуществления постмониторинга проектов инициативы «El Umiti»

Оказание услуги: г.Астана, проспект Мәңгілік Ел, 55/13

Срок оказания услуги: с даты заключения до 31 декабря 2024 года

1. Общие сведения

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

1.2. В процессе оказания Услуг потенциальный Исполнитель обеспечивает организацию Call центра с номером дозвона и онлайн сервисом чат-консультант для приема приема и обработки входящих звонков и запросов на информацию, в том числе обеспечивает постмониторинг (исходящий звонок) участников проектов инициативы «El Umiti» за период 2020 - 2024 гг.

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 осуществления постмониторинга и консультации на казахском и русском языках по проектам 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 подключения онлайн сервиса чат-консультанта на Платформы Заказчика по согласованию;
- 3.7. Обеспечение приема, обработки входящих, исходящих звонков операторами на казахском и русском языках по Базе знаний Заказчика;
- 3.8. Обеспечение приема, обработки запросов в чат-консультант на казахском и русском языках;
- 3.9. Обеспечение постмониторинга по проектам инициативы «El Umiti», а именно обзвон (исходящий звонок) участников за период с 2020-2024 гг., обработать информацию полученную от респондентов на базе которой подготовить аналитическую записку по каждому проекту;
- 3.10. Организация и проведение с сотрудниками Заказчика калибровочных сессий;
- 3.11. Формирование отчетов, статистики, выгрузок по шаблонам и формам Заказчика;
- 3.12. Обеспечение организации и реализации задач направленных на улучшение коммуникаций по деятельности Заказчика.

4. Дополнительные обязательные требования к Исполнителю в рамках организации Call центра:

- 4.1. Предоставление достаточного количества операторов для обработки звонков, запросов на информацию без потери звонков и запросов, в том числе при неравномерном трафике;

4.2. Взаимодействие с определенными Заказчиком специалистами для получения информации, материалов в целях проведения обучения, инструктажа, а также предоставления актуальной консультации операторами;

4.3. Предоставление базы запросов в том числе всех записей разговоров на электронном носителе за весь период организации Call центра.

5. Качественные показатели оказания Услуги:

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

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

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

5.4. Среднее время ожидания вызова не более 60 сек;

5.5. Исходящие звонки по базе участников проектов Заказчика 100% от полученной базы в работу от Заказчика;

5.6. Строгое соблюдение телефонного этикета: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов;

5.7. Заинтересованность в предоставлении полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре операторов, понимание операторами что он работает от лица Заказчика.

6. Регламент работы:

6.1. Количество пропускных линий:

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

6.2. Количество операторов:

– до 5 операторов, владеющих русским и казахским языками;

– при повышении активности проектов увеличение количества операторов до 15.

6.3. Обработка входящих и исходящих запросов через онлайн сервис :

– Предоставление ответа, в том числе промежуточного ответа на запрос в течение не более 30 секунд с момента поступления запроса;

– Предоставление решений на запрос в течение 10-ти минут с момента поступления запроса в случае наличия информации в базе знаний или предоставление промежуточного ответа;

6.4. Каналы связи:

– Call центр с доступным для абонентов сотовых и городских номеров по Казахстану входящими звонками и исходящими звонками по Казахстану;

– виджет «чат-консультант» на Платформах проектов Заказчика;

– онлайн-форма обратной связи на Платформах проектов Заказчика.

6.5. Режим работы:

– 7 дней в неделю с 9.00ч. до 18.00ч. по времени г. Астана при необходимости по согласованию с Заказчиком увеличение +1 час;

– Вне рабочее время обеспечить организацию подключения IVR и сервиса «Заказ обратного звонка» с дальнейшей его обработкой.

6.6. Условия работы:

– Наличие оснащенных рабочих мест для операторов позволяющее принимать осуществлять прием и обработку звонков и предоставление ответов в сервисе «чат-консультант», наличие системы контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех коммуникаций с абонентами.

6.7. Исполнение сопутствующих задач операторами Call центра по запросу и согласованию с Заказчиком.

7. Описание к оказанию услуг (обязательное требование):

№	Наименование	Описание	Форма завершения	Период
1	Обеспечение постмониторинга по проектам инициативы «El Umiti»	1. Осуществление исходящих звонков участников проектов инициативы «El Umiti» за период с 2020-2024 гг. на казахском и русском языках 2. Обработка информации полученной от респондентов, формирование отчетов по исходящим звонкам	Аналитическая записка по итогу постмониторинга в разрезе всех проектов инициативы «El Umiti»	с даты заключения Договора по 31 декабря 2024 года
2	Обработка входящих запросов на информацию, поступивших на номер Call центра, а также в сервис «чат-консультант»	1. Предоставление операторами информации на звонки по номеру дозвона и запросы в сервис «чат-консультант» в устном и письменном формате в соответствии с Базой знаний на казахском, русском языках. 2. Получение информации от Заказчика, необходимой для предоставления ответов, перевод информации на казахский, русский языки и актуализация Базы знаний в разрезе проектов; 3. Регистрация и обработка звонков по номеру дозвона и выгрузка запросов в сервис «чат-консультант».	Реестр входящих запросов на информацию База знаний на казахском, русском Утвержденный сценарий обработки запросов операторами	
3	Обработка исходящих звонков, поступивших на номер Call центра	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;	Утвержденный сценарий обработки запросов операторами База для обратки от Заказчика <i>По запросу Заказчика</i>	
4	Формирование отчета на ежедневной основе в соответствии с шаблоном по	Формирование отчетов по согласованию с Заказчиками	Ежедневные отчеты Отчеты по запросу Заказчика	

	согласованию заказчика			
5	Обеспечение контроль 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 сервисе «чат-консультант» проводится силами Исполнителя;</p> <p>Осуществление калибровочных сессий совместно с закрепленным сотрудником Заказчика для прослушивания записи до 10 звонков.</p>	<p>Информация</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);</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 Платформах 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>	<p>Доступ операторам к административной панели платформ Заказчика</p>	

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