

«Утверждаю»

Председатель конкурсной комиссии:

Огнев А.И. 

Члены конкурсной комиссии:

Омуралиев М.Т. 

Сулайманова С.К. 

Мамырканов Т.Д. 

Жалалбеков М.Р. 

«30» ИЮНЯ 2022г.

### Техническое задание на оказание услуг контакт-центра

#### 1. Общие сведения.

##### Предмет закупки:

Оказание услуг туристического контакт-центра.

##### Период оказания услуг:

на 2022 год.

#### 2. Организационно-технические требования к Участникам:

Участник закупки должен соответствовать следующим обязательным требованиям:

##### 2.1 Требования к опыту оказания услуг

2.1.1 Участник должен иметь опыт оказания услуг аутсорсингового контакт-центра не менее 3-х лет.

##### 2.2 Требования к качеству оказания услуг

2.2.1 Для качественного оказания услуг Участник должен иметь в наличии разработанную и внедренную:

- систему контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех разговоров с абонентами;

-систему обучения операторов.

2.3 Участник должен иметь программный продукт для хранения и использования сценариев ответов на поставленные вопросы для операторов.

2.4 Контактный центр должен работать 24 часа в сутки семь дней в неделю без праздников и выходных дней. В ходе работы контактного центра должен быть осуществлен постоянный контроль его работоспособности посредством функций современного программно-аппаратного комплекса. Программно-аппаратный комплекс контактного центра должен быть обеспечен всеми необходимыми для бесперебойной работы резервирующими системами обеспечивающими отказоустойчивость.

- 2.5 Участник должен иметь необходимое количество квалифицированного персонала - операторов для приема входящих звонков от абонентов.
- 2.6 В ходе работы контактного центра должен осуществляться постоянный контроль качества консультаций операторов и проведение корректировки их работы. Должно осуществляться прослушивание разговоров как в режиме он-лайн, так и в записи. Должны производиться контрольные звонки абонентам для оценки качества работы. При необходимости должны проводиться дополнительные тренинги по тематике линии.
- 2.7 Управление количеством операторов необходимых для обработки поступающего объема вызовов в зависимости от интенсивности нагрузки, в том числе в часы «пиковой» нагрузки. Необходимо обеспечивать контроль количества вызовов и ключевых показателей эффективности (уровень сервиса, процент потерянных вызовов, среднее время разговора) и, в зависимости от изменений ключевых показателей эффективности, должно быть установлено количество операторов необходимое для обеспечения приема и обработки поступающего объема вызовов. Количество постоянно действующих операторов предполагается не менее 4 человек, из которых 2 – англоязычные, 2 – неанглоязычные. (необходимо обеспечить постоянное присутствие на линии операторов, соответственно, в случае отпуска или болезни операторов, на освободившееся место должен заступить резервный оператор.)

### **2.8 Обновление и пополнение рубрикатора, алгоритмов и сценариев разговора:**

В ходе работы операторы должны фиксировать вопросы, для ответа на которые не достаёт информации. Ответ должен запрашиваться у специалистов, которых предоставит Заказчик. Полученный текст должен перерабатываться с точки зрения лучшего восприятия на слух, переработанный ответ согласовывается с внутренними требованиями Колл центра, после чего заносится в рубрикатор. После этого, оператором должен быть совершен исходящий звонок оставившему запрос абоненту с сообщением ответа.

При поступлении новой информации данные заносятся в рубрикатор в течение 1 рабочего дня. Информация об обновлениях оперативно доносится до операторов и используется в дальнейшей работе. Рубрикатор согласовывается с Заказчиком при каждом обновлении.

При необходимости внесения изменения в настройки системы, IVR (система предварительно записанных голосовых сообщений), скрипты или сценарии разговора изменения производятся оперативно в зависимости от объема данных, но не позднее, чем 5 рабочих дней с момента поступления запроса.

### **2.9 Запуск в эксплуатацию в тестовом режиме**

Срок запуска работы контактного центра в тестовом режиме – не менее чем за 1 календарный день до дня запуска в режиме полноценной работы.

После тестирования работы всех систем и работы операторов контактный центр должен быть запущен в эксплуатацию в режиме полноценной работы.

## **3. Требования к организации и ведению работ/оказанию услуг:**

**Под услугами контакт центра подразумевается:**

- Прием и обслуживание входящих вызовов от абонентов, поступающих на единый номер xxx-xx-xx Колл центра;

- Необходимые исходящие вызовы операторами контакт-центра к абонентам.

## **2.9 Обработка входящих вызовов:**

- 2.9.1 предоставление операторами информации (ответов на вопросы) абонентам согласно прописанному сценарию;
- 2.9.2 предоставление достаточного количества операторов для обработки входящих звонков без потери качества, в том числе при неравномерном трафике;
- 2.9.3 возможность осуществлять внутренний контроль над качеством текущего процесса сотрудником Заказчика;
- 2.9.4 возможность оперативного внесения изменений в программированный сценарий обслуживания вызовов по требованию Заказчика;
- 2.9.5 предоставление записей разговоров по проекту, глубина хранения которых на стороне Исполнителя составит от 2-х месяцев до 1 года (срок определяется при заключении договора);

## **2.10 Качественные показатели оказания услуг:**

- 2.10.1 максимальное время ожидания ответа 60 секунд;
- 2.10.2 количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 60 секунд должно составлять не менее 80% от общего числа входящих звонков;
- 2.10.3 максимальное количество потерянных звонков – не более 5% от общего числа входящих звонков в любой из дней и не более 3 % в среднем по месяцу;
- 2.10.4 среднее время обслуживания вызова не более 200 сек;
- 2.10.5 среднее время ожидания не более 15 сек.
- 2.10.6 соблюдение телефонного этикета:

- единый формат приветствия и завершения разговора оператором
- участие и доброжелательность операторов
- высокая компетенция сотрудника
- полнота знаний
- четкость ответа
- активное ведение разговора
- умение слушать разговора
- соблюдение телефонного этикета
- правильность речи
- грамотная устная речь, отсутствие регионального акцента и дефектов речи, четкая дикция;
- навыки деловой переписки;
- развитые коммуникативные навыки, способность четко формулировать и аргументировать свои мысли;
- клиентоориентированность (поддержка имиджа компании Заказчика в глазах клиента);
- знание деловой этики;
- способность к быстрому обучению;
- психологическая устойчивость:
  - восприятие конструктивной критики;
  - умение эффективно работать в сложных/нестандартных ситуациях;
  - умение управлять конфликтной ситуацией;
  - ответственность/дисциплинированность.

- 2.10.7 заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре Исполнителя, понимание

операторами Исполнителя целей проекта и того, что он работает от лица Заказчика;

#### **2.11 Предоставление отчетности о технических показателях обработки вызовов.**

Ежемесячно Исполнитель передает Заказчику по электронной почте, отчетность обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Статистическая отчетность за месяц содержит следующие наименования полей:

- Название темы
- Общее число вызовов
- Число обслуженных вызовов
- Число потерянных вызовов
- Число обслуженных вызовов при ожидании менее 20 секунд
- Число потерянных вызовов при ожидании менее 20 секунд
- Соединений, длительностью до 5 секунд
- Уровень обслуживания "SL", %
- \*Средняя скорость ответа "ASA", сек
- Процент потерянных вызовов
- Среднее время обслуживания вызова "АНТ", сек

#### **2.12 Тариф за услуги.**

Тариф за услуги должен включать в себя:

- округление вызова поминутное;

#### **2.13 Обеспечение работы контактного центра:**

Текущие объемы оказания услуг (входящие и исходящие вызовы):

2.13.1 Входящие вызовы – минимальный пакет обслуживания 1000 минут в месяц, в т.ч.:

- все вызовы поступают на единый номер xxx-xx-xx

2.13.2 Исходящие – по фактическим вызовам.

Объемы могут изменяться как в меньшую так и большую сторону, в зависимости от активности абонентов.

Указанные объемы должны быть использованы при подготовке коммерческого предложения.

Обеспечение бесперебойной работы контактного центра в режиме 24\*7 (двадцать четыре часа семь дней в неделю), в том числе в условиях неравномерного распределения почасовой нагрузки:

- обеспечение работы контактного центра выделенными операторами, в том числе включая оператора (-ов) со знанием английского языка в режиме 9.00-18.00, рабочие дни);
- в остальное время – обеспечение работы контактного центра с помощью IVR.

### **3 Требования по КП участника:**

3.5 Каждый Участник должен предоставить свое коммерческое предложение, согласно требованиям:

- Дневное обслуживание
- Вечернее обслуживание
- Круглосуточное обслуживание
- Сверх пакета обслуживание

- Услуга короткий номер (это подключение единого короткого номера для абонентов мобильной связи с возможностью переадресации/SIP), включая все имеющиеся расходы на короткий номер.

3.6 Цены в КП, объявленная Участником, признанным победителем, включает в себя все расходы, в том числе на выплату налогов, оплату всех прочих работ и затрат.

#### 4 УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- 100% оплата после акта приема оказанных услуг и выставления счета;
- Оплата будет производиться в кыргызских сомах.

Расшифровка критерии выбора.

**\*Уровень обслуживания** (часто его называют уровнем сервиса, Service Level, **SL**) — одна из самых распространенных характеристик работы контакт-центра. **Уровень обслуживания** — это, по сути, лучший индикатор того, насколько деятельность call-центра по обработке вызовов соответствует целевым показателям.

**\*Показатель средней скорости ответа (ASA** – англ. average speed of answer) определяется как среднее количество времени, необходимое операторам call-центра, для того чтобы отвечать на телефонные звонки. В этом показателе учитываются также и все звонки, которые не были приняты в течение первых **20 секунд** вызова.

**\*Среднее время** обработки **вызовов** (Average Handling Time, **АНТ**) — один из основных показателей, используемых при анализе эффективности контакт-центра. Эта метрика отражает усредненное **время**, которое требуется оператору на полный цикл обработки обращения клиента.

Документы, которые необходимо предоставить для участия в конкурсе:

1. Иметь опыт выполнения не менее одного аналогичного договора/услуг на сумму не менее цены конкурсного предложения Участника за последние 2 года.
2. Информация с органов налоговой службы и Социального фонда (действующая справка о неимении задолженности) либо подписанная копия скриншота с портала госзакупок.
3. Информация об отсутствии судебных разбирательств за последний год.
4. Сканированная копия оригинала свидетельства о регистрации (либо другого учредительного документа).
5. Тариф цен и график исполнения услуг (коммерческое предложение).