

Техническое задание к закупочной процедуре:
Оказание услуг контактного центра (розничные продажи)

1. Описание:

Услуги контактного центра (розничные продажи) предоставляются с целью осуществления информационного обслуживания клиентов Заказчика, включая, но не ограничиваясь операциями по продаже, обмену, возврату перевозочных документов, электронных многоцелевых документов с использованием АСБ и платежного шлюза Заказчика в режиме 24/7/365.

2. Исходные данные:

2.1. Основные функции Контактного центра:

- информационно – справочная служба (график работы офисов продаж, услуги обществ, их стоимость, условия и предоставления, проводимых акций и их условие, сбор информации о клиентах о качестве обслуживания, фиксация их пожелания, замечания и предложения с целью усовершенствование услуг и т.д.);
- круглосуточное обслуживание;
- обработка входящих писем поступающие в CRM-системы заказчика с грамотными и качественными ответами в оперативном режиме;
- обработка обращений через ЧАТ БОТ с грамотными и качественными ответами в оперативном режиме;
- обработка входящих и исходящих вызовов;
- оформление услуг общества: авиабилетов, дополненных услуг авиакомпаний и поставщиков;
- обработка заявок в системах в системах: corteos.norilsk-tavs.ru, online.booking.nornik.ru, travel.nornik.ru, Битрикс 24;
- осуществление коммуникаций с потенциальными и будущими клиентами с помощью средств связи (телефония, почта, смс и т. д);
- информировать о акциях, распродажах и т.д.;
- проведение маркетинговых исследований;
- проведение анализов по улучшению качества, по предоставленным услугам, по качеству предоставленных услуг т.д.;

2.2. Место нахождения сотрудников на территории Исполнителя (включая удаленную работу).

2.3. План:

2.3.1. По операциям:

- дневная смена (с 08:00-20:00 время Норильска (МСК+4)) - 132 операции;
- ночная смена (с 20:00-08:00 время Норильска (МСК+4)) - 66 операций;

В случае невыполнения плана по операциям применяется штрафные санкции в размере 5%. Случаев отсутствия трафика штрафные санкции не применяются.

ООО «Н ТРЭВЕЛ»

ИНН 2457052682
КПП 770301001
ОГРН 1022401631570
ОКПО 13444543

Почтовый адрес:
123112, Российская Федерация,
г. Москва, ул. Тестовская, д. 10,
помещение 20-21



2.3.2 По конверсии

- конверсия по перевозочным документам 10%;
- конверсия по д/услугам 20%;

В случае невыполнения плана по конверсии применяется штрафные санкции в размере 5%.

2.4. Перечень операций Контактного центра:

- обработка входящих/исходящих телефонных звонков;
- обратная связь (ответ клиентам по электронной почте, Битрикс 24, ЧАТ БОТ);
- обработка входящих писем поступающие в CRM-системы заказчика
- обработка заявок в системах в системах: corteos.norilsk-tavs.ru, online.booking.nornik.ru, travel.nornik.ru, Битрикс 24;
- продажа перевозочного документа;
- продажа дополнительных услуг авиакомпании (выбор платного места, предоплаченный багаж, питание на борту и т.д.);
- продажа полиса добровольного страхования;
- оформление дубликата чека;
- оформление возврата перевозочного документа;
- оформление обмена билета;
- оформление справок.

3. Описание Контактного центра

3.1. Требования:

3.1.1. Контактный центр должен функционировать с использованием только программного обеспечения Заказчика, обеспечивая исполнение SLA Заказчика;

3.1.2. Каждый сотрудник Исполнителя путём регистрации в системах Заказчика подтверждает готовность обработки входящих/исходящих вызовов, обращений;

3.1.3. Сотрудник Контактного центра при исполнении трудовых обязанностей должен неукоснительно следовать стандартам Заказчика, выполнять требования инструкций и других внутренних нормативных документов Заказчика, регламентирующих работу контактного центра;

3.1.4. Исполнитель должен обеспечить привлекаемый к работе персонал техническими средствами для выполнения поручений Заказчика в рамках обеспечения деятельности контактного центра;

3.1.5. Исполнитель должен обеспечивать следующий функционал:

3.1.5.1. Наличие у Исполнителя сотрудников в штате, которые будут выполнять должностные обязанности оператора контактного центра;

3.1.5.2. Сотрудники Исполнителя должны:

- свидетельство ТКП по программе подготовки «Работа операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ» и допуск к работе в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте по специализации «Оператор (кассир) аккредитованного агентства по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ»;

- опыт работы в АРС «Сирене-Трэвел» не менее 2-х месяцев;
- опыт работы систем бронирования «Смарт» не менее 2-х месяцев;
- опыт работы в Битрикс24 не менее 1 года;
- опыт работы в Corteos не менее 6 месяцев;
- базовые навыки работы с ПК;
- базовые навыки использования офисного ПО;
- владеть грамотной речью, и письмом;

3.1.5.3. Сотрудники Исполнителя должны иметь релевантный опыт работы от 2-х месяцев;

3.1.5.4. Согласно графика потребностей на 2024 Приложение№1

3.1.5.5. Исполнитель обеспечивает контроль наличия персонала в количестве необходимом Заказчику на рабочем месте, качественное исполнение обязанностей по поручению Заказчика, соблюдение стандартов Заказчика;

3.1.5.6. Исполнитель обеспечивает круглосуточное функционирование контактного центра;

3.2. Отчетность:

Оператор после каждой проведенной операции продажи вносит в систему учета и отчетности «СОФИ» с обязательными, корректными и достоверными данным. Исполнитель обеспечивает ежедневную отчетность, достоверно отражающую объем выполненных работ.

3.2.1. Статистика предполагает предоставление следующей информации:

3.2.1.1. Суточный профиль контактного центра с отражением объема принятых и потерянных вызовов;

3.2.1.2. Объем продаж контактного центра;

3.2.1.3. Объем входящих и исходящих вызовов;

3.2.1.4. По запросу Заказчика предоставляется статистика по статусам операторов контактного центра;

3.2.1.5. Иные отчеты по требованию Заказчика, которые могут быть сформированы платформой заказчика.

3.3. Техническая поддержка:

3.3.1. Техническая поддержка контактного центра осуществляется силами Исполнителя по регламенту 24x7.

3.3.2. Техническая поддержка ресурсов Заказчика осуществляется службой технической поддержки Заказчика по режиму работы Заказчика.

3.4. Мониторинг качества:

3.4.1. Исполнитель осуществляет ежедневный мониторинг качества, используя для анализа данные систем Заказчика;

3.4.2. Заказчик осуществляет ежедневный мониторинг качества и имеет право проводить необходимые для качественного обслуживания клиентов тренинги и собрания с персоналом Исполнителя;

3.4.3 Исполнитель постоянно совершенствует навыки и знания персонала с использованием данных и материалов Заказчика.

4. Требование к участникам:

4.1. Исполнитель должен иметь опыт обслуживания контактных центров авиакомпаний и/или туристических операторов с использованием системы бронирования APC Сирена-Тревел не менее 1 (одного) года.

4.2. Исполнитель должен иметь опыт работы в Битрикс24, Кортеос не менее 1 (одного) года;

4.3. Исполнитель должен обеспечить техническую возможность выделения, требуемого Заказчику количества операторов согласно графика потребности на 2024г. Приложение №1

4.4. Исполнитель должен обеспечить интеграцию с системами Заказчика и установку программного обеспечения Заказчика на рабочих местах Исполнителя;

4.5. Сотрудник Исполнителя (администратор/менеджер) после прохождения обучения специфике работы Заказчика самостоятельно проводит обучение операторов контактного центра, а также доводит информацию об изменениях и дополнениях.

5. Форма и сроки оплаты:

5.1. Безналичный расчет в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления счета за отчетный период (месяц).

6. Срок оказания услуг: 12 месяцев с даты подписания договора или до достижения предельной суммы расчетов по договору.

7. В коммерческом предложении в соответствии с п. 2.3 Технического задания указать стоимость без учета НДС:

- стоимость часа одной выделенной линии в дневное/ночное время;

- дополнительные расходы.

8. Все изменения по режиму работы, времени смен будет достигаться согласно официальных запросов.