

## **Техническая спецификация на закуп услуги по организации Центра обработки вызовов (Call центр)**

**Наименование Заказчика:** Корпоративный фонд «Академия Елбасы»

**Наименование услуги:** организация Центра обработки вызовов (Call центр) - обработка телефонных вызовов, также запросов на информацию, направленных в сервис «чат-консультант» и разделы по поддержки пользователей на веб-сайтах Заказчика, исходящие звонки и коммуникации, телефонные опросы, актуализация данных, телефонные презентации инициатив и проектов Заказчика, ввод данных, аппаратно-программное и прочее техническое обеспечение указанной деятельности, а также предоставление соответствующей отчетности

**Планируемая сумма закупа:** 41 069 821 (сорок один миллион шестьдесят девять тысяч восемьсот двадцать один) тенге без НДС

**Планируемая сумма от Потенциального Исполнителя (согласно коммерческому предложению), тенге без НДС**

**Оказание услуги:** город Нур-Султан Проспект Мәңгілік Ел, 55/13

**Срок оказания услуги:** в течение 12 месяцев с момента подписания договора.

**Срок подключения Call центра:** в течение 10-ти рабочих дней с момента подписания договора.

**Оплата:** по факту оказания услуг (ежемесячно)

### **1. Общие сведения**

1.1. В настоящей технической спецификации (далее – Техническая спецификация на закуп услуги организации Центра обработки вызовов (Call центр) - обработка телефонных вызовов, также запросов на информацию, направленных в сервис «чат-консультант» и разделы по поддержки пользователей на веб-сайтах Заказчика, исходящие звонки и коммуникации, телефонные опросы, актуализация данных, телефонные презентации инициатив и проектов Заказчика, ввод данных, аппаратно-программное и прочее техническое обеспечение указанной деятельности, а также предоставление соответствующей отчетности (далее – Услуга) приведены требования по осуществлению закупки и оказанию Услуги в рамках реализации проекта «Служба Qabilet».

1.2. В результате проведения закупок Исполнитель оказывает Услугу в соответствии с требованиями Технической спецификации.

### **2. Требование к Исполнителю**

2.1. Исполнитель: юридическое лицо, поставляющее комплекс Услуг в соответствии с условиями настоящей Технической спецификации.

### **3. Требования к оказанию Услуги**

#### **3.1. Введение**

Инициатива «El Úmiti» по поддержке и развитию молодых талантов и лидеров выдвинута Первым Президентом Республики Казахстан – Елбасы Н.А. Назарбаевым в 2019 году.

Название инициативы «El Úmiti» означает «Надежда нации» и отражает основной смысл новых проектов – поиск и поддержка талантливых молодых казахстанцев, прежде всего, школьников и молодежи.

В рамках инициативы «El Úmiti» реализуются проекты, направленные на выявление, развитие, обучение в онлайн формате и поддержку талантов.

### 3.2. Цель задания

Оказание технического содействия процессу реализации механизма обратной связи и разрешения проблем в части организации работы Call центра.

Call центр включает в себя организацию и предоставление обратной связи (входящие, исходящие вызовы) по средству звонка на обозначенный номер телефона по согласованию с Заказчиком, а также предоставление информации по запросу в письменной форме по средству сервиса «чат-консультант» на казахском, русском и английском языках (при необходимости). Сервис «чат-консультант» является инструментом для быстрого обмена информацией в онлайн режиме.

Сам сервис «чат-консультант» интегрируется со всеми IT решениями Заказчика и имеет единую базу запросов на информацию, которая объединена с базой данных запросов на информацию поступивших по средству звонков.

### 3.3. Объем работ

№	Наименование	Описание	Форма завершения	Период
1	Обработка входящих запросов на информацию, поступивших на номер Call центра, а также в сервис «чат-консультант»	1. Предоставление операторами информации по запросу на номер Call центра и 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, английский языки и актуализация Базы знаний в разрезе инициатив (направления) и проектов; 3. Регистрация и обработка всех поступающих запросов на номер Call центра и в сервис «чат-консультант» в единый реестр, с возможностью ввода данных, звонящего по согласованию с Заказчиком, а также классификации вопроса, категории запроса, статуса запроса, кода решения /исполнения запроса и тд.;	Реестр входящих запросов на информацию  База знаний на казахском, русском  Утвержденный сценарий обработки запросов операторами	12 месяцев
2	Обработка исходящих звонков, поступивших на номер Call центра, и рассылка информации через сервис	1. Организация исходящих вызовов операторами в соответствии с представленной базой Заказчика, утвержденным сценарием на казахском, русском и английском языках и заполнение информации в электронном виде по итогу проработки;	Утвержденный сценарий обработки запросов операторами  База для обратки от Заказчика	12 месяцев

	«чат-консультант»	2. Размещение справочной информации или рассылка по средству сервиса «чат-консультант» всем зарегистрированным пользователям при необходимости.	По запросу Заказчика	
3	Формирование отчетов на ежедневной, еженедельной основе в соответствии с шаблоном по согласованию заказчика	Формирование отчетов по согласованию с Заказчиками	Ежедневные отчеты Еженедельные отчеты Отчеты по запросу Заказчика	12 месяцев
4	Обеспечение контроль качества обработки операторами запросов на информацию	Осуществление контроля качества обработки запросов на информацию в письменном и звуковом формате, путем прослушивания записи разговора и проверки чатов в сервисе «чат-консультант» на ежедневной основе не менее 20% от всех запросов;  Осуществление калибровочных сессий совместно с закрепленным сотрудником Заказчика для обработки не менее 20% от всех запросов;  Осуществление проверки корректного внесения операторами информации по итогу обработки запросов.	Анализ по контролю качества обработки запросов  Шаблон по согласованию с Заказчиком  По согласованию с Заказчиком	12 месяцев
5	Проведение обучения операторов по Базе знаний в рамках деятельности Заказчика	Проведение обучения, тренингов и инструктажа операторов не менее 2 раз в неделю, а также по запросу Заказчика	Программа и отчеты о проведении обучений операторов	12 месяцев
6	Настройка, запись IVR и содержание на ежемесячной основе	1. Обеспечение записи IVR на казахском, русском, английском языках (при необходимости); 2. Размещение записи IVR в том числе выстраивание маршрутизации по согласованным алгоритмам.	Запись IVR на казахском, русском языках  Сервис IVR и маршрутизация звонка при необходимости	12 месяцев По запросу Заказчика
7	Предоставление IT инструмента автоматизации Call центра с	1. Система настраивается по запросу Заказчика и адаптируется для организации обработки запросов на информации по средству:	Работоспособность Системы и доступ к ней в режиме 24/7	12 месяцев

	<p>возможностью фиксации запросов на информацию в том числе запись входящих и исходящих звонков</p>	<p>- Call центр (с бесплатными звонками для абонентов);  - сервис «чат-консультант», интегрированный с платформами Заказчика и виджет выведен на стартовых страницах сайтов;  - онлайн-форма обратной связи на портале проектов.</p> <p>2. Обеспечение оперативного внесения изменений в программированный сценарий обслуживания вызовов, в том числе через сервис «чат-консультант» по требованию Заказчика.</p>		
8	<p>Организация коммутации Call центра</p>	<p>1. Подключение номера в формате 8 800 xxx xx xx (бесплатный дозвон для сотовых и городских номеров)  2. подключение пропускных каналов не менее 60-ти, а также же увеличение при повышенной активности по согласованию с Заказчиком  3. маршрутизация и переключения на ответственных сотрудников Заказчика при необходимости  4. доступность использования сервиса для запроса «обратный звонок» и далее уже оператором его обработки</p>	<p>Подключение и доступность номера Call центра в режиме 24/7</p>	<p>12 месяцев</p>
9	<p>Консультация пользователей проектов по работе на платформах Заказчика, оказание технической поддержки пользователям проектов</p>	<p>1. Предоставление консультации и разъяснения по платформам Заказчика  2. Работа в административных панелях платформ Заказчика, внесение данных, параметров пользователей, обновление данных, сброс паролей, просмотра статуса изменения данных в разрезе проектов и тд. Все изменения по профилю пользователя осуществляется с согласия звонящего  3. Обработка обратной связи и предложений пользователей для передачи разработчикам</p>	<p>Доступ операторам к административной панели платформ Заказчика</p>	<p>12 есяцев</p>

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

- 3.4.1. Предоставление достаточного количества операторов для обработки всех запросов на информацию без потери звонков и запросов, в том числе при неравномерном трафике;
- 3.4.2. Взаимодействие с определенными Заказчиком специалистами для получения информации, материалов в целях проведения обучения, инструктажа, а также предоставления актуальной консультации операторами.
- 3.4.3. Предоставление базы запросов в том числе всех записей разговоров на электронном носителе за весь период организации Call центра.

3.5. *Качественные показатели оказания услуг:*

1. Максимальное время ожидания ответов абонентами не должно превышать 120 секунд;
2. Количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 90 секунд, должно составлять не менее 80% от общего числа входящих звонков;
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. Среднее время ожидания вызова не более 60 сек;
5. Строгое соблюдение телефонного этикета: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов;
6. Заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре операторов, понимание операторами целей Проекта и того, что он работает от лица Заказчика.

3.6. *Регламент работы:*

1. *Входящие вызовы:*

- до 10 000 минут в месяц;
- неиспользованные минуты накапливаются и могут использоваться в следующих месяцах, в том числе в виде исходящих вызовов.

2. *Исходящие вызовы:*

- до 4 000 минут в месяц;
- неиспользованные минуты накапливаются и могут использоваться в следующих месяцах, в том числе в виде входящих вызовов.

Устанавливается общее количество минут для организации входящих и исходящих звонков 120 000 минут в счет Цены Договора (10 000 минут в месяц).

При условии израсходования 120 000 минут досрочно до истечения срока Договора считать входящие и исходящие звонки считать по тарифу согласно таблице №1.

**Тарифы за услуги связи, междугородний и мобильный трафик на исходящем направлении, а также перезвоны на входящем направлении**

Таблица №1

	Услуга	Ед. измерения	Тариф, тг без НДС	Комментарии
<b>1</b>	<b>Входящие звонки</b>			
1.1	Городские номера РК	мин	18,9	
2.2	Мобильные номера РК	мин	18,9	
<b>2</b>	<b>Исходящие звонки</b>			

2.1	Городские номера РК	мин	25,0	
2.2	Мобильные номера РК	мин	25,0	

*3. Количество пропускных линий:*

- не менее 60-ти пропускных линий;
- при повышении активности увеличиваются пропускные линии до 80-ти.

*4. Количество операторов:*

- 15 оператора, владеющих русским и казахским языками, один из операторов должен владеть английским языком;

*5. 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;

- Предоставление решений на запрос в течение 24-х часов с момента поступления запроса в случае отсутствия информации в базе знаний.

- Осуществление поддержки и формализации коммуникаций с участниками по запросу Заказчика.

*6. Каналы связи:*

- Call центр с бесплатными звонками для абонентов;
- виджет «чат-консультант» на портале проектов Заказчика;
- онлайн-форма обратной связи на портале проектов.

*7. Режим работы:*

- 7 дней в неделю с 9.00ч. до 18.00ч. по времени г.Нур-Султан 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.

*8. 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.

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

#### **4. Результаты**

Исполнитель представит следующие результаты Заказчику. Все результаты подлежат рассмотрению специалистом Заказчика по мониторингу и оценке с согласованием руководителя Заказчика. Результаты, ожидаемые от Исполнителя, перечислены ниже:

Организация бесперебойной работы Call центра (принятие и обработка входящих запросов посредством вышеуказанных каналов связи и осуществление исходящих звонков, коммуникаций уведомительного характера). Аудиозаписи всех звонков (исходящие и входящие) должны быть предоставлены на электронном носителе или отправлены на электронную почту Заказчику не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным;

## 5. Отчетность

• Ежедневная, ежемесячная статистическая отчетность по согласованию с Заказчиком формируется по всем обработанным запросам на информацию за отчетный период, содержащий данные и показатели, необходимые для анализа.

### Дополнительная информация по настройке Системы Call центра

В Системе сохраняется информация о запросах на информацию и история взаимоотношений со звонящими, а также записанные телефонные разговоры с участниками проектов, связанные с их учетными данными в Системе.

Основные функции и критерии Системы:

- Карточка запроса на информацию в разрезе:
  - Классификация вопросов;
  - Категория;
  - Статус обработки;
  - Суть и Результат;
- Оценка работы Call центра;
- Выгрузка и отчеты;
- Контроль качества работы Call центра.

**Функции Системы:**

### 1.1. Классификация

Классификация вопросов для предоставления ответов операторами Call центра на вопросы

№	Наименование поля	Тип поля	Обязательность	Описание поля	Примечание
1	Направление (инициатива)	Выпадающий список и поисковик	Да	Выбор 1 значения	Список направлений
2	Проект	Выпадающий список и поисковик	Да	Выбор 1 значения	Список проектов
3	Тема вопроса	Выпадающий список и поисковик	Да		Нажав на тему вопроса открывается перечень вопросов с ответами по данной теме
4	Ответственное лицо	Автоматически	Да		

### 1.2. Категория звонка

Каждый звонок должен быть категорирован оператором по предложенным категориям:

- Жалоба;
- Благодарность;
- Запрос на предоставление информации.

### 1.3. Оценка работы Call центра

Каждому позвонившему в Call центр клиенту по завершению разговора с оператором предлагается оценить работу Call центра для получения обратной связи от клиентов по работе оператора.

Оценивание осуществляется по шкале от 3-5, где 3 – плохо, 4 – хорошо, 5 – отлично.

#### **1.4. Выгрузка и отчеты**

К выгрузке доступны все карточки обращений клиентов, записи разговоров, отчеты по данным Call центра, отчеты по калибровочным сессиям.

Отчеты доступны к фильтрации в разрезе:

- Направление
- Проект
- Тема вопроса
- Ответственное лицо
- Категория звонка
- Результат звонка
- Статус
- Оценка работы Call центра

#### **1.5. Ежедневный отчет состоит из следующих данных:**

Период (д.м.г – д.м.г) предоставления данных:

1. Всего входящих вызовов – количество
  - 1.1.Инцидент - количество
  - 1.2.Жалоба - количество
  - 1.3.Благодарность - количество
  - 1.4.Запрос на предоставление информации - количество
2. Входящих звонков за текущий месяц – количество
  - 2.1.Инцидент - количество
  - 2.2.Жалоба - количество
  - 2.3.Благодарность - количество
  - 2.4.Запрос на предоставление информации - количество
3. Входящие вызовы за текущую дату – количество
  - 3.1.Инцидент - количество
  - 3.2.Жалоба - количество
  - 3.3.Благодарность - количество
  - 3.4.Запрос на предоставление информации - количество
4. Всего исходящих звонков – количество
5. Исходящих звонков за текущий месяц - количество
6. Исходящих звонков за текущую дату – количество
7. Обработано оператором вх. и исх. звонки за текущую дату – количество
8. Среднее время обслуживания вход – количество сек
9. Среднее время обслуживания исход - количество сек
10. Сброс звонка  $\leq 5$  сек - количество
11. Потеря звонков - X %
12. Заказ обратного звонка, обслужено - X% (количество)
13. Сброс звонка заявителем после дозвона – количество
14. Сброс оператором по техн. неполадкам абонента более 1 мин – количество
15. Средняя оценка клиентов – X
16. Популярные темы: Проект/Тема вопроса – количество звонков



17. Открытые вопросы: требующие предоставления информации от КФ Академия Елбасы: Проект – вопрос

18. Повторяющиеся вопросы: Проект: вопрос – количество

\*критерии отчета могут корректироваться и изменяться по запросу Заказчика.

## 1.6. Контроль качества работы Call центра

Менеджеры контроля качества проводят калибровки звонков для контроля качества работы операторов. Прослушивание звонков осуществляется в системе, где предлагается оценить работу оператора по критериям:

- «Корректно» поле для комментария не обязательное к заполнению (несет рекомендательный характер);
- «Ошибка» плюс обязательное заполнение поле комментария (написать замечания);
- «N/A» (not applicable) – то есть не применялось.

Критерии применяются ко всем следующим пунктам для оценки:

Начало разговора:

- Приветствие
- Персонализация
- Определение цели звонка

Коммуникативные навыки:

- Выразительность речи, интонация
- Дикция, темп речи
- Стилистика и грамотность речи (спец. термины, просторечие, жаргон, слова и звуки-"паразиты")

Клиентоориентированность:

- Заинтересованность. Желание помочь
- Использование имеющейся информации
- Управление диалогом
- Внесение данных
- Прерывание речи абонента
- Постановка на удержание. Длительность поиска и уместность удержания.
- Посторонние шумы
- Повелительное наклонение
- Агент предоставляет правильное и полное решение в соответствии с процедурами

Завершение разговора:

- Убедиться, что у клиента больше нет вопросов
- Завершение разговора

Критические ошибки:

- Грубость, хамство, конфликт, необоснованное с точки зрения абонента
- Достоверность и полнота предоставляемой информации
- Внесение информации в ПО

Комментарий к мониторингу (комментарий менеджера контроля качества) – текстовое поле.

Вопрос клиента решен?

- Да
- Нет

После выставления оценок по работе оператора менеджеры контроля качества собираются на калибровочную сессию, где главный менеджер подводит итоги и по не скалиброванным пунктам принимается общее решение. На основании калибровочной сессии подводится итоговая оценка работы оператора.

Система настраивается в соответствии с вышеуказанными требованиям по согласованию с Заказчиком.