**Техническое задание**

на оказание услуг по приему, регистрации, обработке и распределению всех обращений потребителей, поступивших на телефоны департамента реализации энергоресурсов населению ЗАО «Волгаэнергосбыт».

1. **Исполнитель должен предоставить Заказчику Услуги Центра Обработки Вызовов, включая:**

– прием и обработку входящих вызовов пользователей, в том числе с использованием системы интерактивного голосового меню (IVR), в соответствии со Сценарием Обработки Вызовов (Приложение №1 к Техническому заданию) с обеспечением уровня доступности (количество принятых вызовов Агентами в течение первых 40 сек. к общему количеству поступивших вызовов \*100) не ниже 80% и процента потерянных (количество вызовов, поступивших на операторов за минусом количества вызовов, обработанных операторами к общему количеству вызовов, поступивших на операторов \*100.) вызовов не выше 20% в режиме 24х7;

– прием показаний приборов учета электрической и тепловой (ГВС) энергии, переданных пользователями, в соответствии со Сценарием Обработки Вызовов (Приложение № 2 к Техническому заданию) с обеспечением уровня доступности ((количество принятых вызовов Агентами в течение первых 40 сек. к общему количеству принятых вызовов \*100) не ниже 80% и процента потерянных (количество вызовов, поступивших на операторов за минусом количества вызовов, обработанных операторами к общему количеству вызовов, поступивших на операторов \*100.) вызовов не выше 20%. Обязательно наличие системы IVR в сочетании с **распознаванием тонального набора** для передачи показаний индивидуальных приборов учета в автоматическом и системы IVR в сочетании **с распознаванием голоса.**

– формирование и предоставление Заказчику реестра с принятыми от пользователей показаниями приборов учета согласно Приложению №3 Договора;

– формирование и предоставление Заказчику Отчетов (статистики) по Услугам на основании данных программного контроля соединений или аппаратуры учета стоимости (биллинга) сети Исполнителя, данных Центра Обработки Вызовов Исполнителя.

**2. Порядок предоставления услуг:**

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги Центра Обработки Вызовов посредством приема и обработки входящих вызовов пользователей на телефонные номера Исполнителя, предоставленные Заказчику на безвозмездной основе, в соответствии со Сценарием Обработки Вызовов (Приложение №1 к ТЗ);

2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги Центра Обработки Вызовов пользователей по приему показаний индивидуальных приборов учета энергоресурсов в период с 23-го по 26-ое число ежемесячно посредством приема и обработки входящих вызовов на телефонный номер Исполнителя, предоставленный Заказчику на безвозмездной основе, в соответствии со Сценарием Обработки Вызовов (Приложение № 1 к настоящему Заказу);

2.3. Услуга оказывается Исполнителем с понедельника по воскресенье включительно круглосуточно;

2.4. По итогам отчетного периода Исполнитель предоставляет Заказчику отчетные формы согласно Приложению №2 к настоящему Техническому заданию;

2.5. По итогам отчетных суток Исполнитель предоставляет Заказчику реестр принятых от потребителей показаний приборов учета согласно Приложению №3 Договора;

2.6. Исполнитель оставляет за собой право прерывать предоставление услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг только в выходные и праздничные дни, за исключением периода с 23-го по 26-ое. Исполнитель должен соответственно уведомить Заказчика за 3 (три) рабочих дня о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

**3. Требования к качеству Услуг Центра Обработки Вызовов.**

3.1. Исполнитель должен обеспечивать устойчивую и качественную работу собственной телефонной сети, качественную телефонную связь без обрывов и помех. Услуги оказываются Исполнителем без перерывов и должны быть доступны пользователям с понедельника по воскресенье включительно круглосуточно, за исключением случаев, предусмотренных в п.2.6 Технического задания;

3.2. Время ожидания ответа оператора не должно превышать 40 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки, когда время ожидания ответа не должно превышать 3-х минут;

3.3. Глубина переадресации вызовов на специалистов компании-Заказчика - не более 30% входящих вызовов;

3.4. Процент обслуженных Агентами вызовов Пользователей – не менее 80%; Процент потерянных (не обслуженных) вызовов не выше 20%;

3.5. Требования к качеству работы Агентов Центра Обработки Вызовов:

3.5.1. Типовые параметры предельной продолжительности взаимодействия Агентов с пользователями:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Параметр  (предельное значение) |
| Время ожидания ответа оператора | 40 сек. |
| Запрос и поиск информации о клиенте, поиск типового ответа в базе | 45 сек. |
| Предоставление информации по запросу | 3 мин. |

3.5.2. Операторы должны безусловно придерживаться содержания информационных материалов, представленных им Заказчиком и руководствоваться указаниями Заказчика;

3.5.3. Оператору следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании;

3.5.4. Из-за особенностей телефонной связи оператору необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;

3.5.5. Оператору следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение;

3.5.6. Оператору рекомендуется использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;

3.5.7. Если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания;

3.5.8. Оператор должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким;

3.5.9. Оператор осуществляет перевод вызова на специалиста компании-Заказчика только в том случае, если ответ на вопрос Пользователя требует обращения к базе данных Заказчика.

3.5.10. В конце общения оператору необходимо поблагодарить клиента за звонок.

**4. Требования Заказчика в связи с ненадлежащим качеством услуг Центра Обработки Вызовов.**

4.1. В случаях несоблюдения Исполнителем требований к качеству услуг, установленных в Разделе 3 Технического задания, а также несогласованных с Заказчиком перерывах в предоставлении услуг, Заказчик вправе требовать от Исполнителя:

4.1.1. безвозмездного устранения недостатков в течение 3 (трех) рабочих дней;

4.1.2. уменьшения стоимости услуг или возврата уплаченной за услуги денежной суммы, установленной Договором.

- За несвоевременное предоставление ежедневного реестра показаний приборов учета потребителей, предусмотренного п. 2.4. настоящего Технического задания, Заказчик вправе требовать от Исполнителя за каждый день просрочки возмещение убытков в размере, установленном Договором.

4.1.3. возмещения убытков в связи с отказом от договора, если недостатки являются существенными и неустранимыми.

4.2. В случае признания Исполнителем требований Заказчика об уменьшении размера оплаты оказанных услуг, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг, обоснованными, они подлежат удовлетворению Исполнителем в 10-дневный срок с даты предъявления претензии Заказчиком.

4.3. Ненадлежащее качество Услуг подтверждается Заказчиком:

- копиями обращений Пользователей в адрес Заказчика, связанных с ненадлежащим качеством услуг Исполнителя;

- аудиозаписями контрольных звонков, произведенными Заказчиком в рамках проверки хода и качества оказываемых по Договору Исполнителем работ, с указанием даты и времени звонка.

1. Стоимость услуг.
   1. Ежемесячная стоимость услуг определяется Договором.

5.2. Телефонное соединение Пользователя через Систему интерактивного голосового ответа с Заказчиком не оплачивается.

5.3. Время ожидания Пользователя, в том числе при использовании Системы интерактивного голосового ответа Заказчиком не оплачивается.

5.4. Время соединения Пользователя Агентом со специалистом Заказчика не оплачивается.

5.4. Время обслуживания Пользователя специалистом Заказчика не оплачивается.

5.5. Администрирование Услуги по просьбе Заказчика (подготовка нестандартных отчетов, внесение изменений в Сценарий Обработки Вызовов (изменение алгоритма, замена номеров, на которые происходит соединение Пользователя, замена голосовых сообщений, изменение программного кода и т.д.) включается в стоимость ежемесячной платы.

**Оказание данных услуг** осуществляется на территории Исполнителя, услуги оказываются для департамента реализации энергоресурсов населению ЗАО «Волгаэнергосбыт», г. Н.Новгород, пр. Октября, д.15.

Входящий трафик – 60 000 минут в месяц.

Время ожидания ответа абонентом не включается в оплату.

Планируемая годовая стоимость услуг – 2 701 200 руб. без НДС.

Оплата услуг: тарифицированная, поминутная, по факту оказания. Заказчик производит оплату оказанных услуг ежемесячно с отсрочкой платежа 60 дней.

Срок договора – 01.05.2014 - 31.12.2014г. с возможной последующей ежегодной пролонгацией.

Требования к контрагенту:

- опыт работы в сфере создания информационно-справочных служб;

- действующие договоры с другими организациями;

- конфиденциальность информации.

**Заместитель генерального директора**

**по реализации Е.В. Толчинская**