**Техническое задание к закупочной процедуре:**

 **оказание услуг контактного центра**

## Описание

## Услуги контактного центра 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

## Исходные данные

## Основные функции Контактного центра:

## - Обслуживание входящих и исходящих вызовов

## - Обработка электронной почты с CRM-системе заказчика

## - Обработка онлайн чата на сайте Заказчика

## - Мониторинг качества обработки входящих звонков;

## Место нахождения сотрудников на территории Исполнителя (включая удаленную работу)

## Описание Контактного центра

## Требования

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

## Каждый сотрудник Исполнителя путём регистрации в системе Заказчика подтверждает готовность обработки входящих звонков.

## 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.

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

## Исполнитель должен обеспечивать следующий функционал:

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

## Сотрудники Исполнителя должны иметь 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».

## Сотрудники Исполнителя должны иметь релевантный опыт работы от 1 года.

## Исполнитель должен обеспечить предусмотренное договором (не менее 4 (четырех), с последующим увеличением) количество персонала для исполнения поручений Заказчика в рамках оказания услуг.

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

## Исполнитель обеспечивает круглосуточное функционирование контактного центра.

## Отчетность

## Исполнитель обеспечивает ежедневную отчетность, достоверно отражающую объем выполненных работ.

## Статистика предполагает предоставление следующей информации:

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

## Объем продаж контактного центра.

## Объем входящих и исходящих вызовов.

## По запросу заказчика предоставляется статистика по статусам операторов контактного центра.

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

## Техническая поддержка

## Техническая поддержка контактного центра осуществляется силами Исполнителя по регламенту 24х7.

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

## Мониторинг качества:

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

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

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

## Требование к участникам:

##  Исполнитель должен иметь опыт обслуживания контактных центров авиакомпаний и/или туристических операторов с использованием системы бронирования АРС Сирена-Тревел

##  Исполнитель должен обеспечить техническую возможность выделения требуемого Заказчику количества операторов (не менее 4 (четырех) с последующим расширением). А также оперативной замены оператора по требованию Заказчика или в случае отсутствия на линии планового количества сотрудников.

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