

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

1. Описание

Услуги в Группе корпоративных продаж (далее - ГКП) предоставляются с целью осуществления обслуживания клиентов Заказчика, включая, но не ограничиваясь операциями по продаже, обмену, возврату перевозочных документов, электронных многоцелевых документов с использованием АРС «Сирена-Трэвел», Corteos, My agent, Битрикс 24 и систем бронирования поставщиков.

2. Исходные данные

2.1. Основные функции:

- круглосуточное обслуживание;
- обработка входящих писем поступающие в CRM-системы заказчика 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).
- 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 по операциям:

- дневная смена (с 07:00-19:00 время Москвы) - 62 операции.
- ночная смена (с 19:00-07:00 время Москвы) – 62 операции.
- смена 5/2 (с 09-00 до 18-00 время Москвы) – 44 операции

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

2. 4. Перечень операций, входящих в обработку:

2.4.1. В информационной CRM-системе Битрикс 24:

- Первая линия: сделка, оформление командировки, оформление групп/вахт, оформление мероприятий.
- Вторая линия: обработка Лидов, оформление возврата/обмена, предоставление информации о маршруте, без бронирования, оформление справок.

2.4.2. На платформе бронирования Corteos (по модулям):

**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



- Первая линия: исправить ошибку бронирования, оформить, Заказ в свободной форме, ответить клиенту, требуется помощь агента.

- Вторая линия: Исправить ошибку отмены, контроль оформления, ошибка формирования справки, оформить возврат, проверить автоматическую отмену.

2.4.3. На единой коммуникационной платформе Samoware:

- Первая линия: форс-мажорное обращение\*;

- Вторая линия: принимает и обрабатывает звонки, переводит на 1 линию только в случае необходимости и запроса клиента переключить на конкретного менеджера.

### 3. Описание ГКП

#### 3.1. Требования

3.1.1. Отдел ГКП 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/заявок/ операций, обращений;

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

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

3.1.5. Исполнитель должен обеспечивать следующий функционал:

3.1.5.1. Наличие у Исполнителя сотрудников в штате, которые будут выполнять должностные обязанности специалиста ГКП.

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- месяцев.

3.1.5.4. Исполнитель должен обеспечить предусмотренное Графиком потребности на 2024 год операторов на линии 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 ГКП.

#### 3.2. Отчетность

3.2.1. Исполнитель обеспечивает ежедневную отчетность, достоверно отражающую объем выполненных работ в программе СОФИ.

3.2.2. Статистика предполагает предоставление следующей информации:

3.2.2.1. Суточный профиль ГКП с отражением объема обработанных операций

3.2.2.2. Объем входящих и исходящих вызовов.

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

4. Техническая поддержка

4.1.1. Техническая поддержка ГКП осуществляется силами Исполнителя по регламенту 24x7.

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

5. Мониторинг качества:

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

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

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

6. Требование к участникам:

6.1. Исполнитель должен иметь опыт обслуживания корпоративных отделов/контактных центров авиакомпаний и/или туристических операторов с использованием системы бронирования APC Сирена-Тревел, Corteos, Битрикс 24, Му agent

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

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

7. Форма и сроки оплаты:

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

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

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

10. 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;
- стоимость часа работы оператора при 5-ти дневном графике работы;
- дополнительные расходы.