**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг колл-центра**

1. **Описание услуг**

Колл-центр структурно состоит из 2-х линий. 1-ая линия обслуживает стандартные вопросы клиента, не требующие экспертных навыков от оператора. В случае необходимости подключения экспертов, звонок переводится на вторую линию обслуживания.

Услуги должны оказываться в режиме 24/7. Колл-центр должен быть смешанного типа, который сможет обрабатывать как входящие обращения, так и совершать исходящие активности с возможностью гибкого управления в зависимости от потребностей Бизнеса.

Качественные показатели должны быть по ACSI не ниже 4,5 из 5. А также по минимуму количества ситуаций, приводящих к повторному обращению клиента (FCR) в компанию из-за того, что его вопрос не был решен во время первого обращения. Необходимо полное предоставление стандартной статистики по колл-центру.

Претензионная работа

В месяц необходимо обрабатывать ~10 000 обращений клиентов. КПЭ для претензионки заложены следующие – 90% претензий должно быть обработано в течение 15 дней.

Помимо претензий мы обрабатываем сервисные заявления. В месяц необходимо обрабатывать не менее 500 запросов. КПЭ – 90% запросов должны быть обработаны за 4 дня.

Функционал

Предоставление справочно - консультационной информации о Банке и его услугах:

-предоставление информации по адресам и времени работы отделений, операционных касс и банкоматов Банка;

-предоставление информации по тарифам и услугам Банка для физических лиц;

- предоставление детальной информации по выбранному клиентом розничному продукту.

Организация и развитие телефонных продаж розничных банковских продуктов существующим и потенциальным клиентам Банка:

- осуществление телефонных звонков существующим и потенциальным клиентам, с целью продажи им розничных банковских продуктов и услуг;

- назначение встреч с клиентами для оформления документов по выдаче розничных банковских продуктов и услуг;

- организация тренингов и других обучающих мероприятий для сотрудников, осуществляющих телефонные продажи розничных банковских продуктов и услуг.

Работа с проблемами и рассмотрение претензий:

-регистрация и обработка претензий клиентов Банка – физических лиц, поступивших по любым каналам;

-проверка данных, указанных в претензионных заявлениях;

-подготовка документов необходимых для урегулирования претензий клиентов;

-отправка запросов в соответствующее подразделение /филиал Банка для подготовки ответа клиенту.

-информирование клиентов о стадиях и результате рассмотрения претензий.

Работа отдела верификации, способного обрабатывать все поступающие входящие кредитные заявки с учетом  норм по качеству и сервису.

Работа отдела мониторинга текущей задолженности (софт-коллекшен), способного совершать все исходящие активности для мониторинга текущей задолженности с учетом  заданных целевых показателей.

1. **Показатели колл-центра**

Показатели колл-центра ОАО «МТС-Банк» с начала года (общие значения)

|  |  |
| --- | --- |
| Количество вызовов в месяц, шт. | 17000 |
| Среднее время обслуживания 1 клиента, сек. | 220 |
| Service Level за 30 сек. | 80 |
| LCR | 5 |

1. **Требования к содержанию заявок**
   1. Презентация колл-центра
   2. Сроки начала оказания услуг (готовность услуги)
   3. Все применимые тарифы на оказание запрашиваемых услуг. Тарифы указывать в рублях с НДС. Тарифы должны включать в себя все применимые скидки, а также все сопутствующие расходы, связанные с оказанием запрашиваемых услуг.
   4. Сроки внесения изменений в сценарии
   5. Условия масштабируемости, сроки (в т.ч. для набора персонала)
   6. Анкета участника (шаблон прилагается)



* 1. Условия организации визита представителей банка в колл-центр участника

1. **Условия подачи заявок**

Заявки на участие подаются по электронной почте [Zakupki@mtsbank.ru](mailto:Zakupki@mtsbank.ru) до 10:00 (время московское) «02» декабря 2014 г.

1. **Контактные данные организатора закупочной процедуры:**

Управление контроля закупок ОАО «МТС-Банк»

Адрес: г. Москва, пр-т Андропова, д.18, корп.1

Ответственный: Карева Татьяна

e-mail: zakupki@mtsbank.ru

Телефон/факс: +7(495) 921-28-00 (доб. 42-66)