ПАО «МТС-Банк» объявляет о проведении Запроса на изучение информации (RFI) по организации Контакт-центра для ПАО «МТС-Банк» в целях организации бесперебойного обслуживания клиентов посредством входящих звонков, обработки претензий клиентов и взыскание задолженности и приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей подавать свои предложения.

Предложения Участников будут приниматься в электронной форме с использованием электронной торговой площадки «Сбербанк-АСТ» - по адресу <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>

(ЭЦП не требуется). Участие в процедуре для Участников бесплатное.

Время проведения сбора коммерческих предложений на ЭТП: **«15» января 2018 года до 18:00 (по московскому времени).**

**Основные требования ПАО «МТС-Банк» к организации Контакт-центра:**

1. Входящая линия (Режим работы 24x7. Консультирование действующий и потенциальных клиентов Банка по продуктам и услугам Банка, согласно информации из ПО Банка).

2. Рассмотрение претензий клиентов Банка с вынесением решения и информированием клиентов (устно, письменно).

3. Взыскание просроченной задолженности (по клиентам с просроченной задолженности на начальной стадии).

4. Верификация ([андеррайтинг](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3) по кредитным заявкам).

5. Мониторинг сети интернет (новое направление – планируется открытие в 2018 – отработка упоминаний о Банке в сети интернет с обратной связью).

6. Чат с клиентом (новое направление – планируется открытие в 2018 – общение/обслуживание клиента в чате в каналах сайт/ДБО/мессенджеры).

Указанные направления предусматривают полное сопровождение: набор, обучение, контроль качества работы сотрудников, выполнение показателей, запись разговоров (входящая и исходящая линия), дежурные.

Так же Банком рассматривается возможность использования программного обеспечения заказчика для записи разговоров и их прослушивания с интеграцией в CRM Банка.

Планируемая численность на 2017-18гг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Планируемая численность по направлениям, ШЕ | 2017 | 2018 |
| Входящие вызовы | 250 | 304 |
| Рассмотрение претензий | 110 | 150 |
| Взыскание | 135 | 248 |
| Верификация | 12 | 19 |
| Мониторинг сети интернет | - | 30 |
| Чат с клиентом | - | 120 |
| ИТОГО | 507 | 871 |
| ИТОГО, раб.мест | 254 | 436 |

**Основные требования к Поставщику:**

1. Доказанный опыт работы в сфере контактных центров не менее 5 лет;

2. Наличие доказанного опыта обслуживания проектов Банка – обработка входящих вызовов/рассмотрение претензий – не менее 3 лет;

3. Наличие доказанного опыта обслуживания проектов Банка – взыскания просроченной задолженности (банковские продукты) – не менее 3 лет;

4. Обработка звонков и претензий должна осуществляться на территории РФ;

5. Поставщик не может привлекать к оказанию услуг третьих лиц;

6. Наличие резервных источников питания и резервных телефонных линий;

*Информацию об опыте работы необходимо подтвердить в простой письменной форме с указанием наименования клиента, статуса договора (например: инициирован/в процессе исполнения/завершен) ФИО, телефон, e-mail представителя клиента, отзывы заказчиков – копии, заверенные руководителем организации).*

**В составе вашего Коммерческого предложения ожидаем:**

1. Подробную презентацию предлагаемого решения *(по договоренности с Участником будут организованы встречи для презентации решения и демонстрации демо-стендов)*
2. Ценовое предложение в формате:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | С учетом стоимости программного обеспечения для записи и прослушивания разговоров,(руб. с НДС) | Без учета стоимости программного обеспечения для записи и прослушивания разговоров,(руб. с НДС) |
| 1 (один) выделенный оператор (включая все дополнительные расходы по проекту) |  |  |

1. Анкету участника по форме:



Настоящая процедура не является конкурсом, Уведомление о проведении RFI не является публичной офертой Заказчика. Заказчик не несет никаких обязательств перед поставщиками, принявшими участие в данной процедуре.

Организатор RFI:

Отдел контроля закупок ПАО «МТС-Банк»

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

Ответственный: Ирина Бороздина

e-mail: zakupki@mtsbank.ru

Телефон/факс: +7(495) 921-28-00 (доб.1-34-63)