|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Наименование компании |  |
| 2 | Юридический и фактический адрес компании, номер телефона |  |
| 3 | Год создания компании |  |
| 4 | Описание компании |  |
| 5 | Опыт работы по проведению услуг Call центра (сколько лет, каким компаниям оказывали подобную услугу) |  |
| 6 | Есть ли опыт работы по проведению услуг Call центра на рынке ГСМ (сколько лет, каким компаниям оказывали подобную услугу |  |
| 7 | Количество Операторов в базе компании (указать количество) |  |
| 8 | Наличие казахоговорящих операторов (указать количество) |  |
| 9 | Качество обслуживания:  SLA по времени ответа (например, не более 15 секунд). |  |
| 10 | Обеспечение записи всех звонков и их хранения определённый срок (например, 6 месяцев) |  |
| 11 | Цифровые каналы и чат-боты:   * Возможность подключения чат-бота в WhatsApp/Telegram для первичной фильтрации запросов. * Возможность перенаправления сложных обращений от чат-бота к оператору. * Автоматические ответы на типовые вопросы (график работы, адреса АЗС, акции и т.д.). |  |
| 12 | Обеспечение записи всех звонков и их хранения определённый срок (например, 6 месяцев) |  |
| 13 | Аналитика и дашборды   * Онлайн-доступ к дашборду по входящим/исходящим звонкам, жалобам, времени ожидания. * Наличие онлайн-кабинета (дашборда) с доступом * Ежемесячный отчёт с анализом причин обращений и рекомендациями по улучшению сервиса. |  |
| 14 | Защита персональных данных клиентов в соответствии с законодательством РК. |  |
| 15 | Описание работы Оператора. Обработка информационного запроса. Обработка жалоб. |  |
| 16 | Описание и виды отчетов. Еженедельная отчетность, Ежедневная отчетность. Вид отчета. |  |
| 17 | Сроки предоставления отчетов |  |
| 18 | Стоимость услуг ежемесячно (с учетом НДС) тенге:  1)      Менеджмент проекта;  2)      Принятый звонок (работа оператора), стоимость за минуту;  3)      Стоимость полной и не полной минуты принятого звонка (тариф провайдера связи) с записью разговора;  4)      Исходящий звонок (работа оператора), стоимость за минуту;  5)      Стоимость полной и не полной минуты исходящего звонка (тариф провайдера связи) с записью разговора;  6)      Аренда Smart номера;  7)      Доп. услуги если имеются. |  |
| 19 | Условия оплаты |  |
| 20 | Общая стоимость проекта в мес. (тг. с учетом НДС) (расписать все суммы для проведения данной услуги). |  |
| 21 | Сколько необходимо времени для запуска работы после подписания договора (дни) |  |