

**Техническое задание
на оказание услуг по проведению
замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством
обслуживания и качеством клиентского сервиса
по юридическим, физическим лицам**

Предмет закупки: оказание услуг по проведению замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и качеством клиентского сервиса по итогам 6 месяцев (Приложение № __ к Техническому заданию).

Место проведения услуг: г. Самара.

Объект исследования: жители города Самары в возрасте от 18 лет и старше, которые являются клиентами ООО «СКС» по жилым и нежилым помещениям.

1. Задачи:

1.1. Определить уровень и оценку удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и качеством клиентского сервиса (Приложение № __ к ТЗ).

1.2. Насколько клиенты довольны процессом оказания услуг:

Юридические лица:

- Как вы можете оценить сервис ООО «СКС» в целом?
- Как вы можете оценить профессионализм, компетентность персонала?
- Как вы можете оценить вежливость персонала, готовность помогать?
- Как вы можете оценить скорость обслуживания, ответа на ваши письменные обращения, время ожидания в очереди?
- Как вы можете оценить информационное обеспечение, предоставление вам всей необходимой информации, информативность стендов, сайта?
- Как вы можете оценить комфорт и удобство в Центре обслуживания клиентов?
- Как вы можете оценить насколько удобно пользоваться л/к и Электронным документооборотом (ЭДО СБИС/Диадок)?
- Как вы можете оценить по 10 бальной шкале насколько удобно взаимодействовать по электронной почте?
- Какие электронные сервисы вам необходимы для удобного взаимодействия?

Физические лица:

- Как вы можете оценить территориальное расположение ЦОК по г. Самара?
- Как вы можете оценить график работы ЦОК, оформление помещения ЦОК, чистоту в помещениях ЦОК?
- Как вы можете оценить комфорт и удобство ЦОК?
- Как вы можете оценить время ожидания в очереди, скорость обслуживания в ЦОК?
- Как вы можете оценить полноту и достаточность информации о предоставляемых услугах в ЦОК (стенды и справочная информация, ассортимент дополнительных услуг)?
- Как вы можете оценить сервис Самарские коммунальные системы в целом?
- Как вы можете оценить качество и полноту ответа на вопрос или решение проблемы, скорость решения вопросов?
- Как вы можете оценить квалификация персонала (профессионализм, компетентность персонала ЦОК)?
- Как вы можете оценить внешний вид персонала, время ожидания и время обслуживания?
- Как вы можете оценить точность расчетов?
- Как вы можете оценить удобство и доступность способов оплаты, передачу показаний?

- Как вы можете оценить время ожидания ответа оператора, скорость решения вопросов, полноту и качество решения по обращению?
- Как вы можете оценить квалификация персонала?
- Как вы можете оценить культуру обслуживания (вежливость, доброжелательность, внимательность, готовность помогать)?
- Как вы можете оценить удобство голосового меню, работу автоматизированного помощника?
- Знаете ли Вы о существовании ЛК абонента, пользуетесь ли Вы сервисом ЛК?
- Как вы можете оценить круглосуточный доступ к сервису, понятность интерфейса, достаточность функционала сервиса, удобство и простоту использования, скорость решения вопроса через сервис, полноту получаемой информации, соблюдение сроков решения проблемы?
- Пользуетесь ли Вы сервисом виртуальная приемная: (понятность интерфейса, удобство и простота использования, скорость и сроки решения вопроса, получение обратной связи, простота передачи показаний ИПУ)?
- Пользуетесь ли сервисом Видеоконсультации: (доступность функционала сервиса, понятность интерфейса, удобство использования, скорость решения вопроса через сервис, полнота получаемой информации)?
- Какие дополнительные дистанционные сервисы Вам необходимы?

1.3. Провести сегментацию всех комментариев клиентов.

2. Характеристики проведения опроса:

2.1. Юридические лица:

Метод опроса – Анкетирование. Опрос юридических лиц осуществляется по телефону, вне зависимости от территориального присутствия исполнителя, длительностью опроса составляет до 15 минут. Телефонный опрос по предоставленным ООО «СКС» базам потребителей с обязательным наличием телефонных номеров.

Целевая аудитория - первые лица компаний, текущих клиентов (компании, заключившие договор с ООО «СКС») и потенциальных клиентов ООО «СКС».

Юридические лица, число компаний – 50 шт.

Операторы проводят анкетирование, опрос юридических лиц по телефону согласно утвержденным вопросам обозначенных в анкете Заказчика. Заказчик в процессе оказания услуг имеет право вносить изменения в анкету при необходимости, направив измененные данные Исполнителю (менеджеру) на e-mail: _____.

Сроки оказания услуг: III квартал 2022г.; I квартал 2023г.

2.2. Физические лица:

Метод опроса – Анкетирование. Опрос физических лиц осуществляется очно в центре обслуживания клиентов расположенного по адресу:

- г. Самара, ул. Луначарского, д. 56;
- г. Самара, ул. пр.Металлургов, д. 56;
- г. Самара, ул. Советской армии, д. 146;
- г. Самара, Банковский пер. 1 Управленческий;
- г. Самара, ул. Бакинская, д. 20.

Целевая аудитория - клиенты (потребители) ООО «СКС».

Планируемый объем контактов на период действия договора – 200 чел.

Операторы проводят анкетирование, очный опрос физических лиц в центрах обслуживания клиентов ООО «СКС», согласно утвержденным вопросам обозначенных в анкете Заказчика. Заказчик в процессе оказания услуг имеет право вносить изменения в анкету при необходимости, направив измененные данные Исполнителю (менеджеру) на e-mail: _____.

Сроки оказания услуг: III квартал 2022г.; I квартал 2023г.

3. Требования к организации процесса подготовки:

3.1. Юридические лица:

- Подготовка/разработка и согласование с Заказчиком инструментария для проведения опроса юридических лиц - **5 рабочих дней** с момента подписания договора на оказание возмездных услуг;

- Проведение опроса, сбор данных с заполнением анкет - согласно методике и плану графика **10 раб. дней**;

- Консолидация полученных данных, осуществление итогового расчета и подготовка отчета в соответствии с алгоритмом, изложенным в разделе 4 «Порядок оценки удовлетворенности и подготовки отчета» Методики - **5 рабочих дней**, с момента поступления информации;

- Определение перечня потребителей с целью обзвона на основании полученных от УО списков потребителей - **3 рабочих дня** с момента разработки и согласования формы анкеты;

- Определение ресурсной и временной потребности для целей опроса. Разработка плана-графика мероприятий по проведению опроса - **3 рабочих дня** с момента поступления списка потребителей;

3.2. Физические лица:

- Подготовка/разработка и согласование с Заказчиком инструментария для проведения опроса физических лиц - **5 рабочих дней** с момента подписания договора на оказание возмездных услуг;

- Проведение опроса, сбор данных с заполнением анкет - согласно методике и плану графика **10 раб. дней**;

- Консолидация полученных данных, осуществление итогового расчета и подготовка отчета в соответствии с алгоритмом, изложенным в разделе 4 «Порядок оценки удовлетворенности и подготовки отчета» Методики - **5 рабочих дней**, с момента поступления информации;

- Определение ресурсной и временной потребности для целей опроса. Разработка плана-графика мероприятий по проведению опроса - **3 рабочих дня** с момента поступления списка потребителей;

Помимо Технического задания Исполнителю направляются Анкеты по очному опросу клиентов методом анкетирования в Центре обслуживания клиентов; расчет удовлетворенности клиента качеством сервиса в формате Excel в соответствии с алгоритмом методики.

4. Требования к персоналу и управлению персоналом:

4.1. Юридические лица:

- Обслуживание по проведению телефонных интервью осуществляется русскоговорящими операторами с отсутствием речевых дефектов.

4.2. Физические лица:

- Сотрудники офисов должны соблюдать дресс-код, установленный в компании;
- Строгая блузка для женщин и рубашка для мужчин белого цвета;
- Брюки и юбки классического покроя. Юбки средней длины (минимальная длина юбки на 3 сантиметра выше колена);
- Допускается ношение жилетов, пиджаков, джемперов строгого покроя, не ярких цветов;
- Обувь классических моделей, спокойных тонов;
- Сотрудники должны носить бейдж, в течение всего рабочего дня.

5. Требования к оказанию услуг:

5.1. Юридические лица:

- Обеспечить ресурс и провести обработку базы контактов по направленному Техническому заданию не более чем за 7 рабочих дней.

- Обеспечить временной интервал проведения интервью по графику пн-пт с 10-00 до 17-00 по местному времени клиента.

- Провести сегментацию 100% полученных комментариев;
- Провести мониторинг качества не менее 100% полученных анкет (клиент ответил минимум на первый вопрос и предоставил комментарий).

- Подготовить и предоставить отчет - **10 рабочих дней** с момента проведения итогового подсчета.

5.2. Физические лица:

- Обеспечить очный опрос клиентов методом анкетирования по графику пн-пт с 10-00 до 17-00 по местному времени клиента.
- Провести сегментацию 100% полученных комментариев;
- Провести мониторинг качества не менее 100% полученных анкет (клиент ответил минимум на первый вопрос и предоставил комментарий).
- Подготовить и предоставить отчет - 10 рабочих дней с момента проведения итогового подсчета.

6. Требования к контролю качества

6.1. Юридические лица:

- Обеспечение записи 100% звонков клиентов.
- Обеспечение использования стандартных методов контроля качества согласно внутренним регламентам Заказчика (ручная оценка звонков ежемесячно для каждого сотрудника, тематическое прослушивание «Тайный гость»).
- Обеспечение мониторинга качества опроса для Заказчика. Проводимый мониторинг качества опроса выполняется путем пост-мониторинга (прослушивание записей разговоров оператора с Клиентами). Основные задачи мониторинга Заказчиком: проверка соответствия проводимого опроса; проверка соблюдения порядка и структуры задаваемых вопросов согласно утвержденным вопросам анкеты. Информация о результатах мониторинга (с указанием допущенных ошибок и рекомендациями по их устранению) доводится до сведения проходивших мониторинг операторов со стороны Исполнителя и на электронную почту Заказчика.

6.2. Физические лица:

- Обеспечение использования стандартных методов контроля качества согласно внутренним регламентам Заказчика (очный опрос клиентов методом анкетирования в Центре обслуживания клиентов, тематическое присутствие как «Тайный наблюдатель»).
- Основные задачи мониторинга Заказчиком: проверка соответствия проводимого опроса; проверка соблюдения порядка и структуры задаваемых вопросов согласно утвержденным вопросам анкеты. Информация о результатах мониторинга (с указанием допущенных ошибок и рекомендациями по их устранению) доводится до сведения проходивших мониторинг операторов со стороны Исполнителя и на электронную почту Заказчика.

7. Требования к отчетности:

- Сформировать аналитический отчетность по факту обработки базы контактов, направленных в Техническом задании, в формате xls и Power Point, содержащую количественные оценки и комментарии, согласно анкете.
- Обеспечить доступ Заказчика к аудиозаписям интервью;
- Сформировать отчетность по качеству работы операторов по факту обработки базы контактов, направленных в Техническом задании, содержащую оценку качества проведения по каждому интервью и итоговый результат в разрезе каждого оператора.
- Формирование ежедневной отчетности со статистикой обработки базы контактов, содержащей:
 - Количество обработанных контактов;
 - % обработанных контактов от объема исходной базы;
 - Количество заполненных анкет;
 - Количество отказов от участия в опросе и причина отказа от участия в опросе.

Формы отчетов согласовываются с Исполнителем на подготовительном этапе по реализации проекта.

Отчет должен отвечать следующим требованиям: текстовой редактор – Microsoft Word; формат A4, шрифт – Times New Roman; кегль – 14 пт (названия и содержание таблиц и диаграмм – 12 пт); межстрочный интервал – 1,5; поля – левое- 2,0 см, правое – 1,0 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, объемом не менее ____ страниц в сброшюрованном виде.

8. Требования к порядку привлечения субподрядчиков

Исполнитель для выполнения услуг указанных в ТЗ не может привлекать субподрядные организации.

9. Требования к обоснованию цены, расчетов

- Цена договора не может превышать цену конкурсной заявки Участника, указанной в письме о подаче оферты.

- Оплата производится ежемесячно за фактически оказанные услуги в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в сумме, указанной в Акте оказанных услуг, после подписания указанного Акта с приложением соответствующих документов, подтверждающих оказание услуги за месяц (счет, счет-фактура) в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с момента подписания указанного акта. Если Исполнитель является субъектом малого или среднего предпринимательства, Заказчик обязан осуществить оплату поставленного Исполнителем услуги в течение 7 рабочих дней со дня подписания Исполнителем Акта оказанных услуг.

10. Требования к опыту оказания аналогичных услуг

- Участник должен иметь опыт работы по успешному оказанию услуги хотя бы по одному договору сопоставимого характера и объема. (подтверждается договорами на услуги контактного центра и актами выполненных работ).

- Под сопоставимым объемом понимается, что договор на оказания услуг по проведению замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и качеством клиентского сервиса должен быть сроком не менее одного года и цена данного договора в год должна составлять не менее 30% от начальной максимальной цены договора, определенной в конкурсной документации.

11. Требования к безопасности:

- Исполнитель обязуется осуществлять обработку персональных данных с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке, и принимать необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных в соответствии с требованиями статьи 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

По окончанию услуг Исполнитель передает Заказчику:

- 100% массив анкет, принятые к включению в базу данных (если опрос проходил на бумажных носителях) и доступ к архиву интервью на электронных носителях;

- Информационно-аналитический отчет с обязательным описанием всех полученных результатов, отвечающий на основные вопросы, изложенные в задачах исследования.

- Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

Приложение к ТЗ:

- Методика мониторинга удовлетворенности потребителей в Управляемых обществах ООО «РКС-Холдинг»

- Калькулятор расчета удовлетворенности потребителей.

Заместитель директора по сбытовой деятельности
ООО «Самарские коммунальные системы»


Е.Е. Сачук