**Требования к проведению Директ-маркетинговой кампании**

В настоящем приложении приводится порядок взаимодействия, права и обязанности Заказчика и Исполнителя.

1. **Состав поручения**

Предметом конкурса является выбор Исполнителя для выполнения поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью на основании предоставленной выборки продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2021 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

* в передаваемой выборке контактов: не менее 200 000 контактов
* среднее время на один контакт – 3 минуты;
* сценарий обзвона предоставляется ПАО «Ростелеком», с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
* характеристика выборки: действующие и потенциальные клиенты ПАО «Ростелеком» по всем субъектам Российской Федерации, сотовые номера и номера фиксированной связи.

1. **Обязанности Исполнителя.**
   1. Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством выполнения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной выборки.
      1. Официальное уведомление Заказчика, указанное в п. 2.1., в обязательном порядке должно содержать:
2. сроки и время осуществления исходящего обзвона;
3. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
4. порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
5. базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.
   * 1. Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, содержащее все условия проведения исходящего обзвона, указанные в п.2.1.1. настоящего Приложения.
     2. Официальное уведомление направляется Исполнителю в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения исходящего обзвона и считается принятым Исполнителем с момента получения Заказчиком сообщения о прочтении официального уведомления.
     3. С момента получения официального уведомления и до момента начала проведения исходящего обзвона Исполнитель вправе инициировать внесение изменений в условия проведения исходящего обзвона, согласовав их с Заказчиком.
     4. Исполнитель фиксирует и передает представителю Заказчика результаты исходящего обзвона в порядке и сроки определенные условиями проведения кампании по исходящему обзвону, указанными в официальном уведомлении Заказчика.
     5. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика увеличивать объемы обрабатываемой выборки в следующем за месяцем получения указанного требования, но не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце предшествующем месяцу получения указанного требования.
   1. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.
   2. Исполнитель обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.
   3. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
   4. Исполнитель обеспечивает конвертацию принятых в работу контактов в подключенные услуги не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком услуг к объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.
   5. Исполнитель обеспечивает приём заявки на подключение со сроком подключения не более 7 дней.
   6. Исполнитель обязуется в ежедневном режиме загружать результаты проведённых обзвонов по переданным базам в ИС Заказчика.
6. **Требования к исполнению Исполнителем поручений.**
   1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться внутренними нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполняемых поручений.
   2. При исполнении поручений, в части выполнения мероприятий, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.
   3. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Заказчика.
   4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами Заказчика на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика и представлять отчет, по запросу Заказчика, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.
   5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручения и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.
   6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручения.
   7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.
   8. Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
   9. Обеспечить по требованию Заказчика организацию рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения исходящего обзвона по договору с ПАО «Ростелеком».
   10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.
7. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем**
   1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.
   2. Сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.
   3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг Заказчика на Территории действия Заказчика, информацию о планах продаж и развитии сети связи Заказчика.
   4. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.
   5. На основании утвержденных отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение.
   6. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.
8. **Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.**
   1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.
   2. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:
      * о технических неисправностях Сети Заказчика;
      * о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
      * об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;
      * об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем.
9. **Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.**

| №  п/п | Наименование | Режим доступа (круглосуточно, часы, дни) |
| --- | --- | --- |
|  | Корпоративный портал Заказчика teamwork.rt.ru | Круглосуточно |
|  | ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера) | Круглосуточно |
|  | ЛКД ( Личный кабинет дилера по г. Москва) | Круглосуточно |

1. **Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**
   1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:
      * квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;
      * помещений c рабочими местами;
      * компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
      * ознакомление с новой информацией всего состава работников;
      * необходимого уровня квалификации работников;
      * своевременное обучение работников на основании материалов предоставленных Заказчиком по проводимой Директ-маркетинговой кампании.
   2. Требования к персоналу.
      1. Характеристики голоса:
      * темп речи бодрый, но не быстрый, норма: сто двадцать слов в минуту;
      * дикция хорошая, речь членораздельная;
      * интонация: уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие и уверенность, корректность.
      * Исполнитель определяет конкретные требования к внешнему виду сотрудников, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних Стандартов.
      1. Стиль общения при разговоре с абонентом:
      * Интонация сотрудника: уважительная, деликатная, заинтересованная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность;
      * Сотрудник свободно владеет навыками общения и ведения переговоров по телефону;
      * Сотрудник ориентирован на результат;
      * Сотрудник вежливо и грамотно ведет диалог с абонентом;
      * Соблюдение партнерского стиля взаимодействия с абонентом;
      * Сотрудник полностью сконцентрирован на решении задач абонента. Во время обработки вызовов не допускается посторонних действий – разговоры с другими сотрудниками и т.п.
      * Сотрудник слушает вопрос (объяснения) абонента, не перебивая. В виде исключения возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений, не относящихся к сути диалога с абонентом;
      * Сотрудник выражает заинтересованность, задавая уточняющие вопросы;
      * Сотрудник не настаивает на своих рекомендациях;
      * Сотрудник не демонстрирует свое превосходство в знаниях;
      * Сотрудник не использует (не озвучивает имеющуюся в базе данных) персональную информацию абонента (адрес, номер мобильного телефона и т.п.) до полного подтверждения её со стороны абонента;
      * В речи отсутствуют признаки проявления отрицательных эмоций и неконструктивного поведения (усталости, недовольства, высокомерия, нетерпеливости, прямого отрицания утверждений абонента, смеха);
      * Сотрудник обращается к абоненту только на «Вы». Не допускается использование в обращении слов «Абонент» и «Клиент».
      * Используются принятые для языка общения слова вежливости.
      * Не допускается фамильярное и панибратское отношение.
      * Сотрудник не использует в своей речи повелительное наклонение и категоричные высказывания.
      * Во время разговора сотрудник не допускает создания нежелательного фонового шума (звуков, не имеющих прямого отношения к действиям, проводимым во время разговора)
      * Применение выдержанной стандартизованной лексики и норм языка, на котором ведется общение.
      * Акцент на позитивных моментах.
      * Используются технологии трансляции обратной связи абоненту.
      * Исключается спор с абонентом в диалоге.
      1. Уровень компетенции сотрудников Исполнителя:
      * Знание ПК на уровне пользователя;
      * знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Заказчиком, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Заказчиком, особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Заказчика;
      * знание стандартов обслуживания, доведенных до Исполнителя Заказчиком;
      * знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Директ-маркетинговой кампании.
   3. Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:
      1. Исполнитель проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Заказчика о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
      2. Заказчик проводит регулярное тестирование сотрудников Исполнителя по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
      3. Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.
2. **Формы отчетов**
   1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Телемаркетинг ИТВ/ШПД** | | | | | | | | |
| **Дата** | **Всего обработано** | **Недозвон** | **Состоялось контактов** | **% дозвона** | **Согласие клиента** | **% согласий от контактов** | **Отказ клиента с указанием причины (согласно предоставляемому Заказчиком перечню)** | **Перезвонить, не принял решение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Месяц** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реестр заявок** | | | | | | | | | | | | |
| **№ заявки в МПЗ-ЕЛК** | **ФИО оператора** | **МРФ** | **Дата звонка** | **Фамилия** | **Имя** | **Отчество** | **Телефон** | **Контактный телефон** | **Адрес установки** | **Логин СПД** | **Заявка на ИТВ/ШПД/ОТА/пакет** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **RNABN** | **УСЛУГА** | **Телефон** | **Абонент** | **Адрес установки** | **Статус** |
|  | | **Примеры заполнения** | | | | |  |
| 1 | ЕФ | ХХХХХХА | ШПД | (ХХХ) ХХХХХХХ | Иванов И. И. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 81 | Недозвон |
| 2 | ЕФ | ХХХХХХВ | ИТВ | (ХХХ) ХХХХХХХ | Петров И. А. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 82 | Дозвон - согласие |
| 3 | ЕФ | ХХХХХХС | ИТВ | (ХХХ) ХХХХХХХ | Васильев Г. М. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 83 | Дозвон - отказ |

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Филиал** | **Наименование организации** | **Контактный телефон** | **Фактический адрес организации** | **Местная телефонная связь** | **Выделенный доступ в Интернет** | **Лицо, принимающее решение (ФИО)** | **Контактные данные (тел., e-mail)** | **Статус** |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Недозвон |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Дозвон - отказ |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Дозвон - согласие |

* 1. Сводная форма отчетности. Предоставляется два раза в неделю (вторник, пятница) либо в иные сроки по требованию Заказчика.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование базы** | **Предлагаемая услуга** | **План-объем выданной базы, тыс. контактов** | **Передано Исполнителю в работу** | **Загружено в ПО** | **% переданной базы от плана** | **Дата передачи Исполнителю** | **Дата начала обзвона/текущий статус** | **Исполнитель** | **Интерфейс** | **Всего обработано** | **Недозвон** | **Состоялось контактов** | **% дозвона** | **Согласие клиента /заполнено анкет** | **% согласий от контактов** | **Отказ клиента** | **Перезвонить, не принял решение** | **% отработки базы** | **прогноз обработки базы, %** | **Примечание/остаток базы** | **Заведено заявок на ИТВ** | **Заведено заявок на ШПД** | **Заведено заявок на ШПД+ ИТВ** |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ ДВ** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ Волга** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ Сибирь** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ ЮГ** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ СЗ** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ ЦЕНТР** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ Москва** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО МРФ УРАЛ** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |