

УТВЕРЖДАЮ:

ООО «Хоккейный клуб «Авангард»
Директор по экономике и финансам


подпись

В.В. Кabanенко
Ф.И.О.

«29» июле 2026 г.

**Техническое задание
на оказание услуг по обработке обращений клиентов**

- 1. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ:** оказание услуг по обработке обращений клиентов.
- 2. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** Российская Федерация.
- 3. ПЕРИОД ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** с 26 сентября 2026 года по 25 сентября 2028 года (включительно).
- 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ:**
 - 4.1 Оплата производится Заказчиком ежемесячно, в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг и закрывающих документов.
 - 4.2 Стоимость услуг Исполнителя включает в себя все расходы Исполнителя, связанные с оказанием услуг по договору, включая выплаты вознаграждений, покупку и обслуживание необходимого оборудования и ПО, проведение обучения персонала, расходы на непосредственное оказание услуг (интернет), за исключением расходов на телефонию.
 - 4.3 Расходы на телефонию, включая расходы на содержание телефонной линии, предоставление Исполнителю доступа к автоматической телефонной станции (АТС) Заказчика, а также стоимость минут входящих и исходящих телефонных соединений по номерам Заказчика, несет Заказчик.
- 5. ПЕРИОД ФИКСАЦИИ ЦЕН:** цены, указанные в коммерческом предложении, фиксируются и не подлежат изменению в течение срока действия договора.
- 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА:** с момента заключения договора до полного исполнения Сторонами обязательств по договору.
- 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ:**
 - 7.1 Исполнитель должен организовать многоуровневый IVR (интерактивное голосовое меню) с возможностью перезаписи и перенастройки в течение 1-3 рабочих дней (в зависимости от степени сложности изменений). При кардинальной перезаписи и перенастройке IVR все работы должны выполняться в течение 5 (пяти) рабочих дней. Для организации записи аудиосообщений Исполнитель должен иметь свою студию (помещение) для звукозаписи.
 - 7.2 Возможность информирования клиентов в период ожидания на линии о прогнозируемом времени ожидания соединения с оператором и текущей позиции в очереди.
 - 7.3 Техническая возможность оценивания клиентом степени удовлетворенности обслуживанием после окончания диалога с оператором (выставление оценок за обслуживание). «Привязка» оценки клиента к оператору,

времени, тематике звонка, идентификационным данным клиента с возможностью централизованной выгрузки по временным периодам в различных разрезах.

7.4 Наличие у всех операторов быстрого доступа к Интернет-ресурсам.

7.5 Наличие инструментов по мониторингу выполнения KPI:

7.5.1 Системы отчетности с доступом через Web-интерфейс и возможностью создания пользовательских отчетов в режиме конструктора;

7.5.2 Системы записи вызовов и контроля качества (запись 100% диалогов с учетом всех переключений клиента; хранение диалогов не менее, чем срок действия договора) с привязкой записи к идентификатору вызова.

7.6 Возможность организации не менее 2 (двух) удаленных АРМ с правами супервайзера/администратора в офисе Заказчика с возможностью отслеживания по ним стандартного набора операционных показателей/отчетности и 100% записью диалогов, on-line мониторинга процессов, отчетности, очереди и др. При этом разрабатывается регламентированная процедура взаимодействия между ответственными сотрудниками Исполнителя и Заказчика. Обмен информацией происходит по электронной почте в соответствии с регламентированной процедурой.

7.7 Возможность присвоения/фиксирования тематики обращения клиента с возможностью централизованной выгрузки в различных разрезах (с привязкой к дате/времени обращения, идентификационным данным клиента). Возможность оперативной настройки классификатора обращений (в течение 1 рабочего дня).

7.8 Возможность просмотра истории обращений клиента при поступлении вызова (дата, время, тематика, результат, комментарии).

7.9 Возможность отправки электронных сообщений на внешнюю почту (партнеров, клиентов).

7.10 Возможность совершения исходящих звонков клиентам посредством автодозвона по выборке.

7.11 Для организации поддержки Исполнитель должен осуществить качественный подбор и обучение персонала в соответствии с требованиями Заказчика, указанными в Приложении к Техническому заданию. Под персоналом понимается: операторы, менеджер проекта, сотрудники по обучению и контролю качества.

7.12 Исполнитель должен организовать разработку/согласование с Заказчиком скриптов и обучающих материалов в соответствии с переданными материалами в сроки, указанными в договоре.

7.13 Исполнитель должен обеспечить шифрование персональных данных за свой счет.

7.14 Исполнитель несёт ответственность за получение, хранение и передачу персональных данных клиентов в соответствии с действующим законодательством.

7.15 Обеспечить физическое присутствие представителя Исполнителя по месту нахождения Заказчика не менее 1 (одного) раза в месяц продолжительностью не более 3 (трех) календарных дней.

7.16 Исполнитель должен обеспечить формирование и ведение единой базы данных по проекту, содержащей сведения о клиентах, их обращениях по всем каналам коммуникации, статусах обработки, истории взаимодействия, истории изменений и ответов.

7.17 Исполнитель должен обеспечить техническую возможность формирования уникального профиля пользователя с накоплением истории всех обращений клиента, включая устные и письменные обращения, а также связанных с ним данных, комментариев, результатов обработки и направленных ответов.

7.18 Режим работы контактного центра – 24/7/365, включая выходные и праздничные дни.

8. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕТЕНДЕНТАМ:

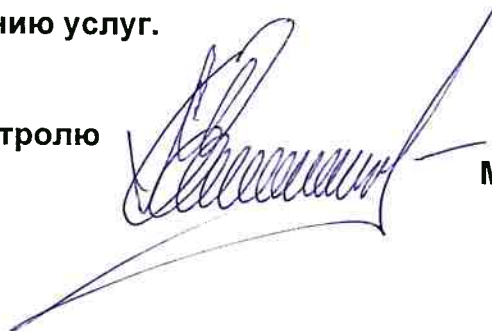
- 8.1. Возраст организации – не менее 3 (трех) лет;
- 8.2. Наличие опыта оказания аналогичных услуг (услуги аутсорсингового контакт-центра) – не менее 3 (трех) лет;
- 8.3. Наличие портфолио.

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- 9.1. Квалификация участника.
- 9.2. Стоимость предложения.

Приложение – Требования к оказанию услуг.

**Руководитель направления по контролю
качества сервисов**



М.Ю. Поклад

Требования к оказанию услуг

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ: в рамках проекта предполагается реализация силами Исполнителя функционала приема и обработки входящих вызовов и электронных писем от Клиентов Заказчика с целью консультирования, технической поддержки и решения проблем Клиентов в соответствии с требованиями, бизнес-процессами, инструкциями и прочими регламентирующими документами ООО «ХК «Авангард».

2. ФУНКЦИИ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО РЕАЛИЗОВАТЬ ИСПОЛНИТЕЛЮ.

- 2.1 Прием/маршрутизация/обработка входящих обращений клиентов;
- 2.2 Консультирование по продуктам/услугам Заказчика;
- 2.3 Совершение исходящих вызовов клиентам;
- 2.4 Планирование/прогнозирование нагрузки;
- 2.5 Ведение и предоставление аналитики и статистической отчетности;
- 2.6 Контроль выполнения KPI;
- 2.7 Контроль качества обслуживания и удовлетворенности пользователей.
- 2.8 Формирование единой базы данных по проекту, включающей сведения о клиентах, их обращениях по всем каналам коммуникации, статусах обработки, истории взаимодействия, истории изменений и ответов.
- 2.9 Формирование уникального профиля пользователя, в котором аккумулируются все его данные и обращения, включая устные и письменные обращения, история изменений, история статусов и история направленных ответов.

3. СХЕМА ПРИЁМА ОБРАЩЕНИЙ.

3.1 В рамках исполнения обязательств по договору, Исполнитель должен организовать прием обращений со всех каналов коммуникации (телефон, e-mail, обращения с сайта и мобильного приложения).

3.2 Для организации функционала по приему и обработке входящих вызовов Исполнитель должен организовать виды поддержки:

- осуществление консультаций операторами контакт-центра по наиболее простым тематикам обращений;
- осуществление консультаций операторами контакт-центра более высокой квалификации по вопросам и обращениям, которые не входят в перечень простых обращений;
- осуществление приема, регистрации и решения всех жалоб и претензий.

3.3 Исполнитель должен произвести все необходимые действия совместно с техническими специалистами Заказчика для организации и настройки всех каналов коммуникации, используемых при оказании услуг по договору.

3.4 Перечень исходных материалов для формирования скриптов, тематик обращения и прочих обучающих материалов для сотрудников контакт-центра предоставляется Заказчиком Исполнителю для последующей проработки и согласования итоговых материалов с Заказчиком.

3.5 Единую базу знаний операторов Исполнитель формирует самостоятельно на основе согласованных с Заказчиком материалов.

3.6 В процессе работы с e-mail обращениями Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к электронному почтовому ящику, информация о котором опубликована на информационных ресурсах Заказчика.

3.7 Исполнитель должен организовать прием обращений по электронной почте, подготовку проектов ответов и отправку аргументированного ответа Клиенту Заказчика. Допускается применение шаблонных форм.

3.8 В процессе работы с e-mail обращениями Исполнитель должен обеспечить регистрацию всех входящих и исходящих электронных писем. Все данные электронных писем должны храниться в информационной системе регистрации и обработки электронных сообщений.

3.9 Исполнитель должен обеспечить интеграцию с сайтом Заказчика, личным кабинетом пользователя и мобильным приложением для получения, регистрации и обработки заявок от Клиентов в едином контуре обслуживания.

4. ТРЕБОВАНИЯ К НАБОРУ И ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА.

4.1 Требования к персоналу:

- Возраст: от 18 лет;
- Высшее законченное/неполное высшее образование;
- Уверенный пользователь ПК;
- Грамотная речь, четкая дикция, широкий словарный запас;
- Темп речи бодрый, но не быстрый;
- Скорость печати от 100 знаков в минуту, письменная грамотность;
- Доброжелательность, клиентоориентированность, стрессоустойчивость;
- Развитые коммуникативные навыки;
- Навыки эффективного ведения телефонных переговоров;
- Навыки работы со сложными Клиентами;
- Высокая обучаемость;
- Пунктуальность;
- Активность, инициативность;
- Опыт работы в КЦ - не менее 6 месяцев;
- Обязательные знания по стандартам обслуживания.

4.2 Требования к обучению:

4.2.1 Обучение персонала производится силами сотрудников Исполнителя.

4.2.2 Обучение производится по согласованным с ООО «ХК «Авангард» обучающим материалам (регламенты, инструкции, обучающие презентации и т.д.).

4.2.3 В случае необходимости (в том числе, по требованию Заказчика), обучающие материалы (процедуры, скрипты и пр.) готовятся/актуализируются Исполнителем в течение 1-5 рабочих дней (в зависимости от степени сложности и объема) и согласовываются с Заказчиком.

4.2.4 У персонала Исполнителя должна быть активная база знаний, регулярно им пополняемая и обновляемая в ходе процесса работы, с возможностью предоставления доступа Заказчику для загрузки необходимого материала.

4.2.5 Для оценки компетентности операторов Исполнитель проводит регулярное тестирование. Тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем и согласуется с Заказчиком согласно актуальной информации и стандартам обслуживания вызовов.

4.2.6 Заказчик вправе проводить периодические тестирования операторов Исполнителя.

5. ОСНОВНЫЕ КРІ.

5.1 Производительность:

5.1.1 Каналы поступления обращений от Клиентов:

- Телефон
- Электронная почта
- Интернет (в т.ч. сайт, мобильное приложение)

5.1.2 Среднее время обработки одного обращения, поступившего по электронной почте, и направления ответа Клиенту по существу обращения составляет не более 60 (шестидесяти) минут с момента поступления соответствующего обращения, за исключением времени, объективно необходимого Исполнителю для запроса, получения и уточнения у Заказчика информации, документов либо разъяснений, необходимых для подготовки ответа.

5.1.2.1. По обращениям Клиентов, связанным с вопросами оплаты билетов, среднее время обработки одного e-mail обращения и направления ответа Клиенту по существу обращения составляет не более 15 (пятнадцати) минут с момента поступления такого обращения, за исключением времени, объективно необходимого Исполнителю для запроса, получения и уточнения у Заказчика информации, документов либо разъяснений, необходимых для подготовки ответа.

5.1.3. Обработка обращений Клиентов по существу, поступающих по телефону и по электронной почте, осуществляется ежедневно с 05:00 до 21:00 по московскому времени.

5.1.4. В период Play-off обработка обращений Клиентов по существу, поступающих по телефону и по электронной почте, осуществляется круглосуточно, 24/7.

5.2 Доступность:

5.2.1 LCR (потерянные вызовы) – не более 3%, за исключением звонков, которые клиент прервал в течение первых 5 секунд с момента поступления на линию.

5.2.2 SL (процент вызовов, принятых в первые 20 секунд) – 90/20.

5.3 Качество:

5.3.1 Контроль качества осуществляется Исполнителем путем систематического прослушивания не менее 15 диалогов каждого оператора в месяц.

5.3.2 Наличие системы оценивания диалогов, градации качества (соблюдение процедур и инструкций; навыки работы с базой данных; навыки ведения диалога; клиентоориентированность).

5.3.3 Ведение отчетности по прослушиванию операторов и статистики по основным ошибкам, качественным/некачественным звонкам:

5.3.4 Процент решенных вопросов с первого обращения (FCR) должен быть не менее 95%.

5.3.5 Листы контроля качества, а также параметры оценки разрабатываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком. Калибровочные сессии проводятся на основании согласованных параметров оценки.

5.3.6 Контроль качества обработки писем производится аналогично звонкам.

5.3.7 Контроль качества также осуществляется со стороны Заказчика. Объем проверок неограничен.

5.3.8 Непрерывность оказания услуг – не менее 99,99% от общего времени за месяц, кроме тех регламентных работ, о которых Исполнитель оповестил Заказчика не позднее, чем за 2 рабочих дня.

6. ОТЧЕТНОСТЬ.

6.1 Общие требования

6.1.1 Необходимо обеспечить механизмы контроля и формирования отчетности с целью повышения эффективности обслуживания вызовов и электронных писем.

6.1.2 Возможность экспорта отчетов во внешние файлы форматов xls;

6.1.3 Предоставление доступа Заказчику в систему отчетности.

6.1.4 Обязательно должны быть предусмотрены:

6.1.4.1 Общие отчеты (за конкретный период времени):

а) должны выгружаться за любой доступный интервал времени (час, сутки, неделя, месяц, год);

б) должны выгружаться как отдельно по каждому каналу (типу) обращения, так и совместно (параметры, которые не могут быть применимы к конкретному типу (каналу поступления) обращения приравниваются к нулю. Например, «Потеряно» и «LCR» в очереди не применимо к e-mail). Отдельно согласовывается возможность автоматизации сбора отчетности по неголосовым каналам;

в) учитываются только входящие обращения и параметры, относящиеся к ним;

г) при изменении требований к отчетам дополнительно совместно с Исполнителем оговариваются сроки внедрения новых изменений;

д) в ежедневном отчете должны поддерживаться следующие показатели:

- параметр
- начало периода
- конец периода
- количество звонков, вставших в очередь к операторам
- количество принятых звонков
- среднее время диалога, сек
- среднее время обслуживания, сек
- среднее время ответа, сек
- общее время обслуживания, сек
- количество звонков, принятых в первые 20 сек
- % потерянных звонков
- % потерянных звонков без учета, потерянных в первые 5 сек
- % звонков, принятых в первые 20 сек

е) в еженедельном отчете должны поддерживаться следующие показатели:

- начало периода
- конец периода
- количество звонков, вставших в очередь к операторам
- количество принятых звонков
- среднее время диалога, сек
- среднее время обслуживания, сек
- среднее время ответа, сек
- количество звонков, принятых в первые 20 сек
- количество звонков, потерянных звонков в первые 20 сек
- % потерянных звонков
- % звонков, принятых в первые 20 сек

ж) в ежемесячном отчете должны поддерживаться показатели, аналогичные еженедельному.

6.1.4.2 Отчеты реального времени (отображающие различные текущие значения параметров контакт-центра (мгновенный срез и накопленный итог):

а) должна быть обеспечена возможность обновления отчетов реального времени не реже, чем через 15 секунд;

б) должна быть обеспечена возможность следующего режима сбора (расчета) и отображения параметров:

- мгновенное значение в текущий момент времени (например, количество ожидающих обращений);

- накопленное значение с начала суток (например, количество поступивших обращений);

-накопленные значения с начала текущего часа (например, количество поступивших обращений);

в) исполнитель должен проинформировать о возможности обновления отчетности в реальном времени, а также указать вероятность снижения производительности ПО при работе с отчетностью в режиме реального времени;

г) отчеты реального времени должны содержать следующие показатели:

- начало периода;
- конец периода;
- поступило в очередь;
- принятые операторами звонки;
- максимальная очередь;
- максимальное время до ответа (сек);
- среднее время диалога, сек;
- среднее время обслуживания (сек);
- SL за интервал;
- вызовы, потерянные в первые 20 секунд;
- LCR за интервал;
- LCR накопительный;
- AWT (среднее время ожидания) за интервал;
- AWT накопительный.

6.1.4.3 Исторические (хронологические) отчеты (отображающие различные параметры работы контакт-центра за некий период в прошлом):

а) минимальный период агрегации данных должен быть не более 30 мин.;

б) ограничения на сроки хранения данных должны определяться исключительно техническими возможностями ПО, но быть не менее 36 (тридцати шести) месяцев с момента истечения договора. В противном случае отчетность снимается в необходимом разрезе (согласованном Заказчиком), хранится и предоставляется по требованию;

в) отчеты о недопустимых событиях: должна быть предусмотрена возможность создания отчетов, содержащих подробную информацию о событиях, которые недопустимы при нормальной работе контакт-центра, таких как, но не ограничиваясь:

- не ответ оператора на обращение (применимо только для голосовых обращений);
- превышение допустимого времени пост-обработки;

г) конкретные формы отчетности и их параметры устанавливаются в зависимости от установленного ПО у Исполнителя.

6.1.4.4 Детализированная отчетность:

а) должна включать в себя полный путь (историю) обработки обращения в системе, начиная с момента поступления в систему. Отчет должен включать в себя:

- уникальный идентификатор обращения;
- отправителя обращения;
- дату и время поступления в систему;
- время ожидания;
- продолжительность разговора;
- общее время с момента поступления звонка в систему до завершения разговора;

б) отчет должен включать в себя данные по каждому обращению, обработанному за выбранный период времени.

7. ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

7.1 Должна быть обеспечена тотальная запись всех поступающих голосовых обращений (100%).

7.2 Должна быть обеспечена возможность экспорта любой записи или некоего количества записей во внешние звуковые файлы (каждая запись – отдельный файл).

7.3 Запись разговора должна осуществляться в стереорежиме: один канал на оператора, второй - на звонящего.

7.4 Срок хранения записей разговоров: не менее, чем срок действия договора.

7.5 Записи разговоров должны передаваться Заказчику для долгосрочного хранения путем передачи на выделенный Заказчиком ресурс.

8. УСЛОВИЯ И ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ:

8.1 На весь период действия договора стоимость услуг должна быть фиксирована и неизменна.

8.2 Дополнительно к договору разрабатывается и подписывается Service Level Agreement (SLA). В случае невыполнения условий SLA Исполнитель штрафуетс^я путем неоплаты части очередного счета за месяц, в котором были допущены нарушения (стоимость услуг Исполнителя снижается на % невыполнения определенного параметра за отчетный период). При этом суммарное снижение стоимости услуг Исполнителя не может быть более 20%, а в первый месяц работы применение штрафных санкций и снижение стоимости услуг Исполнителя не производится, во второй месяц работ суммарное снижение стоимости не может превышать 10%, т.к. в течение данного периода производится накопление и анализ статистических данных.

8.3 Основные параметры SLA:

Соблюдение уровня обслуживания (SL) по каждой группе обращений.

Целевой уровень SL составляет 90% за 20 сек.

Минимальным периодом (интервалом) контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий показатель за месяц снижается на 5 и менее п.п., – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий показатель за месяц снижается на 6-15 п.п., – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 7% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий показатель за месяц снижается на 16 и более п.п., – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 15% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Соблюдение минимально допустимого уровня LCR.

Целевой допустимый уровень LCR – не более 3%.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий LCR за месяц не превышает 5%, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 21% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий LCR за месяц

составляет 6-10%, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 7% от ежемесячного счета за оцениваемый период;

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 21% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий LCR за месяц составляет 11% и более, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 15% от ежемесячного счета за оцениваемый период. Данное нарушение может являться основанием для одностороннего расторжения договора с Исполнителем по инициативе Заказчика.

При этом, если в течение отчетного периода были зафиксированы инциденты (события), связанные с проведением активных действий Заказчика, направленных на выполнение собственной деятельности, спрогнозировать которые Исполнитель не мог и которые привели к резкому увеличению количества поступающих обращений, то в расчете показателей SL и LCR день, в котором возникло резкое увеличение количества обращений, не учитывается. Абсолютно также не учитывается день возникновения технических сбоев в работе информационных сервисов и систем Заказчика, используемых при обслуживании обращений Исполнителем.

Соблюдение установленного уровня доступности услуг (непрерывность оказания услуг).

Услуги должны оказываться не менее чем в 99,99% от общего времени за месяц, кроме тех регламентных работ, о которых Исполнитель оповестил Заказчика не позднее, чем за 2 рабочих дня.

В случае нарушения уровня доступности услуги снижение стоимости услуг Исполнителя составляет 5% (от общей стоимости проекта в месяц). Данное нарушение может являться основанием для одностороннего расторжения договора с Исполнителем по инициативе Заказчика.

Соблюдение минимально допустимого уровня максимального времени удержания звонка.

Целевой допустимый уровень максимального времени удержания звонка – не более 60 (шестидесяти) секунд.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом среднее максимальное время удержания звонка за месяц превышает 2 (две) минуты – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Соблюдение минимально допустимого уровня FRT (время первого ответа).

Целевой допустимый уровень FRT по обращениям клиентов, поступившим по электронной почте, составляет не более 60 (шестидесяти) минут с момента поступления обращения.

По обращениям клиентов, связанным с вопросами оплаты билетов, целевой допустимый уровень FRT составляет не более 15 (пятнадцати) минут с момента поступления соответствующего обращения.

При расчете показателя FRT не учитывается время, объективно необходимое Исполнителю для запроса, получения и уточнения у Заказчика информации, документов, согласований и/или разъяснений, необходимых для подготовки ответа клиенту по существу обращения. На указанный период течение времени FRT приостанавливается и возобновляется с момента получения Исполнителем всей необходимой информации от Заказчика.

Показатель FRT применяется только в период фактической обработки обращений клиентов по существу, а именно ежедневно с 05:00 до 21:00 по московскому времени, за исключением периода Play-off.

В период Play-off показатель FRT применяется круглосуточно, 24/7.

Минимальным периодом контроля параметра FRT являются 1 (одни) сутки.

Оценка соблюдения показателя осуществляется отдельно:

- по обращениям клиентов, связанным с вопросами оплаты билетов;
- по иным обращениям клиентов, поступившим по электронной почте.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями по обращениям, не связанным с вопросами оплаты билетов, составляет 15% и более от общего количества интервалов за оцениваемый период, при этом средний показатель FRT за месяц превышает 65 минут, размер снижения стоимости услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями по обращениям, не связанным с вопросами оплаты билетов, составляет 15% и более от общего количества интервалов за оцениваемый период, при этом средний показатель FRT за месяц превышает 90 минут, размер снижения стоимости услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями по обращениям клиентов, связанным с вопросами оплаты билетов, составляет 15% и более от общего количества интервалов за оцениваемый период, при этом средний показатель FRT за месяц превышает 20 минут, размер снижения стоимости услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями по обращениям клиентов, связанным с вопросами оплаты билетов, составляет 15% и более от общего количества интервалов за оцениваемый период, при этом средний показатель FRT за месяц превышает 25 минут, размер снижения стоимости услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Процент просроченных ответов.

Целевой допустимый уровень процента просроченных ответов – не более 2%.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом процент просроченных ответов за месяц превышает 5% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом процент просроченных ответов за месяц превышает 7% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Соблюдение минимально допустимого уровня CSI/CSAT (Индекс удовлетворенности клиентов/Индекс удовлетворенности).

Целевой допустимый уровень CSI/CSAT – не менее 92%/4,6 из 5.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если уровень CSI/CSAT за месяц ниже 90% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если уровень CSI/CSAT за месяц ниже 88% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Контроль качества.

Целевой допустимый уровень по результатам контроля качества – не менее 93%.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если средние результаты контроля качества (Листы контроля качества и методом «Тайный покупатель» за месяц ниже 90% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если средние результаты контроля качества (Листы контроля качества и методом «Тайный покупатель» за месяц ниже 85% – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Соблюдение минимально допустимого уровня FCR.

Целевой допустимый уровень решенных вопросов с первого обращения – не менее 95%.

Минимальным периодом контроля параметра являются 1 (одни) сутки.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 15% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий FCR за месяц не превышает 90%, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 5% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 21% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий FCR за месяц не превышает 85%, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 7% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

Если сумма интервалов с невыполненными показателями составляет 21% и более от общего количества интервалов за период, при этом общий FCR за месяц не превышает 75%, – стоимость снижения услуг Исполнителя составляет 10% от ежемесячного счета за оцениваемый период.

**Руководитель направления по контролю
качества сервисов**



— **М.Ю. Поклад**