# ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «Исходящий Телемаркетинг»

Оглавление

[ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «Исходящий Телемаркетинг» 1](#_Toc100302563)

[**Введение** 2](#_Toc100302564)

[**Место оказания услуг:** 2](#_Toc100302565)

[**Цели и задачи проекта** 2](#_Toc100302566)

[**Информация о рынке, операторе и оказываемых услуг** 2](#_Toc100302567)

[**Объем и место оказания услуг.** 3](#_Toc100302568)

[**Условия оплаты:** 3](#_Toc100302569)

[**Условия оплаты услуг исходящего телемаркетинга** 3](#_Toc100302570)

[**Технические требования к Исполнителю** 3](#_Toc100302571)

[**Дополнительная информация (Для заполнения участником**): 4](#_Toc100302572)

**Введение**Документ описывает требования к контакт-центру исходящего телемаркетинга.

# **Место оказания услуг:**

Республика Крым и город Севастополь (Симферополь, Севастополь, Евпатория, Ялта, Керчь).

# **Цели и задачи проекта**

Целями и задачами организация «Телмаркетинга», является:

* исходящий обзвон по спискам номеров, предоставленных Оператором, и оказания по телефону консультативной помощи действующим и потенциальным абонентам Оператора с целью принятия ими положительного решения о подключении Услуг (информирование клиентов об услугах, тарифах, процедурах, акциях Заказчика, порядке и условиях подключения к сети Заказчика);
* согласно Методическими указаниями, полученными от Оператора, разработать сценарий обработки вызовов, согласовать его у Принципала;
* регистрация в системе Оператора заявки на подключение к услугам Оператора
* работа с возражениями и негативом;
* предоставление статистики и аналитики по звонкам по исходящим заявкам;
* предоставление аудиофайлов.

# **Информация о рынке, операторе и оказываемых услуг**

* ООО «КТК ТЕЛЕКОМ» - крупнейший оператор мобильной связи региона
* Оператор обладает техническим ресурсом для формирования целевых адресных компаний для исходящего прозвона, используя различные тригеры
* Продуктовое предложение для проведения телемаркетинга:
1. Основное предложение - конвергентный единый пакет услуг вязи «3 в 1»: мобильная связь, домашний интернет, цифровое ТВ, а также бесплатный Wi-Fi-роутер. Это первое комплексное предложение на услуги мобильной связи и услуг для дома. На промо период предоставляется скидка: 150 рублей/ месяц, на период первых трех месяцев, далее полная стоимость. Форма оплаты для абонента – авансовая.
2. Доп. предложение (рассматривается, если клиент отказался от конвергента) – продажа моно услуги ШПД. Также предусмотрен промопериод с дисконтом. Форма оплаты для абонента – авансовая.
* ООО «КТК ТТЕЛЕКОМ» предоставляет ШПД по технологии GPON.
* преимущества:
* тех. поддержка 24/7
* подключение услуги за 48 часов (в том числе организуем выезды день в день)
* единые стандарты обслуживания на всей территории региона
* возможность управлять услугами и оплачивать услуги через единое мобильное приложение и личный кабинет
* бесплатно предоставляем роутер, который гарантированно поддерживает передачу данных на заявленной в тарифе скорости (в т.ч. передача данных по WiFi на скорости более 600 Мбит)
* наличие розничных офисов во всех крупных городах региона
* полное описание продукта: [ссылка](https://volnamobile.ru/services/home/promo/test-drayv-domashnego-interneta-ot-volny/)

# **Объем и место оказания услуг.**

Объем работ:

Прогнозный объем подключенных заявок через канал телемаркетинг:

* 2022 г. – более 10 000 подключений
* 2023 г. – более 40 000 подключений
* 2024 г. – более 40 000 подключений

# **Условия оплаты:**

Оплата рассчитывается исходя из количества фактических активации услуг Оператора и часов работы агента.

# **Условия оплаты услуг исходящего телемаркетинга**

Вознаграждение Агента за поиск и привлечение Клиентов рассчитывается по количеству отработанных сотрудниками Агента часов в Отчетном периоде, а также по количеству Привлеченных Абонентов в Отчетном периоде и определяется в соответствие с условиями, приведенными в таблице ниже:

|  |  |
| --- | --- |
| Вознаграждение за количество отработанных часов | Дополнительное вознаграждение за каждого Привлеченного Абонента |
| Стоимость 1 рабочего часа, руб. (без НДС) | Конверсия из базы контактов, переданных в прозвон, в Привлеченных Абонентов | Доплата за каждого Привлеченного Абонента, исходя из конверсии по подключению, руб. (без НДС) |
| 200,00  | 0,50% и ниже | 1000  |
| 260,00  | 0,51% - 1% | 1000  |
| 360  | 1,01% и выше | 1000 |

# Абонент считается Привлеченным при условии заключения Абонентского договора Принципалом с Абонентом и начала фактического оказания услуг Принципала вследствие принятой Агентом заявки от данного Абонента.

# Конверсия из базы контактов считается следующим образом:

# Конверсия = Количество Привлеченных Абонентов в Отчетном периоде/ База контактов, выданных в прозвон за Отчетный период

# Контакты, переданные в прозвон Агенту за последние 7 календарных дней Отчетного месяца, учитываются в расчете конвертации «Отчетного периода», следующего за календарным месяцем.

# **Технические требования к Исполнителю**

* Предоставление телефонного номера в коде ABC;
* Предоставление телекоммуникационного доступа к сети Интернет;
* Организация и предоставление в аренду каналов связи.
* Запись диалогов. Звуковые файлы выкладываются ежедневно на ftp-сервер до 9-00 следующего дня. Формат файлов: «Дата звонка-время звонка-номер телефона-UniqID». Доступ к звуковым файлам Заказчик получает по протоколу ftp. Звуковые файлы хранятся на ftp-сервере 90 календарных дней. **Личный кабинет**
* Доступ к личному кабинету. Исполнитель осуществляет настройку и предоставляет Заказчику доступ к Личному кабинету. Личном кабинете отражена информация: Записи диалогов. Доступ к поиску и прослушке. Поиск возможен по параметрам: период, дата, время; оператор (фамилия/ID); номер телефона абонента. Параметры прослушки: отображение инициатора завершения звонка; отображение оценки абонента диалога с оператором; наличие тайминга на протяжении всего звонка; изменение скорости воспроизведения без потери качества голоса; возможность установки метки с цветовой градацией (красный, желтый, зеленый); возможность скачать аудиофайл из Личного кабинета.
* Требования к обеспечению безопасности при обработке и передачи конфиденциальной информации(в том числе и персональных данных)
с использованием открытых каналов связи, согласно действующих нормативных документов по обеспечению информационной безопасности РФ.

|  |  |
| --- | --- |
| Количество выделенных операторов для телемаркетинга |  |
| Пример конверсии исходящих звонков первого контакта в продажу |  |
| Примерные сроки запуска проекта |  |

# **Дополнительная информация (Для заполнения участником**):