«09» ноября 2020 г. № 175923-1

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

о разъяснении положений Закупочной документации

В целях удовлетворения нужд Заказчика **АО "Мосэнергосбыт"** (далее – Заказчик), Организатор закупки ― ООО «Интер РАО ― Центр управления закупками» (119435, г. Москва, ул. Б. Пироговская, д. 27, стр. 3), на основании п.3.4 Закупочной документации по открытым конкурентным переговорам в электронной форме на право заключения договора на**Лот 1: Услуги контактного центра по обработке обращений клиентов (МЭС) для нужд АО "Мосэнергосбыт"**, настоящим сообщает о разъяснении положений Закупочной документации в связи с поступившими вопросами от потенциального Участника.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Поступивший вопрос** | **Ответ Организатора** |
|  | В ТЗ указан перечень услуг: Прием и обработка входящих обращений клиентов Заказчика, обратившихся по телефону в КЦ Заказчика; Осуществление исходящего обзвона клиентов Заказчика с целью информирования, консультирования, анкетирования, сбора информации; Обработка письменных обращений клиентов Заказчика, поступивших в письменной форме через интерактивные каналы связи: e-mail, личный кабинет клиент, сообщения из чатов мессенджеров, сайта и др.Есть ли более детальная информация сколько часов (минут) выделяется на обработку входящих обращений, сколько на исходящие, а сколько на e-mail, чаты, личный кабинет?Есть ли детальная информация по количеству обращений с почасовой разбивкой? | В ТЗ указаны объемы для входящей линии.В случае необходимости в периоды спада (с 27 по 14 число месяца) выделяется необходимое количество операторов со входящей линии для осуществления исходящего обзвона. Обзвон проводится как правило от 3-х до 7-и дней до 3-х попыток на 1 клиента. Периодичность раз в месяц по каждому из проектов или по заявке. Количество задействованных операторов зависит от объемов кейсов, но не более 80% в периоды спада (в день).Обработка e-mail , ЕЛКК – при 8 ч раб. дне норма составляет 45 обращений, при 12 ч. раб. дне – 55 обращений.Чат-бот (сайт. Мессенджеры) – по 3 диалога на 1 оператора в час.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Почасовая разбивка вывода количества часов работы операторов Исполнителя в течение рабочего дня** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Период** | 8:30 | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 | Итого: |
| **Количество часов, %** | 4% | 9% | 10,5% | 10,5% | 10,5% | 9,5% | 9,0% | 9,0% | 9,0% | 7,0% | 6,0% | 4,0% | 2,0% | 100% |

 |