

ЗАДАНИЕ

за изпълнение на поръчка

„Избор на изпълнител за извършване на дейност „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги на „Алианц България Холдинг“ АД“

I. Изходни данни

1. „Алианц България Холдинг“ АД е компания, състояща се от шест акционерни дружества - самостоятелни юридически лица. Компанията участник в конкурса кандидатства с условия валидни за всички дружества от групата. При спечелване на конкурса ще бъдат сключени отделни договори при условията, с които е спечелен конкурса с всяко от дружествата, които ще имат отношение към изпълнение на услугата „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги на „Алианц България Холдинг“ АД“.

В световен мащаб групата на Алианц осигурява бъдещето на своите клиенти вече повече от 135 години като на българския пазар стъпва през 1998 г. с основната мисия - фокус към клиента. Компанията предлага разнообразни услуги в сферите на застраховане, банкиране, пенсионно осигуряване и лизинг. Със своите дигитални решения като MyAllianz, MyPension и онлайн банкиране, Алианц предоставя бърз и лесен достъп до своите услуги, съобразени с изискванията на съвременния свят. Въпреки това, тези решения не са достатъчни, за да покрият всички индивидуални и специфични нужди на клиентите. Поради тази причина, наличието на контактен център, който работи 24/7/365, е от съществено значение за подобряване на клиентското изживяване и предоставяне на персонализирана подкрепа.

За извършване на услугата, предмет на настоящата поръчка, Изпълнителят трябва да е въвел практики по привеждане на дейността в съответствие с изискванията на регламент EC 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR).

II. Пълно описание на предмета на поръчката

2. Предмет на поръчката

A.Общи изисквания

- 2.1 Предоставяне на потребителски достъп на Възложителя до кол център системата на Изпълнителя
- 2.2 Входящите обаждания се приемат през кол център система на Изпълнителя чрез телефонна линия (070013014), осигурена от Възложителя.
- 2.3 Комуникационната обезпеченост и достатъчно телефонни линии за поемане на едновременни обаждания се осигуряват от Изпълнителя. Възложителят договаря и предоставя на база съществуващ договор с локална телекомуникационна компания

- телефонен номер 070013014 и преносната среда за същия до посочена входна точка (демаркационна точка в Център за данни) на Изпълнителя.
- 2.4 Разходът за входящите и изходящи разговори ще е за сметка на Възложителя на база съществуващ договор с локална телекомуникационна компания
- 2.5 В кол център системата на Изпълнителя трябва да е имплементирана съществуващата IVR логика на Възложителя
- 2.5.1 Детайлната структура и записите на отделните менюта ще бъдат предоставени при подписване на договор
- 2.5.2 Структура на високо ниво:
- 2.5.2.1 IVR 1-во ниво – 5 линии
- 2.5.2.2 IVR 2-ро ниво – до 7 линии
- 2.5.2.3 IVR 3-то ниво – до 3 линии
- 2.6 Записите на входящите и изходящи разговори трябва да се съхраняват в Европейския съюз за период от 13 месеца
- 2.7 В кол център системата на Изпълнителя трябва да се изгради trunk връзка към партньори на Алианс България – 3 броя
- 2.8 В кол център системата на Изпълнителя трябва да се осигури препращане (forward) на получени обаждания към партньори на Алианс България – 1 брой

В. Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги

- 2.9 Обслужването ще се извършва от служители на Изпълнителя в посочена от него локация на територията на Р. България.
- 2.10 В обхвата на поръчката е приемане на телефонни обаждания, обслужване на клиенти и регистрация на претенции по щети в програмни продукти, собственост на възложителя:
- 2.10.1 Автомобилни щети
- 2.10.2 Имуществени щети
- 2.10.3 Претенции, откуп и изтекъл срок по застраховка Живот
- 2.10.4 Щети по здравно застраховане
- ➔ Възложителят ще подпомага дейността на Изпълнителя в реално време в рамките на стандартните офис работни часове посредством Teams
- 2.11 Статистиката по посочените сегменти за период 01.07.2024г. до 30.06.2025г. е както следва:

Сегмент	Брой входящи обаждания за 1 месец	Средна продължителност в минути (вх.)	Брой изходящи обаждания за 1 месец	Средна продължителност в минути (изх.)
Застраховане	4391		1619	
в т.ч. 1. Автомобилни щети	2262	4.35	632	1.81
в т.ч. 2. Имуществени щети	625	5.17	146	3.04
в т.ч. 3. Претенции, откуп и изтекъл срок по застраховка Живот	29	3.09	11	2.46
в т.ч. 4. Здравно застраховане - претенции	1476	2.45	830	1.22

- 2.12 Услугата трябва да гарантира 24/7/365 обслужване на дейностите, предмет на поръчката при спазване на следните нива на услуга:
- 2.12.1 SLA с нива и време за реакция, осигуряващи наличност 99.999: време за реакция в случай на технически затруднения в достъпа и употребата на услугата - 15 мин.; време за отстраняване на повредата - 8 часа;
 - 2.12.2 Контактен център на Изпълнителя предоставя телефонни линии на разположение 24/7
 - 2.12.2.1 <3% Норма на пропуснати разговори
 - 2.12.2.2 <20 секунди - средна скорост на отговор (средно време за връзка с оператор след поздравителното съобщение)
 - 2.12.2.3 >80% от обажданията получават отговор в рамките на 20 секунди (средно време за реакция след поздравителното съобщение)
 - 2.12.2.4 след пропуснато обаждане операторът осъществява повикване на клиента в рамките на 3 минути
 - 2.12.3 Разглеждане на оплаквания
 - 2.12.3.1 Постъпилите оплаквания при Застрахователя се изпращат до Изпълнителя в рамките на 24 часа от получаването им.
 - 2.12.3.2 Писмен отговор на оплакванията се изготвя от Изпълнителя изпраща на Възложителя в рамките на 3 работни дни.
 - 2.12.3.3 Изпълнителят гарантира по-малко от 5% оплаквания спрямо общ брой обслужени клиенти.
- 2.13 Системата на изпълнителя следва да разполага с разработена функционалност за поставяне на маркер след приключен разговор, който ще се използва за разграничаване на отделните типове входящи обаждания (общ въпрос, регистрация на претенция, справка и т.н.)
- 2.14 Възможност за интеграцията със системи на възложителя, подаващи информация за статус на клиента и използвани от него услуги.
- 2.15 Да има възможност за прехвърляне от един оператор към друг, независимо в коя опашка са регистрирани, с видимост кой е свободен. Възможност за прехвърляне и към номер извън Кол центъра, независимо дали са предварително регистрирани в системата (напр. мобилни);
- 2.16 Изпълнителят следва на ежедневна база автоматично да подготвя и изпраща файл по образец на възложителя, съдържащ данни за обажданията през предходните 24 часа във връзка с проучване удовлетвореността на клиентите и има следната структура на високо ниво. Структурата и логиката ще бъдат предоставени при сключване на договор.
- 2.16.1 Едно обаждане един ред
 - 2.16.2 Таблицата съдържа 95 колони, значителната част или не се попълват или се попълват с константни стойности
 - 2.16.3 Основните променливи са:
 - 2.16.4 Дата на обаждане
 - 2.16.5 Обобщаване на ниво входящ телефонен номер (при повторемост на обажданията при определена логика се агрегират)
 - 2.16.6 Обозначаване на опашката, при която разговорът е приключил
 - 2.16.7 Код/идентификатор на оператор приключил разговор

- 2.16.8 Посочване на други променливи данни предоставени от възложителя в зависимост от опашката (напр. имейл на case owner или case escalation)
- 2.16.9 Възложителят ще се ангажира с предоставяне на подкрепа, относно обучения на операторите , работещи по IVR менюта на Възложителя
- 2.16.10 За предимство ще се счита, ако системата да разполага с функционалност за разпознаване на емпатия.
- 2.16.11 За предимство ще се счита, ако системата да разполага с механизъм за идентификация на обаждания се.

С.Предоставяне на достъп до кол център системата на Изпълнителя от страна на служители на Възложителя

- 2.17 Изпълнителят трябва да предостави достъп до кол център системата на около 25 служителя на Възложителя с оглед приемане на обаждания (вкл. изходящи) по IVR менюта, които ще останат за обслужване при Възложителя.
 - 2.17.1 Част от достъпите са предназначени за служители, които ще ползват единствено справочни функции или изходящи обаждания.
 - 2.17.2 Служителите следва да имат достъп в реално време до разговорите и стандартни справочни функции. Този достъп следва да се регламентира на ниво IVR меню поради GDPR изисквания
- 2.18 За правилното администриране на потребителите с достъп до системата, Изпълнителят трябва да предоставя информация 2-а пъти год. на възложителя относно активните потребители в системата и системна информация на изпълнените от тях действия.
- 2.19 Достъпът на служителите на Възложителя трябва да се осъществява през URL адрес, като не се допуска инсталация на приложения в среда на Възложителя (използваната call center среда се изисква да е web базирана).
- 2.20 Изпълнителят се ангажира с обучение на служителите, на които е предоставен достъп до системата на Изпълнителя
- 2.21 Потребителите следва да имат достъп до dashboard, от който да може да се следят в реално време зададените KPI, разделени по опашки с оглед спазване на GDPR изисквания

3. Цена

№	Вид дейност
1.	Първоначална цена за спецификация, конфигурация, запис, интегриране на гласови съобщения, оборудване, имплементиране и обучение
2.	Фиксирана месечна цена за услугата 24/7/365 с включени до 22 000 (двадесет и две хиляди) минути входящи и изходящи разговори
2.1.	Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги при SLA на предоставяната услуга 99.999

2.2.	Предоставяне на достъп до кол център системата на Изпълнителя от страна на служители на Възложителя
3.	Цена на минута входящи и изходящи разговори извън включените в месечния абонамент
4.	Цена на предоставен 1 Акаунт за служител на Възложителя
5.	Възможност на системата за разпознаване на емпатия

3.1 Качество

3.1.1 При извършване на услугата, Изпълнителят да разполага с подходяща техника и система за изпълнение на възложените дейности.

3.1.2 При извършване на услугата, Изпълнителят или негови длъжностни лица, да бъдат с необходимите умения, познания, опит и практика за точното и изпълнение.

3.1.3 За извършване на услугата Изпълнителят трябва да е регистриран като администратор на лични данни.

3.1.4 За извършване на услугата Изпълнителят трябва да разполага с валиден сертификат ISO27001 за информационна сигурност.

3.1.5 При предоставянето на услугата, Изпълнителят и неговите служители трябва да проявяват необходимата грижа и да предотвратяват всякакво изтичане на информация.

3.1.6 При извършване на услугата, в случай, че не бъдат спазени договорените споразумения за ниво на обслужване от Изпълнителя или негови длъжностни лица, същият ще носи финансова отговорност.