Раздел IV документации

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по мониторингу индекса NPS клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний-конкурентов

В рамках оказания Услуг по Договору Исполнитель обязуется совершить действия по мониторингу индекса NPS клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний-конкурентов как более подробно указано в настоящем Техническом задании (далее – «Услуги»).

1. Термины и определения:

- Анкета – инструмент Исполнителя в рамках оказания Услуг по Договору, документ, утвержденный Заказчиком.
- Точка контакта: совместное упоминание по тексту следующих терминов: Колл-центр 1 линия, Колл-центр 2 линия, входящий теле/ТВ маркетинг (ВТМ), Обслуживание в офисе, Офис продаж, Техники сервиса, Техники подключения, Действующие клиенты, исходящий теле/ТВ маркетинг (ИТМ), Группа поддержки продаж, Агенты продаж.
- Колл-центр 1 линия – обращение клиента в колл-центр для получения консультации по вопросам тарифов, начисления денежных средств и т.д.;
- Колл-центр 2 линия – обращение клиента в колл-центр компании для решения технических проблем;
- Входящий теле/ТВ маркетинг (ВТМ) – обращение клиента в колл-центр компании с целью узнать информацию об условиях подключения;
- Обслуживание в офисе – обращение клиента в офис компании для консультации и(или) для решения каких-либо проблем;
- Продажи в офисе – посещение клиентом офиса компании с целью заключить договор и (или) узнать информацию об условиях подключения;
- Техники сервиса – посещение клиента специалистами компании для устранения технических неполадок;
- Техники подключения - посещение клиента специалистами компании для подключения (ШПД, ПТВ и т.д.);
- Точка контакта "Действующие клиенты" – клиенты, не пользующиеся точками контакта более полугода;
- Исходящий теле/ТВ маркетинг (ИТМ) – обращение представителей компании к клиенту по телефону с предложением заключить договор и т.д.;
- Группа поддержки продаж - обращение представителей компании к клиенту по телефону с предложением о посещении его мастером компании для подключения (ШПД, ПТВ и т.д.);
- Агенты продаж – юридические лица и ИП, заключившие с оператором связи агентский договор (поручение – заключение от имени и по поручению оператора связи договоров оказания услуг связи с потенциальными клиентами).
- Колл-центр Исполнителя — специализированная организация или выделенное подразделение Исполнителя, осуществляющая анкетирование, информирование и т.д. по голосовым каналам связи в рамках оказания Услуг по Договору.
- Этап клиентского пути (этап пути) - различный набор действий, которые совершает лицо, чтобы приобрести продукт или воспользоваться услугой: выбор

оператора связи/провайдера, подключение, пользование, отказ от услуг/продукта (заключение/действие/ расторжение соответствующего договора) и т.п.

- Этап оказания Услуг (Этап) – период оказания Услуг в рамках срока оказания Услуг по Договору в соответствии Техническим заданием.
- РД – Региональная дирекция
- ККФУ – крупные клиенты федерального уровня
- ПТВ - платное телевидение
- РФ - региональный филиал
- ШПД - широкополосный доступ в интернет
- 3К - крупные корпоративный клиенты
- NPS (Net Promoter Score) - индекс потребительской лояльности.
- TD (Top-Down) Метод измерений Сверху-Вниз - замеры на небольшой выборке, отложенные по времени.
- BU (Bottom-Up) - Метод измерений Снизу-Вверх – замеры на большой выборке в режиме максимально приближенном к реальному времени по конкретным точкам клиентского опыта.
- MVNO (Mobile Virtual Network Operator) - виртуальный оператор сотовой связи.
- CSI (Customer Satisfaction Index) - индекс удовлетворенности клиентов.
- CSat (Customer Satisfaction Index) - индекс удовлетворенности клиентов.
- CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing) – методика онлайн опросов.
- Best effort - валидные контакты на которые возможна отправка email, совершение звонка.

2. Цель исследования:

Оценить показатели NPS клиентов ПАО «Ростелеком» в сравнении с конкурентами в сегментах физических и юридических лиц и определить факторы, влияющие на уровень их лояльности, разработать рекомендации для Заказчика, направленные на повышение позиций по уровню NPS на рынке телекоммуникационных услуг РФ.

3. Задачи исследования (в рамках оказания Услуг по Договору)

3.1. Оценить удовлетворенность и лояльность пользователей B2B 3К (Крупные Корпоративные Клиенты B2B/B2G1) ПАО «Ростелеком» методом Top-Down в динамике с 2022г, выявить основные причины удовлетворенности и недовольства, а также детальные причины (в разбивке по ~70 категориям).

- Метод сбора данных – CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing), анкета порядка 10 минут. 1 анкета содержит до 3х открытых вопросов, требующих кодировки и обработки, а также форму обратной связи.
- Выборка формируется по базе Заказчика по принципу best effort .

Целевая аудитория: юридические лица сегмента 3К, действующие пользователи (юридические лица) услуг Ростелекома, лица принимающие решения по услугам связи, а также операционные контакты (контактное лицо, общающееся с представителем ПАО «Ростелеком» для решения вопросов, связанных с оказанием телекоммуникационных услуг в организации. Операционный контакт, например, может быть техническим специалистом, бухгалтером, юристом и т. п.) Детализация до

уровней: Россия/7 РД/65РФ (данные предоставляются на уровне каждого РФ, далее агрегируются на уровне РД и России) в разрезе сегментов / подсегментов. При анализе должно применяться взвешивание с целью приведения данных исследования к фактическому распределению клиентов в каждом регионе.

- При анализе должны учитываться ретроспективные данные за 2022/2023/2024/2025 г. (передаются заказчиком в отчете в виде презентации PowerPoint по email).
- Сроки проведения полей (опросов Клиентов):

- октябрь- ноябрь 2026 года;
- апрель – май 2027 года,
- октябрь- ноябрь 2027 года;
- апрель – май 2028 года.

3.2. Оценить удовлетворенность пользователей B2B ККФУ (крупных клиентов федерального уровня) методом Top-Down в динамике с 2022г, выявить основные и детальные причины удовлетворенности и недовольства.

- Метод сбора данных – CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing), анкета порядка 10 минут. 1 анкета содержит до 3х открытых вопросов, требующих кодировки и обработки, а также форму обратной связи.
- Выборка формируется по базе Заказчика по принципу best effort.
- Целевая аудитория: юридические лица сегмента ККФУ, действующие пользователи услуг Ростелекома, ЛПР по услугам связи и операционные контакты.
- Детализация до уровней: Россия/ 8 РД/ в разрезе сегментов / подсегментов. При анализе должно применяться взвешивание с целью приведения данных исследования к фактическому распределению компаний в каждом регионе.
- При анализе должны учитываться ретроспективные данные за 2022/2023/2024/2025 г. (Заказчик передает сравнительный анализ результатов, основанный на прошлых результатах измерений).
- Сроки проведения полей (проведения опросов):

- октябрь- ноябрь 2026 года;
- апрель – май 2027 года,
- октябрь- ноябрь 2027 года;
- апрель – май 2028 года.

3.3. Требования к объёму выборки: Для обеспечения статистической надёжности результатов и возможности построения отчётности в разрезах, указанных в п. 3.1 и 3.2, Исполнитель обязан обеспечить завершение не менее следующих количеств анкет (интервью) в рамках каждой волны исследований (каждый этап):

- для сегмента 3К – не менее 1500 (одна тысяча пятьсот) завершённых анкет;
- для сегмента ККФУ – не менее 100 (ста) завершённых анкет

4. Требования к отчетности

4.1. Исполнитель признает, что отчетные материалы (результаты оказания Услуг) имеют коммерческую ценность и являются собственностью Заказчика и могут быть использованы только так, как указано в Договоре. Исполнитель так же соглашается не копировать, продавать или распространять любые сведения, содержащиеся в отчетных материалах другой стороне.

4.2. Отчётные материалы по результатам оказания Услуг, предоставляются Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней по окончании по каждого Этапа оказания Услуг по Договору и включают:

- Полный отчет в формате MS Power Point, в детализации до региона (РФ) и согласованных с Заказчиком срезах (подразумевает в т.ч. приоритизацию различных факторов работы компании Заказчика и создание тепловой карты (графическое представление точек контакта с их приоритизацией), с основными выводами и рекомендациями; кросс-таблицы в электронном виде в формате MS Excel; массив с ответами.
- Выводы и рекомендации должны соответствовать специфики бизнеса телекоммуникационных компаний и компании Заказчика.
- В отчете должен присутствовать анализ всех причин флуктуаций и длительных стагнаций показателей (NPS, CSI, удовлетворенность точками контакта, любым другим изменением мнения клиентов).
- Все гипотезы, возникающие в момент составления отчета должны быть подтверждены данными в графическом сопровождении, предоставлением всего массива данных с ответами респондентов, участвующих в исследовании.
- Каждый вывод и рекомендация должны быть подтверждены данными и графическим оформлением предоставлением всего массива данных с ответами респондентов, участвующих в исследовании.
- Анализ предполагает сравнение с данными индекса NPS, NPS KAM, собираемости (процента отношений к исходной базе рассылки) предшествующих замеров (будут предоставлены Заказчиком), в согласованных с Заказчиком разрезах.
- Запросы Заказчика по дополнительной отчетности в рамках проведенных исследований, выходящей за рамки Технического Задания, возможны в неограниченном количестве.
- Ответ на запросы Заказчика предоставляется Исполнителем не позднее 24 часов после поступления запроса, при необходимости предоставления данных.
- Презентации результатов исследований поводятся очно в офисе Заказчика и/или дистанционно по согласованию с Заказчиком.

4.3. Еженедельные отчётные материалы включают в себя отчёт о полевом контроле (сколько интервью проконтролировано, удалено, причины удаления и т.п.) по утвержденному с Заказчиком формату за месяц до проведения полей. Срок и порядок предоставления еженедельного отчета в формате, указанном Заказчиком.

4.4. Ежедневные отчётные материалы включают в себя отчёт о достижимости (кол-во завершенных анкет и кол-во незавершенных анкет) в формате массива данных Microsoft Excel. Срок и порядок предоставления - ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск. вр.

4.5. В периоды оказания услуг проведение полей ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск.вр. в рамках опроса B2B 3К требуется формирование и предоставление ежедневного отчета по прохождению опросов до клиентов в формате, указанном Заказчиком. Срок и порядок предоставления ежедневного отчета ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск. вр.

5. Прочие требования

5.1. Цена Договора состоит из стоимости всех услуг, указанных в настоящем Техническом задании, включая, но не ограничиваясь:

- разработка материалов (анкета, квотное задание, техническое задание), позволяющее провести опрос целевой аудитории.
- подготовка материалов, необходимых для контроля оказания услуг и исследований, привлеченных Заказчиком.
- разработка и программирование анкеты, поиск и опрос респондентов, ввод данных, контроль качества, подготовку массива исходных данных в SPSS/Excel в согласованном с Заказчиком формате, анализ данных, подготовку отчета PowerPoint и таблиц Excel, презентацию результатов исследования, отчетность по ad-hoc запросам, а также прочие не упомянутые услуги по Договору, связанные с исполнением обязательств в рамках предмета Договора.

Возможно использование AI (Искусственный интеллект) для автоматического кодирования барьеров и драйверов с целью сокращения времени и улучшения качества обработки ответов на открытые вопросы.

6. Прочие критерии качества исследования (оказания Услуг по Договору):

6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику методику, логику и формулы взвешивания с учетом распределения по городам/регионам. По результатам, рассчитывается эффективность взвешивания перед каждой волной исследования.

6.2. Кросс-таблицы (готовые таблицы по каждой РД) в формате Excel со всеми вопросами из анкеты в основных разбивках (клиенты, РФ, Tier-1 (операторы связи) города и РФ, клиенты в разбивке по сроку жизни и дополнительные разрезы – по согласованию) по каждому этапу.

6.3. Выгрузка массива данных завершённых интервью с ответами на все вопросы анкеты в объеме, установленном в Техническом задании по каждому этапу.

6.4. По дополнительному письменному запросу Заказчика (не ограниченное количество раз в рамках каждого этапа) – результаты всех незавершённых интервью со всеми ответами, которые успел дать респондент.

6.5. Итоговая полевая отчётность (отчетность по опросам клиентов) в рамках каждого этапа в разбивке по основной и бустовой (дополнительной) выборке, для основной выборки – в разбивке по клиентам Заказчика и конкурентам: количество завершённых и незавершённых интервью, статистика по причинам недозвона. Предоставляется в виде отчета PowerPoint, excel в течении 30 (тридцати) календарных дней.

7. Список третьих лиц, которые могут быть привлечены Исполнителем к оказанию Услуг по настоящему Договору:

- Исполнитель вправе привлекать соисполнителей (субподрядчиков) только при условии их предварительного письменного согласования с Заказчиком.
- Согласование кандидатур соисполнителей осуществляется в следующем порядке:
- Исполнитель направляет Заказчику информацию о планируемом соисполнителе (наименование, юридический адрес, ИНН, опыт аналогичных проектов, состав команды) не позднее чем за 10 рабочих дней до даты предполагаемого начала работ с его участием.
- Заказчик в течение 5 рабочих дней согласовывает соисполнителя либо направляет мотивированный отказ.
- Дополнительно все привлекаемые соисполнители подлежат обязательной проверке Службой безопасности Заказчика в порядке, установленном внутренними

регламентами Заказчика. Заказчик вправе отказать в согласовании соисполнителя по результатам проверки СБ без раскрытия причин.

- В случае замены соисполнителя в ходе исполнения Договора процедура согласования повторяется.

8. Проектная команда

Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора Исполнитель обязуется сформировать Проектную команду по каждому этапу, отвечающую за выполнение обязательств по Договору, состоящую из специалистов со следующим функционалом: руководитель проекта, менеджер, аналитик. Состав Проектной команды может быть расширен Исполнителем.

Список сотрудников Исполнителя – членов Проектной команды по каждому этапу, с указанием ФИО, должности, функциональных обязанностей в рамках исполнения обязательств по Договору направляется Заказчику по электронной почте не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения согласовывает его либо в тот же срок направляет мотивированный отказ от согласования (в целом либо по отдельным кандидатам) с указанием на несоответствия требованиям Договора и т.д.

В случае замены члена Проектной команды, Исполнитель обязуется уведомить Заказчика и согласовать с ним кандидатуру нового члена Проектной команды не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты такой замены и проинформировать о новом члене Проектной команды и согласовать его кандидатуру в соответствии с настоящим пунктом Договора.

9. Сроки оказания Услуг по Договору. Этапы оказания Услуг:

<table>
<tr><th rowspan="2">Этап</th><th colspan="2">Услуги</th><th colspan="2" rowspan="2">Выборка</th><th rowspan="2">Этапы и периоды опросов клиентов</th></tr>
<tr><th></th><th>Целевая аудитория</th></tr>
<tr><td rowspan="5">I</td><td rowspan="5">NPS TD ККФУ</td><td rowspan="5">Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты</td><td>Сбор данных по принципу best effort, 3 круга</td><td>1 волна</td><td rowspan="5">с даты заключения договора до 30.11.2026, (период проведения опросов клиентов с 01.10.2026 по 30.11.2026)</td></tr>
<tr><td>Менеджмент и координация</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>Обработка данных</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>Анализ данных и отчетность</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>Дополнительная аналитика</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td rowspan="5">II</td><td rowspan="4">NPS TD 3К</td><td rowspan="4">Крупные корпоративные клиенты (3К) Ростелекома, ЛПР и операционные контакты</td><td>Сбор данных по принципу best effort, 3 круга</td><td>1 волна</td><td rowspan="5">01.12.2026 - 31.05.2027, (период проведения опросов клиентов 01.04.2027 - 31.05.2027)</td></tr>
<tr><td>Менеджмент и координация</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>Обработка данных</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>Анализ данных и отчетность</td><td>1 волна</td></tr>
<tr><td>NPS TD ККФУ</td><td>Крупные корпоративные клиенты</td><td>Сбор данных по принципу best effort, 3 круга</td><td>1 волна</td></tr>
</table>

		федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
III	**NPS TD ККФУ**	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	01.06.2027-30.11.2027 (период проведения опросов клиентов 01.10.2027 - 30.11.2027)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
IV	**NPS TD ЗК**	Крупные корпоративные клиенты (ЗК) Ростелекома, ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	01.12.2027 - 31.05.2028 (период проведения опросов клиентов 01.04.2028 - 31.05.2028)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
	NPS TD ККФУ	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	

10. Начальная максимальная стоимость услуг

Начальная максимальная стоимость услуг указана в Приложении к ТКП участника_ для заполнения (файл Excel).