



# Сервизория

## Система по управлению клиентским опытом СПЕКТРА

### 1.1 Коробочное решение

Этап	Вид работ и краткое описание	Комментарий	Количество	Стоимость за единицу	Итого, без НДС (за 12 мес.)	Комментарии
------	------------------------------	-------------	------------	----------------------	-----------------------------	-------------

Подключение	<p><b>Подключение системы включает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NPS/CSI-опрос клиентов с помощью QR-кода, размещенного на наклейке/флаере: подключение анкетной формы, формирование QR-кодов для опроса</li> <li>- административная панель (личный кабинет со статистикой/аналитикой, анкетами опросов)</li> <li>- активатор позитивных отзывов на ЯндексКартах, 2GIS:</li> <li>- архив отзывов с выгрузкой в формат Excel.</li> </ul> <p><b>Администрирование:</b> ежемесячная поддержка системы, технический контроль работоспособности (обеспечение бесперебойной работы, защита от вирусов и взлома, хранение анкет на сервере и резервное копирование); сервисное сопровождение проекта.</p>	Ежемесячно	12	1,800р.	21,600р.	стоимость за 1 локацию
Итого за год, без НДС					21,600р.	

## 2.1 Кастомная разработка

Этап	Вид работ и краткое описание	Комментарий	Количество	Стоимость за единицу	Итого, без НДС	Комментарии
------	------------------------------	-------------	------------	----------------------	----------------	-------------

<p><b>Кастомизация системы</b></p>	<p><b><u>Конфигурация системы включает:</u></b> настройка функционала системы с административной панелью под Заказчика (личные кабинеты для доступа к панели (для всех задействованных лиц), уровни доступа и разделение по ролям на проекте, настройка прав пользователей).</p> <p><b><u>Кастомизация системы:</u></b> - <b>разработка дизайна анкеты-опросника</b> (согласно ТЗ Заказчика: дизайн + верстка + программирование) для сбора обратной связи от клиентов; - <b>разработка и реализация системы отчетности</b> (удобный интерфейс просмотра и фильтрации всей собранной в системе информации - on-line статистика (фильтры, дашборды, графики-динамика, таблицы, сводная статистика и т.д. - результаты опросов в графическом и табличном виде, с детализацией до уровня индивидуальных ответов); архив анкет и отзывов с выгрузкой в формат Excel. - <b>необходимое для работы сети количество личных кабинетов;</b></p>	<p>Единоразовый платеж</p>	<p>1</p>	<p>186,000</p>	<p><b>186,000</b></p>	<p>Стоимость может варьироваться в зависимости от ТЗ</p>
------------------------------------	--	----------------------------	----------	----------------	-----------------------	--

	<p>- <b>ролевая модель пользователя</b> (для каждой роли настроены: уровень полномочий по работе с функционалом платформы и отчетностью, уровень доступа к данным, набор и глубина отображаемых отчетов, возможность работы с данными; дифференциация доступов согласно иерархии);</p> <p>- <b>система Тикетов:</b> информирования ответственного сотрудника об отзыве, обработка полученных отзывов в разрезе платформы, возможность отвечать клиентам из системы + тайминг;</p>					
--	---	--	--	--	--	--

## 2.2 Каналы сбора обратной связи

	<p>Модуль <b>SMS / EMAIL</b> (опросы SMS to CAWI и Email to CAWI):</p> <p>- подключение анкетной формы;</p> <p>- настройка триггеров для отправки сообщений;</p> <p>- формирование ссылок для опроса;</p> <p>- подключение и настройка дашбордов, фильтров, графиков, детализированных отчетов.</p>	Единоразовый платеж	1	105,600	<b>105,600р.</b>	
		Трафик SMS	1	5.2	<b>5.2</b>	
		Трафик E-mail	1	2	<b>2</b>	

Каналы сбора обратной	<p>Модуль сбора отзывов с картографических сервисов, отзывов и социальных сетей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор и управление отзывами от реальных клиентов с интегрированных платформ;</li> <li>- тегирование отзывов для удобной классификации;</li> <li>- возможность отвечать клиентам на оставленный комментарий, не выходя из системы (для подключенных источников). Для не подключенных источников - переход по ссылке на прямой комментарий;</li> <li>- редактируемые шаблоны ответов клиентам из системы;</li> <li>- автоответ при позитивной оценке;</li> <li>- возможность оспорить некорректные отзывы;</li> </ul>	Единоразовый платеж	1	234,000	<b>234,000р.</b>	
	<p>Модуль сбора обратной связи с помощью <b>роботизированного КЦ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- написание текста алгоритма речевых блоков (речевки и их последовательности, комментарии) на</li> </ul>	Единоразовый платеж	1	223,800	<b>223,800р.</b>	

<b>связи клиентов</b>	<p>последовательность применения), на основании полученных от Заказчика документации и записей разговоров;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- запись фраз для алгоритма автоматических вызовов при помощи диктора;</li> <li>- настройка логики работа по согласованию с Заказчиком;</li> <li>- подключение и настройка дашбордов, фильтров, графиков, детализированных отчетов;</li> </ul>	<p>Трафик*</p> <p><small>*без учета трафика телефонии</small></p>	<p>1 минута</p>	<p>от 3,5 - 5,5</p>	<p><b>от 3,5 - 5,5</b></p>	<p>Стоимость за минуту варьируется в зависимости от объема трафика</p>
	<p>Модуль сбора обратной связи с помощью <b>Чат-бота в Telegram:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка бота согласно ТЗ заказчика, настройка инструмента;</li> <li>- настройка логики работа по согласованию с Заказчиком;</li> <li>- наполнение базы данных;</li> <li>- подключение функционала формирования отчетов и визуализация данных.</li> </ul>	<p>Единоразовый платеж</p>	<p>1</p>	<p>165,000</p>	<p><b>165,000р.</b></p>	

	<p>Модуль сбора обратной связи от клиентов с помощью <b>QR-кода</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подключение анкетной формы;</li> <li>- подготовка уникальных QR-кодов для каждой локации;</li> <li>- дизайн под бренд-бук Заказчика наклейки/флаера/баннера и т.п. для размещения QR-кода;</li> <li>- подключение анкетной формы, настройка активатора позитивных отзывов на ЯндексКартах, 2GIS;</li> <li>- подключение и настройка дашбордов, фильтров, графиков, детализированных отчетов.</li> </ul>	Единоразовый платеж	1	112,200	<b>112,200р.</b>	
--	---	---------------------	---	---------	------------------	--

## 2.3 Сопровождение программного обеспечения

<b>Администрирование</b>	Ежемесячная полная поддержка системы: технический контроль работоспособности (обеспечение бесперебойной работы, защита от вирусов и взлома, хранение анкет на сервере и резервное копирование, проведение регулярных проверок безопасности системы); email уведомления для сотрудников, работающих в системе; выделенный менеджер для поддержки проекта (консультации по работе системы и по вопросам дальнейшего развития), поддержка в планировании новых функций и улучшений.	Ежемесячно	12	от 27 000р.	Стоимость может варьироваться в зависимости от функционала и количества подключенных каналов сбора обратной связи
--------------------------	--	------------	----	-------------	---

## 2.4 Дополнительные виды работ

<b>Интеграция с системами</b>	Интеграция платформы с системой заказчика через API * Способ интеграции с системами заказчика/опроса клиента согласуется дополнительно	Единоразовый платеж	1	от 99 360р.	Стоимость зависит от системы Заказчика
-------------------------------	---	---------------------	---	-------------	--



Мультиязыч ность	Функционал перевода страницы с аналитическими данными и статистикой на английский язык	Единоразовый платеж	1	50,250	50 250 p	
---------------------	--	------------------------	---	--------	----------	--