



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	Подключение системы включает: - NPS/CSI-опрос клиентов с помощью QR-кода, размещенного на наклейке/флаере: подключение анкетной формы, формирование QR-кодов для опроса - административная панель (личный кабинет со статистикой/аналитикой, анкетами опросов) - активатор позитивных отзывов на ЯндексКартах, 2GIS: - архив отзывов с выгрузкой в формат Excel. Администрирование: ежемесячная поддержка системы, технический контроль работоспособности (обеспечение бесперебойной работы, защита от вирусов и взлома, хранение анкет на сервере и резервное копирование); сервисное сопровождение проекта.	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
------	------------------------------	-------------	------------	----------------------	----------------	-------------

Кастомизация системы	<p>Конфигурация системы включает: 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>Кастомизация системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка дизайна анкеты-опросника (согласно ТЗ Заказчика: дизайн + верстка + программирование) для сбора обратной связи от клиентов; - разработка и реализация системы отчетности (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. - необходимое для работы сети количество личных кабинетов; 	Единоразовый платеж	1	186,000	186,000	Стоимость может варьироваться в зависимости от ТЗ
-----------------------------	--	---------------------	---	---------	----------------	---

<p>- ролевая модель пользователя (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>- система Тикетов: 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 SMS / EMAIL (опросы SMS to CAWI и Email to CAWI):</p> <ul style="list-style-type: none"> - подключение анкетной формы; - настройка триггеров для отправки сообщений; - формирование ссылок для опроса; - подключение и настройка дашбордов, фильтров, графиков, детализированных отчетов. 	Единоразовый платеж	1	105,600	105,600р.	
	Трафик SMS	1	5.2	5.2	
	Трафик E-mail	1	2	2	

Каналы сбора обратной	Модуль сбора отзывов с картографических сервисов, отзывиков и социальных сетей: - сбор и управление отзывами от реальных клиентов с интегрированных платформ; - тегирование отзывов для удобной классификации; - возможность отвечать клиентам на оставленный комментарий, не выходя из системы (для подключенных источников). Для не подключенных источников - переход по ссылке на прямой комментарий; - редактируемые шаблоны ответов клиентам из системы; - автоответ при позитивной оценке; - возможность оспорить некорректные отзывы;	Единоразовый платеж	1	234,000	234,000р.	
	Модуль сбора обратной связи с помощью роботизированного КЦ: - написание текста алгоритма речевых блоков (речевки и их последовательности применения) по	Единоразовый платеж	1	223,800	223,800р.	

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

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

2.3 Сопровождение программного обеспечения

Администрирование	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

Интеграция с системами	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
------------------------	---	---------------------	---	-------------	--

Мультиязычность	Функционал перевода страницы с аналитическими данными и статистикой на английский язык	Единоразовый платеж	1	50,250	50 250 р	
-----------------	--	---------------------	---	--------	-----------------	--