

EGYÜTTMŰKÖDÉSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről a

(1) **PHOTEL ZRT.** (székhelye: 7100 Szekszárd Alkotmány u. 17., cégjegyzékszáma: 17-09-004563, adószáma: 12909092-2-17, bankszámla száma: MKB Bank Nyrt. 10300002-20194224-00003285, képviselő: Lakatos Zsolt vezérigazgató), a továbbiakban „**Szolgáltató**”

másrészről a

(2) **Magyar Lóversenyfogadást-szervező Kft.** (székhelye: 1101 Budapest, Albertirsai út 2-4. Postacím, levelezési cím: 1101 Budapest, Albertirsai út 2-4., Adószám: 10929001-1-42 Községi adószám: HU10929001, Cégjegyzékszám: 01-09-264257 képviselő: Pécsi István ügyvezető igazgató, a továbbiakban „**Megbízó**”

továbbiakban együttesen, mint „Felek” között az alábbi feltételekkel:

1. A megállapodás tárgya

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet a Megbízó számára. Telefonos ügyfélszolgálati vonalon kezeli a szolgáltatással kapcsolatos bejövő és kimenő kontaktusokat és rögzíti a Szolgáltató által használt rendszerekbe. Ügyfélkezelés az alábbi témakörökben történik:

- Információnyújtás
- Ügyfélszolgálati kérdések
- Műszaki segítségnyújtás, Hibabejelentések kezelése

A továbbiakban „Projekt” név alatt szerepel.

2. A Projekt részletes leírása

2.1. A megbízás teljesítése a Megbízó által kívánt módon, a Felek által kidolgozott és közösen elfogadott, jelen szerződésben és 1. sz. mellékletében meghatározott módon történik, amely ellenében Megbízó az 2. sz. melléklet szerinti szolgáltatási díjakat fizeti.

2.2. Feladat-és folyamat menedzsment

2.2.1. Bejövő kontaktus-kezelés

Szolgáltató vállalja, hogy a Megbízó által biztosított **06-(1)-433-0548**-as és **06-(1)-433-0549**-es telefonszámokra beérkező hívásokat megválaszolja az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási szint - és a Megbízó által meghatározott minőségi elvárásokat (kommunikáció és nyilvántartási fegyelem) (ún. „KPI”) fegyelembe véve.



2.2.2. Kimenő kontaktusok kezelése

Szolgáltató vállalja, hogy kimenő hívásokat (vagy egyéb nem hívás-alapú kontaktusok) bonyolít az alábbi esetekben:

- Üzenethagyók visszahívása
- Csúcsidőszakokban nem ügyfélszolgálati szinten kezelt, de élőhangos operátorok által tájékoztatott ügyfelek visszahívása, amennyiben szükséges.
- Kimenő értékesítési kampányok bonyolítása – a Megbízó külön megrendelése esetén
- Ügyfél-elégedettség mérés – a Megbízó külön megrendelése esetén
- Megbízó külön megrendelésére indított adattisztítás, vagy egyéb adatpontosításhoz köthető hívások, melyek elszámolása, megállapodás szerint külön díj ellenében bonyolítható.

2.3. Technikai rendszerek biztosítása

2.3.1. Szolgáltató vállalja, hogy biztosítja a szolgáltatás ellátásához szükséges telekommunikációs rendszert: telefonközpontot, hangrögzítő rendszert, illetve csatlakoztatási lehetőséget a Megbízó saját telefonvonalainak befogadására.

2.3.2. Szolgáltató a beérkezett hívásokat IVR (beválasztós menürendszer) útján fogadja, melyet a megfelelő menüpont kiválasztása után élő operátoros rendszerbe továbbítja. A Megbízó az IVR menürendszer változtatásának jogát fenntartja. Ezen kívül a Szolgáltató az alábbi automata kommunikációt biztosítja:

- üzemidőn kívül: hangbemondás (a nyitvatartási idő megjelölésével) és üzenethagyási lehetőség
- Műszaki hiba esetén IVR üzenet felhelyezése, a hibáról és az elhárítás várható időtartamáról
- Hírközlés, központi tájékoztatás: Lovi kérésére IVR üzenet felhelyezése

2.3.3. Szolgáltató vállalja, hogy a beszélgetések irányításához (scripting), a kimenő és bejövő kontaktusok csatorna-típusának, céljának és számának rögzítéséhez saját kontaktuskezelő szoftverét használja. Az ügykezelést és hibajegykezelést a Megbízó és a Szolgáltató webes úton, e-mailben és/vagy webes alkalmazásokban kezeli, a webes alkalmazást a Megbízó biztosítja. A webes felületek eléréséhez a Szolgáltató a kliens gépeken böngészőt biztosít az ügyfélszolgálaton dolgozó operátorok számára. Szolgáltató a webes felületen keresztül futó alkalmazások hibás működéséért, lassúságáért, felelősséget nem vállal, de a problémát a felmerüléskor azonnal telefonon és e-mail-ben jelzi a Megbízó felé, illetve ezzel egyidejűleg rögzíti az esetet a saját kontaktuskezelő rendszerében.

- 2.3.4. Szolgáltató vállalja, hogy minden beszélgetésről hangfelvételt készít, melyet archiválva [5 évig megőriz. Amennyiben azt a Megbízó kéri 3 munkanapon belül, a Megbízó által is visszahallgatható formátumban a teljes hanganyagot adathordozón a Megbízó rendelkezésére bocsátja. Az így gyűjtött személyes adatok tekintetében a 2011. évi CXII. tv. rendelkezéseinek megfelelően jár el. Szolgáltató vállalja, hogy kikeresi és a Megbízó rendelkezésére bocsátja azon egyedi hangfelvételeket is, amelyeket az Megbízó felügyeletei szervei, vagy a hivatalos szervek bekérnek. (NHH, HFJK, NFH, GVH, Rendőrség)

Bejövő és kimenő kontaktusok kezelése közben létrejött hangfelvételeket havonta egy alkalommal, 2 adathordozón (2 példányban) a Szolgáltató a Megbízónak átadja, arról átadás átvételt készít.

- 2.3.5. Szolgáltató vállalja, hogy napi, havi, illetve Megbízó kérésére heti rendszerességgel statisztikát küld a Megbízó részére a bejövő kontaktusok számáról, alakulásáról, az 1. sz. mellékletben leírtaknak megfelelően. A Megbízó fenntartja magának a jogot, hogy Szolgáltatóval egyeztetve a riportokat változtassa.
- 2.3.6. Szolgáltató vállalja, hogy a megbízó részére folyamatosan távoli kapcsolatot biztosít operátorainak valós idejű behallgatására.

2.4. Emberi erőforrások biztosítása

Szolgáltató a Megbízó minőségi elvárásainak megfelelően vállalja, hogy 2016. január 14-től fokozatos növekedéssel [4] fő állandó aktív operátort biztosít a Megbízó ügyfeleinek és partnereinek hívásai fogadására.

- 2.4.1. A lemorzsolódott munkatársak pótlását a Szolgáltató vállalja.
A Megbízó tudomásul veszi, hogy az éves elfogadható létszám lemorzsolódás a szerződés módosítás évében évi 40% vagyis 10 fő esetén 4 fő.
- 2.4.2. Megbízó vállalja, hogy a pontos tájékoztatáshoz folyamatosan biztosítja a Szolgáltató számára az összes információt mind a Projekt indulásakor, mind a lebonyolítás során. Írásban át nem adott vagy hibásan átadott információért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Ezek alapján a Megbízó vállalja, hogy Projekt megkezdése előtt az alábbi anyagokat a Szolgáltató részére átadja:
- Termék- és cég-specifikus információk
 - Rögzítési és használati útmutató a Megbízó felületeihez, rendszereihez.
 - Arculati és egyéb írásbeli kommunikációhoz kötelező elemek, szövegsablonok, információs anyagok beleértve a Részvételi Szabályzatot (RSZ)

- 2.4.3. Szolgáltató vállalja, hogy a Projekt felügyeletére nem-dedikált ügyfélkapcsolati menedzsert és 1 fő dedikált supervisort biztosít. A supervisor rendelkezésre állása napi 4 óra munkanapokon és szükség esetén 2 óra hétvégenként.
A Szolgáltató saját munkaszervezésében biztosítja a hét végi munkavégzés megfelelő felügyeletét.

2.5. Minőségbiztosítás

- 2.5.1. Szolgáltató vállalja, hogy a Projekt szerződésszerű teljesítésére az alábbi minőségellenőrzési folyamatokat elvégzi:

2.5.1.1. Projekt-specifikus elvárások teljesülésének vizsgálata

- Technikai paraméterek számszerű mérése (TSF, Veszített hívások, ismétlődő hívások, SLA, értékesítési hatékonyság, adatrögzítés minősége stb.)
- Kommunikációs paraméterek mérése (tartalom, konzisztencia, interjúdinamika, kommunikációs stílus stb.)
- A QC során ügyfél elégedettség vizsgálata
- Az optimális beszélgetési idő vizsgálata
- Hiba esetén IVR üzenet felkerülésének ideje, tartalma
- A kért hangfelvételek alapján az ügyintézők munkáját célzottan is vizsgálja.(eljárási rend, kommunikáció, információ pontossága)

2.5.1.2. Call-Center-specifikus elvárások teljesülésének vizsgálata

- Egyéni hatékonysági mérések
- Egyéni minőségi mérések
- Munkahelyi szabályok betartása

- 2.5.2. Szolgáltató vállalja, hogy a Megbízó számára lehetőséget biztosít a Projekt teljesítésének szerződésszerű ellenőrzésére:

- Teszthívások kezdeményezése külső telefonszámról aktív időszakon belül és kívül (mystery calls)
- Hangfelvételek visszahallgatása
- Személyes behallgatás a szolgáltatás teljesítésének helyszínén – supervisorri készülékről történő behallgatással, illetve az operátor mellett ülve
- Távoli behallgatást egy központi telefonszámon keresztül
- Egy-egy időszakban kezelt ügyfelek visszahívása elégedettség-vizsgálat céljából a Megbízó által megadott szempontok szerint

- 2.5.3. Szolgáltató vállalja, hogy a telefonos és egyéb csatornán történő kommunikáció során átadott információ tartalma megegyezik a Megbízó által legutoljára írásban átadott friss információval.

2.6. Üzletfolytonosság biztosítása

- 2.6.1. Szolgáltató biztosítja a szolgáltatás folytonosságát az 1. sz mellékletben meghatározott szolgáltatási szint elvárások (ún. „KPI”) szerint. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás 1. sz. mellékletben meghatározott szint szerinti teljesítését nem tudja biztosítani, a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízót erről a körülményről azonnal értesíti telefonon és e-mailben. A Szolgáltatónak fenti hibát el kell hárítania az 1. sz. mellékletben meghatározottak szerint, esetenként meghatározva.

3. A felek együttműködési kötelezettsége

A szerződés teljesítése folyamán a Megbízó és a Szolgáltató kapcsolattartó személyei igény szerint egyeztetik az elvégzendő feladatokat.

3.1. Progamegyeztetési, stratégiai kérdésekben

3.1.1. A Megbízó részéről kapcsolattartónak kijelölt személy(ek):

- Horváth Zsolt, ügyvezető igazgató helyettes
- Kiss Szilveszter, technikus munkairányító
- Czinege Judit, értékesítési munkatárs
- Szloboda Evelin, tanácsadó

3.1.2. A Szolgáltató részéről kapcsolattartónak kijelölt személy(ek):

- Lakatos Zsolt vezérigazgató
- Szatmári Andrea projekt menedzser
- Paczolay-Nagy Péter üzletfejlesztési igazgató
- Kovács Sándor operatív igazgató
- Mindenkor Supervisorok abban az esetben, ha a fenti személyek nem elérhetők, vagy a helyzet úgy kívánja (operatív, napi információáramlás gyorsítása érdekében)

3.2 A fentiekén kívül, a Szolgáltató a 3.1.1 pontban megjelölt személyek felé tartozik riportolási kötelezettséggel.

Amennyiben a kapcsolattartók személyét illetően változás következik be, Felek vállalják, hogy erről írásban értesítik a másik Felet.

Fizetési feltételek

3.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjazása az 2. sz. mellékletben található.

A Havidíjat, a Szolgáltató a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig kiszámlázza a Megbízó által aláírt teljesítési igazolás ellenében.

A teljesítési igazolás jóváhagyására a Megbízónak 3 munkanap áll rendelkezésére.

Amennyiben 3 munkanapon belül nem hagyja jóvá a teljesítési igazolást, vagy ez idő alatt nem ad írásos észrevételt a teljesítési igazolás helytelenségéről, a Szolgáltató a teljesítést szerződésszerűnek minősítheti, és elkészítheti a számlát a kiküldött teljesítési igazolás alapján.

3.3. A kiszámlázott összeget a Megbízó köteles a Szolgáltató számlájának kiállítási dátumától számított 30 munkanapon belül a Szolgáltató MKB Bank Nyrt.-nél vezetett 10300002-20194224-49020078 számú bankszámlájára átutalni.

3.4. A szolgáltatási díjat a Felek közös megegyezése alapján emelheti a Szolgáltató, legkorábban 2017. január 1. napjával, és csak abban az esetben, amennyiben a KSH hivatalos éves inflációs adata mértékéig, illetve a hatályos munkabérek terhelő terhek változásának mértékéig.

Jelen szerződés a Megbízó minőségi elvárásainak alapján jött létre, a díjazás változását a szerződés melléklete tartalmazza.

3.5. Ha a Megbízó fizetési kötelezettségének a szerződésben meghatározott határidőben és az azt követő legalább 8 munkanapos póthatáridőt tartalmazó írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget, akkor a Szolgáltató jogosult a Ptk.-ban szabályozott késedelmi kamat mértékét Megbízó felé kiszámlázni és a jelen szerződés szerinti szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni addig az időpontig, amíg a tartozást a Megbízó nem rendezi. A szolgáltatás szüneteltetése alatt a Szolgáltató a szolgáltatást nem nyújtja, azonban köteles mind a technikai, mind a személyi feltételeket folyamatosan készenlétben tartani. Abban az esetben, ha a Megbízó a tartozást megfizeti és a fizetési késedelmet megszünteti, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtását haladéktalanul újból megkezdeni.

3.6. A Szolgáltató a számla mellékleteként a következő dokumentumokat köteles küldeni:

- Teljesítési igazolás Megbízó által leigazolt példánya
- Munkaóra elszámolás elektronikus formában

Adatbázis kezelési megállapodás

3.7.A Szolgáltató tevékenységét, mint a Megbízó adatfeldolgozója végzi. A szolgáltatás nyújtása során felvett adatokat a Szolgáltató kizárólag a Megbízó által meghatározott célra jogosult felhasználni, azokat saját célra nem használhatja, illetve harmadik személy részére nem adhatja át. A szolgáltatás során a felvett adatokat a Szolgáltató kizárólag a Megbízó részére jogosult átadni. Az adatfeldolgozással kapcsolatos bejelentési kötelezettség teljesítése a Megbízót terheli.

3.8.A Szolgáltató az információs vonal működtetése során a Megbízó utasításainak és a Megbízó által jóváhagyott kommunikációs script-nek, valamint Megbízó ügyfélszolgálati alkalmazásának megfelelően jogosult eljárni. Az utasítások és a script szövege, valamint az adatrögzítő felület tartalmáért a Megbízó, mint adatkezelő felel.

4. Titoktartás

4.1.A felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos és a szerződés teljesítése során megismert információk üzleti titoknak minősülnek, amelyek vonatkozásában a felek titoktartásban állapodnak meg. Üzleti titkot képeznek különösen a szerződés tartalmára és díjazására vonatkozó bármely adat, továbbá az üzleti tervek, elgondolások, kereskedelmi, gazdasági, személyi, szervezeti, pénzügyi és tulajdonosi információk, az ügyfelekre vonatkozó, és a felek gazdasági helyzetére és üzleti kapcsolataira vonatkozó egyéb adatok (összefoglalóan: az „információk”).

4.2.A Szolgáltató a titoktartási kötelezettsége körében köteles az információk, különösen a közvetítés során tudomására jutott ismereteknek, valamint az ügyfelek adatainak megőrzésére. Szolgáltató jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy jelen titoktartási kötelezettség az alkalmazásában, vagy képviseletében eljáró személyeket is terheli, annak tartalmáról Szolgáltató köteles tájékoztatni fenti személyeket, és Szolgáltató felel azért, amennyiben a fenti személyek megszegik titoktartási kötelezettségüket.

4.3.Az információk nem hozhatók nyilvánosságra abban az esetben sem, ha azokból további általános információkat lehet szerezni, vagy ha megszerezhetők más forrásokból is, vagy ha abból adódóan kerültek nyilvánosságra, mert valamely fél vagy az érdekkörükben eljáró harmadik személyek megszegték a jelen szerződést, vagy harmadik személlyel kötött hasonló szerződéseket. Felek vállalják, minden tőlük telhetőt megtesznek annak érdekében, hogy fenti információk ne kerüljenek harmadik személy birtokába.

4.4.Jelen megállapodás megszűnése esetén, a Szolgáltató köteles a Megbízónak haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés megszűnésétől számított 5 napon belül átadni az összes a szerződés teljesítése során hozzá került, vagy közreműködése során keletkezett valamennyi dokumentumot és annak másolatait.

4.5.A jelen szerződés megszűnését követően a Feleket határozatlan időre köti a fenti titoktartási kötelezettség.

5. Viták rendezése

5.1.A felek megállapodnak, hogy a jelen szerződésből származó esetleges jogvitákat megkísérlik békés, peren kívüli tárgyalások útján rendezni.

5.2.Amennyiben e tárgyalások a vita felmerülésétől számított 15 napon belül nem vezetnek eredményre, a felek alávetik magukat a pertárgytól és értéktől függően a a Budapest II. és III. Kerületi Bíróság vagy a Budapest Környéki Törvényszék kizárólagos illetékességének.

6. Érvényesség, felmondás

6.1. Ezen szerződés a Felek aláírásával lép hatályba és határozott időtartamra 2016. december 31-ig marad hatályban. Felek a szerződés meghosszabbításáról, 2016. november 15-ig döntenek. Felek megállapodnak, hogy a szerződés határozott idejének lejárta előtt, indoklás nélkül jogosultak írásban felmondani a szerződést, 60 napos felmondási idővel. Amennyiben a felmondás közzlése és a határozott idő letelte közötti időtartam kevesebb 60 napnál, úgy a szerződés a határozott idő letelte napján szűnik meg.

6.2.A szerződést bármelyik fél jogosult a másik fél súlyos szerződésszegése esetén azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a szerződésszegő fél a szerződésszegő magatartását írásbeli felszólítás ellenére, a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem orvosolja. A felmondást írásba kell foglalni. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- A Szolgáltató az SLA elvárást 3 egymást követő hónapban nem teljesíti
- A Szolgáltató nem nyújt transzparenciát a Projekt működtetésével kapcsolatban, például nem küldi el Megbízó számára a riportokat
- A Megbízó a 4.4. pontban meghatározott póthatáridőre sem fizeti ki a Szolgáltató által kiállított számlát 2 egymást követő hónapban

6.3.Felek megállapodnak, hogy esetleges változtatási igényüket minden esetben írásba foglalják.

7. Egyéb rendelkezések

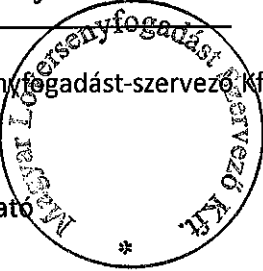
7.1. A jelen Megállapodás teljesítésével összefüggésben a másik Félnek átadott vagy nyújtott, szerzői jogi, védjegyjog vagy egyéb védelem hatálya alá tartozó dokumentációhoz kapcsolódó valamennyi szerzői jog az átadó Félé marad. Az átadott dokumentációt mindkét Fél kizárólag a Megállapodás teljesítésével közvetlen összefüggésben, a felhasználásra vonatkozó szabályok betartásával használhatja, más célú felhasználáshoz az átadó Fél előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.

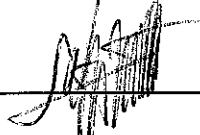
7.2. Jelen szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók.

Budapest, 2016. január 14.



Magyar Lóversenyfogatást-szervező Kft.
képviselője
Pécsi István
Ügyvezető igazgató





PHOTEL Zrt. képviselője

Lakatos Zsolt
Vezérigazgató

Photel Zrt.
7100 Szekszárd, Alkotmány u. 17.
Adószám: 13723907-2-17

1. SZ. MELLÉKLET

1. A Photel ZRT, mint Szolgáltató szolgáltatásai ellátásához az alábbi infrastruktúrát használja:

A Photel Zrt. CTI (Computer Telephone Integration) híváskezelő technológiára épülő Contact Center rendszere a következő részekegységekből épül fel:

- **Internet/ Adatkapcsolat:**

- Szerződés több internetes szolgáltatóval (redundancia)
- Sáv szélesség:
 - 30 Mbit/sec - száloptikai Internet kapcsolat
 - 10 Mbit/sec - SDSL backup Internet kapcsolat
- Lehetőség további bővítésre

- **Hangkapcsolat:**

- Szerződés több hazai telefonos szolgáltatóval (redundancia)
- 7 ISDN PRI
- Kimenő mobil irányok (Telenor, T-COM és Vodafone összesen: 120)
- Lehetőség további bővítésre

- **Telefónia:**

- Avaya PBX & CMS
 - Avaya Communication Manager 3.1.2
 - Avaya S8720 duplikált média szervert
 - Avaya IR Sun Fire v240 VoIP IVR rendszer
- "Kliens" Contact Management szoftver
 - Főként kimenő kampányokra, de CRM rendszerekhez interface-nek is
 - Prediktív tárcsázó funkció, hangrögzítő modul
- Digitális hangrögzítés
 - DSR (200 VOIP csatorna)
 - Asterisk (120 csatorna) – bővíthető
- Hálózat:
 - Cisco Desktop switching platforms
 - Cisco Backbone switching platforms
- Szerverek: HP
- Desktopok: HP
- Hálózati operációs rendszer: Linux
- Vállalati levelező rendszer: Linux/Postfix
- Nod32 Antivirus, Squid internet forgalom szabályozás
- **ISO 27001 tanúsítvány**
- Redundáns áramellátás UPS segítségével

2. A Projekt részletes leírása

A MLFSZ szolgáltatásaihoz kötődő beérkező hívások kezelése két témakörökben: Műszaki Help Desk, a fogadási rendszerben résztvevő és működtető partnerek részére, valamint a fogadó, vagy érdeklődő ügyfelek részére Call Center működtetése.

Műszaki Help Desk:

- minden nap délelőtt 7 órától este 19 óráig állandóan elérhető Help Desket biztosítani az alábbi elérhetőségen: 06 (1) 433-0548
- a Help Desket 2016. januártól 300 értékesítő hely eladója hívhatja
- a hívások az alábbiakkal kapcsolatban érkeznek:
 - technikai probléma
 - eszközzel kapcsolatos pl. beszorult a tikett, nem nyomtat a nyomtató, nem jön be a kép/hang a monitoron
 - hálózati hiba, pl. nem tudok bejelentkezni, belépni, nincs kapcsolat
 - fogadással kapcsolatos kérdések
 - pl. részvételi szabályzat értelmezése, nyereményigénylő lapot hogy kell kitölteni, miért nem jelenik meg az osztalék
 - elszámolási kérdések
 - pl. záró egyenleget hogyan hívom le, hogy tudom megnézni a napi forgalmam
 - pl. sztornó: előfordulhat, hogy verseny indítást követően szeretne sztornózni az értékesítő

Call Center:

- értékesítés ideje alatt, minden nap (7:00-19:00) a fogadók számára állandó elérhetőségű telefonos, illetve online kapcsolatot biztosítani a játékkal kapcsolatban felmerült kérdések, panaszok megválaszolása, kezelése céljából. A CC-t 2016. januártól 300 értékesítő hely eladója hívhatja és kb. napi 1-3,000 fogadóra számítunk, akik a CC-t hívják az ennek a kb.5%-a
- a hívások az alábbiakkal kapcsolatban érkezhetnek:
 - fogadás-hogyan kell, mikor lehet, hol lehet
 - nyeremények – mennyi, hogyan veheti fel, hol veheti fel
 - nagy nyeremények: 5 M Ft feletti nyereménynél fogadó nem tölthet ki nyereményigénylőt, ezek a fogadók kizárólag a Call Centerben jelezhetik igényüket, a Call Center pedig az MLFSZ erre megjelölt kollégájához irányítja a hívást
 - futamok – pl. mikor, hol közvetítik

Nyitvatartási idők

A kétféle feladatnak egy nyitvatartási ideje van: minden nap 7-től 19 óráig

Volumenek, becslések

Felek előzetes az alábbi volumenekkel és feldolgozási időkkel kalkuláltak az előzetes létszámtervezés során: jelenlegi statisztikák alapján A Műszaki Help Desket Line-t napi maximum 40, minimum 1-2, átlagosan 5-8 hívás várható. Az ügyfeleknek szánt Contact Centerre vonatkozóan nincs becslés, ezek volumenét az indulás után fogjuk tapasztalni.

Becsléseink

Átlagos beszélgetési idő: 4,5 perc/hívás
Utómunka: 30 másodperc/hívás
Átlagos ügyfélkezelési idő: 5 perc/hívás

Előrejelzett összes hívásszám:

Induláskor 2016. január – március ~ 20-50 hívás / nap

Fogadókahelyek bővítésekor 2016. márciust követően lassú felfutással ~ 100 – 500 hívás / nap

Szolgáltatási szint elvárások

Az alacsony hívásszám miatt a kezdeti időszakban 1 egyidejű munkaállomást tartunk indokoltnak. Kivétel ez alól a nemzetközi futamok ideje, amikor 2 egyidejű munkaállomást javasunk.

Az egy egyidejű munkaállomás esetén szakmai felelőtlenség lenne szigorú SLA elvárást definiálni, hiszen ha egy kolléga veszi a hívásokat és éppen beszél, akkor nem képes egy beérkező hívást megválaszolni.

A következő SLA célkitűzéseket az alapján határoztuk meg, hogy milyen elvárásokat támaszthatnak az MLFSZ partnerei és ügyfelei a szolgáltatással kapcsolatban.

Név	Érték	Leírás
ASA :	$\leq 60 \text{ sec}$	(Average Speed to Answer) Ebbe a szint időbe nem számít bele az IVR menüben eltöltött idő. Az átlagos időhossz, amíg a hívás az operátorhoz kerül megválaszolásra (másodpercben)
TSF :	$80,00\% \leq (\text{in}) 60 \text{ sec}$	(Time Service Factor) Az IVR-ből operátorhoz érkező hívások megválaszolása meghatározott időtartamon belül és százalékos arányban az adott hónapra vetítve.

Ezeket az elvárásokat akkor lehet teljesíteni, amikor rendelkezésre állnak hívás statisztikák és azok alapján az 1 egyidejű munkaállomásnál magasabb számú kapacitással lehet üzemelni. Így az első időszakban törekszünk a minél jobb szolgáltatási szint elérésére, de garantálni nem tudjuk azt, csak egy 1 hónapos működés után a tesztidőszakban, ahol kellő tapasztalatot tudunk gyűjteni a kapacitástervezéshez.

Elvesztett hívások lekövetése

Amennyiben az az ügyfél, akinek a hívása az egyidejű túl magas hívásszám miatt nem kerül ügyintézőhöz, és hívását olyan telefonszámról indítja, amelyen a számkijelzés be van kapcsolva javasoljuk, hogy automatikusan egy ún. „Visszahívó scriptbe” tereljük. Ezeket az ügyfeleket a csúcsidőn kívüli időszakban maximum 12 órán belül visszahívjuk és kérdéseit megválaszoljuk.

Ezek a hívások a riportokban és kimutatásokban külön soron kerülnek majd feltüntetésre, ugyanakkor a beérkező hívásokhoz hasonlóan lekezelt kontaktusnak minősül és a havi elszámolásban feltüntetjük.

Emberi erőforrások/létszámszükséglet

Alap működés: 1 állandó dedikált munkaállomást jelent az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, de a feltételezhető napi híváscsúcsokkor (1 és 3 óra között) 2 egyidejű munkaállomás várja a hívásokat.

Ezzel a kapacitással, ~ 1,600 – 1,800 tranzakciót tudunk lekezelni.

Amennyiben ez a kapacitás nem elegendő, úgy újabb 6-8 órás műszakokat tudunk hozzátenni az alapl működéshez. Egy ilyen 8 órás műszak havi 240 munkaórát ad hozzá az alap kapacitáshoz, ami 900 – 1,000 tranzakció lekezelését jelenti pluszban. A műszakok kezdetét a nyitvatartási időn belül rugalmasan tudjuk időzíteni a hívásszokásoknak megfelelően.

Egy lehetséges műszakrend Alap modul és két extra műszak esetén:

		Napi nyitva tartás idő																							
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
ALAP	műszak 1								1	1	1	1	1	1	1	1									
	műszak 2														1	1	1	1	1	1					
igény alapú növekedés	extra műszak 1												1	1	1	1	1	1	1	1					
	extra műszak 2											1	1	1	1	1	1	1	1						

Riportok elkészítése és átadása

A napi/heti/havi riportok elkészítéséért Szolgáltató a felelős. A napi riportok a hívásstatistikát és az ún. „reason code”-okat tartalmazzák, vagyis hogy jellemzően milyen hívások érkeztek, ezekből mennyit válaszoltunk meg, milyen válaszadási idővel.

Kapcsolattartás a projekt során

A Photel Zrt. esetében a kapcsolattartó egykapu a projekt manager. Ő az, aki a kampány munkaidejében mindig elérhető email vagy közvetlen telefon útján. Amennyiben a kapcsolattartásban bárminemű probléma merülne fel a Photel Zrt. a többszintű probléma-megoldási lehetőséget javasolja mely a projekt manager távollétében a supervisor-t, team leader-t érinti. Ezen felül külön mobiltelefon-on keresztül HOT LINE vonalat biztosítunk közvetlenül a Call Centerhez, hogy vészhelyzetekben vagy egyéb sürgős esetekben az MLFSZ a lehető legrövidebb időn belül kommunikálni tudjon a Call Centerrel is.

3. Árajánlat

A javasolt díjazás két részből áll. Az egyik a havi működési díj, a másik pedig az egyszeri rendszer felállítási díj.

Havi működési költség ALAP modulra

operátor munkaóra	havi óraszám	óradíj	teljes díj
operátor munkaóra műszakpótlék nélkül	338	2 700 HUF/h	912 600 HUF
operátor munkaóra (30%-os műszakpótlék)	26	3 510 HUF/h	91 260 HUF
operátor munkaóra (50%-os műszakpótlék)	52	4 050 HUF/h	210 600 HUF
operátor munkaóra (80%-os műszakpótlék)	4	4 860 HUF/h	19 440 HUF
Munkaszüneti nap (100%-os műszakpótlék)	4	5 400 HUF/h	21 600 HUF
Teljes működési költség	424		1 255 500 HUF

Team-leader óraszám			
TL munkóra műszakpótlék nélkül	40	4 000 HUF/h	160 000 HUF

Havi Project management és technikai költség	150 000 HUF
--	-------------

Teljes havi működési költség	1 565 500 HUF
-------------------------------------	----------------------

A táblázatban szereplő összegek nettó összegek, melyek nem tartalmazzák az Áfát, melynek mértéke 27%.

Ezzel az ALAP modullal 1,600 – 1,800 tranzakciót tudunk lekezelni.
Ehhez a modulhoz 3-4 fős csapat szükséges.

Egyszeri rendszer felállítási díj

tételek	munkaóra igény	óradíj	teljes díj
IT set-up	16	8 400 HUF/h	134 400 HUF
Tréning	24	2 500 HUF/h	360 000 HUF
Projekt tervezés	40	6 500 HUF/h	260 000 HUF

Teljes rendszer felállítási díj	754 400 HUF
--	--------------------

A táblázatban szereplő összegek nettó összegek, melyek nem tartalmazzák az Áfát, melynek mértéke 27%.

Plusz műszakonkénti költségek

Abban az esetben, ha az ALAP modul kapacitása nem elegendő, újabb műszakokat tud Szolgáltató a Megbízó kérésére integrálni az ügyfélszolgálathoz, ezzel növelni tudja a kapacitást. Egy ilyen plusz műszak havi ~244 óra pluszt jelent, ami 900 – 1,000 tranzakció lekezelését jelentheti.

Havi működési költség extra 8 órás műszakra

operátor munkaóra	havi óraszám	óradíj	teljes díj
operátor munkaóra műszakpótlék nélkül	182	2 700 HUF/h	491 400 HUF
operátor munkaóra (30%-os műszakpótlék)	26	3 510 HUF/h	91 260 HUF
operátor munkaóra (50%-os műszakpótlék)	28	4 050 HUF/h	113 400 HUF
operátor munkaóra (80%-os műszakpótlék)	4	4 860 HUF/h	19 440 HUF
Munkaszüneti nap (100%-os műszakpótlék)	4	5 400 HUF/h	21 600 HUF
Teljes működési költség	244		737 100 HUF

Team-leader óraszám			
TL munkóra műszakpótlék nélkül	20	4 000 HUF/h	80 000 HUF

Havi Project management és technikai költség	
--	--

Teljes havi működési költség	817 100 HUF
-------------------------------------	--------------------

A táblázatban szereplő összegek nettó összegek, melyek nem tartalmazzák az Áfát, melynek mértéke 27%.

Ennek a lefedéséhez 2 újabb kollégára van szükség a csapathoz, illetve a Team Leaderi kontrollt is növelni kell.

Ha egy extra műszakot ad az ALAP modulhoz, akkor a kapacitást 1,600 – 2,800-ra tudja Szolgáltató növelni, a havi költségek pedig 2,382,600 forintra nőnek.

Újabb rendszer felállítási díjjal nem kell kalkulálni.

Ha 2 extra műszakkal növeli az ALAP modul kapacitását, akkor már várhatóan 2,800 – 4,000 tranzakciót lesz képes Szolgáltató lekezelni. A havi díja ennek a kapacitási szintnek 3,199,700 forintra változik.