

TEXNIK VAZIFA (TZ)

Autsors call-markaz xizmatlarini tashkil etish va ekspluatatsiya qilish

1. Umumiy qoidalar

Ushbu texnik vazifa Buyurtmachi tomonidan belgilangan xizmatlar doirasida kiruvchi mijoz qo'ng'iroqlarini qabul qilish, qayta ishlash, yo'naltirish va statistik tahlil qilish bo'yicha autsors call-markaz xizmatlarini tashkil etish va uzluksiz ekspluatatsiya qilish tartibini belgilaydi. Autsors ijrochi xizmatlarni SLA (Service Level Agreement) asosida, uzluksiz (24/7 yoki kelishilgan rejimda) va yuqori sifat standartlariga muvofiq amalga oshirishi shart.

Xizmat ko'rsatish muddati: **1 (bir) yil (12 oy)**.

2. Xarid predmeti

"Autsors call-markaz infratuzilmasini yaratish, operatorlar jamoasini shakllantirish hamda kiruvchi qo'ng'iroqlarni qabul qilish va qayta ishlash bo'yicha kompleks xizmatlar paketi"

3. Operatsion yuklama va xizmat ko'rsatish hajmi

- Umumiy qo'ng'iroqlar soni: **1 000 000 ta (1 yil davomida)**
 - O'rtacha kunlik yuklama: 2 700 – 3 000 ta qo'ng'iroq
 - Peak yuklama (cho'qqi davrlar): +30–40% oshish ehtimoli bilan hisobga olinadi
 - Qo'ng'iroqlar turi: kiruvchi (inbound), maslahat, ma'lumot berish, yo'naltirish
-

4. Infratuzilma va texnologik talablar

4.1 Telekommunikatsiya infratuzilmasi

- Minimal: **300 parallel kiruvchi liniya (SIP trunk / virtual PBX)**
- Avtomatik qo'ng'iroq taqsimlash tizimi (ACD – Automatic Call Distribution)
- IVR (Interactive Voice Response) tizimi mavjudligi
- Qo'ng'iroqlarni yozib olish (Call Recording – 100% qamrov)

4.2 IT va CRM integratsiya

- CRM tizim bilan real vaqt integratsiya (API orqali)
- Mijoz kartasi avtomatik ochilishi
- Qo'ng'iroq tarixini saqlash va analitika moduli
- Operator faoliyatini monitoring qilish paneli (Dashboard)

4.3 Axborot xavfsizligi

- Ma'lumotlarni shifrlash (in-transit va at-rest)
 - Kirish huquqlarini rollarga bo'lish (RBAC)
 - NDA (maxfiylik shartnomasi) majburiy
-

5. Inson resurslari (HR modeli)

- Minimal operatorlar soni: **40 nafar**
- Smena asosida ishlash modeli (2 yoki 3 smena)
- Supervisorlar va QA mutaxassislar majburiy mavjud bo'lishi

Operatorlarga qo'yiladigan talablar:

- Call-markaz yoki mijozlarga xizmat ko'rsatish sohasida tajriba
- Skript asosida ishlash ko'nikmasi
- Stress ostida ishlash va tez qaror qabul qilish qobiliyati
- Nutq madaniyati va kommunikatsion standartlarga rioya qilish

6. Ijrochi tashkilotga qo'yiladigan talablar

- Kamida **3 yil uzluksiz faoliyat tajribasi**
- Katta hajmdagi call trafik bilan ishlash tajribasi
- Mavjud operatsion call-markaz infratuzilmasi
- Avtomatlashtirilgan monitoring tizimlariga ega bo'lish

7. Sifat ko'rsatkichlari (SLA / KPI)

- Call response rate (javob berish darajasi): $\geq 90\%$
- Average Speed of Answer (ASA): ≤ 30 soniya
- Abandon rate (tashlab ketilgan qo'ng'iroqlar): $\leq 5-8\%$
- First Call Resolution (FCR): $\geq 80-85\%$
- Operator ish sifati (QA score): $\geq 85\%$

8. Monitoring va hisobot tizimi

Ijrochi quyidagi hisobotlarni taqdim etishi shart:

- Kundalik operatsion hisobot (real-time KPI)
- Haftalik analitik hisobot
- Oylik batafsil performance report
- Qo'ng'iroqlar auditi natijalari (random sampling asosida)

9. Favqulodda holatlar va uzluksizlik

- Backup serverlar va zaxira liniyalar mavjudligi
- Tizim uzilishlarida 99.5% uptime kafolati
- Favqulodda holat rejasi (Disaster Recovery Plan – DRP)

10. Moliyaviy shartlar

- Umumiy loyiha qiymati: **600 000 000 so'm**
- Shartnoma (xizmat ko'rsatish) muddati: **1 (bir) yil**
- Bitta qo'ng'iroq uchun to'lov: **600 so'm** ($1\,000\,000$ ta qo'ng'iroq $\times 600$ so'm = $600\,000\,000$ so'm)
- Shartnoma muddati davomida barcha qo'ng'iroqlar to'liq amalga oshirilgan taqdirda, muddat tugaguniga qadar har bir amalga oshirilgan qo'ng'iroq uchun 600 so'mdan to'lanadi; jami to'lov lotning umumiy summasidan oshmaydi
- Hisobga olinadigan qo'ng'iroq: Ijrochi tomonidan qabul qilingan va qayta ishlangan kiruvchi qo'ng'iroq (hisobot va qo'ng'iroq yozuvlari bilan tasdiqlanadi)
- To'lovlar amalga oshirilgan qo'ng'iroqlar soniga va SLA natijalariga bog'liq holda amalga oshiriladi; lot shartlarida nazarda tutilgan avans to'lovi keyingi hisob-kitoblarda hisobga olinadi

11. Yakuniy talablar

- Xizmatlar to'liq avtomatlashtirilgan monitoring ostida bo'lishi
- Operatorlar ish faoliyati to'liq nazorat qilinishi
- Buyurtmachi bilan 24/7 aloqa kanali mavjud bo'lishi