

Odpowiedź

Voice Contact Center Sp. z o.o.

dotyczy: wstępnych konsultacji rynkowych KIM 12/2022

data przygotowania: 21 września 2022

1. Rekrutacja Panelistów bez kontroli kwot

Model rozliczenia rekomendowany przez VCC

- Ryczałt za roboczogodzinę / cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę
 - o 55,50 pln netto usługa contact center
 - o 3 pln netto refaktura kosztów telekomunikacyjnych

Uzasadnienie modelu rozliczenia

- VCC nie ma wpływu na jakość bazy danych oraz jej aktualność
- VCC wykonuje połączenia i prowadzi rozmowy zgodnie z przewidzianym scenariuszem rozmowy
- VCC może opracować ścieżkę korzyści wynikających z przystąpienia do rekrutacji, natomiast nie będzie miało wpływu na finalną decyzję Rozmówcy

Rozwiązania dodatkowe

- Wskazane konwersje tj. 0.2, 0.5, 0.7 podpisanej umowy na godzinę mogą stanowić cel wewnętrzny VCC, według którego zostanie opracowany finansowy system motywacyjny dla Konsultantów.
- Po 3 miesiącach współpracy z rozliczeniem za godzinę przejście na rozliczenie hybrydowe - stawka za godzinę + stawka za efekt.

2. Rekrutacja Panelistów z uwzględnieniem kwot

Model rozliczenia rekomendowany przez VCC

- ryczałt za roboczogodzinę / cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę:
 - o 55,50 pln netto usługa contact center
 - o 3 pln netto refaktura kosztów telekomunikacyjnych

Uzasadnienie modelu rozliczenia

- VCC nie ma wpływu na jakość bazy danych, jej aktualność oraz udział rekordów dla poszczególnych warunków brzegowych
- VCC wykonuje połączenia i prowadzi rozmowy zgodnie z przewidzianym scenariuszem rozmowy
- VCC może opracować ścieżkę korzyści wynikających z przystąpienia do rekrutacji, natomiast nie będzie miało wpływu na finalną decyzję Rozmówcy.
- Po 3 miesiącach współpracy z rozliczeniem za godzinę przejście na rozliczenie hybrydowe - stawka za godzinę + stawka za efekt.

Rozwiązania dodatkowe

- Wskazane konwersje tj. 0.2, 0.5, 0.7 podpisanej umowy na godzinę mogą stanowić cel wewnętrzny VCC, według którego zostanie opracowany finansowy system motywacyjny dla Konsultantów.

3. Ankieta/wywiad 15 minut

Założenia

- Szacowana liczba rekordów miesięcznie 1000
- Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00- 20.00

Model rozliczenia

- Ryczałt za roboczogodzinę / cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę

- o 55,50 pln netto usługa contact center
- o 3 pln netto refaktura kosztów telekomunikacyjnych

— Stawka jednostkowa za jedną ankietę/wywiad- tak

Do oszacowania ceny jednostkowej za wywiad potrzebna jest informacja na temat możliwej liczby zrealizowanych wywiadów dla bazy liczącej 1 000 rekordów.

Poniżej wskazano ceny jednostkowe za wywiad przy określonym progu skuteczności

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| o skuteczność do bazy danych 20% | 37,84 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 25% | 35,93 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 30% | 34,65 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 35% | 33,74 pln netto / 1 wywiad |

4. Ankieta/wywiad 10 minut

Założenia

- Szacowana liczba rekordów miesięcznie 5000
- Realizacja usługi odbywać się będzie 7 dni w tygodniu w godzinach 09.00 - 21.00

Model rozliczenia

— Ryczałt za roboczogodzinę

- o cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę od poniedziałku do soboty
 - 55,50 pln netto usługa contact center
 - 3 pln netto refaktura kosztów telekomunikacyjnych
- o cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę w niedziele
 - 55,50 pln netto usługa contact center
 - 58,50 pln netto refaktura kosztów telekomunikacyjnych

— Stawka jednostkowa za jedną ankietę/wywiad- tak

Do oszacowania ceny jednostkowej za wywiad potrzebna jest informacja na temat:

- o możliwej liczby zrealizowanych wywiadów dla bazy danych liczącej 5 000 rekordów
- o ile rekordów zostanie przekazanych do realizacji badań w niedziele

Poniżej wskazano ceny jednostkowe za wywiad przy założeniu, że 80% bazy danych (4 000 rekordów) realizowanych jest od poniedziałku do soboty, a 20% bazy danych (1 000 rekordów) realizowana jest w niedziele.

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| o skuteczność do bazy danych 20% | 24,96 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 25% | 23,84 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 30% | 23,09 pln netto / 1 wywiad |
| o skuteczność do bazy danych 35% | 22,56 pln netto / 1 wywiad |

5. Infolinia

Założenia

- Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 09.00-17.00

Model rozliczenia

- Ryczałt za roboczogodzinę / cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę 55,50 pln netto

- Do oszacowania miesięcznego budżetu infolinii potrzebna jest informacja na temat:

- o liczby udostępnianych stanowisk
- o liczby połączeń przychodzących miesięcznie
- o czasu trwania jednego połączenia
- o czy w ramach infolinii konsultanci będą obsługiwać inne kanały kontaktu (mail, czat,

połączenia wychodzące), jeśli tak – jaki jest wolumen tych kontaktów miesięcznie i jaki jest czas ich trwania

- Do budżetu związanego z liczbą godzin obsługi należy doliczyć:
 - o koszty związane z koordynacją i raportowaniem infolinii w strukturach VCC / opłata miesięczna w wysokości 1 000 pln netto
 - o budżet implementacyjny / opłata jednorazowa w wysokości 3 000 pln netto

6. Dostawa mierników

Założenia

- Dostarczanie mierników i podpisywanie umów - założenie dla 500 szt./mc

CENNIK OEX CURSOR S.A.

Klient: KRAJOWY INSTYTUT MEDIÓW
 Projekt: Wstępne konsultacje rynkowe KIM 12/2022
 Data: 21.09.2022

	Opis	Zakładana ilość	Cena jednostkowa	Cena total netto (bez Vat)
Dostarczanie mierników i podpisywanie umów – założenie dla 500 szt./mc				132 875,00 zł
Wynagrodzenie ankietera - wizyta udana, zakładana ilość	* Odbiór przesyłek * 1 lub 2 kontakty telefoniczne z respondentem (pierwsza próba w ciągu 3 dni od daty przekazania) * Dojazd pod wskazany adres w ustalonym terminie * Wizyta do 1 godz: przekazanie sprzętu, podpisanie umowy, ankieta * Wykonanie raportu z wizyty * Odesłanie podpisanej umowy	450	180,00	81 000,00 zł
Wynagrodzenie ankietera - wizyta nieudana, zakładane ilości	* Odbiór przesyłek * 1 lub 2 kontakty telefoniczne z respondentem * Dojazd pod wskazany adres w ustalonym terminie * Brak wizyty - ankieter nie został wpuszczony do domu, nikogo nie zastał pomimo umówionego terminu * Wykonanie raportu	10	120,00	1 200,00 zł
	* Odbiór przesyłek * 1 lub 2 kontakty telefoniczne z respondentem * Brak wizyty - odmowa telefoniczna * Wykonanie raportu	40	60,00	2 400,00 zł
Obsługa accounta	Nadzór nad projektem, bieżący kontakt z KIM oraz strukturą terenową, raportowanie, podsumowanie projektu Koszt za okres 1 miesiąca	1	3 000,00	3 000,00 zł

Odbiór przesyłek	Auto - bus, transport dedykowany Odbiór paczek 1 x w tyg. z biura KIM: Wiktorska 63, Warszawa Dostarczenie do OEX Cursor SA. ul. Równoległa 4a, Warszawa Założenie: 4 odbiory w miesiącu	4	300,00	1 200,00 zł
Wysyłka przesyłek	Wysyłka kurierska do Przedstawicieli terenowych OEX Cursor * kompletacja * adresowanie * generowanie listów przewozowych * przesyłka do 50 kg.	500	60,00	30 000,00 zł
Zwrot umów/telefonów	Wysyłka kurierska z ubezpieczeniem (max do 3 dni od wizyty) na adres OEX Cursor Warszawa. Zwrot do: KIM	500	25,00	12 500,00 zł
Przesyłki międzyregionalne	Przesyłki wynikające z niezgodności w adresach odbiorców np. zmiana adresu pobytu panelisty Założenie: 3 szt/500 zleconych	3	25,00	75,00 zł
Magazynowanie	Wynajem powierzchni magazynowej Koszt miesięczny	1	300,00	300,00 zł
Identyfikatory	Przygotowanie identyfikatorów dla Przedstawicieli terenowych OEX Cursor	50	20,00	1 000,00 zł
Scenariusz i ankieta	Przygotowanie scenariusza i ankiety, na podstawie przekazanych procedur - koszt jednorazowy, bez względu na ilość wizyt w ciągu roku/czas trwania kontraktu	1	200,00	200,00 zł
Szacowana suma netto				132 875,00 zł

