



Kalębnik nr 1



WSTĘPNE KALKULACJE CENOWE
ARTERIA CUSTOMER SERVICES
DLA
KRAJOWEGO INSTYTUTU MEDIÓW
(dot. wstępnych konsultacji rynkowych KIM 12/2022)



1. INFORMACJE O ARTERIA CUSTOMER SERVICES

1.1 Zakres działania i lokalizacje Contact Center

Spółka Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. sp.k. powstała w 1999 roku (do 20 lipca 2021 roku spółka funkcjonowała pod nazwą „Gallup Arteria Management”). Jesteśmy firmą specjalizującą się w tworzeniu rozwiązań contact center w formule organizacyjnej najdogodniejszej dla zleceniodawców (np. outsourcing, utworzenie CC w strukturach klienta, zarządzanie istniejącym CC w strukturach wewnętrznych klienta oraz wszelkie inne warianty „mieszane” zakładające optymalizację wykorzystania posiadanych zasobów).

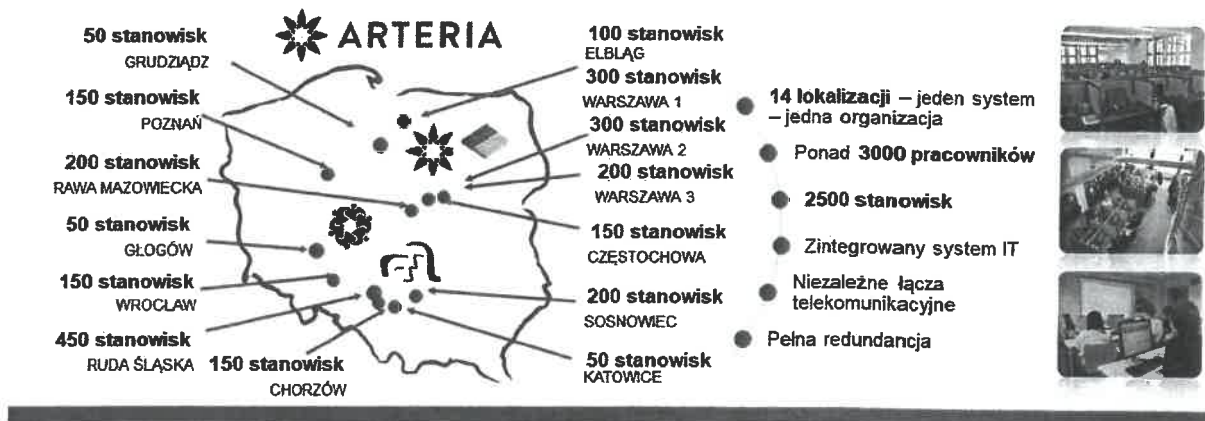
Oferujemy profesjonalne usługi z dziedziny budowania relacji z klientami poprzez profesjonalną obsługę kontaktów przychodzących i wychodzących. Kluczowym obszarem naszej działalności jest tworzenie, obsługa i rozwój interaktywnych, zaawansowanych serwisów obsługi klientów.

W zależności od potrzeb projektu oraz wymagań naszych Partnerów w kontakcie z klientami wykorzystujemy wszystkie kanały komunikacji pośredniej: telefon, sms, pocztę elektroniczną, chat, formularze www, social media, voicebot, chatbot (w rzadziej potrzeby także: fax oraz korespondencję papierową).

Od 2008 roku jesteśmy częścią GK Arteria SA. Grupa Arteria dysponuje największym komercyjnym contact center w Polsce liczącym 14 lokalizacji i ponad 2 500 stanowisk telemarketingowych. Posiada własne innowacyjne technologie informatyczne, interaktywne i mobilne rozwiązania. Skala działania pozwala Spółce zrealizować projekty dla największych klientów korporacyjnych w kraju.

Nasze zasoby Contact Center

- Dysponujemy największym contact center w Polsce
- Wszystkie nasze lokalizacje założyliśmy w miastach z dużą bazą akademicką, co daje nam swobodny dostęp do wielu solidnie wykształconych i zdolnych osób



**Wycena usługi według wariantów oraz w modelu stawki godzinowej:**

Wariant	Konwersja	Stawka za sukces (netto)
A	0,2	175,26 zł
B	0,5	70,10 zł
C	0,7	50,07 zł
D	Stawka za godzinę	35,05 zł

2.2 Wycena pozycji nr 2**Usługa: Rekrutacja Panelistów z uwzględnieniem kwot (kontrolą cech)****Założenia:**

Stawka jednostkowa za efektywnie zrekrutowanego Panelistę z uwzględnieniem kwot (wraz z zakładaną konwersją na poziomie 0.2, 0.5, 0.7 – podpisanej umowy na godzinę)

Lp.	Nazwa grupy	Szacunkowa liczba miesięcznie*
A	B	C
2	Rekrutacja Panelistów z uwzględnieniem kwot	500

Wycena usługi według wariantów oraz w modelu stawki godzinowej:

Wariant	Konwersja	Stawka za sukces (netto)
A	0,2	175,26 zł
B	0,5	70,10 zł
C	0,7	50,07 zł
D	Stawka za godzinę	35,05 zł

Komentarz:

Zamawiający przyjął analogiczne założenia konwersji na poziomie pozycji nr 1, w związku z czym, Wykonawca przedstawia kalkulację cenową na tym samym poziomie jak w pozycji powyższej. Doświadczenie Wykonawcy wskazuje, że dodatkowe kryteria skutkują spadkiem konwersji na godzinę co powinno mieć przełożenie na

**Założenia:**

Ankieta/wywiad z bazy otrzymanej od Zamawiającego. Koszt połączeń telefonicznych pokrywa Wykonawca.

Lp.	Nazwa grupy	Szacunkowa liczba miesięcznie*
A	B	C
4	Ankieta/wywiad 10 minut - 7 dni w tygodniu	5 000

Wycena usługi:

Wariant	Konwersja	Stawka (netto)
A	Stawka za sukces	17,53 zł
B	Stawka za godzinę	35,05 zł

Komentarz:

Wykonawca założył skuteczność pozyskanej ankiety na poziomie 2 na roboczogodzinę.

2.5 Wycena pozycji nr 5**Usługa: Obsługa infolinii****Założenia:**

Obsługa rozmów przychodzących w tym mi.in: informacji, zgłoszeń, reklamacji technicznych, kampanii informacyjno-utrzymeniowych na systemie Wykonawcy.

Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17.

Lp.	Nazwa grupy
A	B
5	Obsługa infolinii

Wycena usługi:

Wariant	Konwersja	Stawka (netto)
A	Stawka za godzinę	33,25 zł



2.7 Komentarz do wyceny

Powyższe kalkulacje zostały przygotowane w oparciu o stawki wynagrodzenia minimalnego na 2022 rok. Zgodnie z rozporządzeniem z dnia 13.09.2022. Od 1 stycznia 2023 roku płaca minimalna wyniesie 3490 zł brutto, a minimalna stawka godzinowa - 22,80 zł. Od 1 lipca 2023 roku minimalna płaca ma wynosić 3600 zł brutto, a minimalna stawka godzinowa - 23,50 zł.

Zgodnie z powyższym należy założyć, że koszty realizacji usługi (w 2023 roku) będą wyższe o:

- W okresie od 1 stycznia 2023: wzrost stawek o 15,74%,
- W okresie od 1 lipca 2023: wzrost stawek o 3,07%.

OSOBY UPRAWNIONE DO KONTAKTU

Dominik Kościański
Kierownik Operacyjny
mob. + 48 519 401 777
e-mail: dominik.koscianski@arteriacs.pl

Tomasz Tworek
Dyrektor ds. sprzedaży
mob. + 48 692.715.384
e-mail: tomasz.tworek@arteriacs.pl