



УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель

Председателя Правления  
АКБ «Микрокредитбанк»

Р. Сулаймонов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Техническое задание на расширение лицензий и функциональных возможностей внедрённого контакт-центра Flora/Oktell.**

**Согласовано:**

Члены рабочей группы:

Абдурахмонов А.

Козимов С.

Маматханов Н.

Мустафаев А.

Алиев К.

Сафаров А.



## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ ПРОЕКТА И ЕГО УСЛОВНОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ:**

АКБ «Микрокредитбанк» (далее - Банк) планирует приобретение услуг по расширению лицензий и функциональных возможностей внедрённого контакт-центра Flora/Oktell.

### **1.2. ЗАКАЗЧИК:**

Акционерно-коммерческий банк «Микрокредитбанк»

Адрес: 100096, г. Ташкент, ул. Лутфи, 14

Телефон: (+99871) 202-99-99

МФО: 00433

ИНН: 200547792

23120000500000433724

Р/С: 1990\_000\_0000043300 I

Индекс: 100096 ОКОНХ: 96120

ОКПО: 15142540

SWIFT: MICDUZ22

Адрес: 100096 г. Ташкент, ул. Лутфи, 14

Телефон: +(99871)-202-99-99

Веб-сайт банка: <http://www.mkbank.uz>

Почтовый адрес: [salamov.mkb@mail.ru](mailto:salamov.mkb@mail.ru)

### **1.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Исполнитель по данному проекту будет определен на основе результатов конкурса.

### **1.4. ПЛАНОВЫЕ СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:**

Плановые сроки реализации проекта: до 1 июля 2023 года.

### **1.5. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ:**

Адрес: Акционерно-коммерческий банк «Микрокредитбанк», 100096, г. Ташкент, ул. Лутфи, 14 или место выполнения услуг, предлагаемое Исполнителем по согласованию с Заказчиком.



## 1.6. ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ:

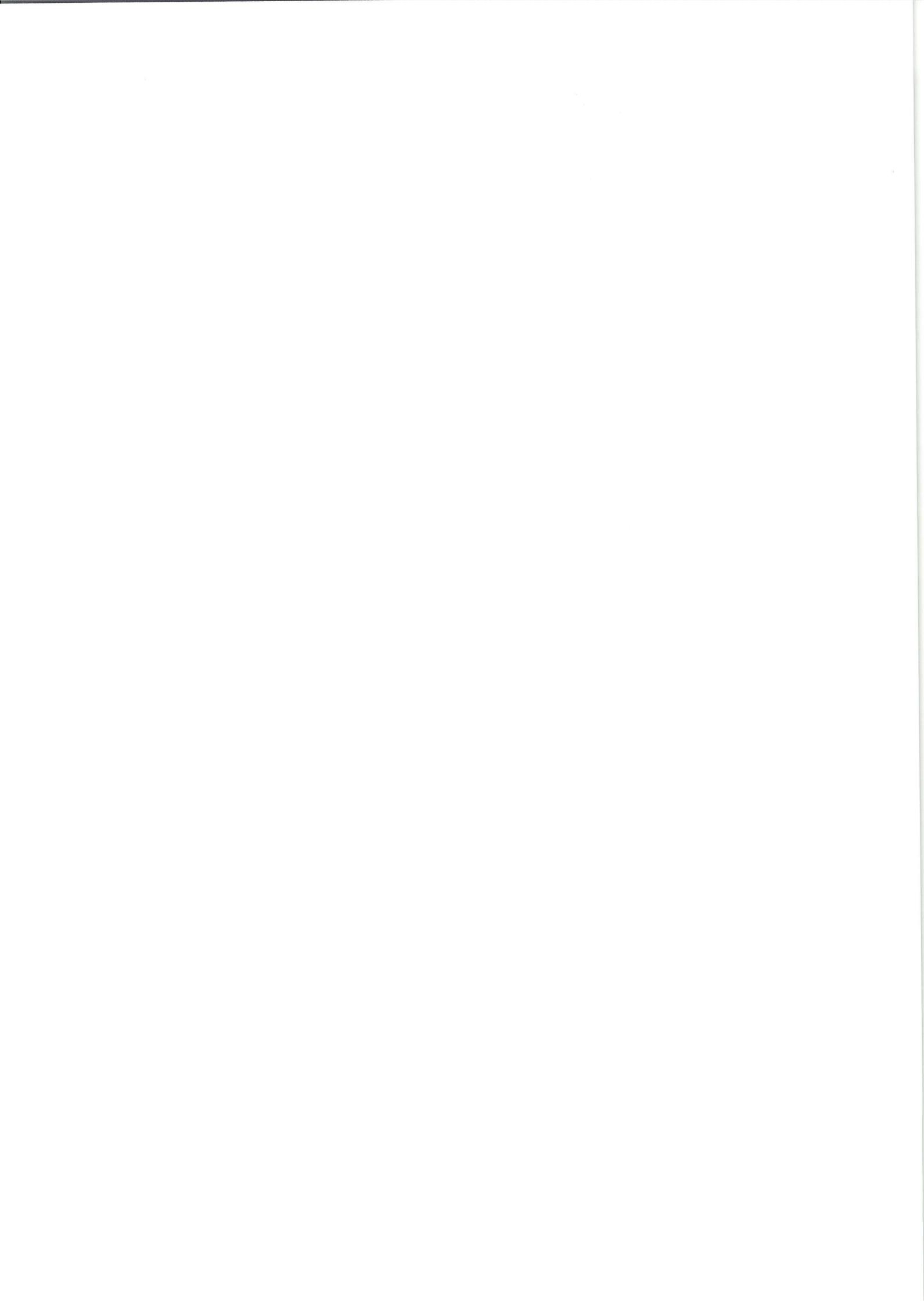
Источником финансирования работ по данному проекту являются собственные средства Заказчика.

Лицензии:

Наименование лицензии	Количество
Расширение лицензии Oktell на внешние линии SIP.	100

Работы по настройке существующей платформы Oktell/Flora:

№ п/п	Описание требования
<b>Функционал</b>	
1.	Возможность совершать исходящие звонки с помощью IVR по 12 базам должников одновременно с помощью программы Flora/Oktell.
2.	Настройка маршрутизации исходящих звонков.
3.	При неудачном дозвоне совершение повторных вызовов, состоящих из 2 попыток.
4.	Внедрение голосового файла IVR на выделенный телефонный номер для входящих звонков и разработка логики заказа обратного звонка.
5.	IVR предлагает услугу обратного звонка при входящих звонках (пункт 4), необходимо внедрение автоматического формирования базы должников для обратных звонков в разделе «Ресурсы» программы Flora/Oktell.
6.	Разработка статистических и детальных отчетов по всем совершенным/принятым звонкам.
7.	Обновление информации в отчетах в режиме онлайн.
8.	Введение отдельных детализированных и статистических отчетов по 12 базам должников (по каждой базе отдельный отчет).
9.	Возможность видеть количество успешных попыток в % от общего количества должников.
<b>Общее описание</b>	
10.	В начале каждого рабочего дня сотрудники кредитного отдела формируют базу данных клиентов с просроченной задолженностью до 30 дней из ABS системы банка и предоставляют ее ответственному сотруднику контакт-центра через платформу collective.mkb.uz. Формируется 12 баз данных клиентов с просроченной задолженностью. Каждая база данных содержит клиентов с конкретным днём просроченной задолженности, например, 3 дня, 6 дней, 9 дней и т.д. Ответственный сотрудник контакт-центра принимает предоставленные базы должников и загружает их в программу Flora/Oktell. Количество успешных звонков делится на количество клиентов в общей базе и отображается в программе Flora/Oktell в %. После 100% обзвона в программе Flora/Oktell (с учетом повторных попыток), сотрудник контакт-центра выгружает статистические и детальные отчеты из программы Flora/Oktell. Полученные отчёты передаются через платформу collective.mkb.uz сотруднику кредитного отдела. Этот процесс повторяется каждый рабочий день.
<b>Требования к участникам конкурсного отбора наилучших предложений</b>	



Техническое задание на расширение лицензий и функциональных возможностей внедрённого контакт-центра Flora/Oktell.

11.	Наличие не менее 3 реализованных проектов (внедрённых контакт центров) в банках Узбекистана.
12.	Авторизационное письмо от производителя используемого программного обеспечения контакт центра в банке.
13.	Наличие готовой интеграции с ELMA365.
14.	Наличие не менее 2 сертификатов от производителя используемого программного обеспечения Flora/Oktell на инженеров.

