

Załącznik 1 Wymagane kryteria na realizację procesów sprzedażowych i obsługowych Enea S.A.

A Kryterium	B Opis	C TAK/NIE
<b>Finansowe, prawne, związane z doświadczeniem</b>	1) Podmiot akceptuje wymienione w Załączniku 2 warianty modeli rozliczeniowych zależne od typu realizowanych akcji i przekazuje propozycje stawek zgodnie z Załącznikiem 2 – Tabela stawek.	
	2) Podmiot gwarantuje przetwarzanie danych osobowych zgodnie z wymogami prawa - systemy IT wraz z zabezpieczeniami do przetwarzania danych osobowych klientów zgodnymi z „RODO”.	
	3) Podmiot ponosi wszystkie koszty integracji z systemami Enea S.A. również koszty kompleksowych testów potwierdzających prawidłowość integracji.	
	4) Podmiot funkcjonuje na rynku co najmniej 4 lata, realizował projekty sprzedażowe i obsługowe w sektorze energetycznym i/lub finansowym i/lub telekomunikacyjnym. Na wniosek Enea S.A., podmiot jest w stanie udokumentować realizację projektów sprzedażowych i obsługowych.	
	5) Podmiot gwarantuje najwyższą jakość usług i zgadza się na wprowadzenie stosownych zapisów kar umownych, które w przypadku niedotrzymania uzgodnionego z Enea S.A. poziomu jakości, mogą być egzekwowane.	
	6) Wartość kapitału zakładowego to minimum 100 000 PLN.	
	7) Podmiot potwierdza i wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat obrotowych osiągnął przychód w wysokości nie mniejszej niż 3 000 000 PLN.	
<b>Techniczne</b>	1) Podmiot posiada rozwiązania systemowe umożliwiające nagrywanie, archiwizowanie i udostępnianie Enea S.A. wszystkich rozmów, które przekazuje do Enea S.A. (na zasób sieciowy Enea oraz na fizycznym nośniku).	
	2) Podmiot posiada rozwiązania systemowe do prowadzenia akcji wychodzących z możliwością wystawiania raportów dla Enea S.A. (między innymi: dodzwalnialność, sprzedaż na godzinę, konwersja sprzedaży, przyczyny niepowodzeń, czasy rozmów, statusy spraw obsługowych).	
	3) Podmiot posiada rozwiązania systemowe do zarządzania infolinią przychodzącą w tym: możliwość identyfikacji połączeń nieskutecznych, możliwość budowania skilli/grup konsultantów, elastyczny IVR oraz możliwość raportowania do Enea S.A.	
	4) Podmiot posiada rozwiązania systemowe do prowadzenia akcji przez swoich pracowników w trybie pracy Home Office z zachowaniem zasad bezpieczeństwa przetwarzania danych zgodnymi z „RODO”.	
	5) Podmiot może dostarczyć 100 stanowisk do realizacji akcji sprzedażowych i obsługowych.	
<b>Jakościowe</b>	1) Podmiot zapewnia odpowiednią kadrę zarządzającą, która gwarantuje: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. realizację wysokich standardów jakościowych prowadzonych rozmów oraz ich zgodność z obowiązującymi przepisami prawa (między innymi: Ustawa o prawach konsumenta, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, „RODO”), przekazywanie informacji od i do Enea S.A., raportowanie wyników zgodnie z oczekiwaniami Enea S.A.</li> <li>b. przygotowanie merytoryczne, sprzedażowe i jakościowe pracowników zgodnie z wyznacznikami Enea S.A.</li> </ul>	

	<p>c. monitoring rozmów zgodnie z oczekiwaniami Enea S.A., prowadzenie oceny jakościowej zgodnie z kartą jakości Enea S.A., raportowanie wyników jakościowych,</p> <p>d. podnoszenie umiejętności i kompetencji konsultantów w zakresie standardów sprzedaży i obsługi, kalibracja ocen jakościowych z przedstawicielami odpowiedzialnymi za jakość w Enea S.A..</p>	
	2) Podmiot akceptuje możliwość wykluczania przez Enea S.A. konsultantów, koordynatorów, którzy nie spełniają wymogów jakościowych w zakresie podejmowanych ustaleń.	
	3) Podmiot zobowiązuje się do zapewnienia wysokich poziomów jakościowych na realizowanych akcjach sprzedażowych i obsługowych.	
	4) Podmiot zapewnia terminowe raportowanie ze zleconych czynności zgodnie z oczekiwaniami Enea S.A..	
<b>Sprzedażowe i Obsługowe</b>	1) Podmiot posiada wiedzę i doświadczenie w zakresie sprzedaży i obsługi klientów z sektora energetycznego i/lub finansowego i/lub telekomunikacyjnego, potwierdzone przykładami realizowanych projektów.	
	2) Podmiot prowadzi sprzedaż i obsługę Klientów za pomocą wskazanych przez Enea S.A. kanałów komunikacji (minimum telefon i e-mail).	
	3) Podmiot posiada odpowiednią infrastrukturę techniczną gwarantującą wysoki poziom obsługi Klientów.	
<b>Wdrożeniowe</b>	1) Podmiot deklaruje gotowość do przeprowadzenia akcji pilotażowej przed podjęciem decyzji o trwałej współpracy.	