**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 к Приглашению**

**Управление репутацией ОАО «БПС-Сбербанк»**

Срок оказываемых услуг: с 15.07.2020 по 31.12.2020 года.

**1. Реагирование на отзывы/обращения клиентов в сети интернет:**

Мониторинг популярных порталов:

[www.infobank.by](http://www.infobank.by)

[www.myfin.by](http://www.myfin.by)

[www.tut.by](http://www.tut.by)

[www.onliner.by](http://www.onliner.by)

[www.otzyvy.by](http://www.otzyvy.by)

а также иных площадок при упоминании бренда.

*Схема работы (если требуется официальный ответ банк):*

Ежедневный мониторинг - Передача выявленных отзывов в Центра клиентской поддержки - Ожидание ответа - Размещение от официального аккаунта полученного ответа на отзыв/обращение.

**2. Мониторинг упоминаний бренда в интернете**

Закупка услуг по мониторингу упоминания бренда Банка согласно следующим требованиям:

- Предоставление доступа с возможностью анализа данных на реакцию упоминания в режиме реального времени;

- Мониторинг упоминаний Бренда ОАО «БПС-Сбербанк» в СМИ;

- Мониторинг упоминаний поминаний Бренда ОАО «БПС-Сбербанк» в социальных сетях;

- Мониторинг упоминаний конкурентов Топ-5;

- Сравнение брендов (график, выгрузка);

- Модерация результатов мониторинга и еженедельный аналитический отчет по Бренду и Топ-5 конкурентов;

- Ежемесячный и ежеквартальный аналитический отчет по Бренду и Топ-5 конкурентов.

**3. Формирование отзывов агентами влияния (вспомогательный инструмент для создания позитивного фона о Банке)**

*Схема работы:*

Агенты влияния (клиенты) оставляют положительные отзывы, тем самым балансируют негативных фон.

Отчет по управлению репутацией в сети интернет через агентов влияния должен отображать все виды выполняемых работ и обязательно содержать следующие данные:

- Объем сообщений, опубликованных на каждой площадке;

- Анализ тем, тональности и характера упоминаний бренда в качественных и количественных характеристиках;

- Объемы сообщений для работы в поисковой выдаче и для оперативного реагирования на негатив;

- Примеры реагирования на распространенные негативные поинты;

- Рекомендации по работе на следующий за отчетным период.

Таблица №1

**Срок оказываемых услуг: с 15.07.2020 по 31.12.2020 года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Описание** | **Стоимость, BYN с НДС** |
| Приобретение системы мониторинга социальных медиа и СМИ для анализа упоминаний бренда в интернете | Использование программы для мониторинга социальных медиа и СМИ (в течение месяца) |  |
| Сопровождение проекта | Подготовка еженедельного отчета с выводами о качественном и количественном упоминаниях бренда и ТОП-5 конкурентов |  |
| Реагирование на отзывы/обращения клиентов в интернете | Ежедневный мониторинг популярных порталов. Передача выявленных отзывов в Центр клиентской поддержки. Размещение от официального аккаунта полученного ответа на отзыв/обращение. |  |
| Сопровождение проекта | Подготовка ежемесячного и ежеквартального отчета с выводами по результатам работ и динамике изменений репутации ОАО «БПС-Сбербанк» и ТОП-5 конкурентов в интернете. |  |
| **Итого по Таблице № 1 BYN, с НДС:** | | |

Таблица № 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Описание** | **Объем** | **Стоимость, BYN с НДС** |
| Формирование отзывов агентами влияния (вспомогательный инструмент для создания позитивного фона о Банке) | Копирайтинг сообщений. Публикация сообщений. Отслеживание новых упоминаний и отзывов на согласованных площадках, с целью создания позитивного фона о Банке | Не менее 250  сообщений  ежемесячно,  25 агентов  влияния |  |
| **Итого по таблице №2 BYN, с НДС:** | | | |
| **ИТОГО ПО ТАБЛИЦАМ №1-2** | | | **=** |