**Техническое задание  
Проведение запроса информации (RFI)   
решений WFM (Workforce management)**

г. Москва октябрь 2024 г.

ГК «Иннотех» настоящим объявляет о проведении запроса информации и приглашает юридических лиц для подачи предложений в целях заключения договора на оказание услуг в соответствии с описанием и спецификацией ниже.

***О компании***

**Группа «Иннотех»** занимается разработкой инновационных решений для цифровизации бизнеса с 2020 года, входит в Холдинг Т1. Группа «Иннотех» выстраивает партнерские отношения с ведущими компаниями финансового сектора, предлагая им комплексные решения для фронт- и бэк-офисов, современные финтех-продукты, системы работы с большими данными. Кроме того, Группа «Иннотех» выполняет на заказ технологические проекты любой сложности, помогая своим клиентам на пути цифровой трансформации.

**Холдинг Т1** — многопрофильный холдинг, один из лидеров российского ИТ-рынка. Предоставляет полный спектр ИТ-услуг для реализации высокотехнологичных проектов с учетом отраслевой специфики заказчиков. Среди заказчиков Т1 – государственные структуры и крупнейшие компании ключевых отраслей экономики: операторы связи, финансовые организации, промышленные, топливно-энергетические, транспортные и торговые предприятия.

Сайт:<https://t1.ru/>

***Описание продукта и решаемые им задачи***

Назначением системы Workforce management (далее – WFM) является прогнозирование нагрузки в Единый контактный центр (далее – ЕКЦ) компании, автоматизация построения графиков рабочих смен операторов ЕКЦ, осуществление контроля за показателями и соблюдением трудовой дисциплины сотрудников ЕКЦ.

Основной целью внедрения WFM является организация возможности эффективно и экономически рационально управлять работой распределенного ЕКЦ.

Workforce management - система управления персоналом - операторами ЕКЦ, позволяющая с помощью оптимизации расписания работы, исходя из нагрузки, уменьшить количество необходимых операторов и повысить уровень обслуживания.

***Задачи, которые решает продукт:***

1. создание единой системы управления персоналом ЕКЦ;
2. автоматизация процесса прогнозирования нагрузки и расписания с учетом исторической статистики и сезонности по всем каналам взаимодействия с клиентами;
3. планирование и формирование графиков рабочих смен сотрудников на основании спрогнозированной нагрузки;
4. осуществление мониторинга работы сотрудников, включающего отслеживание соответствия фактического расписания работы сотрудников с плановым;
5. управление графиком рабочих смен сотрудников в режиме реального времени.

***Целевые аудитории продукта:***

1. Операторы ЕКЦ;
2. Руководители ЕКЦ;
3. Планировщики нагрузки (специалисты).

***Требования к поставщику***

1. Компания, участвующая в запросе информации, должна быть производителем предлагаемого программного обеспечения или официальным партнером производителя ПО со статусом распространения и внедрения.
2. Поставщик должен иметь готовое решение.
3. Поставщик не должен иметь ненадлежащим образом исполненных\неисполненных обязательств по договорам с группой компаний ВТБ
4. Компания поставщика не должна находиться под процедурой банкротства, в процессе ликвидации или реорганизации, на ее имущество не должен быть наложен арест.
5. ПО должно быть единым и его работоспособность не должна зависеть от других сторонних модулей ПО или сервисов (при этом, допускается использование сторонних компонентов).
6. Гарантийная поддержка ПО, лицензий и услуг/работ составляет 1 год в соответствии с условиями запроса и должна быть включена в стоимость ПО / лицензий и услуг / работ

***Общие требования***

WFM должна обеспечивать выполнение функций администрирования рабочего процесса операторов ЕКЦ:

1. ведение графиков работ, смен, отпусков, отгулов;
2. настройку бизнес-правил, принятых трудовым законодательством - обеденные, технологические перерывы;
3. планирование групповых и индивидуальных мероприятий, принятых внутри компании - совещания, обучения;
4. единый пул операторов, с возможностью разделения расписания по площадкам (географически распределённые подразделения);
5. предоставлять возможность публиковать дополнительные смены работы для самостоятельного выбора операторами (биржа/аукцион смен);
6. должна сохраняться историчность данных, в том числе данных, передаваемых из внешних систем;
7. управление через web-интерфейс и мобильное приложение.

WFM должна включать следующие модули:

1. Прогнозирование
2. Планирование
3. Расписание
4. Управление информацией о сотрудниках
5. Онлайн мониторинг
6. Отчетность
7. Настройка прав доступа
8. Кабинет сотрудника
9. Уведомления
10. Мобильное приложение

***Функциональные требования***

1. Система должна обеспечить заданные требования по функционированию и производительности (раздел "Показатели назначения ПО")
2. Система WFM должна иметь возможность оперативного масштабирования путем добавления лицензий на сервер без приостановки работы WFM.
3. Для формирования прогноза в Системе WFM необходимо обеспечить наличие выбора исторического периода и периода, на который необходимо сформировать прогноз, с возможностью просмотра определенного временного отрезка с детализацией прогноза (месяц, неделя, день, час, 30 минут, 15 минут), после завершения построения прогноза.
4. Также в WFM необходимо обеспечить отображение следующих показателей прогнозирования с возможностью внесения поправочных коэффициентов вручную, как в абсолютном, так и в процентном соотношении (в разрезе дня недели/15 минут):
   1. количество обращений (прогноз, факт, абсолютное отклонение, относительное отклонение);
   2. потребность в сотрудниках (прогноз, факт, абсолютное отклонение, относительное отклонение);
   3. среднее время обработки обращения (прогноз, факт, абсолютное отклонение, относительное отклонение)
5. Прогнозирование нагрузки по обращениям и расчет потребности в операторах в системе должен осуществляться в разрезе групп/каналов коммуникаций (как простых, так и агрегированных). Период прогнозирования не должен быть ограничен.
6. Возможность формирования нескольких вариантов прогноза: прогноза нагрузки как по историческим данным, так и расчёт нагрузки под существующий персонал (при ограничениях бюджета).
7. Система должна обеспечивать многоуровневую иерархию прав доступа (роли), с возможностью управления через интерфейс (АРМ) администратора. Ролевая модель должна базироваться на принципах минимизации привилегий.
8. Интеграция с Телефонией
9. Интеграция с системами кадрового учета
10. Время формирования расписания не превышает 2 часов, с учетом настроек Системы (до 5 назначенных схем работ для одного сотрудника, до 5 навыков работы, без учета замещений)

***Показатели назначения системы WFM***

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Количество, ед.** |
| Общее количество учетных записей (операторы + супервайзеры + руководители + планировщики и т.д.) | 1 500 |
| Общее количество операторов ЕКЦ | 1 400 |
| Количество операторов единовременно на линии, в максимальные пики нагрузки | 200 |
| Общее число экспертов, занимающихся прогнозированием, планированием и мониторингом | 15 |
| Максимальное количество экспертов, единовременно занимающихся прогнозированием/планированием/мониторингом | 15 |
| Прогнозирование | |
| Длительность периода исторических данных, в днях | 1 825 |
| Длительность периода прогнозных данных, в днях | 95 |
| Планирование | |
| Количество операторов в графике работ/расписании | 1 400 |
| Количество одновременно открытых сессий планирования | 10 |
| Мониторинг | |
| Количество одновременно открытых сессий мониторинга | 15 |

***Требования к предложению***

1. Указание возможности компании-поставщика выполнять весь потенциальный объем работ.
2. Информация о подходе к внедрению ПО: описание предлагаемой функциональности и порядка ее интеграции.
3. Справочная информация о компании-поставщике и ее опыте внедрения: название и краткое резюме проекта, команда проекта, общая стоимость проекта.
4. Коммерческое предложение с детализацией статей расходов, в том числе:
   1. Стоимость лицензии на 5 лет, руб. (в том числе НДС)
   2. Стоимость ТП (тех. поддержка)
   3. Стоимость услуг внедрения
   4. Порядок оплаты (постоплата, предоплата и тд)
   5. Срок внедрения
   6. Гарантийные обязательства

*По итогам проведенного запроса Группа "Иннотех" не несет обязательств по заключению договора ни с одной из участников, направивших ответ.*

***Пример оформления ответа***

|  |  |
| --- | --- |
| **Запрашиваемая информация** | **Для заполнения участником** |
| **Дата** |  |
| **Наименование участника** |  |
| **ИНН** |  |
| **Контактное лицо (ФИО / тел/ эл.-почта)** |  |
| **Срок действия коммерческого предложения** |  |
| Стоимость лицензии на 5 лет, руб. (в том числе НДС) |  |
| Стоимость ТП (тех. поддержка) |  |
| Стоимость услуг внедрения |  |
| Порядок оплаты (постоплата, предоплата и тд) |  |
| Срок внедрения |  |
| Гарантийные обязательства |  |
| **Описание модулей** |  |
| Прогнозирование |  |
| Планирование |  |
| Расписание |  |
| Управление информацией о сотрудниках |  |
| Онлайн мониторинг |  |
| Отчетность |  |
| Настройка прав доступа |  |
| Кабинет сотрудника |  |
| Уведомления |  |
| Мобильное приложение |  |
| **Возможности интеграции** |  |
| с системами кадрового учета |  |
| с Телефонией |  |
| с чат-платформой |  |