

**Внедрение Системы развития продаж и управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и ее интеграция с Контакт-центром (SAP CC) (консультационные услуги)**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Санкт-Петербург**

**2018 год**

## Оглавление

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2	НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ СИСТЕМЫ	4
2.1	Назначение системы.....	4
2.2	Цели системы .....	4
3	ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ	4
3.1	Требования к программному обеспечению Системы .....	4
3.2	Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой.....	5
3.2.1	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сотрудники и организационная структура»	5
3.2.2	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Карточки товаров»	5
3.2.3	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Карточки клиентов и контактов»	5
3.2.4	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Активности»	5
3.2.5	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Потенциальная возможность»	5
3.2.6	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Возможность»	6
3.2.7	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Предложение»	6
3.2.8	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сбытовой заказ»	7
3.2.9	Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сервисное обращение»	7
3.3	Требования к внесению изменений в функциональность Системы .....	7
3.4	Требования к интеграции Системы с Контакт-центром.....	8
3.4.1	Функциональные требования	8
3.4.2	Нефункциональные требования	9
3.5	Требование к интеграции со смежными системами .....	10
4	СРОКИ, СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА	10
4.1	Длительность проекта .....	10
4.2	Этапы реализации проекта .....	10
4.3	Состав и содержание работ по этапам.....	10
4.4	Порядок контроля и приёмки Системы.....	12
5	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ	12
6	ТРЕБОВАНИЯ К ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ	12

## 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Наименование проекта	Повышение эффективности продаж
Полное наименование системы	Система развития продаж и управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
Сокращенное наименование системы	CRM
Количество пользователей	350 сотрудников
Исполнитель	
Заказчик	ПАО «Силовые машины», Сбыт
Плановая дата начала работ	02.07.2018
Плановая дата старта в промышленную эксплуатацию	29.12.2018
Период поддержки промышленной эксплуатации Системы (стабилизация)	Один квартал (01.01.2019 – 31.03.2019)

Функциональный объем проекта	В общий объем проекта входят следующие бизнес сценарии:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведение единой клиентской базы и истории взаимоотношений с клиентами;</li> <li>• Управление воронкой продаж энергетического оборудования, запасных частей и сервисных услуг;</li> <li>• Управление задачами и поручениями;</li> <li>• Прием и маршрутизация обращений через мультиканальный Контакт-центр;</li> <li>• Аналитика и отчетность по продажам и обращениям.</li> </ul>
Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ по внедрению	Устанавливается настоящим Техническим заданием

## 2 НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ СИСТЕМЫ

### 2.1 Назначение системы

Система развития продаж и управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) (далее – Система) предназначена для хранения и обработки данных о потенциальных и имеющихся клиентах ПАО «Силовые машины», контроля сроков обработки запросов, унификации методологии продаж и мониторинга.

Система предназначена для:

- Построения системы управления активными продажами на основе методологии управления воронкой продаж;
- Автоматизации операционных процессов преддоговорной деятельности (включая работу по подготовке ТКП);
- Консолидации информации о клиенте доступной для использования в режиме онлайн;
- Выявления новых возможностей для cross / up-sell продукции, замены и сервиса;
- Анализа истории взаимодействия с клиентом;
- Формирования ценового предложения;
- Анализа предложений конкурентов (вкл. Win/Loss анализ).

### 2.2 Цели системы

Основными целями Системы в ПАО «Силовые машины» являются:

- Увеличение объема продаж;
- Построение эффективной модели продаж и обслуживания клиентов;
- Повышение клиентаориентированности компании;
- Развитие направления продажи энергетического оборудования, запасных частей и сервисных услуг.

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

### 3.1 Требования к программному обеспечению Системы

- Компоненты Системы должны быть выполнены на российских или открытых платформах
- Компоненты Системы должны иметь регистрацию в едином реестре российского ПО и баз данных

- Система должна функционировать и обеспечивать работу пользователей на персональных электронных вычислительных машинах, устройствах терминального доступа и абонентских устройствах радиоподвижной связи без подключения к «облачным» технологиям

### **3.2 Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой**

#### **3.2.1 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сотрудники и организационная структура»**

- Возможность ручного ведения записей с данными сотрудников сбытовых подразделений без интеграции с внешними системами;
- Возможность ведения организационной структуры сбытовых подразделений.

#### **3.2.2 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Карточки товаров»**

В системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении карточек документов:

Поиск и просмотр карточки товара с данными реплицированными из SAP ERP.

#### **3.2.3 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Карточки клиентов и контактов»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении карточек клиентов и контактов:

- Ручное создание, поиск, фильтрация и редактирование карточки клиента;
- Ручное создание, поиск, фильтрация и редактирование карточки контактного лица;
- Проверка дубликатов при создании;
- Управление статусами клиентов и контактов;
- Календарное представление карточки клиента;
- Просмотр клиентов на карте;
- Ведение иерархий клиентов;
- Ведение отношений между клиентами;
- Ведение команды сотрудников, ответственных за клиента;
- Управление присвоением ответственного сотрудника по территориям (реализация трехуровневой системы ведения территорий).

#### **3.2.4 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Активности»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении Активностей:

- Ручное создание, редактирование, поиск и фильтрация активностей (встреча, звонок, задача);
- Автоматическая регистрация входящего звонка при использовании SAP CC;
- Возможность создания Запросов из активности «входящий звонок»;
- Регистрация активности E-mail при отправке письма из Системы;
- Просмотр и создание активностей в режиме календаря;
- Создание потенциальных возможностей или претензий из обращений;
- Оповещения по обращениям;
- Управление задачами;
- Возможность отправки оповещений по задачам.

#### **3.2.5 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Потенциальная возможность»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении потенциальных возможностей:

- Создание, поиск и просмотр потенциальных возможностей;
- Автоматическое присвоение ответственных сотрудников на основании правил;
- Ручное присвоение ответственных сотрудников;
- Ведение команды сотрудников для потенциальной возможности;
- Ручное присвоение и удаление связанных с потенциальной возможностью атрибутов (статусов, дат и др.);
- Ручное добавление письменных комментариев в общем отчете (не «проваливаясь» внутрь каждой возможности);
- Представление статистических данных в виде визуальных мониторов (графиков, диаграмм, блок-схем и др.)
- Создание отчета по установленной форме (онлайн-таблица)
- Выгрузка отчета в файл в различных форматах (.xlsx, .txt, .csv, .accdb и др.)
- Ручная регистрация источника потенциальных возможностей;
- Создание последующих возможностей;
- Создание связанных активностей;
- Квалификация потенциальных возможностей.

### **3.2.6 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Возможность»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении объекта «Возможность»:

- Ручное создание новой Возможности (ручное или из потенциальной);
- Ручное создание новой Возможности из потенциальной Возможности с копированием её данных;
- Назначение сотрудников, ответственных за Возможность;
- Ведение команды сотрудников, ответственных за Возможность;
- Управление полномочиями команды сотрудников, ответственных за Возможность;
- Ведение конкурентов по Возможности.
- Ручное присвоение и удаление связанных с потенциальной возможностью атрибутов (статусов, стадий, дат и др.)
- Ручное добавление письменных комментариев в общем отчете (не «проводиваясь» внутрь каждой возможности);
- Представление статистических данных в виде визуальных мониторов (графиков, диаграмм, блок-схем и др.)
- Создание отчета по установленной форме (онлайн-таблица)
- Выгрузка отчета в файл в различных форматах (.xlsx, .txt, .csv, .accdb и др.)

### **3.2.7 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Предложение»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении объекта «Предложение»:

- Запрос в SAP ERP на создание нового Предложения из Возможности;
- Автоматическая репликация предложений, созданных в SAP ERP;
- Поиск и просмотр Предложений, в виде PDF файла, созданного в SAP ERP;
- Ведение задач по Предложению;
- Ведение истории изменений Предложения;
- Отправка PDF форм Предложений клиенту по каналу электронной почты;
- Отправка оповещений (сообщений) внутри Системы сотрудникам об изменении статуса;

- Возможность построения бизнес-процессов по подготовке Предложений с контролем отработки функцией;
- Предложения с настройкой до трех правил, каждое из которых состоит из трех условий.

### **3.2.8 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сбытовой заказ»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении объекта «Сбытовой заказ»:

- Инициация создания Сбытового заказа SAP ERP из Предложения;
- Отображение PDF формулляра Сбытового заказа, переданного из SAP ERP;
- Поиск и просмотр Сбытовых заказов, переданных из SAP ERP.

### **3.2.9 Требования к функциям (задачам), выполняемым над информационным объектом «Сервисное обращение»**

В Системе должно быть обеспечено выполнение следующих функций в отношении объекта «Сервисное обращение»:

- Автоматическая регистрация входящего звонка;
- Автоматическая регистрация входящих сообщений электронной почты, поступающих на определенный адрес;
- Ручная регистрация Сервисных обращений на основании принятого звонка или без него;
- Автоматическое определение сотрудника, ответственного за обработку Сервисного обращения;
- Ручное назначение и переназначение сотрудника, ответственного за обработку Запроса;
- Ручное ведение категории Запроса;
- Возможность просмотра, фильтрации и сортировки по стандартным полям очереди Сервисных обращений;
- Регистрация взаимодействий с клиентом в рамках Запроса;
- Создание последующих документов, связанных с Обращением;
- Поиск и просмотр Сервисных обращений в Системе;
- Оповещения клиента по обновлению статуса Запроса;
- Согласование Запросов;
- Возможность проведения опроса удовлетворенности клиентов по результатам закрытия Сервисного обращения (с реализацией одного примера проведения опроса).

## **3.3 Требования к внесению изменений в функциональность Системы**

Конфигурация Системы должна иметь три уровня сложности:

1. **Конфигурация настроек без изменения программного кода:** используется стандартный функционал решения без написания программного кода. Настройки выполняются через интерфейсы администрирования решения.
2. **Конфигурация функционала с изменением программного кода:** программный код используется для расширения стандартного функционала бизнес-объектов Системы в части расширения логики стандартных активностей и добавления новых активностей в целях расширения логики Workflow. Выполняется через студию разработки.
3. **Разработка:** создание полностью нового функционала Системы, не заложенного в стандартную поставку и не достижимого путем конфигурации без написания программного кода или конфигурации с написанием программного кода (типы 1 и 2). Выполняется через студию разработки.

Каждое требование/процесс должен быть классифицирован по данной градации в рамках формирования концептуального проекта и/или обсуждения запросов на изменение.

### **3.4 Требования к интеграции Системы с Контакт-центром**

#### **3.4.1 Функциональные требования**

##### **3.4.1.1 Общие требования**

- Многоканальная маршрутизация звонков;
- Централизованное управление и администрирование;
- Мониторинг в реальном времени;
- Интеграция с Системой.

##### **3.4.1.2 Требования к поддерживаемым каналам связи**

- Голосовые звонки;
- Сообщение электронной почты;
- Веб чаты;
- SMS сообщения.

##### **3.4.1.3 Требование к маршрутизации звонков**

- Единообразные правила маршрутизации для всех каналов;
- Возможность оператору получать контакты из очередей различных типов (голосовые звонки, сообщения электронной почты, web чаты и sms сообщения);
- Автоматическое распределение звонков с учётом загрузки оператора, языков, навыков;
- Распределение звонков в очереди по принципу «hunt group», наиболее долго простоявший оператор, наименее загруженный оператор.

##### **3.4.1.4 Требование к записи разговоров**

- Наличие единого интерфейса для работы с записью разговоров и историей звонков на базе web браузера;
- Записи разговоров:
  - Принудительно на сервере;
- Избирательно на рабочем месте, инициализируемой агентом;
- Возможность подбора записи звонков по критериям:
  - Входящий номер;
  - Исходящий номер;
  - Дата и время звонка;
  - Очередь, в которую был распределён звонок;
  - Агент, принялший звонок.
- Возможность просмотра полной истории маршрутизации и обработки звонка внутри Системы с указанием всех очередей и операторов, принимавших участие в его обработке с указанием времени маршрутизации и обработки.

##### **3.4.1.5 Голосовая почта**

- Запись сообщений голосовой почты;
- Возможность прослушать сообщение голосовой почты с телефона;
- Возможность получить запись телефонного разговора на адрес электронной почты.

##### **3.4.1.6 Централизованное управление и администрирование**

- Возможность настраивать и обслуживать решение единообразно из одного места вне зависимости от количества узлов и сложности архитектуры.

##### **3.4.1.7 Мониторинг звонков**

- Наличие интерфейса мониторинга Контакт центра в реальном времени с интерфейсом

на базе web браузера.

#### 3.4.1.8 Требование к отчётности

- Наличие готовых встроенных OLAP отчётов об:
  - Уровне сервиса;
  - Контактах;
  - Очередях;
  - Загрузке операторов.
- Наличие инструмента разработки OLAP отчётов.

#### 3.4.1.9 Наличие готовой интеграции к Системе, имеющей возможность поддержки:

- Идентификации клиента в Системе;
- Перевода контекста звонка от агента к агенту.

### 3.4.2 Нефункциональные требования

#### 3.4.2.1 Общие

- Требования к архитектуре;
- Требования к рабочим местам;
- Требования к аппаратному обеспечению;
- Требования к программному обеспечению;
- Требования к доступности.

#### 3.4.2.2 Требования к архитектуре

- Территориальная распределение;
- Высокая доступность. Возможность запуска задачи на другом сервере в случае аварии;
- Катастрофоустойчивость. Возможность переключения обслуживания контактов в другой центр в случае аварии;
- Использование технологии VoIP для передачи голоса.

#### 3.4.2.3 Требования к рабочим местам:

- Наличие рабочего места агента на базе web браузера;
- Наличие рабочего места супервизора на базе web браузера;
- Возможность использования аппаратного SIP терминала.

#### 3.4.2.4 Требования к аппаратному обеспечению

- Решение должно быть реализовано на аппаратной платформе Intel 64 или другой совместимой с ним.

#### 3.4.2.5 Требование к программному обеспечению

- Решение должно работать на базе операционной системы Microsoft Windows Server.

#### 3.4.2.6 Требования к доступности

##### *Для Контакт-центра:*

- Минимальная доступность – 99,5%;
- Максимальное время незапланированного простоя – 1 час;
- Максимальное время восстановления работоспособности системы (RTO) – 1 час;
- Допустимый интервал не восстановления данных (RPO) – 15 минут.

##### *Для подсистемы отчётности Контакт-центра:*

- Минимальная доступность – 99,0%.
- Максимальное время незапланированного простоя – 8 часов;
- Максимальное время восстановления работоспособности системы (RTO) – 8 часов;

- Допустимый интервал не восстановления данных (RPO) – 24 часа.

### **3.5 Требование к интеграции со смежными системами**

На стороне Системы должен быть настроен механизм обмена данными с SAP ERP по следующим информационным объектам (в рамках стандартных возможностей Системы без доработок и модификаций программного кода и iDocs):

- Продукты;
- Иерархия продуктов;
- Ценовые условия;
- Клиенты и бизнес партнеры;
- Адреса клиентов и бизнес партнеров;
- Иерархия клиентов и бизнес партнеров;
- Запрос;
- Предложение;
- Приложения к Предложению;
- Сбытовой заказ;
- Приложения к Сбытовому заказу;
- Поставка к Сбытовому заказу.

Система должна обеспечивать возможность отправки сообщений электронной почты по протоколу SMTP.

## **4 СРОКИ, СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА**

### **4.1 Длительность проекта**

6 месяцев (02.07.2018 – 29.12.2018)

### **4.2 Этапы реализации проекта**

- 1-й этап. Подготовка проекта;
- 2-й этап. Обследование;
- 3-й этап. Проектирование;
- 4-й этап: Реализация;
- 5-й этап: Тестирование;
- 6-й этап. Запуск в промышленную эксплуатацию и поддержка.

### **4.3 Состав и содержание работ по этапам**

Состав и содержание работ по проекту внедрения Системы приведены в таблице ниже:

<b>№ п/п</b>	<b>Этап проекта</b>	<b>Состав работ</b>	<b>Содержание работ</b>
1	Подготовка проекта	Планирование	Подготовка и согласование детального плана этапа «Проектирование». Подготовка и согласование плана коммуникации и шаблонов проектной документации.
		Управление проектом	Подготовка и проведение инициирующей встречи команды (Kick-Off)
		Обеспечение инфраструктуры	Подготовка демо системы, Обеспечение средств совместной работы команды.

2	Обследование	Управление проектом	Распределение задач, мониторинг и контроль исполнения. Подготовка детального плана этапа «Проектирование», Сдача результатов этапа
		Проектирование	Проведение семинаров для сбора требований. Анализ требований
		Подготовка интеграции	Анализ требований и ограничений на интеграцию со смежными системами
		Миграция	Анализ требований к миграции и первичной загрузке данных
3	Проектирование	Управление проектом	Распределение задач, мониторинг и контроль исполнения, Подготовка детального плана этапа «Реализации проектного решения», Сдача результатов этапа
		Проектирование	Проектирование сценариев. Определение требований к конфигурации системы. Формирование концепции ролей и полномочий пользователей.
		Подготовка интеграции	Проектирование интеграции со смежными системами
		Миграция	Проектирование миграции и первичной загрузке данных
		Подготовка команды проекта	Проведение ознакомительного семинара для команды проекта. Подготовка плана и программы обучения для ключевых пользователей.
4	Реализация	Управление проектом	Распределение задач, мониторинг и контроль исполнения, Подготовка детального плана этапа «Тестирование», Сдача результатов этапа
		Конфигурирование	Выполнение настроек тестовой системы в соответствии с требованиями. Настройка экранных форм. Настройка отчетов.
		Интеграция	Конфигурирование интерфейсов в среде разработки.
		Тестирование	Подготовка сценариев тестирования.
		Обучение	Разработка плана обучения ключевых пользователей.
5	Тестирование	Управление проектом	Распределение задач, мониторинг и контроль исполнения, Подготовка детального плана этапа «Запуск системы в промышленную эксплуатацию», Сдача результатов этапа
		Конфигурирование	Подтверждение реализации сценариев. Исправление настроек по результатам тестирования.
		Интеграция	Конфигурирование интерфейсов в продуктивной среде.

		Миграция данных и перенос настроек	Загрузка данных в тестовую систему.
		Тестирование	Проведения процедуры тестирования.
		Подготовка запуска системы	Подготовка плана перехода. Перенос настроек и донастройка продуктивной системы.
		Обучение	Проведение обучения ключевых пользователей
6	Запуск в промышленную эксплуатацию и поддержка	Управление проектом	Распределение задач, мониторинг и контроль исполнения. Сдача результатов этапа. Закрытие проекта, передача в поддержку.
		Запуск продуктивной системы	Выполнение плана перехода. Поддержка запуска и промышленную эксплуатацию.

#### 4.4 Порядок контроля и приёмки Системы

Результаты выполнения работ по этапам:

Этапы создания системы	Проектная документация	Статус документа
1-й этап. Подготовка проекта	Устав проекта	Подписан
2-й этап. Обследование	Реестр требований	Подписан
3-й этап. Проектирование	Технический проект	Подписан
4-й этап: Реализация	Протоколы настроек	Приняты
5-й этап. Тестирование	Протоколы тестирования	Приняты
6-й этап. Запуск в промышленную эксплуатацию и поддержка	Акт ввода Системы в промышленную эксплуатацию	Подписан

### 5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

- Документация по проекту должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения, а также системных сообщений, для которых отсутствует перевод на русский язык, выполненный разработчиком программного обеспечения.
- Исполнитель должен представить один комплект согласованных и утвержденных документов по проекту в распечатанном и электронном виде.

### 6 ТРЕБОВАНИЯ К ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ

- Наличие успешного опыта реализации проектов (минимум 2 проекта) по внедрению CRM систем, принятых Заказчиком и находящихся в промышленной эксплуатации.
- Потенциальный поставщик предоставляет на конкурс резюме специалистов, которые будут задействованы на проекте, с указанием стажа работы, должности, квалификации и перечня проектов, в которых участвовал консультант.