

Warszawa, 19-02-2020 r.

Zapytanie o informację (RFI) PZ-6767

dot. pozyskania informacji na temat narzędzi optymalizujących pracę pracowników back office w zakresie procesów obsługi Klientów

1. Zamawiający

innogy Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41.

Grupa innogy jest jednym z wiodących europejskich koncernów energetycznych - działa w obszarach sprzedaży energii, elektroenergetycznej i gazowej infrastruktury sieciowej, a także energii odnawialnej. Oferuje swoim obecnym i przyszłym klientom innowacyjne i zrównoważone portfolio produktów oraz usług.

Największymi firmami należącymi do Grupy innogy w Polsce są: **innogy Polska S.A.** - odpowiedzialna za wsparcie rozwoju koncernu w Polsce, sprzedająca energię do około miliona klientów oraz spółka **innogy Stoen Operator Sp. z o.o.**, zarządzająca warszawską siecią elektroenergetyczną. Zamawiający poszukuje rozwiązań optymalizacyjnych dla procesów realizowanych w obu wskazanych spółkach.

2. Przedmiot zapytania

Przedmiotem zapytania jest usługa **wdrożenia narzędzi optymalizacji i automatyzacji procesów obsługi Klientów w jednostkach back office**, w tym w szczególności wdrożenie rozwiązań do:

- a. Śledzenia wykorzystania aplikacji na komputerach pracowników back office (w tym monitoring pracy zdalnej) w celu mapowania i monitorowania procesów obsługi, wskazywania i monitorowanie punktów krytycznych w procesie, wyznaczania i monitorowania celów pracownika, określenie tzw. najbardziej optymalnych ścieżek dla danego procesu.
- b. Mierzenie czasów realizacji spraw i czynności realizowanych przez pracowników poprzez śledzenie używania niezbędnych do pracy systemów i aplikacji, również w bardziej zaawansowany sposób np. śledzenie konkretnych czynności w danym systemie lub aplikacji.
- c. Wywoływania akcji w aplikacji/systemie na podstawie jej zawartości, etapu procesu, czynności wykonanej przez użytkownika.
- d. Raportowania danych podstawowych i zaawansowanych w formie tabelarycznej lub graficznej, dla każdego szczebla w strukturze organizacyjnej (od pracowników po managerów), możliwość zaprezentowania danych np. na wallboard'ach,
- e. Wskazanie procesów do automatyzacji - zamiana procesów manualnych wykonywanych przez pracownika na wsparcie systemu w celu poprawy szybkości realizacji poszczególnych zadań przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiego poziomie jakości.

PZ-6767

Zamawiający poszukuje rozwiązań ustandaryzowanych typu box (w pierwszym etapie) z możliwością dalszego dostosowania narzędzia do specyfiki danego procesu i potrzeb jednostek biznesowych (w drugim etapie).

Rozwiązanie powinno być kompatybilne z systemami Windows, iOS / Android / oprogramowaniem SAP i jednocześnie umożliwiać wprowadzanie modyfikacji do narzędzia (np. usprawnienie danego procesu) przez administratorów biznesowych, bez konieczności nadmiernego development'u systemu Zamawiającego. Główne procesy jakie realizuje Zamawiający są przeprowadzane w systemie SAP z wykorzystaniem wielu funkcji wewnętrznych bazując min. na załącznikach.

Termin wdrożenia poszczególnych rozwiązań może zależeć m.in. od zakresu działań podlegających optymalizacji czy technicznych uwarunkowań wybranych narzędzi. Etapowość wdrożenia jest możliwa pod warunkiem wdrożenia Proof of Concept lub rozwiązania pilotażowego do 30 czerwca 2020 r. Harmonogram może ulec zmianie w wyniku dalszej analizy rozwiązań.

3. Zasady uczestnictwa

Uczestnikami zapytania o informację mogą być wszyscy Oferenci, zainteresowani pozyskaniem zamówienia na wdrożenie zaproponowanych rozwiązań, posiadający potencjał i doświadczenie w zakresie realizacji prac związanych z automatyzacją i optymalizacją procesów w jednostkach Call Center i back office firm branży energetycznej, telekomunikacyjnej lub finansowej.

Aby wziąć udział w zapytaniu o informację należy przesłać do Zamawiającego zgłoszenie zawierające poniższe informacje :

- ✓ Informację na temat firmy i zakresu działalności,
- ✓ Listę narzędzi / rozwiązań spełniających kryteria przedmiotu zapytania wraz z opisem działania i korzyściami wdrożenia,
- ✓ Wskazanie kluczowych Klientów, u których były realizowane wdrożenia,
- ✓ Główne realizacje z zakresu optymalizacji pracy i procesów,
- ✓ Przykładowe case study,
- ✓ dane kontaktowe (imię i nazwisko osoby kontaktowej ze strony Oferenta, nr. tel. adres e-mail, pełną nazwę firmy – wraz z adresem siedziby i numerem NIP),

✓ *Poniższe Oświadczenia:*

Oświadczam, że zobowiązuję się przestrzegać Kodeksu Etycznego Grupy RWE oraz Katalogu Działań Niedozwolonych, który jest dostępny na stronie internetowej <http://www.innogy.pl/pl/dla-dostawcow/kodeks-etyczny>

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Obowiązkiem informacyjnym (OI) umieszczonym przez Zamawiającego i dostępnym na stronie internetowej <http://www.innogy.pl/pl/dla-dostawcow/rodo---obowiazek-informacyjny>

PZ-6767

4. Termin składania zgłoszeń

Wypełnione zgłoszenie należy przesłać do Zamawiającego w terminie do **6 marca 2020 do godz. 10:00** roku na adres mailowy: lukasz.winiarski@innogy.com – pełne dane kontaktowe znajdują się poniżej:

innogy Polska SA
ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41
00-347 Warszawa

Dział Zakupów
Łukasz Winiarski
tel. +48 22 821 42 62
mail: lukasz.winiarski@innogy.com

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwrócenia się do uczestników Zapytania o informację z prośbą o wyjaśnienie i/lub doprecyzowanie zapisów zawartych w zgłoszeniu. Zastrzegamy sobie prawo do skontaktowania się tylko z wybranymi Oferentami.