**建议的解决方案**

- 与宝马AFC的通讯矩阵

✓点名的人使用配置文件和经验

- 了解宝马AFC 招标要求和建议（组织，流程，治理等）

✓建议组织结构支持BMW AFC 业务。

✓分别提出的过程，包括但不限于IT，系统支持，业务连续性计划，业务支持和过渡计划。

✓分别提出了关键绩效指标，包括但不限于系统响应时间，恢复时间和报告时间。

✓分别提出了关键绩效指标，包括OCR和面部的再认识accurancy和响应时间。

✓分别提出了关键绩效指标，包括NCIIC界面做的照片对比。

✓分别提出的KPI包括CA身份验证。

✓建议的客户通知和沟通流程。

✓每天处理的最大请求量。

✓数据存储计划，宝马AFC 易财政和发生在任何数据用户的旅程。

✓先后提出业务支持机构账户宝马AFC 。

分别提议的IT解决方案和项目管理团队，可以与BMW AFC 系统集成。

分别提出了安全解决方案，特别是BMW AFC 客户数据保护。

✓应收账款的监控解决方案（[R EAL-时间报告和历史报告）。

✓质量控制和系统可用性保证。

✓紧急监管预警机制。

- 价格

✓提供报价的详细信息和明细，请参阅报价模板。

- 提供的其他可用服务

✓说明

✓访问有关BMW AFC 客户的其他有价值的信息。

✓价格示例（如适用）

- IT系统支持

✓供应商在项目期间和上线后提供委托的IT资源

✓SLA需要提供和宝马双方签署AFC IT和业务。

✓提供紧急解决方案以确保日常业务不会受到任何系统问题的影响。

- 级别支持

✓SLA需要提供和宝马双方签署AFC IT和业务。

✓将提供的可承受日常业务运营的紧急解决方案不会受到任何系统问题的影响。

- 数据安全

✓强烈建议提供必要的信息的描述的明确的基础设施和体系结构图。

偏离所附“投标反馈”可能会对投标的评估产生负面影响。

在“投标反馈”的“成本标准”中，请指定每个项目里程碑和各自的每日费率之间的成本。在“投标结构”中，还请具体说明未来案例维护的费率和成本。

**9.采购方案**

9.1 BMW AFC 正在评估BMW AFC Easy Finance 项目的以下方案。并且该项目将通过敏捷方法论来运行。

9.3对于将来的情况，BMW AFC 可以自行决定决定增加多少个用户故事。该项目的所有与变更请求相关的要求都将包括在该项目中。

9.4子供应商管理

供应商可在事先获得BMW AFC确认的情况下将任何义务分包或委派。供应商应始终对分包商履行的所有义务负责，其程度与供应商应履行的义务相同。

**第2节：规格**

**1. 概述**

当前，对于BMW AFC China，客户只能在经销商处申请贷款，信息输入和文件上载由D＆F的F＆I完成。没有平台可以支持客户通过移动设备自行申请贷款。同时，客户无法及时查看自己的申请状态。

Easy Finance项目旨在开发一个平台，以支持客户通过mbile设备自行申请BMW Financial服务。

本招标文件概述了为BMW AFC China 提供BMW AFC 的要求。

项目依据：

⮚打开一个新的应用程序了渠道宝马AFC客户

⮚减少客户工作量并改善客户体验

⮚支持销售以增加应用程序量

⮚通过创新和数字化更好地控制运营成本

**2. 要求**

**2.1 简易财务要求：史诗和用户故事**

**\*以下需求仅供参考，详细需求在需求澄清阶段和开发阶段可能会有更改和更新。**

（业务需求应同时包含AFC和HIL，HIL是BMW集团的一部分，与AFC相比可能有一些不同的过程。）

1. 入口点：独立

作为BMW SF eAPP的所有者，我想为eAPP 部署一个独立的入口点，以便eAPP用户可以直接从eAPP中选择经销商，车辆和SF产品。

1. 应用下载：二维码

a）作为eAPP（申请人）的用户，我想扫描QR码，以便我可以下载并打开APP来启动该应用程序。

b）作为用户，我想扫描应用程序中的QR码，以便可以预先填写信息。

c）作为F＆I，我想为用户生成QR码，以便他们可以在应用程序中预先填写信息。

1. 注册

a）作为BMW Easy Finance APP的新用户，我应该能够使用密码注册以创建新帐户。

b）作为BMW Easy Finance APP的新用户，我应该可以在临时注册。用于创建新帐户的密码。

c）作为Easy Finance Application 的现有用户，当我尝试向Easy Application Finance注册时，应该提示我登录。

d）作为BMW Easy Finance APP 的现有用户，我应该能够成功使用密码登录。

e）作为BMW Easy Finance APP 的现有用户，我应该能够使用temp登录。PWD（OTP）成功。

f）作为Easy Finance Application 的现有用户，当我忘记密码时，应该允许我通过重置密码来登录。

1. 产品选择（经销商和车辆）

a）作为用户，我想选择车辆，以便我可以开始财务申请流程

B）作为用户我想有车辆显示的信息（图片，选项，... ）所以说我能看到这车我想购买/融资。

c）作为用户，我想选择我想购买/ 融资的汽车经销权，以便以后可以在下一次访问时继续该过程

d）作为一个userI要选择汽车的经销商，我想购买/ finance.So 我可以得到经销商特定车辆/理财产品

e）作为用户，我希望自动填写经销商信息，这样我就不必搜索特定的经销商

F）作为一个用户我想在调整MSRP约定的报价价格所以，我可以资助报价价格

G）作为用户我想在调整MSRP约定的报价单的价格让我可以从经销商有约束力的要约

h）作为用户，我想将相关产品添加到汽车中，以便可以将车辆的资产等添加到要融资的金额中

我）作为一个用户我想选择的SF产品和参数调整到我的needs.So 我可以得到一个适合我的个性化需求的产品SF

j）作为用户，我想将相关的产品添加到财务报价中，以便可以在要融资的金额中添加车辆附件等。

k）作为用户，我想选择先驱租赁产品，以便我可以选择租赁产品

L）作为一个现有的客户和用户EAPP 我希望能够选择忠诚SF报价，这样我可以享受的忠诚度计划的利率补贴。

m）作为用户，我想选择SF产品并根据自己的需要调整参数，以便获得符合我个人需求的SF产品。

n）作为用户，我想将相关产品添加到融资报价中，以便可以将车辆附件等添加到要融资的金额中。

o）作为用户，我想选择先驱租赁产品，以便选择租赁产品

P）作为一个现有的客户和用户EAPP我希望能够选择忠诚SF报价，这样我可以享受的忠诚度计划的利率补贴。

q）作为用户，我想在报价过期多少天后收到通知。

r）作为用户，我希望成为特定于经销商的SF产品，以便我可以享受特定于经销商的SF活动。

1. 约束报价管理（DFE审查和审核）

a）作为用户，我想通过F＆I确认我的报价，提交报价后我自己无法更改报价信息，因此我可以继续进行贷款申请。

b）作为DFE的用户，我要审核和审核申请人选择的报价，如果所有信息正确，请单击“确认”，然后按照现有流程进行操作。如果不正确，我将帮助您改正。

c）作为用户，我想根据F＆I留下的评论通知F＆I确认的报价信息，以便能够进行电子身份验证。

a）作为用户，如果要约过期，我想得到通知，以便我无法申请过期的SF产品要约。

1. 电子授权（PBOC授权/ NCIIC /银行卡/人脸识别/ OTP）

a）作为eAPP的用户，我想查看整个E-Application，包括电子身份验证过程和所需的材料，以便我可以提前了解该过程并准备材料。

b）作为BMW SF eAPP所有者，我希望eAPP用户上传双方的PRC ID信息，以便BMW SF可以对申请人执行NCIIC在线身份认证。

c）作为BMW SF eAPP所有者，我希望eAPP用户上传银行卡信息，以便BMW SF可以对申请人进行中国银联在线身份认证。

d）作为BMW SF eAPP所有者，我希望eAPP用户执行人脸识别，以便BMW SF如果申请人通过了人脸识别和体内检测，则可以继续从申请人那里获得PBOC授权。

e）作为BMW SF eAPP所有者，我想向用户显示E-Authentication结果，以便用户可以继续或停止旅程

f）作为BMW SF eAPP所有者，我想生成用于电子证书的CA，以便将所有客户行为（包括身份验证和授权）保存为数字证据。

g）作为eAPP用户，我希望在OSS中拥有用于在E-Application中进行银联银行卡5元素验证的信息，以便在OSS平台中进行直接借记时可以预先填充/重复使用该信息。

1. 预检查管理

a）作为eAPP的申请人，我希望在通过电子身份验证的所有步骤并填写申请表后，在平台上对预先检查的应用程序进行分类，以便我自己继续进行申请过程。

b）作为共同借款人或担保人，我想在通过电子身份验证的所有步骤并填写共同借款人/担保人部分的申请表后，使用申请人的帐户在平台上对应用程序进行预检查，以便继续申请程序。

c）作为经销商FI，一旦申请人已经触发了预检查申请，我想在DFE中查看预检查申请信息，以便我可以跟踪客户的所有预检查申请状态。

d）作为申请人，我想正确地获得本人，共同借款人和担保人的预检结果（总体结果），并且对于每种状态，我都可以得到每种状态的清晰说明以及下一步操作的指南，这样我就可以知道每个状态的含义，知道我是否可以继续我的申请，以及下一步是什么。

e）作为申请人，我想在平台上重新触发预检查应用程序，以便如果允许我返回修改某些可能会影响我的预检查结果的个人信息，则该平台可以支持我要重新触发预检查应用程序。（DFE遵循当前功能）

f）作为经销商FI，我想在DFE中查看申请人共同借款人和担保人的详细信息和整体预检查申请结果，以便我可以跟踪客户的申请状态。

1. 申请处理（申请表/共同借款人等）

a）作为用户，我想在通过PBOC检查之后逐步填写个人信息作为指导，以便在线填写申请表。

b）作为用户，我想添加共同借款人/担保人角色并填写其个人信息以帮助我获得批准，以便我可以批准我的申请

c）作为用户，在我的申请从GCAP发送回之后，我想添加共同借款人/担保人角色，以便获得贷款批准。

d）作为用户，如果我选择婚姻状况为“已婚”，我想得到通知，我可以选择/推荐添加共同借款人，以便主动添加共同借款人/担保人。

e）作为现有客户和eApp用户，我希望预先填写现有信息，以便避免重复的工作

f）作为现有客户和eApp用户，我想编辑我的预填写信息，以便更新我的个人信息。

1. 文件处理

a）作为用户，我想上传文档，以便上传我的文档以继续进行贷款申请。

b）作为用户，我想删除错误上传的文档，以便可以使用

c）作为用户，我想预览上传的文档，以便知道它们已经上传。

d）作为用户，我想查看应上载的文档列表，以便知道要上载的内容。->与003结合

e）作为管理员，我希望限制用户上传错误的格式，以便仅上传可处理的文档。

f）作为用户，我想对文档拍照，以便上传。->结合001

g）作为共同借款人和担保人，我想通过借款人的帐户上载我的申请文件，以便继续进行申请程序。

h）作为共同借款人和担保人，我想在提交申请之前删除以前上传的文件并通过借款人的帐户重新上传文件，以便在我错误地上传错误的文件时可以更改文件。

i）作为共同借款人和担保人，我希望在从GCAP发回申请时删除以前上传的文件，并通过借款人的帐户重新上传文件，以便我可以根据CA要求修改我的申请文件。

1. 提交申请。

a）作为Easy Finance App用户，我想从App提交贷款申请，以便BMW可以评估我的车辆贷款申请

b）作为Easy Finance App用户，我想在App中查看我提交的申请状态，以便根据BMW评估进行下一步。

c）作为Easy Finance App用户，我想从App提交退回的贷款申请，以便BMW可以重新评估我的车辆贷款申请。

1. eApp的管理

a）作为Easy Finance APP管理员，我想拥有一个管理门户，以便可以在那里进行配置和监视。

b）作为Easy Finance APP管理员，我希望能够在紧急情况下停止使用该应用程序，因此无法从eApplication提交任何应用程序。

c）作为Easy Finance APP管理员，我希望能够搜索待处理的应用程序，以便可以找到相应的信息。

d）作为Easy Finance APP管理员，我想导出报告，以便可以将报告用于特定目的。

e）作为Easy Finance APP管理员，我希望获得应用使用情况报告以进行统计，以便我可以分析用户行为并改善功能。

f）作为Easy Finance APP管理员，我希望eApp的功能（如eAuthentication）可重复使用，以便我可以将这些功能重新用于其他用例（例如，用于在线客户旅程（web））。

1. 一般功能

a）作为用户，我希望能够从上次停止的地方继续工作，以便我可以继续申请。

b）作为用户，我希望F＆I能够继续DFE中的申请过程，以便我可以继续申请。

c）作为F＆I，我希望能够在DFE中输入信息并同步到eApp，以便客户可以在eApp上继续该应用程序。

d）作为用户，我希望能够在eApp中获得支持，以便我可以与BMW联系并获得支持。

e）作为用户，我希望在eApp中应用产品后能够浏览产品，以便可以查看是否有新内容。

f）作为用户，我希望能够在处理过程中取消我的申请，以便我可以退出该申请并做出其他决定。

g）作为eApp所有者，我想收集客户反馈，以便我可以更新该应用程序，以进一步满足客户。

**2.1 移交现有的数字主题（维护和处理）**

切换范围应为：

（1）JS组件（仅SF Web计算器的前端）

（2）OSS（包括微信服务和在线支付）的前端和后端

系统介绍：

SF Web计算器（JS组件）：

请参考附件。

OSS（在线自助服务）：

请参考附件。

**手术票数量：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **四月** | **可能** | **君** | **七月** | **八月** | **九月** | **十月** |
| **OSS + Web Cal （JS组件）票务量** | 10 | 6 | 6 | 16 | 11 | 16 | 9 |

**2.2 无功能要求**

⮚Finance 提供24/7全天候服务

⮚客户和宝马数据保护应完全遵守宝马政策。

⮚所有客户数据或宝马业务数据应存储在宝马数据库下。

⮚Finance Platform和DFE之间需要数据同步

⮚易财政提供中国语言的客户，在未来的其他潜在的语言。请提供中文和其他可选语言的价格表。

**2.3****关键绩效指标和质量控制**

这是Easy Finance KPI，一旦Easy Finance 启动，就需要评估该平台的性能。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 域 | 关键绩效指标 | 描述 | 目标 | 衡量者 |
| 准确性 | OCR和FR 识别速度 | OCR和FR加载速度 | 2秒内95％ | 轻松理财报告 |
| OCR和FR准确比例 | OCR和FR准确处理的识别率（准确地通过OCR＆FR /总体积） | 99％ | 轻松理财报告 |
| 客户体验 | 应用程式回应时间 | 每页加载时间 | 2秒内95％ | 轻松理财报告 |
| 质量 | 关键票 | 之后关键票募集上线 | ≤ 1 | 宝马报告 |
| 高票 | 后高票价提出上线 | ≤ 2 | 宝马报告 |
| 中票 | 后中票募集上线 | ≤ 5 | 宝马报告 |
| 低价票 | 上线后加价 | ≤ 10 | 宝马报告 |
| 内部 | 宝马满意度 | 利益相关者确认合作程度，交付时间和项目质量不满意的情况，客户投诉。 | 0 | 宝马 |

**2.4 罚款**

所有罚款将在Easy Finance 推出后的第4 个月开始执行。这是惩罚方案。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 关键绩效指标 | 目标 | 评估周期 | 罚款单位 | 扣除每单位每月的总运营费（累计） | 上限 |
| OCR和FR识别速度 | 2秒内95％ | 每月一次 | 比目标高2秒 | 每月运营费的5 ％ | 5 ％ |
| OCR和FR准确比例 | 9 5 ％ | 每月一次 | 比目标低2％ | 每月运营费的5 ％ | 5 ％ |
| CA 一uthentication 响应时间 | 2秒内95％ | 每月一次 | 比目标低2％ | 每月运营费的5 ％ | 5 ％ |
| 应用程式回应时间 | 2秒内95％ | 每月一次 | 比目标低3 ％ | 每月运营费的5 ％ | 5 ％ |
| 关键票 | ≤ 1 | 每月一次 | 比目标高1 | 每月运营费的5 ％ | 5 ％ |
| 高票 | ≤ 2 | 每月一次 | 比目标高1 | 每月运营费的2 ％ | 2 ％ |
| 中票 | ≤ 5 | 每月一次 | 高于目标2 | 每月运营费的2 ％ | 2 ％ |
| 低价票 | ≤ 15 | 每月一次 | 高于目标2 | 每月运营费的1 ％ | 1 ％ |
| 总罚款 |  |  |  | 30％ |  |

**2.5****预计业务量（全部申请）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
| 申请要求 | 46.4万 | 501k | 520k |
| 申请请求（通过Easy Finance） | 27.8万 | 351K | 468K |

-这是估计的客户需求，将通过Easy Finance进行，仅供参考。

**呼叫量估算：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 建议使用5％的缓冲区： |  |  |  |
| 年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
| 人脸识别量 | 18510 | 323923 | 509270 |
| OCR扫描量 | 37021 | 647847 | 1018540 |
| CA量 | 10115 | 177007 | 278290 |

**2.6****IT要求**

***2.6.1 应用***

客户可以从公共互联网访问Easy Finance 。

业务数据加密必须与VENDOR 提供的Web服务进行通信。

如果应用程序部署在VENDOR端，则VENDOR 应该在整个项目生命周期中提供稳定的测试环境。

***2.6.2******服务水平协议***

以下是故障单解决时间的基础，该矩阵是每个事件的紧迫性和影响的组合。

对于中国业务，适用亚太地区/东部时区。该表显示了服务级别的可能性。

业务流程/服务集群的服务水平参数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **服务时间** | **描述** | **期** |
| **1个** | **工作时间（Mo-Fr）** | 提供正常操作/支持的时间。包括中低价票。 | 07：00〜20 ：00 SIN /北京时间 |
| **2** | **扩展服务（Sa - Su ）** | 仅适用于关键票和高票。 | 08：00 - 19：00 SIN /北京时间 |
| **3** | **灾难恢复操作（严重和高票）** | 系统故障和中断。 | 一年24 \* 7 \* 365天 |

表操作时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务集群1-1** | | |
| **参数** | **数字** | |
| **服务时间** | **主要时区：** | **作业时间表中的ID 1,2,3** |
| **可用时间** | 100 ％（钼星期五：0 七点- 20：00 S N） | |
| **C SLP名称** | **服务水平目标** | |
| **解决时间** | 响应用户服务请求的约定解决方案时间：     |  |  |  | | --- | --- | --- | | **优先** | **问题说明** | **解决时间** | | 危急 | 导致关键业务停止的关键系统问题 | 1 ^ h 我们 | | 高 | 导致主要业务运营部分停止或严重延迟的主要系统问题 | 4 小时 | | 中 | 在不导致停工的情况下影响关键业务运营的主要问题 | 8 小时 | | 低 | 次要系统问题对关键业务运营的影响不大 | 33 小时 |   系统中断和故障的约定解决时间：  由于供应商应具有针对此类事件的数据备份计划，因此应在故障后1小时内恢复服务。 | |

***2.6.3 质量保证***

供应商应与宝马项目团队一起设计或支持设计测试策略：系统测试，集成测试，UAT，性能测试，渗透测试，稳定性测试，上线之前的生产测试以及与相关系统相关的其他必要测试活动。

为产品系统测试和集成测试编写测试用例，为UAT测试支持测试用例复审，并为性能测试，渗透测试，稳定性测试，上线之前的生产测试以及与相关系统相关的其他必要测试活动提供支持。

***2.6.4 保固***

应用程序操作支持保修期：上一次冲刺生效后的6个月保修期

在保修期内免费进行故障排除和错误修复

***2.6.5******服务器托管***

目标系统应在内部托管在宝马集团中国数据中心或宝马授权数据中心，或可以部署到宝马私有云。

供应商应提供基础架构解决方案。

供应商应支持基础结构设置。

***2.6.6******业务连续性和应急管理***

供应商应维护业务连续性和灾难恢复计划（BC / DRP），并在计划外服务中断的情况下实施该计划，从而使供应商能够以最小的干扰来履行其义务（包括服务水平协议）或延误。供应商同意应要求提供服务的BC / DRP执行摘要副本，并定期（不低于每年一次）维护和行使BC / DRP，并将向BMW AFC提供记录的结果。与所提供服务有关的BC / DRP测试。供应商应立即将激活BC / DRP的任何灾难或其他事件通知BMW AFC 。

突发事件或紧急情况下，升级矩阵如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **未解决的问题** | **升级级别** | **联系人** |
| 1天 | IT运营经理 | 彼得·汉@ BMW.com |
| 3天 | IT经理 | Cathy.Chen@BMW.com |
| 5天 | IT 高级经理 | 迈克尔·MC·康拉德@ bmw.de |

***2.6.7******安全***

供应商需要确认遵守公司政策，并严格遵守宝马的安全要求。

数据安全性和保护对宝马非常重要。不仅需要客户数据，而且还必须从技术或法律方面用正确且充分的保护措施来保护所有与业务相关的日期。请提供详细说明，说明整个解决方案中的哪些模块将访问，处理，存储哪些数据，以及将在哪个区域/域中处理或存储此数据。如果您的解决方案中有/可以采用任何数据保护方法，也请对此进行解释。强烈建议您使用清晰的基础架构和架构图，并附上必要的信息描述。

***2.6.8******与到期或终止有关的退出服务***

在期满前至少六（6）个月内，或在任何BMW AFC终止通知以及供应商停止提供所有服务时（“脱离接触期”），双方将继续履行其所有义务，直至脱离接触期结束。

双方将进行合理，真诚的合作，以便及时有效地从本合同项下的服务过渡。在BMW AFC提出合理适当的要求后的九十（90）天内，供应商应准备并向BMW AFC交付一份退出计划，该计划总结如下：

* 供应商在退订期内要提供的服务；
* 提供相关服务的期限和方式；
* 宝马AFC机密信息摘要，如果有的话，或者按照宝马AFC给出的合理指示予以销毁；
* 宝马AFC保留所有权并未经宝马AFC许可处置的BMW AFC提供的设备，文件，记录，书籍，磁带，磁盘和文件的摘要，应在实质上相同的条件下退还给BMW AFC按原样，普通磨损除外。

***2.6.9 质量控制***

**质量ç ONTROL我导论**

⮚质量控制职能的目标是确保并不断提高客户的满意度。

⮚主要职责包括监视和衡量质量绩效，识别质量问题以及制定短期和长期措施以解决问题并进行持续改进。

⮚以下是BMW AFC 要求的一些质量控制示例：

– 查看每日记录

– 查看系统可用性

– 审查供应商的流程和资格

– 审查报告的质量和准确性

– 审查VENDOR 支持服务的质量和响应速度。

**质量认证**

BMW AFC 将评估并鼓励VENDOR 获得并保持相关的行业质量和信息安全认证，例如ISO，ISCCC，PCI等。

***2.6.10 培训***

V ENDOR 会根据宝马AFC的业务要求，在适当时向宝马AFC 员工提供必要的培训，包括现场或远程，定期或不定期的培训。

**3****行政**

**保密，退货，版权**

此招标邀请（及所有附件）仅可提供给参与投标的公司区域。如果第三方公司要接管这项工作的一部分，则必须对其进行注册。