

### Predmet obstarávania: Analýza a dizajn CRM – Customer Relationship Management

Hlavným cieľom obstarávateľa je elektronizácia procesov, optimalizácia využitia ľudských zdrojov v podobe zvýšenia hodnoty ľudskej práce pri spracovaní a riadení servisných činností, zvýšenie kvality a rýchlosti poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu pre zákazníkov pri riešení požiadaviek na spoločnosť OLO a.s.. Cieľom obstarávateľa je obstaráť analýzu ktorej výsledkom bude dokumentácia ktorá bude slúžiť pre obstaranie a spustenie jedeného centrálného CRM systému ktorý bude plne integrovaný s ostatnými systémami obstarávateľa a bude slúžiť na správu zákazníkov, produktov, externých a interných servisných požiadaviek.

### Analýza a dizajn CRM

Víťazný uchádzač vykoná Analýzu nasledovných požiadaviek a očakávaní obstarávateľa na systém CRM vrátane zistenia detailných požiadaviek a potrieb Obstarávateľa ktoré nie sú popísané v tejto technickej špecifikácii na úrovni resp. zodpovedajúce systémovej a implementačnej analýze. Výsledkom Analýzy a Dizajnu CRM bude dokumentácia v ktorej budú zistené informácie popísané a schválené Obstarávateľom. Výsledok analýzy musí byť v súlade s internými procesmi, internými smernicami, GDPR a platnou legislatívou. Obstarávateľ počas vykonania analýzy sprístupní interné procesy a smernice úspešnému uchádzačovi. Uchádzač sa zaväzuje s nimi oboznámiť počas vykonania analýzy. Obstarávateľ zabezpečí súčinnosť vlastníkov procesov. Výsledok analýzy popíše rozdelenie implementácie funkcionality CRM na etapy podľa návrhu priorít obstarávateľa v Prílohe č. 1 a predloží záväzný návrh harmonogramu implementácie. Dodávateľ predloží ponuku a dielo v Slovenskom jazyku.

Súhrn požiadaviek a očakávaní obstarávateľa na funkcionality CRM:

1. Evidencia údajov o zákazníkoch, obchodných prípadoch, kontaktných údajoch a produktoch
2. Riadenie interných a externých požiadaviek:
  - 2.1. Servisné požiadavky
  - 2.2. Obchodná kampaň s cieľom predať produkt alebo službu
  - 2.3. Požiadavka na Obstarávateľa (keď zákazník má vykonať činnosť aby Obstarávateľ mohlo vykonávať zvoz)
  - 2.4. Informačná kampaň o zmenách v systéme zberu odpadu
  - 2.5. Marketingová kampaň o nových, pozastavených alebo ukončených službách
  - 2.6. Marketing s cieľom vzdelávania obyvateľov v environmentálnej oblasti
  - 2.7. Hromadná elektronická komunikácia
  - 2.8. Hromadná papierová, poštová komunikácia (tlač listov na adresy z DB kontaktov v CRM)
  - 2.9. Hromadná komunikácia so zákazníkmi a klientami (email a listová forma) Výsledkom analýzy bude:
    - 2.9.1. Definovanie a kvantifikácia napr. počet mailov za mesiac (počet kontaktov) a požiadavky na vytvorenie obsahu (obstarávateľ očakáva vytváranie priamo so CRM, typ obsahu - plain text, HTML atd)
    - 2.9.2. Popísanie workflow kto a akým spôsobom vytvára obsah (marketing, klientsky servis, obchod alebo iné)
3. Reporting
  - 3.1. Reportovací nástroj požiadaviek
  - 3.2. Reportovací nástroj výkonu zamestnancov (meranie výkonu obchodných procesov, sledovanie stavu požiadavky, rýchlosť vyriešenia požiadavky, SLA jednotlivých procesov, splnenie KPI atd..)
  - 3.3. Sledovanie a reporting nezhodného produktu - analýza priestorov na zlepšenie procesov
4. Analýza existujúcich produktov a návrhy na nové ponuky – obchodný modul (optimalizácia počtu nádob napr. ak je na lokalite 5ks 1100l nádob, je možné ponúknuť Veľko Kapacitný Kontajner, Polo podzemný kontajner)
5. Komunikácia prostredníctvom webovej stránky a sociálnych sietí (zákaznícka zóna). Výsledkom analýzy bude zoznam profilov OLO na sociálnych sieťach (FB, Instagram...), popísanie spôsobu ich používania, popísanie integrácie CRM a sociálnych sietí a spôsobu ich využívania. (napr. reakcie na komentáre na soc. sieťach v CRM, preklopenie správy zo soc. sietí do servisnej požiadavky atd.)
6. Systém CRM bude v Slovenskom prípadne Českom jazyku a lokalizácii.

7. OLO mobilná app pre Android aj IOS. Od analýzy očakávame **popis funkcionality pre klientov** (napr. editácia klientskeho profilu klientom, zadávanie požiadaviek na jednorazové a pravidelné služby, prehľad aktívnych služieb a zmlúv, potvrdzovanie výsypov ..., všeobecné informácie pre neregistrovaných užívateľov), funkcionality pre zamestnancov Obstarávateľa (primárne určená pre jednoduchšie riešenie požiadaviek v teréne) a integrácie aplikácie do CRM.

#### Od dodávateľa/uchádzača Analýzy a dizajnu CRM žiadame:

- **Analýzu a návrh riešenia existujúcich procesov v systéme CRM vo vzťahu k riešeniu požiadavky**
  1. Analýza a popísanie interných procesov úsekov CSO a CTO, oddelení Služieb Zákazníkom, Obchodu, Marketingu, Odvozu odpadu, prípadne iných oddelení ( Prehľad procesov v bode **Bližší popis požiadaviek na výstup z predmetu obstarávania** ). Využiť k popísaniu interné smernice, úprava a definovanie nových procesov. Víťaznému uchádzačovi budú poskytnuté interné dokumenty a smernice. Popísanie interných procesov musí byť v dostatočnej miere tak aby dodávateľ Analýzy dokázal vo fáze **Návrh nových procesov a požiadaviek** navrhnuť adaptáciu procesov na systém CRM.
  2. Analýza a popísanie integrácie na existujúce a budúce systémy obstarávateľa, procesov v rámci integrácie, dátových tokov a dátového modelu pre systémy Obstarávateľ poskytne dokumentáciu k systémom, a zabezpečí konzultácie s dodávateľmi systémov a ich súčinnosť pri implementácii a integrácii CRM.
  3. Analýza a popísanie údajov a spôsobu ich spracovania v existujúcich systémoch
  4. Analýza funkcionalít existujúcich systémov a spôsobu ich nahradenia alebo integrácie na CRM
  
- **Návrh nových procesov a požiadaviek**
  1. Návrh riešenia reportingových služieb. Výsledkom analýzy bude definovanie rozsahu a popis jednotlivých reportov napr. manažérske, hromadné spracovanie údajov, sledovanie a kontrola SLA, reporty požiadaviek na zákazníkov atď.
  2. Návrh nových procesov pre komunikáciu s externým prostredím - návrh požiadaviek pre vytvorenie web portálu- "Zákaznícka zóna" na základe dizajn manuálu Mesta BA
    - a. Registrácia Obstarávateľa
    - b. Objednávky
    - c. Platby
    - d. Požiadavky
    - e. Podnety
    - f. ChatBot
  3. Návrh procesu komunikácie so zákazníkmi. Výsledkom analýzy bude spôsob použitia komunikačných prostriedkov a ich integráciou v CRM systéme. Výsledkom analýzy bude: definovanie predpokladaných počtov/mesiac.
    - a. Hromadné emaily
    - b. SMS
    - c. Call Centrum
    - d. Ubot
    - e. Formy dotazníkov (spokojnosti, doplnenie údajov...)
    - f. Listová komunikácia

#### Bližší popis požiadaviek na výstup z predmetu obstarávania

Procesná mapa, znej vyplývajúci workflow a tiež prepojenia zo všetkými oddeleniami a systémami ktoré sú súčasťou procesu alebo vplývajú na vyriešenie požiadavky a obchodné prípady. Transparentne zobrazený workflow proces v aplikácii, popísanie procesov súvisiacich s definovanými oblasťami analýzy.

Analyzované požiadavky CSO - ZOO:

1. Mimoriadny odvoz - existujúcich nádob

2. Mimoriadny odvoz - existujúcich nádob s dočistením
3. Mimoriadny odvoz - riešenie akcii ako jarmoky, vinobrania, letné akcie, sponzorské akcie
4. Pravidelný odvoz kat 15 01
5. Pravidelný odvoz kat 20 01
6. Vyčistenie stanovišťa zberných nádob
7. Olo taxi
8. Odvoz VKK
9. Odvoz objemného (valníkom)
10. Zmluva ZEVO
11. Celoročné objednávky ZEVO
12. Jednorazové požiadavky ZEVO
13. Analýza materiálu ZEVO (Chemický rozbor, Vyhodnotenie vhodnosti spracovania)
14. Odvoz lisovacím kontajnerom
15. Riešenie podnetov vo vzťahu k odvozu odpadu
16. Riešenie podnetov vo vzťahu k zberným dvorom
17. Výmena zberných nádob
18. Dezinfekcia zberných nádob
19. Prevencia pred podnetmi - požiadavky ZOO na oslovenie správcov nehnuteľností vo veci riešenia:
  1. Nezjazdná komunikácia - rozkopávka
  2. Nezjazdná komunikácia - konáre
  3. Nezjazdná komunikácia -nedostatočná šírka komunikácie, požiadavka na dopravné značenie
  4. Nezjazdná komunikácia - zimná údržba
  5. Uzatvorené stanovište
  6. Nedostatok nádob
  7. Informovanie o zmene odvozných dní
20. Prevzatie stanovišťa
21. Požiadavky na vyjadrenie k znižovaniu počtu zberných nádob (požiadavka MAG)
22. Požiadavky k vyjadrovaniu k stavbám Hlavne k PPK
23. Príprava na nové služby a akcie
24. KOLO – príjem predmetov na sprostredkovanie darovania

Analýza Vnútro firemných požiadaviek iných oddelení, a stanovenie priorít pre integráciu jednotlivých požiadaviek v harmonograme

1. Požiadavky vyplývajúce z registratúry dokumentov (došlá, odoslaná pošta, interne smernice)
2. Požiadavka na ZEVO
3. Požiadavka na HR
4. Požiadavka na IT
5. Požiadavky na Marketing (sponzorské zmluvy, požiadavky na uverejnenie na sociálne siete)
6. Požiadavky na Právne odd.
7. Požiadavka na objednanie tovarov a služieb v spoločnosti do 5000
8. Požiadavka na VO
9. Požiadavka na služobné vozidlo

- **Analýza možnosti integrácie/modulu umožňujúceho riadenie požiadavky ako projektu**

Analýza možností prepojenia CRM na existujúce a budúce interné systémy obstarávateľa pre zabezpečenie spoločnej funkčnosti alebo zjednotenia dát (napr. Kontaktné údaje, fakturačné údaje...). Obstarávateľ zabezpečí spoluprácu s dodávateľmi existujúcich systémov s víťazným uchádzačom a poskytne mu dostupnú technickú dokumentáciu. Víťazný uchádzač taktiež prehodnotí existujúce procesy a funkcionality existujúcich systémov. Výsledkom analýzy

bude popísanie typu dát ktoré majú byť integrované, definícia smeru integrácie a frekvencie integrácie dát. Preverenie potreby zriadiť Integrovanú platformu.

Aktuálne využívané systémy obstarávateľa:

1. Softip – účtovný, fakturačný systém a systém skladového hospodárstva
2. NORIS – Daňový systém magistrátu, slúži na evidenciu obyvateľov zapojených do systému zberu odpadu. Obsahuje zmluvné údaje obyvateľov a spoločností. Údaje slúžia ako podklad pre databázu systému Protank Dynamics
3. Protank Dynamics – Špecializovaný systém na plánovanie, kontrolu a výkon zvozovej činnosti (odvoz odpadu)
4. OLO Evidence – Špecializovaný systém na platforme Venzeo na zaznamenávanie situácií pri odvoze odpadu zamestnancami OLO (dôvod prečo nebolo možné vykonať odvoz napr. nedostupné nádoby, prekážka v ceste, zaznamenáva sa Fotografia miesta, GPS súradnice, poznámka zamestnanca OLO), znečistené okolie nádob, poškodená nádoba.
5. Budúci systém slúžiaci na monitorovanie životnosti nádob (asset management)
6. PowerBI/Qlikview
7. Sharepoint
8. MS Office 365 (Outlook, Teams, Word, Excel ...)
9. Web [www.olo.sk](http://www.olo.sk), [www.olo.sk/kolo](http://www.olo.sk/kolo) ,
10. Trello
11. OLO mobile app – Budúca aplikácia v prostrediach Android aj IOS skladajúca sa z dvoch modulov, modul pre zákazníkov na vytváranie požiadaviek, sledovanie služieb, stavu objednávok, alternatívny komunikačný kanál, špecifické úrovne prístupov podľa zaradenia (obyvateľ, správca, OLO zamestnanec). Modul pre zamestnancov pre spracovanie požiadaviek, priraďovanie požiadaviek, sledovanie stavu a komunikáciu so zákazníkom, prehľad jednoduchých reportingových služieb. Výsledkom analýzy bude definovanie funkcionalít aplikácie.
12. IVR – Systém Daktela – VOIP, SMS Gateway

### **Výstupmi Analýzy a dizajn budú:**

Štruktúrované podklady popísané nižšie v tomto odseku, v ráttane časového harmonogramu, potvrdené vecnými gestormi na základe ktorých bude realizované verejné obstaranie implementácie, spustenia, prevádzky, podpory a rozvoja CRM.

- a) Popísanie cieľového stavu ( Analýza súčasného stavu a návrh cieľového riešenia)
- b) Funkčná špecifikácia softvérového riešenia
- c) Zoznam nefunkčných parametrov riešenia na výkonnosť systému CRM (napr. rýchlosť stránky, odpoveď na DB dotaz a iné)
- d) Vytvorenie katalógu požiadaviek a popisu služieb
- e) Návrh softvérového riešenia v podobe procesných máp jednotlivých požiadaviek a funkčných modulov kde uchádzač popíše cieľový stav, príležitostí pre automatizáciu procesov, návrhy na integráciu existujúcich systémov obstarávateľa, pomenovanie a návrh riešení potenciálnych úskalí pri integrácii medzi systémami a CRM – riešenie interoperability všetkých systémov s CRM. Špecifikáciu prípadného ďalšieho softvéru a hardvéru uvedenému v špecifikácii predmetu obstarávania, riešenia interoperability s iným softvérom a integráciu na externé systémy (napr. finstat, register právnických osôb, ORSR, zoznam dlžníkov Soc. poisťovne, Zdravotných poisťovní, verejných obstarávateľov ...) v súlade so špecifikáciou predmetu obstarávania; ktorý bude potrebný k realizácii implementácie CRM.
- f) Workflow vrátane výstupov a eskalačných máp vyplývajúcich z jednotlivých procesov a požiadaviek
- g) Vytvorenie schémy systému, štruktúry a kvality dát, prepojenia databáz, návrh dátového skladu, dátový model ...

- h) Návrh dizajn manuálu obrazoviek, UI a UX tak aby súčasťou dizajn manuálu bolo zohľadnenie dátovej štruktúry.
- i) Zoznam a popis Reportov a popísanie reportingového rozhrania systému, dashboardov, exportov na BI a MIS.
- j) Vytvorenie výstupov pre právnu analýzu spracovania údajov zákazníkov (GDPR, elektronický podpis, biometria) a definovanie týchto údajov.
- k) Popis a počet úrovní užívateľských prístupov, užívateľských rolí k funkcionalite modulov – sumár procesov (obchodný, marketing, servisný. Predpokladaný počet užívateľov 40 – 60 na rôznych úrovniach oprávnení. Odhadovaný počet 25-30 súčasných pripojení.)
- l) Odhadované miesta v procesoch kde môžu vzniknúť náklady tretích strán na konektory k existujúcim systémom Obstarávateľ zabezpečí súčinnosť s dodávateľmi existujúcich systémov.
- m) Konkrétne počty: kontaktov, zmlúv, klientov, objednávok, požiadaviek, nezhodných stavov, formulárov...
- n) Popísanie integračných partnerov a na existujúce systémy a externé webové stránky, registre.
- o) Vytvorenie metodiky, projektového plánu a harmonogramu s odhadom hodín a návrhom implementácie modulov a funkcionality podľa priorít
- p) Plán testovania a testovacie scenáre, špecifikáciu a harmonogram akceptačných testov (najmä opis testov, testovacie dáta) a akceptačné kritéria, ktoré budú predmetom akceptačných testov a testovacej prevádzky
- q) Spôsob uvedenia Diela do bežnej prevádzky a plán overovacej (ostrej) prevádzky
- r) Plán integrácie existujúcich systémov a ich prípadného nahradenia novou funkcionalitou v CRM