

Príloha č. 1 – Technická špecifikácia

Predmet obstarávania: Analýza 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 obstarat' analýzu ktorej výsledkom bude dokumentácia ktorá bude slúžiť pre obstaranie a spustenie jedného 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. Táto dokumentácia bude podkladom pre budúceho zhotoviteľa samotného CRM, ktorého výber bude určený samostatným procesom verejného obstarávania. 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 priorit obstarávateľa v Prílohe č. 1a – Priority požiadaviek a predloží záväzný návrh harmonogramu implementácie. Dodávateľ predloží ponuku a dielo v Slovenskom jazyku.

Verejný obstarávateľ stanovil minimálny rozsah človekodní strávených analýzou v priestoroch verejného obstarávateľa osobitne pre každú zo štyroch priorit analýzy, ktorých obsah je zadefinovaný v prílohe č. 1a Výzvy na predkladanie ponúk. Uchádzač musí v rámci svojej ponuky naceniť minimálne takýto počet človekodní. Verejný obstarávateľ má za to, že relevantnú analýzu nie je možné uskutočniť za menší počet človekodní tak, aby spĺňala všetky požiadavky verejného obstarávateľa a zároveň tak, aby boli relevantní zamestnanci verejného obstarávania schopní popri svojich pracovných povinnostiach poskytnúť víťaznému uchádzačovi súčinnosť dostatočnú na realizáciu analýzy.

Verejný obstarávateľ zároveň stanovil maximálny počet človekodní a to rovnako osobitne pre každú zo štyroch priorit analýzy, ktorých obsah je zadefinovaný v prílohe č. 1a Výzvy na predkladanie ponúk..

Ponuka uchádzača, nesmie byť vystavená na menej alebo viac človekodní, ako je rozpätie stanovené verejným obstarávateľom pre každú zo štyroch priorit analýzy.

Rozpätie človekodní prípustné pre každú zo štyroch priorit analýzy je definované v prílohe č. 2a Výzvy na predkladanie ponúk, v stĺpci „D“ kolónka „Minimálny a maximálny rozsah človekodní strávených analýzou v priestoroch obstarávateľa“.

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**). Využití 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 funkcionality existujúcich systémov a spôsobu ich nahradenia alebo integrácie na CRM

**OLO®**

Odvoz a likvidácia odpadu a.s.

Ivanská cesta 22
821 04 Bratislava 2
ČSOB, a.s. ČBU: 25332773/7500
Zapísaná v obchodnom registri
Okr. súdu Bratislava I. odd. Sa, vl. č. 482/BBIC: CEKOSKBX
IBAN: SK37 7500 0000 0000 2533 2773
IČO: 681300
DIČ: 2020318256
IČ DPH: SK2020318256

- **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 vyjadrovaní 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,

**OLO®**

Odvoz a likvidácia odpadu a.s.

Ivanská cesta 22
821 04 Bratislava 2
ČSOB, a.s. ČBU: 25332773/7500
Zapísaná v obchodnom registri
Okr. súdu Bratislava I. odd. Sa, vl. č. 482/BBIC: CEKOSKBX
IBAN: SK37 7500 0000 0000 2533 2773
IČO: 681300
DIČ: 2020318256
IČ DPH: SK2020318256

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, 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, priradovanie 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 rátane 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, príležitosti 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.

**OLO®****Odvoz a likvidácia odpadu a.s.**

Ivanská cesta 22
821 04 Bratislava 2
ČSOB, a.s. ČBU: 25332773/7500
Zapísaná v obchodnom registri
Okr. súdu Bratislava I. odd. Sa, vl. č. 482/B

BIC: CEKOSKBX
IBAN: SK37 7500 0000 0000 2533 2773
IČO: 681300
DIČ: 2020318256
IČ DPH: SK2020318256

- 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