Rozvoj SAP CRM

Technická část zadávací dokumentace

|  |  |
| --- | --- |
| **Zpracoval** | Václav Královec |
| **Útvar** | Produktový marketing |
| **Datum vytvoření** | 9. 9. 2016 |
| **Datum aktualizace** | 29. 9. 2016 |
| **Počet stran** | 30 |
| **Počet příloh** | 02 |

Obsah dokumentu

[1 Zkratky a termíny 3](#_Toc462924011)

[2 Úvod 4](#_Toc462924012)

[3 O České poště 4](#_Toc462924013)

[3.1 Zákazníci České pošty 5](#_Toc462924014)

[3.2 Zákaznická karta České pošty 6](#_Toc462924015)

[4 Vymezení projektů ČP, do kterých bude Zhotovitel poskytovat plnění 7](#_Toc462924016)

[5 Projekt Datová kvalita - data o klientech I. 8](#_Toc462924017)

[5.1 Stávající stav 8](#_Toc462924018)

[5.1.1 Základní pravidla vedení klientských dat v CČK a SAP CRM 8](#_Toc462924019)

[5.1.2 Architektura stávajícího řešení 9](#_Toc462924020)

[5.2 Vize cílového stavu 10](#_Toc462924021)

[5.2.1 Funkční požadavky na Zhotovitele (úpravy SAP) 12](#_Toc462924022)

[6 Projekt Rozvoj CRM – část CRM 2 - Obchod 16](#_Toc462924023)

[6.1 Stávající stav 16](#_Toc462924024)

[6.2 Vize cílového stavu 16](#_Toc462924025)

[6.2.1 Funkční požadavky na Zhotovitele (úpravy SAP) 16](#_Toc462924026)

[7 Projekt Věrnostní program 17](#_Toc462924027)

[7.1 Stávající stav 17](#_Toc462924028)

[7.2 Vize cílového stavu 18](#_Toc462924029)

[8 Souhrn minimálních požadavků na rozsah dodávky 23](#_Toc462924030)

[8.1 Očekávaný harmonogram dodání požadovaných výstupů 26](#_Toc462924031)

[9 Organizační schéma programu 27](#_Toc462924032)

[10 Předpokládaný harmonogram dodávky 28](#_Toc462924033)

[10.1 Projekt Datová kvalita 28](#_Toc462924034)

[10.2 Projekt Rozvoj CRM – část CRM 2 - Obchod 29](#_Toc462924035)

[10.3 Projekt Věrnostní program 29](#_Toc462924036)

[11 Přílohy 30](#_Toc462924037)

Zkratky a termíny

|  |  |
| --- | --- |
| **Termín** | **Význam** |
| ADR\_CLUSTER | ID adresy v systému MDM |
| ADRS | Účtová skupina v SAP ERP (jeden z typů úlohy ITIS) |
| ARES | Administrativní registr ekonomických subjektů |
| CČK | Centrální číselník klientů |
| CDS | Centrální datový sklad |
| CRM | Customer Relationship Management - Systém pro řízení vztahu se zákazníky |
| ČP, Česká pošta | Česká pošta, s. p. |
| DDM | Databáze dodacích míst |
| DQ | Označení projektu Datová kvalita – data o klientech I. |
| FO | Fyzická osoba |
| HIÚ | Hlavní identifikační údaje |
| HTP | Hlavní tým projektu |
| ITIS | Integrovaný technologický a informační systém |
| KC SAP | Kompetenční centrum SAP |
| MDM | Master Data Management – systém správy kmenových dat |
| OSVČ | Osoba samostatně výdělečně činná |
| PO | Právnická osoba |
| PREV | Účtová skupina v SAP ERP (jeden z typů úlohy ITIS) |
| RUIAN | Registr územní identifikace a nemovitostí |
| SAP | Ekonomický informační systém |
| SAP CRM LOY | Modul SAP CRM pro řízení věrnostního programu (Loyalty Management) |
| SAP ERP | Modul SAP pro finance a účetnictví |
| SAP HANA | Aplikační a databázová platforma SAP |
| SAP PI | Integrační nástroj SAP |
| SZK | Systém zákaznických karet |
| TD CIM | Teradata Customer Interaction Manager |
| TDOS | Účtová skupina v SAP ERP (jeden z typů úlohy ITIS) |
| VP | Věrnostní program |
| ZDOS | Účtová skupina v SAP ERP (jeden z typů úlohy ITIS) |
| ZK | Zákaznická karta |

Úvod

V roce 2011 byla zahájena implementace systému SAP CRM pro podporu obchodních procesů spojených se smluvními zákazníky. V současné době poskytuje CRM podporu obchodníkům při obchodních jednáních a uzavírání smluv. Pro zvýšení efektivity práce s klienty plánuje Česká pošta, s.p. přistoupit k rozvoji stávajícího CRM řešení pro podporu marketingových procesů. Cílem této etapy je automatizace marketingových činností se zaměřením na podporu a správu retailového kmene zákazníků, který zatím není dostatečně obchodně vytěžován.

Implementace projektu umožní budoucí automatizaci procesu řízení kampaní a výzkumů, segmentaci zákazníků a řízení věrnostního programu. Tyto procesy mají v budoucnu významně přispět k rozvoji a udržení především retailového zákaznického portfolia. Projekt je proto považován za strategický v budoucím rozvoji ČP.

Česká pošta v roce 2015 zahájila navazující etapu projektu Rozvoj CRM, jejímž cílem bylo nasazení funkcionalit pro podporu marketingových aktivit České pošty. Projekt byl po fázi cílového konceptu přehodnocen, transformován a rozdělen do samostatných, postupně realizovatelných, projektů zaměřených na realizaci dílčích funkcionalit:

* Datová kvalita - data o klientech I. Cílem tohoto projektu je konsolidace dat z různých zákaznických databází ČP, přičemž budou optimalizovány procesy související s evidencí kmenových dat zákazníka (aby se zabránilo vzniku duplicit a jiných nekonzistencí v databázích a nedocházelo např. k chybnému/duplicitnímu oslovování zákazníků). Výstupy z projektu budou využitelné i pro další aktivity související s pořizováním a vedením klientských dat v ČP.
* Rozvoj CRM. Obsahuje v sobě realizaci funkcionalit týkajících se segmentace zákazníků a řízení a správy kampaní a výzkumů (včetně souvisejícího reportingu). Kromě toho je součástí projektu také zpracování požadavků na optimalizaci obchodních funkcionalit vytvořených v systému SAP CRM v rámci první fáze rozvoje CRM.
* Věrnostní program. V rámci projektu dojde ke vzniku bodového věrnostního programu pro držitele osobních ZK. Sekundárním cílem projektu, který je závislý na ověření realizovatelnosti, je systémové zastřešení evidence stávajících slevových úrovní k ZK, kdy již nebude nutné si měnit zákaznickou kartu pokaždé, když klientovi vznikne nárok pro převod do jiné slevové úrovně.

O České poště

Česká pošta je nositelem univerzální poštovní služby. Jejím posláním je být důvěryhodným poskytovatelem kvalitních služeb v oblasti zprostředkování informací, plateb a zboží, a to jak tradičními, tak elektronickými formami. V současnosti je nucena reagovat zejména na čtyři klíčové trendy ovlivňující trh a konkurenční prostředí. Jsou to: nové technologie, změna způsobu komunikace způsobená rozmachem internetu, měnící se potřeby zákazníků a liberalizace trhu poštovních služeb. Česká pošta má v úmyslu úzce spolupracovat se státní správou, a to nejen prostřednictvím husté sítě svých poboček, ale i participací na klíčových projektech eGovernmentu, jako je např. Informační systém datových schránek.

Podnik je právnickou osobou ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Jeho právní a majetkové postavení je upraveno zákonem č. 77/1997 sb., o státním podniku, v platném znění. Podnik je zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu A, vložce 7565. Funkci zakladatele podniku jménem státu vykonává Ministerstvo vnitra České republiky.

Základní údaje o České poště (k 31. 12. 2015):

* Počet zaměstnanců: 30 194
* Počet Pošt: 3 124
* Provozní výnosy: 20 285 mil. Kč
* Zisk před zdaněním: 291 mil. Kč

Více informací o České poště je možné nalézt na webových stránkách <https://www.ceskaposta.cz> a ve výroční zprávě podniku dostupné na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/vyrocni-zpravy>.

Zákazníci České pošty

Česká pošta v rámci nové strategie plánuje posílit zaměření na dosud málo vytěžovanou skupinu nesmluvních zákazníků vlastnících zákaznickou kartu. Prostřednictvím marketingových nástrojů jako jsou adresné kampaně, personalizovaná nabídka nebo věrnostní program, chce zvýšit úroveň poskytovaných služeb a dosáhnout nárůstu objemu prodávaných produktů a služeb v této zákaznické skupině.

V prvním kroku Česká pošta zavedla v roce 2013 zákaznickou kartu, jejímž cílem je identifikovat jednotlivé zákazníky, nabídnout jim slevu na produkty ČP a zároveň poznat zákaznické chování a reakce na různé nabídky. Zákaznická karta se mezi zákazníky velmi rychle rozšiřuje a díky tomu vzniká potřeba dále pracovat s daty získanými jejím užíváním.

Z hlediska podpory řízení vztahů se zákazníky je možné rozdělit zákazníky ČP do následujících skupin:

| Skupina | Popis a charakteristika |
| --- | --- |
| Smluvní zákazníci - zákazníci se smlouvou o bezhotovostní úhradě cen | Zákazníci tradičních poštovních a peněžních služeb, kteří s Českou poštou uzavřeli smlouvu o bezhotovostní úhradě cen. Tito zákazníci mohou platit za produkty a služby na fakturu a vztahují se na ně množstevní a objemové slevy podle platných ceníků České pošty.  Jedná se o desetitisíce zákazníků. |
| Smluvní zákazníci - zákazníci se smlouvou na produkt | Zákazníci tradičních poštovních a peněžních služeb, kteří mají uzavřenu smlouvu na určitý produkt. V této smlouvě se zákazník zaváže odebírat určité množství služeb a plnit specifické parametry využívání služeb. Na základě tohoto závazku je na základě ceníku České pošty vypočtena tzv. smluvní cena, která je zaznamenána ve smlouvě. Ceny jsou ve smlouvě specifikovány pevnou sazbou nebo slevou ze standardních ceníkových cen. Zákazníkovi je fakturována cena dle smlouvy. Jednou za rok je provedena kontrola plnění podmínek smlouvy a zákazníkovi je případně dopočítána dodatečná sleva (při překročení dohodnutých parametrů) nebo provedena dodatečná fakturace (při nedodržení dohodnutých parametrů).  Jedná se o tisíce zákazníků. |
| Nesmluvní zákazníci | Běžní anonymní zákazníci, kteří využívají klasické poštovní a peněžní služby na poštách a/nebo vystupují v roli odesílatelů. Mezi nesmluvními zákazníky jsou zejména občané, podnikatelé a menší společnosti. Za služby ČP platí v hotovosti nebo pomocí známek.  Jedná se o miliony zákazníků. |
| Zákazníci se zákaznickou kartou | Program zákaznické karty primárně míří na identifikaci nesmluvních zákazníků. Zákaznická karta je nicméně využívána i vybranými smluvními zákazníky, kterým přináší dílčí výhody při podání a dodání zásilek.  V současné době se jedná o statisíce zákazníků. |

Zákaznická karta České pošty

Zákaznická karta byla zákazníkům České pošty poprvé představena v roce 2013 a to nejprve jako Zákaznická karta určená výhradně firmám a OSVČ. K modré firemní variantě Zákaznické karty přibyla v druhé polovině roku žlutá varianta Zákaznické karty určená fyzickým osobám. Zákaznická karta zaznamenala velký úspěch a ještě do konce roku 2013 stačila Česká pošta vydat téměř čtvrt milionu Zákaznických karet.

Vzhledem k vybudované kvalitní infrastruktuře pro správu členského klubu, kterou zaštiťuje Centrum zákaznických karet, se Česká pošta rozhodla v dubnu 2014 představit navazující službu s názvem Partnerská zákaznická karta. Prostřednictvím této služby nabízí Pošta partnerským subjektům komplexní správu jejich členského klubu na klíč. Tato správa zahrnuje přijímání a zpracování žádostí, vydávání a odesílání karet, udržování členské databáze včetně efektivních možností oslovení členů nebo výběru členského poplatku.

K 15. 8. 2016 eviduje Česká pošta celkem 695 371 platných zákaznických karet. 59 % tvoří osobní zákaznické karty, 39 % firemní zákaznické karty a 2 % připadají na partnerské zákaznické karty.

Vymezení projektů ČP, do kterých bude Zhotovitel poskytovat plnění

Tato technická specifikace předpokládá součinnost Zhotovitele na třech vzájemně provázaných projektech, z nichž každý má své vlastní priority a cíle, nicméně teprve jako celek mají vést ke komplexnímu zvýšení úrovně obsluhy zákazníků České pošty, s.p. Projekty jsou koordinovány v rámci společného programu.

Projekty a jejich cíle:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Projekt ČP** | **Předmět projektu (shrnutí)** | **Součinnost Zhotovitele (shrnutí\*)** |
| **1) Datová kvalita - data o klientech I.** | * Využití již implementovaného nástroje MDM pro zajištění unifikace a konsolidace zákaznických dat v systémech ČP a jejich synchronizaci mezi centrálními číselníky ČP. * Úprava formulářů pro pořizování dat o zákaznících v systémech ČP tak, aby využívaly služby MDM pro kontrolu existence klienta a jednoznačnější zajištění master záznamu klienta * Integrace kmenových dat o držitelích zákaznických karet ČP do centrálních číselníků (CČK a CRM) vytvořením integrační vazby SZK na MDM * Jednorázová migrace kmenových dat držitelů ZK ČP vč. jejich vyčištění a zajištění jejich korektního ošetření v systémech ČP v případě budoucích změn * Revize a úprava existující synchronizace mezi číselníky CČK, CRM a ERP | Navrhnout a realizovat potřebné úpravy v modulech SAP, zahrnující především:   * Úprava funkcionality a formuláře pro zakládání a úpravu kmenového záznamu zákazníka v SAP CRM a využití služeb MDM pro ověření adresy a unifikaci klienta * Přepracování integrační vazby SAP CRM na centrální číselník CČK (zruší se současná vazba na CČK a vytvoří nová vazba na Distribuční modul) * Úprava existující vazby klientských číselníků SAP CRM a SAP ERP a zajištění předávání doplněných dat SAP ERP přímo do MDM * Další požadavky, jako např. vytvoření funkce pro přivlastnění držitele ZK obchodníkem a vyřešení vazby klientského záznamu CRM na účast ve věrnostním programu * Součinnost při přípravě a realizaci migrace |
| **2) Rozvoj CRM – část CRM 2 – Obchod** | * Realizace dílčích úprav již implementované obchodní funkcionality CRM dle zpracovaného cílového konceptu | * Realizace úprav SAP CRM dle cílového konceptu, který je uveden v příloze č. 1 této technické specifikace |
| **3) Věrnostní program (analytický projekt)** | * Příprava produktové, procesní a technické specifikace pro realizační fázi projektu Věrnostní program | * Revize a dopracování cílového konceptu jádra věrnostního programu v SAP CRM zejména s ohledem na využití vyšší verze SAP CRM a zajištění návaznosti na procesní návrh ČP. Výstupem je dokument – technická specifikace pro výběr Zhotovitele implementační fáze |

*\* Nejedná se o úplný výčet. Popis předmětu plnění Zhotovitele je blíže definován v následujících kapitolách.*

Projekt Datová kvalita - data o klientech I.

Stávající stav

Česká pošta, s.p. poskytuje poštovní služby svým klientům. Pro některé poštovní služby není potřeba vedení informace o identifikaci klienta. Tito klienti nejsou registrováni a jejich údaje nejsou vedeny v centrálních registrech.

U vybraných poštovních služeb je potřeba identifikace daného klienta, ať už pro účely fakturace poskytovaných služeb nebo pro další komunikaci s klientem.

Pro tyto účely rozlišujeme klienty na smluvní (mají s ČP uzavřenou smlouvu na poskytování vybrané poštovní služby, která se fakturuje) a potenciál = nesmluvní (identifikace klienta bez smluvního vztahu s ČP na poskytování vybrané poštovní služby, která se fakturuje, existence předpokladu navázání budoucího smluvního vztahu nebo držitelství zákaznické karty ČP pro nesmluvní zákazníky).

Mezi základní centrální registry, které jsou v ČP využívány pro vedení údajů o klientovi, patří především systém Centrální číselník klientů (dále CČK), kmen zákazníků v systému SAP CRM a Systém zákaznických karet (dále SZK) evidující držitele ZK ČP.

Základním komunikačním kanálem pro pořízení údajů o klientovi v systému CČK a SAP CRM je ruční vstup ze strany pracovníka ČP při sjednávání smluvního vztahu se zákazníkem nebo zprostředkovaný komunikační kanál z externího portálu ČP při registraci vybraných služeb ČP. Pořízení údajů o klientech v systému SZK se děje prostřednictvím evidence žádostí z různých vstupních kanálů (přepážka pošty, web, Centrum zákaznických karet) a následného dalšího zpracování v SZK. Vazba mezi Systémem Zákaznických karet a systémy CČK a SAP CRM je uvedena v kapitole, popisující cílový stav.

Základní pravidla vedení klientských dat v CČK a SAP CRM

Při zakládání záznamu klienta v registrech CČK a SAP CRM jsou nastavena základní pravidla, která spočívají ve vedení povinných a nepovinných údajů klienta, jsou nastaveny kontrolní mechanismy a formáty u jednotlivých atributů klienta. Při zakládání klienta typu právnická osoba je prováděna kontrola na ARES a zohledňují se další pravidla.

Založení záznamu klienta za účelem poskytování konkrétní poštovní služby v daném registru je povoleno jen v jednom z těchto dvou registrů dle nastavené kontroly poštovních služeb. Tzn. že záznam klienta pro daný okruh služeb, definovaný vazbou na úlohu ITIS (viz vysvětlení v následujícím odstavci), lze pořídit pouze v systému SAP CRM nebo v systému CČK. Oba registry jsou pak vzájemně asynchronně provázány, takže záznam je automatizovaně předáván z jednoho systému do druhého.

Pro další zpracování klientských dat v navazujících systémech ČP je potřeba vedení informace o dané poskytované službě klientovi. Tyto základní informace o dané službě jsou vedeny v tzv. vazbách na úlohy ITIS. V rámci této vazby je veden identifikátor klienta v rámci dané poštovní služby, tzv. technologické číslo klienta, případně další doplňující parametry týkající se pouze dané poštovní služby.

Princip synchronizace

* *Záznam klienta je pořízen v systému SAP CRM*
  + Záznam klienta je uložen v systému SAP CRM a je mu přidělen jednoznačný identifikátor ID CRM
  + Záznam je automatizovaně předán systému CČK, kde je uložen včetně identifikátoru ID CRM, záznamu je přidělen identifikátor ID CČK
  + Informace o přiděleném ID CČK je automatizovaně předána zpět systému SAP CRM, čímž dojde k provázání vazby záznamů klienta, tzn. k jednomu záznamu s ID CČK existuje právě jeden záznam s ID CRM
  + V obou systémech je záznam klienta dohledatelný prostřednictvím těchto ID
* *Záznam klienta je pořízen v systému CČK*
  + Princip předávání dat mezi systémy je obdobný
* *Pořízení záznamu klienta, který má sjednanou poštovní službu, která se fakturuje*
  + Na základě informace o založení smluvního klienta s rolí „Zadavatel zakázky“ jsou vybraná data předávána ze systému SAP CRM do SAP ERP, kde dojde k založení klienta a zařazení klienta do příslušné zúčtovací skupiny. Tato vazba je předána zpět ze systému SAP ERP do systému SAP CRM a následně do systému CČK.
* *Změna údajů klienta, průběžná aktualizace*
  + Informace o změně údajů klienta je automatizovaně předávána druhému systému, záznam je identifikován jednoznačnými ID CČK a ID CRM.

Architektura stávajícího řešení

Zjednodušené schéma vzájemné komunikace mezi systémy SAP CRM, SAP ERP a CČK.

11



CRM

SAP ERP

CČK

1

2



3

4

5

Legenda

1, 2 – založení a správa klientských dat ze strany uživatele ČP

3 – automatizovaná vzájemná synchronizace dat mezi systémy CRM a CČK, jedná se o data o klientech a data o navázaných úlohách ITIS

4 – automatizované předání dat ze CRM do SAP ERP v případě založení smluvního klienta

5 – automatizované předání dat ze SAP ERP do CRM o přiřazené úloze SAP

Rozhraní mezi CČK a SAP CRM

* směr CČK – SAP CRM: služby přes PI SAP
* směr SAP CRM – CČK: volání procedur na straně CČK
* rozhraní SAP CRM – SAP ERP: MW (smluvní klienti ID SAP), PI (účtové skupiny - ADRS, ZDOS, TDOS, PREV)

Podrobnější popis stávajícího rozhraní a přenosu dat mezi CČK - SAP CRM – SAP ERP je uveden v příloze č. 2.

Identifikované problémy

Rozhraní mezi SAP CRM a CČK vykazuje nepravidelnosti, spočívající v nedokončení operace v dané službě, která je podmínkou pro dokončení následující operace, čímž dochází k předbíhání operací a následně k nekonzistenci dat mezi těmito systémy.

Důvodem nekonzistence dat jsou také nastavené rozdílné kontrolní mechanismy při zpracování klientských dat.

Rozhraní mezi systémy SAP CRM a SAP ERP je MW (smluvní klienti ID SAP), PI (účtové skupiny - ADRS, ZDOS, TDOS, PREV).

Kontrola datové kvality

Pro sledování kontroly datové kvality a předávání dat mezi systémy jsou využívány kontrolní reporty, které sledují nepravidelnosti mezi jednotlivými systémy. Data ze systémů CČK, SAP CRM a SAP ERP jsou implementována do Centrálního datového skladu (dále jen CDS). Nad těmito daty jsou postaveny kontrolní reporty, které jsou denně zasílány vybraným pracovníkům ČP k další kontrole. V případě potřeby ruční opravy je pak informován konkrétní vlastník záznamu klienta o potřebě provedení opravy.

Vize cílového stavu

Stávající nastavení vedení a zpracování klientských dat v systémech SAP CRM, SAP ERP a CČK bude rozšířeno o novou klientskou základnu držitelů Zákaznických karet. Tito klienti jsou vedeni v samostatném registru Systému zákaznických karet (dále jen SZK). Cílem projektu Datová kvalita je vytvoření jednotné základny smluvních/potenciálních klientů ze systémů CČK a SAP CRM a nově držitelů Zákaznických karet ze systému SZK prostřednictvím unifikace klientů pomocí nástroje Master Data Managementu (dále jen MDM).

Při sjednávání žádosti klienta o zákaznickou kartu na přepážce pošty je již nyní prováděna kontrola na existenci klienta v systému CČK a v případě nalezení již vedeného záznamu o klientovi v CČK je provedena vazba na danou úlohu ITIS ZK. Tato vazba je však pouze u nalezených/existujících a spárovaných záznamů klientů, v současném stavu nejsou všichni klienti ze systému SZK zakládáni v systémech SAP CRM/CČK.

Role MDM spočívá v čištění záznamů klientských dat vybraných systémů, v jejich standardizaci, deduplikaci, identifikaci a v unifikaci klienta, tzn. určení záznamů, představujících jeden konkrétní subjekt (klienta). Zároveň je vytvářen tzv. „zlatý/golden záznam“, neboli Master záznam klienta.

Zjednodušené schéma cílové vzájemné komunikace mezi systémy MDM, SAP CRM, SAP ERP a CČK



CRM

SAP ERP

CČK

1



SZK



4

4

4

6

MDM

2

3

5

Legenda

1, 2, 3 – založení a správa klientských dat ze strany uživatele ČP

4 – automatizovaná řízená vzájemná synchronizace dat mezi systémy CRM, CČK a SZK, jedná se o data o klientech a data o navázaných úlohách ITIS

5 – automatizované předání dat ze CRM do SAP ERP v případě založení smluvního klienta

6 – automatizované předání dat ze SAP ERP do MDM o přiřazené úloze SAP

Cíle projektu Datová kvalita

* zajistit unifikaci klienta ze systémů SZK, SAP CRM a CČK prostřednictvím nástroje MDM
* zajistit migraci záznamů klienta ze systému SZK do SAP CRM/CČK
* nastavit pravidla při zakládání údajů o klientovi v jednotlivých systémech SAP CRM, CČK, SZK a dalších informačních systémech ČP, které pořizují data o zákaznících/držitelích ZK s kontrolou na existenci/identifikaci klienta v MDM vč. úpravy formulářů pro pořizování dat
* nastavit nové rozhraní na předávání dat mezi systémy SZK a MDM
* nastavit nové rozhraní na předávání dat mezi systémy CČK a MDM
* nastavit nové rozhraní na předávání dat mezi systémy SAP CRM a MDM
* upravit rozhraní na předávání dat mezi systémy SAP CRM a SAP ERP
* nastavit nové rozhraní na předávání dat mezi systémy SAP ERP a MDM
* nastavit pravidla pro práci s kmenovými záznamy držitelů ZK v SAP CRM, který není současně smluvním zákazníkem, resp. nemá přiřazeného obchodníka

Pohled na cílový rozsah databází v jednotlivých systémech

* SAP CRM – smluvní/potenciální klienti + nově všichni držitelé ZK
* CČK - smluvní/potenciální klienti + nově všichni držitelé ZK
* SAP ERP – smluvní klienti, kterým je fakturováno (tj. současný stav)
* SZK – všichni držitelé ZK (tj. současný stav)

Funkční požadavky na Zhotovitele (úpravy SAP)

Základní změnou oproti stávajícímu řešení bude nastavení nového procesu při založení a změně klientských dat v systému SAP CRM a předávání klientských dat do dalších systémů prostřednictvím systému MDM a tzv. Distribučního modulu, který zajištuje komunikaci mezi systémy.

Požadavky na změny funkcionality systému SAP ERP se týkají především komunikace ve směru SAP ERP – MDM, vlastní funkcionality systému SAP ERP nejsou změnou nijak dotčeny.

V tabulce níže je uveden přehled funkčních požadavků na Zhotovitele v kontextu vize celkové změny nastíněné v předchozím textu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Skupina / název požadavku** | **Specifikace** |
| **DQ1** | **Úprava funkcionality a formuláře pro zakládání a úpravu kmenového záznamu zákazníka v SAP CRM a využití služeb MDM pro ověření adresy a unifikaci klienta** | |
| DQ1.1 | Zajistit novou funkcionalitu pro ověření adresy a klienta v MDM při založení klienta v SAP CRM prostřednictvím webové služby | Úprava funkcionality a formuláře pro založení klienta v SAP CRM tak, aby uživatel nejprve zadával hlavní identifikační údaje (dále také HIÚ), na jejichž základě dojde ke kontrole existence adresy a klienta, a teprve poté mohl pokračovat v doplnění dalších údajů:   1. Zajištění vygenerování ID SAP pro nově zakládaný záznam 2. Zohlednění rozdílného setu HIÚ pro fyzickou osobu a právnickou osobu/podnikající fyzickou osobu 3. Zachování dohledání a doplnění adresy a názvu z ARES pro osoby s IČ (pro sídlo) 4. Ponechání první úrovně ověření, zda zákazník neexistuje v SAP CRM (jako dnes) 5. Doplnění druhé úrovně ověření, zda zákazník neexistuje v MDM voláním služby MDM, a to nejprve ověřením, zda existuje adresa, poté voláním služby pro unifikaci klienta (viz dále) 6. Zajištění volání služby MDM pro ověření adresy 7. Ošetření možnosti vrácení žádné, jedné nebo více adres z MDM a umožnění ergonomického výběru adresy uživatelem. Možností převzetí údajů o vyhledaném klientovi do formuláře SAP CRM uživatelem 8. Zajištění doplnění ADR\_CLUSTER a ID DDM (Databáze Dodacích Míst) z informací, které vrátila služba MDM 9. Zajištění možnosti vložení adresy, která není zanesena v DDM, a zobrazení informační hlášky uživateli, že by měl iniciovat požadavek na zadání nové adresy do DDM 10. Zajištění volání služby MDM pro unifikaci klienta s předáním HIÚ a převzetí ID CČK existující nebo nové klientské skupiny a případně dalších údajů o nalezeném zlatém záznamu 11. Nastavení pravidel pro převzetí hlavních identifikačních údajů ze zlatého záznamu MDM do formuláře SAP CRM, pokud se liší od údajů zadaných uživatelem s ergonomickým a transparentním rozhraním pro uživatele 12. Ošetření chybových stavů v případě nedostupnosti distribučního modulu nebo nefunkčnosti MDM 13. Zajištění ergonomického přechodu do rozšířeného formuláře pro vyplnění dalších údajů kmenového záznamu klienta v SAP CRM |
| **DQ2** | **Přepracování integrační vazby SAP** **CRM na centrální číselník CČK (zruší se současná vazba na CČK a vytvoří nová vazba na Distribuční modul)** | |
| DQ2.1 | Zajistit novou funkcionalitu na předávání dat ze SAP CRM do MDM prostřednictvím webové služby | 1. Zajištění předání dat o nově založeném klientovi v SAP CRM spolu s ID SAP do Distribučního modulu 2. Po úpravě dat v SAP CRM (vč. změn v úlohách ITIS) předává SAP CRM Distribučnímu modulu změnovou datovou větu 3. Pokud je upravovaný klient držitelem ZK, vyhodnotí SAP CRM, zda se jedná o změnu, která vyžaduje výměnu zákaznických karet klienta. V takovém případě CRM zajistí zobrazení informační hlášky uživateli, že změna má dopad do údajů uvedených na zákaznické kartě a návodu na iniciaci procesu výměny zákaznické karty klienta 4. Zrušit stávající rozhraní pro předávání dat ze systému SAP CRM do CČK (pouze pro záznamy klientů typu odběratel) 5. Ošetření chybových stavů v případě nedostupnosti distribučního modulu nebo nefunkčnosti MDM |
| DQ2.2 | Zajistit přijímání změn a ukládání dat v SAP CRM, které budou distribuovány z MDM | Vytvoření nového rozhraní pro přijímání změn a ukládání dat v SAP CRM z Distribučního modulu, které bude podporovat:   1. Založení nového klienta v SZK - Distribuční modul předává definovanou sadu atributů do SAP CRM s indikací, zda se jedná o nového nebo existujícího klienta, SAP CRM si data o klientovi ukládá do svých datových struktur (přitom aplikuje standardní sadu kontrol a pravidel respektující typ osoby – FO/PO), SAP CRM vygeneruje ID SAP a předá ho zpět distribučnímu modulu 2. Úprava klienta v SZK – Distribuční modul předá změnovou datovou větu do SAP CRM, které provede změnu v datech o klientovi 3. Smazání klienta v SZK – Distribuční modul předá změnovou větu do CRM. Pokud klient nemá jinou úlohu ITIS než ZK, nastaví SAP CRM kmenovému záznamu klienta status „K archivaci“ 4. Založení nové zákaznické karty (ZK) v SZK – Distribuční modul předává ID CČK a ID ZK do SAP CRM. SAP CRM přijímá data o nové ZK. Pokud se jedná o první ZK klienta, zakládá se technologické číslo s úlohou ITIS ZK na kmenovém záznamu daného klienta. Pokud se ukládá další ZK klienta, je doplněn parametr k existující úloze ITIS ZK 5. Blokace ZK v SZK - zajištění zrušení úlohy ITIS ZK v SAP CRM (pokud se jedná o zrušení poslední ZK) nebo jejího parametru (pokud se nejedná o zrušení poslední ZK) 6. Založení nového klienta v CČK – Distribuční modul předává definovanou sadu atributů do SAP CRM, které si data o klientovi ukládá do svých datových struktur (přitom aplikuje standardní sadu kontrol a pravidel). SAP CRM vygeneruje ID SAP a předá ho zpět distribučnímu modulu. Pokud se jedná o smluvního klienta, přiřazuje mu SAP CRM roli Zadavatele zakázky a iniciuje založení klienta v SAP ERP 7. Změna klienta v CČK (včetně propagace změn v úlohách ITIS a jejich parametrů) 8. Zrušení klienta v CČK – SAP CRM nastaví kmenovému záznamu klienta status „K Archivaci“ 9. Zrušit stávající rozhraní pro předávání dat ze systému CČK do SAP CRM (pouze pro záznamy klientů typu odběratel) |
| **DQ3** | **Úprava existující vazby klientských číselníků SAP CRM a SAP ERP a zajištění předávání doplněných dat SAP ERP přímo do MDM** | |
| DQ3.1 | Revize a zachování stávající vazby SAP CRM → SAP ERP | Zajistit zachování stávající funkcionality replikace záznamů do SAP ERP v návaznosti na založení/změny klienta v SAP CRM, který má přiřazenu roli zadavatele zakázky, vč. založení, změny a zrušení vedení klienta do účtové skupiny v SAP ERP a změny v úlohách ITIS |
| DQ3.2 | Zrušit rozhraní ze SAP ERP do SAP CRM a nahradit rozhraním do Distribučního modulu | 1. Zajistit předání dat Distribučnímu modulu MDM v případě založení klienta do příslušné účtovací skupiny prostřednictvím webové služby 2. Zrušit stávající rozhraní ve směru SAP ERP do SAP CRM 3. Ošetření chybových stavů v případě nedostupnosti Distribučního modulu nebo nefunkčnosti MDM |
| **DQ4** | **Další požadavky** | |
| DQ4.1 | Vytvořit funkci pro přivlastnění držitele ZK obchodníkem. | U klientů, kteří mají pouze úlohu ITIS ZK (tj. jsou držitelé ZK a nemají sjednanou žádnou jinou službu), zajistit zobrazení tlačítka, které zajistí automatické převzetí klienta do vlastnictví obchodníka (přihlášeného uživatele) bez souhlasu původního vlastníka dat |
| DQ4.2 | Promítnutí změn SZK do účasti ve věrnostním programu v SAP CRM | V návaznosti na dílčí změny pocházející ze SZK zajistit korespondující změny v účasti ve věrnostním programu v SAP CRM:   * Při založení první zákaznické karty zákazníka založit účast ve věrnostním programu a přiřadit k ní údaje o zákaznické kartě * Při založení/zrušení další zákaznické karty jí přiřadit/smazat k/z existující účasti ve věrnostním programu * Při zrušení poslední zákaznické karty nebo zrušení klienta v SZK zrušit úlohu ITIS ZK, smazat ZK z účasti ve věrnostním programu a pozastavit účast ve věrnostním programu (případně dle dohody v projektu zajistit jinou reakci)   V projektu bude ve fázi cílového konceptu rozhodnuto, zda bude tato funkcionalita implementována Zhotovitelem v rámci projektu Datová kvalita – data o klientech I. nebo zda Zhotovitel zpracuje návrh realizace v rámci projektu Věrnostní program. Východiskem pro rozhodnutí bude zhodnocení přínosů/rizik realizace před/po předpokládaném upgrade SAP. Zhotovitel musí být připraven funkcionalitu implementovat v rámci (tj. ve scope) tohoto projektu. |
| DQ4.3 | Doplnění kódu RUIAN | Rozšířit strukturu adresních údajů v SAP CRM o kód RUIAN |
| DQ4.4 | Rozšíření vyhledávacích kritérií | Rozšířit vyhledávací kritéria pro vyhledání klienta v SAP CRM/ERP o další identifikátory klienta, zejména ID držitele ZK, ID ZK, e-mail |
| DQ4.5 | Rozšíření číselníků | Rozšířit číselníky vybraných atributů v SAP CRM o další hodnotu zdroje – SZK (např. kontaktní adresa, email, telefon) |
| DQ4.6 | Revize a případná aktualizace rozhraní SAP CRM a CDS | V případě změny datového modelu v SAP CRM tyto změny promítnout do rozhraní ze SAP CRM do CDS |
| DQ4.7 | Příprava prostředí pro hromadnou migraci dat a zajištění kontrol pro sledování průběhu migrace | Pro proces migrace dat ze SZK do SAP CRM ověřit a případně zajistit, že standardní rozhraní pro přenos dat je připraveno také pro hromadnou migraci dat a zároveň vytvořit kontroly pro sledování průběhu migrace |

V současnosti tým ČP pracuje na detailním procesním a architektonickém návrhu, který bude Zhotoviteli předložen při zahájení projektu.

Dokumentace, kterou dostane Zhotovitel k dispozici po zahájení projektu:

* Aktuální procesní návrh zpracovaný analytiky ČP, katalog požadavků na úpravy systémů ČP, případně další navazující analytické dokumenty
* Cílový koncept zpracovaný v původním projektu CRM2
* Enterprise architektura
* Aktuální Zakládací listina projektu určující organizaci, procesy a pravidla projektu
* Aktuální migrační strategie

Projekt Rozvoj CRM – část CRM 2 - Obchod

Stávající stav

V současné době je systém SAP CRM používán pro obsluhu smluvních zákazníků. Vzhledem k rostoucím potřebám divize Obchod a marketing bylo rozhodnuto o implementaci funkcionalit, které dále zvýší komfort a zjednoduší práci se systémem.

Vize cílového stavu

V rámci cílového konceptu zpracovaného koncem roku 2015 byly identifikovány následující požadavky obchodu na rozvoj systému:

* **Obecné zlepšení uživatelského prostředí** - V rámci uživatelského prostředí bude mj. implementována funkcionalita, která bude aktivovat vlastnost našeptávání pro efektivní vyplňování odkazů na jiné systémové záznamy. Rovněž je požadováno emailové upozorňování na splatné úlohy/činnosti a začlenění uživatelské nápovědy do systému.
* **Optimalizace obchodních procesů** - Pro podporu efektivního zpracování následných činností navazujících na zadání Výsledku schůzky bude implementováno zákaznické workflow Průvodce následnými obchodními činnostmi. Nutným předpokladem je evidence všech relevantních výsledků schůzek do systému SAP CRM s definováním statusu pro jednotlivé produkty. Kromě toho je žádoucí umožnit komentování změn výnosů oproti plánu nebo zobrazení přehledu vystavených a splacených faktur klienta na kmenovém záznamu.
* **Kmenová data** – kontroly v rámci pořizování kmenových dat

Detailní zadání ve formě výtahu z cílového konceptu pro realizaci výše uvedených oblastí je uvedeno v příloze č. 1 tohoto dokumentu.

Funkční požadavky na Zhotovitele (úpravy SAP)

V tabulce níže je uveden přehled funkčních požadavků na Zhotovitele v kontextu vize celkové změny nastíněné v předchozím textu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Skupina / název požadavku** | **Specifikace** |
| **O1** | **Obecné zlepšení uživatelského prostředí** | |
| O1.1 | Funkce Autocomplete | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.1.1. přílohy č. 1 |
| O1.2 | E-mailové upozorňování na splatné úlohy/činnosti ze SAP CRM | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.1.2. přílohy č. 1 |
| O1.3 | Funkce Naposledy použito | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.1.3. přílohy č. 1 |
| **O2** | **Optimalizace obchodních procesů** | |
| O2.1 | Průvodce následnými obchodními činnostmi z Výsledku schůzky | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.1. přílohy č. 1 |
| O2.2 | Komentování změn výnosů oproti plánu | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.2. přílohy č. 1 |
| O2.3 | Formátování smluv | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.3. přílohy č. 1 |
| O2.4 | Přehled vystavených a splacených faktur klienta na kmenovém záznamu | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.4. přílohy č. 1 |
| O2.5 | Začlenění uživatelské nápovědy do systému | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.5. přílohy č. 1 |
| O2.6 | Pokrytí obchodních procesů pomocí workflow | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.2.6. přílohy č. 1 |
| **O3** | **Kmenová data** | |
| O3.1 | Kmenová data | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.3. přílohy č. 1 |
| **O4** | **Reporting** | |
| O4.1 | Reporting | Detailní popis funkčního požadavku je uveden v kap. 1.4. přílohy č. 1 |

Projekt Věrnostní program

Stávající stav

Věrnostní program je v současnosti koncipován jako samostatný projekt, který má zajistit technickou, procesní a metodickou přípravu věrnostního programu a následně jeho implementaci a nasazení pro zákazníky ČP. Projekt se v současnosti nachází v analytické fázi zaměřené na návrh zajištění funkcí věrnostního programu v rámci interních procesů, kanálů obsluhy zákazníka a interních informačních systémů. Současný návrh navazuje a respektuje koncept jádra věrnostního programu v rámci SAP CRM Loyalty managementu, který byl navržen v předchozím projektu.

Česká pošta nyní potřebuje v rámci analytické fáze projektu Věrnostní program revidovat a doplnit specifikaci SAP CRM Loyalty managementu a jeho rozhraní na interní systémy ČP, která byla zpracována v cílovém konceptu v původním projektu tak, aby:

* do navržené specifikace byly promítnuty omezení, změny a nové možnosti vyplývající z nové verze SAP CRM (7.04 s aktuálním SP/předpokl. NW 7.50 – upgrade proběhne před zahájením implementace funkcí věrnostního programu) na aktuální verzi databázové platformy SAP HANA;
* navržená funkcionalita SAP CRM Loyalty managementu byla procesně a funkčně kompatibilní s procesním návrhem a dalšími specifikacemi dosud zpracovanými pracovníky České pošty v rámci analytické fáze projektu;
* byly vyřešeny návaznosti na zakládání kmenových dat zákazníka – držitele zákaznické karty se založením, změnou a zrušením účasti ve věrnostním programu v rámci SAP CRM Loyalty managementu. Zde musí Zhotovitel zajistit provázanost plnění s Dílčím plněním v kap. 5 (Projekt Datová kvalita - data o klientech I.);
* byla zohledněna změna architektury a návrhu řešení řízení kampaní (přesun funkcí ze SAP CRM Campaign managementu do systému Teradata CIM) v rámci rozhraní pro přidělení bodů za účast v kampani;
* specifikace mohla být přímo využita jako technická specifikace pro účely veřejné zakázky na implementaci navržených funkcí v SAP CRM.

Vize cílového stavu

Pro představu Zhotovitele o rozsahu věrnostního programu je dále uvedeno vrcholové procesní schéma věrnostního programu, které je dále rozpracováno v cílovém konceptu (funkcionality zajišťované v SAP CRM) a detailnějších analytických dokumentech České pošty.



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.1 | Účast ve věrnostním programu | |
| 1.1.1 | Vznik účasti ve věrnostním programu | * Účast ve VP vzniká automaticky:   + Pro všechny existující držitele ZK stanoveného typu   + Při aktivaci první zákaznické karty držitele ZK stanoveného typu * Účast je vázána k držiteli zákaznické karty, tj. k čerpání bodů lze použít libovolnou kartu |
| 1.1.2 | Zánik účasti ve věrnostním programu | * Účast zaniká dle stanovených pravidel (rozpracováno v procesním návrhu) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.2 | Zisk bodů |  |
| 1.2.1 | Přidělení bodů v čase transakce | * K přidělení bodů dochází v čase transakce na základě on-line komunikace produktové/provozní aplikace ČP se službami SAP CRM Loyalty managementu (dále CRM LOY) * Produktová aplikace musí rozeznat událost, za kterou se body přidělují, zavolat službu CRM LOY a předat parametry pro výpočet a přiřazení bodů * Počet bodů je vypočten v CRM LOY na základě definovaných pravidel, případně je určen aplikací, která vygenerovala věrnostní událost * Jsou ošetřeny všechny detaily (např. nedokončená transakce, zpětná informace o přidělených bodech, nedostupnost služeb CRM LOY, atp.) * Tato možnost bude v projektu připravena, nicméně bude využita v menší míře |
| 1.2.2 | Přidělení bodů ex post (data z CDS) | * Tento způsob bude využit u většiny věrnostních aktivit, které jsou předmětem tohoto projektu * K přidělení bodů dochází ex post na základě vyhodnocení dat přicházejících do CDS. CDS předá do CRM LOY pouze události, které jsou kvalifikované pro zisk bodů. K načítání bude probíhat jednou za 24 hodin * Pro každou událost, za kterou jsou přiřazovány body, jsou definovány 2 okruhy pravidel (k diskusi):   + Na úrovni CDS: Pravidla, která vyberou tzv. kvalifikované transakce – tj. transakce, za které je teoreticky možné přidělit body   + Na úrovni CRM LOY: Pravidla pro kalkulaci bodového přídělu (vyhodnocují se nad kvalifikovanými transakcemi) |
| 1.2.3 | Samoobslužné přidělení bodů | * Přidělení bodů aktivuje zákazník prostřednictvím portálu (resp. mobilní aplikace) zadáním identifikátorů transakce * Je zajištěna ochranu proti fraudu (zneužití pracovníky pošty a třetími stranami) vhodnou kombinací technických a procesních opatření * Příklad možné aplikace:   + Zákazník zadá do portálu/mobilní aplikace číslo transakce   + Dojde k ověření, že je shodná identita zákazníka a deklarovaného účastníka transakce (např. shoda jména, shoda kontaktního telefonu/e-mailu) a kontrole, že pro danou transakci ještě nebyly body přiděleny   + Dojde k uložení události do CDS a načtení bodů dle definovaných pravidel – viz Přidělení bodů ex post |
| 1.2.4 | Přidělení bodů na základě časové události | * Přidělení bodů při opakované/periodické události * Identifikace události, přidělení bodů dle definovaných pravidel, generování návazné akce (např. vygenerování a odeslání e-mailu) * Předpokládá se řešení formou opakované kampaně |
| 1.2.5 | Přidělení bodů administrátorem | * Přidělení bodů zodpovědným pracovníkem ČP dle procesně definovaných pravidel * Možnost jednotlivého a hromadného přidělování bodů * Je vhodně ošetřena prevence možnosti fraudu (např. auditní záznam, schvalovací proces) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.3 | Uplatnění bodů |  |
| 1.3.1 | Uplatnění bodů v čase transakce (platební metoda) | * Možnost úhrady za služby ČP pomocí bodů věrnostního programu (omezeno na vybrané služby a vybrané kanály) * Funkcionalitu platby body implementuje příslušný provozní/produktový systém ČP, který musí vědět kolik bodů (a kolik Kč) má za danou službu požadovat * CRM LOY poskytuje provozním/produktovým aplikacím ČP služby pro jednotlivé kroky úhrady (ověření dostatečného zůstatku, odečtení bodů po dokončení transakce, opětovné připsání bodů při nedokončené transakci) * Pro on-line služby ČP je vytvořen jednotný platební nástroj pro platbu pomocí bodů věrnostního programu (v současném návrhu není součástí CRM LOY) |
| 1.3.2 | Vytvoření/Spotřeba jednorázového voucheru | * Pro využití v systémech, které nepracují s ověřenou identitou zákazníka * Zákazník si na portálu ČP za body zakoupí věrnostní voucher, který ho opravňuje čerpat definovanou věrnostní výhodu. Tím dojde k čerpání bodů z bodového účtu * Je implementována funkcionalita (služba) pro ověření platnosti voucheru a pro zneplatnění voucheru po jeho využití |
| 1.3.3 | Expirace bodů | * Získané věrnostní body budou mít definovanou expirační dobu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.4 | Informace o stavu bodového konta | |
| 1.4.1 | Informace o stavu bodového účtu a pohybech na něm | * Podání informace o stavu bodového konta:   + On-line na portálu ČP (vč. zobrazení pohybů)   + Mobilní aplikace (až bude napojená na RaP – systém registrace a přihlášení na webu ČP)   + Na přepážce (po předložení ZK)   + Prostřednictvím callcentra CZK (po ověření bezpečnostním kódem ZK) * CRM LOY pro tyto služby zajistí příslušné rozhraní (kombinace on-line služeb a datové synchronizace do úložiště s vysokou dostupností, např. CDS, které data zprostředkuje cílovému systému) |
| 1.4.2 | Notifikace o stavech a pohybech na bodovém účtu | * Notifikace na základě přednastavených pravidel zákazníka:   + Operace čerpání/uplatnění bodů   + Dosažení minimálního objemu bodů (návaznost na nakoupené body)   + Upozornění na blížící se expiraci bodů * Pouze formou e-mailu * V současném návrhu tuto funkci zajišťuje CRM LOY |
| 1.4.3 | Proaktivní návrhy účastníkům VP | * V projektu bude realizováno formou kampaní (v současném návrhu mimo CRM LOY), přičemž nabídka bude určena ručně segmentačními pravidly v dané kampani. V budoucnu se předpokládá implementace sofistikovanější metody proaktivní nabídky služeb (není předmětem tohoto projektu) |
| 1.4.4 | Výpis z bodového účtu | * Tištěný/elektronický výpis z bodového účtu (ala bankovní výpis) není předmětem tohoto projektu * V omezené míře se předpokládá zobrazení stavu a posledních bodových operací na portále ČP (případně v mobilní aplikaci), tj. CRM LOY pro to musí poskytnout informace formou datové synchronizace do úložiště ČP s vysokou dostupností |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.5 | Slevové úrovně | |
| 1.5.1 | Přiřazení slevové úrovně | * Při vzniku členství ve věrnostním programu typu „slevové úrovně“ je zákazník zařazen automaticky do slevové úrovně 1 (tj. „klient bez závazku objemu podání“) * Zákazník může být při doložení a ověření dostatečného objemu podání zařazen rovnou při vzniku členství do slevové úrovně 2 (tj. „klient s minimálně stanoveným objemem podání“) * Informace o typu slevové úrovně bude evidována v CRM LOY a při realizaci dané události se na ni provozní systém bude dotazovat (tzn. informace o slevové úrovni nebude zakódována v čárovém kódu na kartě, resp. nebude čtena z čárového kódu). Technicky bude informaci o výši slevové úrovně koncovému provoznímu systému poskytovat CRM LOY nebo služba ze systému s dostatečnou dostupností (určí architektura ČP) |
| 1.5.2 | Změna z nižší slevové úrovně na vyšší | * „Klient bez závazku objemu podání“ v případě, že dosáhne minimálně stanového objemu podání, bude přeřazen do slevové úrovně 2. Objem podání je stanoven na základě výnosů evidovaných v SAP ERP. Tuto informaci bude CRM LOY přebírat ze SAP ERP nebo z CDS * Systém automaticky změní hodnotu slevové úrovně a vygeneruje oznámení o změně slevové úrovně |
| 1.5.3 | Změna z vyšší slevové úrovně na nižší | * „Klient s minimálně stanoveným objemem podání“ v případě nesplnění objemu podání za období, bude přeřazen do slevové úrovně 1 (dle stejného principu jako v případě zvýšení úrovně) * Systém automaticky změní hodnotu slevové úrovně a vygeneruje oznámení o změně slevové úrovně |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Subproces | Popis |
| 1.6 | Správa věrnostního programu | |
| 1.6.1 | Řízení (governance) VP | * Definice a realizace strategie věrnostního programu * Věcná administrace souvisejících procesů (např. zpracování žádostí, tisk karet, blokování karet, výměna karet, hromadné přidělování bodů, atp.) * Vyhodnocování věrnostního programu * Řízení komunikačních aktivit – pravidelná promotion k novinkám ve věrnostním programu * CRM LOY zajišťuje pro tyto aktivity pouze podkladové informace |
| 1.6.2 | Change management VP | * Řízení změn všech náležitostí věrnostního programu |
| 1.6.3 | Správa parametrů VP | * Správa jednotlivých parametrů na úrovni CRM LOY:   + Typ věrnostního programu (bodový, slevový)   + Typ členství (např. FO, firma)   + Typ události (příjem bodů, spotřeba bodů)   + Typ bodů (expirující, neexpirující)   + Pravidla pro zisk/čerpání bodů * Správa parametrů a pravidel výběru věrnostních událostí na úrovni CDS |
| 1.6.4 | Zákaznická podpora VP | * Zajištění podpory zákazníka ve všech jeho životních situacích souvisejících s věrnostním programem (např. zákazníkovi nebyly připsány body za provedenou transakci, zákazníkovi nebyla umožněna platba body z důvodu výpadku systému) * CRM LOY musí pro tyto aktivity zajistit podkladové informace |
| 1.6.5 | Vyhodnocování VP a kontinuální zlepšování | * Pravidelný monitoring a operativní reporting (např. stav počtu účastníků, stav změn v úrovních VP, zisky/čerpání věrnostních bodů, přehled reklamací, četnosti služeb, četnosti využití kanálů atp.) * Parametry vyhodnocení, tj. dosažení cílů – např.:   + zvýšení počtu nákupů   + zvýšení hrubého obratu člena   + adopce nových členů   + snížení oslabení členského kmene   + zvýšení výnosů za služby uvedené ve VP   + zlepšení návratnosti investic   + zvýšení kvality výzkumu trhu * Reporting na úrovni CDS/Cognos. CRM LOY musí CDS předávat potřebná data |
| 1.6.6 | Propagace VP | * Marketingová komunikace a propagace |
| 1.6.7 | Anti-fraud a bezpečnostní dohled nad VP | * Reporty informující o podezřelých operacích na bodových kontech. Sledování rizikových událostí, kde je odůvodněná obava ze zneužití fraudem (interní i externí zneužití). Reporting na úrovni CDS/Cognos. CRM LOY musí CDS předávat potřebná data * Zabezpečení systému proti kyberútokům |

Dokumentace, kterou dostane Zhotovitel k dispozici po zahájení projektu

* Cílový koncept zpracovaný v původním projektu CRM2 obsahující návrh specifikace pro SAP CRM Loyalty Management, který je předmětem revize a doplnění v tomto plnění;
* Aktuální (detailní) procesní návrh zpracovaný analytiky ČP, případně další navazující analytické dokumenty
* Zpřesněnou specifikaci očekávaného upgrade modulů SAP
* Aktuální Zakládací listinu projektu určující organizaci, procesy a pravidla projektu

Souhrn minimálních požadavků na rozsah dodávky

Zadavatel předpokládá, že Zhotovitel v rámci své nabídky představí přístup k implementaci a zároveň definuje rozsah implementovaných funkčností a komponent. Následující tabulka uvádí minimální požadavky na rozsah dodávky.

| **ID** | **Projekt** | **Položka** | **Popis** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Datová kvalita | Požadované aktivity konzultanta/ů | * Nastudování procesního návrhu ČP, katalogu požadavků, Enterprise architektury, historické verze Cílového Konceptu a dalších podkladů * Příprava a vedení schůzek a workshopů s pracovníky Zadavatele s cílem analýzy současného stavu, vyjasnění požadavků Zadavatele a rozhodnutí možných variant * Účast na jednání HTP projektu Datová kvalita – data o klientech I. po dobu trvání Dílčího plnění „Rozšíření a úprava rozhraní a pravidel správy kmenových dat zákazníka“ * Zpracování nového cílového konceptu pro požadované změny modulů SAP * V rámci Etapy „Zpracování cílového konceptu“ demonstrovat návrh vizualizace a ergonomie založení business partnera (FO i PO) formou prototypu * Spolupráce na návrhu testovacích scénářů * Asistence týmu ČP při specifikaci požadavků na interní vývoj v oblasti rozhraní interních systémů vůči SAP CRM * Implementace požadovaných funkcionalit včetně všech dalších činností definovaných metodikou ASAP * Realizace nastavení systému * Realizace testů, včetně přípravy detailních testovacích scénářů * Realizace školení pro koncové uživatele * Realizace školení pro správce systému SAP * Realizace příprav přechodu do produktivního provozu * Podpora v rozsahu 2 měsíců po uvedení do produktivního provozu * Konzultace při nastavení migrační strategie migrace klientů ze SZK do SAP CRM * Součinnost při migraci klientů ze SZK do SAP CRM |
| 2 | Datová kvalita | Požadované výstupy | Zadavatel požaduje, aby dokumentace dodaná v průběhu a na konci projektu byla minimálně v následujícím rozsahu:   * Vstupy pro aktualizaci zakládací listiny projektu * Cílový koncept – revidovaný (Zhotovitel doplní zejména detailní návrh realizace úprav SAP (CRM a ERP) a rozhraní vůči MDM, CČK a případně CDS) * Plán testování * Testovací scénáře (test konfigurace, autorizace, integrační testy, uživatelské testy, akceptační testování) * Protokol o provedení jednotlivých testů * Strategie a plán školení * Školící materiály (pro koncové, klíčové uživatele) * Plán přechodu na produktivní provoz * Dokumentace nastavení systému * Technické dokumentace vývoje * Kontrolní seznam připravenosti na přechod do produktivního provozu * Akceptační protokoly * Uzavření projektu a převzetí do užívání |
| 3 | Rozvoj CRM – část CRM 2 – Obchod | Požadované aktivity konzultanta/ů | * Nastudování existujícího Cílového Konceptu a implementace požadovaných funkcionalit včetně všech dalších činností definovaných metodikou ASAP * Spolupráce na aktualizaci testovacích scénářů * Příprava a spoluřízení jednání HTP projektu Rozvoj CRM – část CRM 2 – Obchod po dobu Dílčího plnění „Zvýšení uživatelského komfortu funkcí pro obchodníky“ * Realizace nastavení systému * Realizace testů, včetně přípravy detailních testovacích scénářů * Realizace školení pro koncové uživatele * Realizace školení pro správce systému SAP * Realizace příprav přechodu do produktivního provozu * Podpora v rozsahu 2 měsíců po uvedení do produktivního provozu |
| 4 | Rozvoj CRM – část CRM 2 – Obchod | Požadované výstupy - dokumentace | Zadavatel požaduje, aby dokumentace dodaná v průběhu a na konci projektu byla minimálně v následujícím rozsahu:   * Zakládací listina projektu * Cílový koncept - revidovaný * Plán testování * Testovací scénáře (test konfigurace, autorizace, integrační testy, uživatelské testy, akceptační testování) * Protokol o provedení jednotlivých testů * Strategie a plán školení * Školící materiály (pro koncové, klíčové uživatele) * Plán přechodu na produktivní provoz * Dokumentace nastavení systému * Technické dokumentace vývoje * Kontrolní seznam připravenosti na přechod do produktivního provozu * Akceptační protokoly * Uzavření projektu a převzetí do užívání |
| 5 | Věrnostní program | Požadované aktivity konzultanta/ů | * Nastudování a porozumění předaným podkladům a identifikace nesouladů, nedostatků, případně nových možností ve vazbě na:   + Omezení, změny a nové možnosti vyplývající z nové verze SAP CRM a cílových verzí ostatních modulů SAP po plánovaném upgrade   + Aktuální verzi procesního návrhu a dalších analytických dokumentů ČP   + Navrženou architekturu a přístup k práci s kmenovými daty zákazníka ve vazbě na zakládání, změny a rušení účastí ve věrnostním programu (viz kap. 5.2.1., požadavek DQ4.2) * Příprava a vedení schůzek a workshopů s pracovníky Zadavatele s cílem vyjasnění požadavků Zadavatele a rozhodnutí možných variant * Účast na jednání HTP projektu Věrnostní program po dobu trvání Dílčího plnění „Revize a dopracování specifikace funkcionality řízení věrnostního programu“ * Asistence týmu ČP při specifikaci požadavků na interní vývoj v oblasti rozhraní interních systémů vůči SAP CRM * Návrh revidovaného cílového konceptu ve formě a detailu, který umožní přiložit výstup jako technickou specifikaci pro veřejnou zakázku na implementaci navržené funkcionality v SAP CRM * Návrh doporučení v oblasti dalších požadavků na implementátora (požadované aktivity, zodpovědnosti, součinnosti, typy dokumentace, způsob školení, způsob testování, atp.) * Prezentace navrženého řešení zodpovědným pracovníkům ČP a zapracování jejich návrhů a připomínek před předložením finálního podkladu k akceptaci |
| 6 | Věrnostní program | Požadované výstupy | * Vstupy pro aktualizaci zakládací listiny projektu * Technická specifikace pro realizaci navržené funkcionality v odpovídající formě pro vložení do technické části zadávací dokumentace implementace věrnostního programu v SAP CRM |
| 7 | Všechny | Přítomnost konzultantů v době projektu v prostorách ČP | Zadavatel dále požaduje v průběhu projektu přítomnost dedikovaných konzultantů všech SAP komponent min. dva dny v týdnu on-site v prostorách České pošty v Praze. Cílem je umožnit pracovníkům KC SAP Zadavatele účastnit se formou „stínování“ činností konzultantů ve všech fázích projektů. |

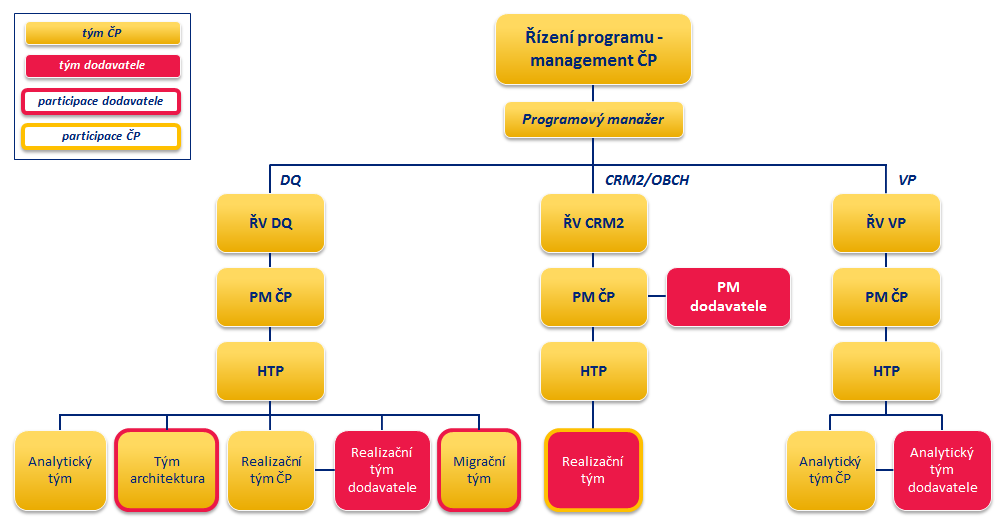
Očekávaný harmonogram dodání požadovaných výstupů

Následující tabulka shrnuje, v jakých Etapách jednotlivých Dílčích plnění Objednatel očekává dodání požadovaných výstupů a v jaké formě rozpracovanosti (O – návrh struktury/osnovy výstupu a jeho odsouhlasení; F – finální podklad k akceptaci).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dílčí plnění „Rozšíření a úprava rozhraní a pravidel správy kmenových dat zákazníka“** | | |
| **Požadovaný výstup** | **Etapa dle Smlouvy** | |
| *A.1 Zpracování cílového konceptu* | *A.2 Realizace navrženého řešení včetně školení, dokumentace, testování a ověření na produkčním prostředí (zakončeno GoLive) a podpora při migraci* |
| Cílový koncept – revidovaný | O, F |  |
| Plán testování |  | O, F |
| Testovací scénáře | O | F |
| Strategie školení | O | F |
| Plán školení |  | O, F |
| Školící materiály (pro koncové, klíčové uživatele) |  | O, F |
| Plán přechodu na produktivní provoz |  | O, F |
| Dokumentace nastavení systému |  | O, F |
| Technické dokumentace vývoje |  | O, F |
| **Dílčí plnění „Zvýšení uživatelského komfortu funkcí pro obchodníky“** | | |
| **Požadovaný výstup** | **Etapa dle Smlouvy** | |
| *B.1 Revize a doplnění cílového konceptu předloženého Objednatelem* | *B.2 Realizace navrženého řešení včetně školení, dokumentace, testování a ověření na produkčním prostředí (zakončeno GoLive)* |
| Zakládací listina projektu | O | F |
| Cílový koncept – revidovaný | O, F |  |
| Plán testování |  | O, F |
| Testovací scénáře | O | F |
| Strategie školení | O | F |
| Plán školení |  | O, F |
| Školící materiály (pro koncové, klíčové uživatele) |  | O, F |
| Plán přechodu na produktivní provoz |  | O, F |
| Dokumentace nastavení systému |  | O, F |
| Technické dokumentace vývoje |  | O, F |
| **Dílčí plnění „Revize a dopracování specifikace funkcionality řízení věrnostního programu“** | | |
| **Požadovaný výstup** | **Etapa dle Smlouvy** | |
| *C. 1 Revize a doplnění cílového konceptu předloženého Objednatelem* | |
| Technická specifikace pro realizaci navržené funkcionality | O, F | |

Organizační schéma programu

Organizace a řízení projektů, v rámci nichž je požadováno plnění Zhotovitele, je dvouúrovňové. Tři dílčí projekty jsou koordinovány pod hlavičkou společného programu CRM 2, který má vlastní řídící a rozhodovací orgán, skládající se ze členů vrcholného managementu ČP a programového manažera. Každý z podřízených projektů pak má rovněž vlastní řídící výbor a projektového manažera, kterému podléhají všichni ostatní členové projektu zastoupeni v jednotlivých projektových týmech. Role a kompetence Zhotovitele bude v každém z projektů jiná a znázorňuje je následující organizační schéma.



Předpokládaný harmonogram dodávky

Závazné délky Etap jsou stanoveny v příloze č. 3 Smlouvy. Předpokládáme, že plnění Zhotovitele bude mít vnitřní logické fáze, které umožní postupně validovat návrhy Zhotovitele a bude minimalizovat moment překvapení na konci Etapy, resp. plnění. V této kapitole je zpracované doporučené (nezávazné) vnitřní časové členění plnění Zhotovitele. Návrh členění vnitřních fází a jejich časové dotace budou zakotveny po zahájení jednotlivých Dílčích plnění v zakládací listině příslušného projektu a budou předmětem vzájemné dohody obou Stran.

Projekt Datová kvalita

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Etapa dle Smlouvy** | **ID** | **Vnitřní doporučené členění Etapy do fází** |
| A.1 | Zpracování cílového konceptu | A.1.1 | Iniciační fáze |
| A.1.2 | Porozumění současnému stavu, vyjasnění a zpřesnění požadavků |
| A.1.3 | Příprava a odsouhlasení komentované osnovy cílového konceptu |
| A.1.4 | Příprava a realizace prezentace navrženého řešení úpravy funkcionality a formuláře založení klienta v CRM formou prototypu |
| A.1.5 | Zakotvení integrační architektury vč. detailní dohody o způsobu zajištění jednotlivých integračních vazeb, specifikaci parametrů (datových vět) a způsobu ošetření stavů a výjimek |
| A.1.6 | Vypracování technické specifikace (Cílového konceptu) v úrovni detailních návrhů řešení (v oblasti architektury, funkcí, rozhraní, uživatelského rozhraní, dílčích strategií pro další fáze, atp.) |
| A.1.7 | Připomínkové řízení technické specifikace (Cílového konceptu) |
| A.1.8 | Akceptační řízení technické specifikace (Cílového konceptu) |
| A.2 | Realizace navrženého řešení včetně školení, dokumentace, testování a ověření na produkčním prostředí (zakončeno GoLive) a podpora při migraci | A.2.1 | Realizace změnových požadavků na systémy SAP CRM a SAP ERP včetně definovaných rozhraní dle akceptované technické specifikace |
| A.2.2 | Testování realizovaných požadavků na změny |
| A.2.3 | Nasazení a pilot v produkci |
| A.2.5 | Zajištění součinnosti při migraci dat dle Migrační strategie v rámci testování a v rámci produkce |
| A.2.4 | Akceptační řízení realizační fáze |
| A.3 | Podpora produktivního provozu | A.3.1 | Průběžný záznam vad a hlášení do protokolu o podpoře |
| A.3.2 | Průběžné odstraňování vad |
| A.3.3 | Akceptační řízení protokolu o podpoře |

Projekt Rozvoj CRM – část CRM 2 - Obchod

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Etapa dle Smlouvy** | **ID** | **Vnitřní doporučené členění Etapy do fází** |
| B.1 | Revize a doplnění cílového konceptu předloženého Objednatelem | B.1.1 | Iniciační fáze |
| B.1.2 | Porozumění současnému stavu, vyjasnění a zpřesnění požadavků |
| B.1.3 | Aktualizace cílového konceptu (pokud bude třeba) |
| B.1.4 | Připomínkování cílového konceptu |
| B.1.5 | Akceptační řízení cílového konceptu |
| B.2 | Realizace navrženého řešení včetně školení, dokumentace, testování a ověření na produkčním prostředí (zakončeno GoLive) | B.2.1 | Implementace funkcionalit |
| B.2.2 | Testování a školení |
| B.2.3 | Příprava produktivního provozu |
| B.2.4 | Akceptační řízení |
| B.3 | Podpora produktivního provozu | B.3.1 | Průběžný záznam vad a hlášení do protokolu o podpoře |
| B.3.2 | Průběžné odstraňování vad |
| B.3.3 | Akceptační řízení protokolu o podpoře |

Projekt Věrnostní program

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Etapa dle Smlouvy** | **ID** | **Vnitřní doporučené členění Etapy do fází** |
| C.1 | Revize a doplnění cílového konceptu předloženého Objednatelem | C.1.1 | Zahájení plnění |
| C.1.2 | Porozumění současnému stavu, vyjasnění a zpřesnění požadavků |
| C.1.3 | Revize a dopracování v úrovni hrubých návrhů řešení (v oblasti architektury, funkcí, rozhraní, atp.) |
| C.1.4 | Prezentace návrhů týmu ČP a zapracování návrhů a připomínek týmu ČP |
| C.1.5 | Dopracování finální verze revidované a doplněné technické specifikace pro účely veřejné zakázky na implementaci navržené funkcionality |
| C.1.6 | Připomínkové řízení cílového konceptu |
| C.1.7 | Akceptační řízení |

Přílohy

Příloha 1: Technická specifikace obchodních požadavků z kap. 6



Příloha 2: Schéma stávající integrace kmenových dat klienta v systémech CČK, SAP CRM a SAP ERP

