**Příloha č. 1 Smlouvy: Podrobná specifikace plnění – Poradenství a konzultace, Úvodní Parametrizace, Další Parametrizace, Další poradenské a konzultační služby**

1. **Specifikace poradenství a konzultací dle odst. 2.1 písm. a) Smlouvy**

| **Označení požadavku** | **Oblast** | **Dílčí oblast** | **Detail oblasti** | **Popis požadavku na zprovoznění zajišťovanou Dodavatelem** | **Poznámka**  **(upřesňuje požadované zprovoznění, které bude zajišťována Dodavatelem), detaily mohou být ze strany Objednatele upřesněny v rámci poskytnutí konzultací a poradenství dle odst 2.1 písm a) Smlouvy (součást Plnění)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PK1 | **Ostatní** | Organizační požadavky | Řízení projektu | Je požadováno zajištění řízení aktivit Poradenství a konzultace za stranu Dodavatele vedoucím projektu a to minimálně v rozsahu 2-3 pracovní schůzky s pracovníky Objednatele za týden. |  |
| PK2 | **Ostatní** | Organizační požadavky | Vedení týmu a konzultantská činnost | Je požadováno zajištění aktivit Poradenství a konzultace minimálně v rozsahu 2-3 pracovní schůzky s pracovníky Objednatele za týden. A to minimálně pro následující realizační týmy:   * Aplikační tým * Technický tým |  |
| PK3 | **Ostatní** | Organizační požadavky | Dokumentace | Požadovaná dokumentace pro poskytnutí poradenství a konzultací dle 2.1 písm. a) Smlouvy. | V rámci dokumentace je požadováno poskytnutí:   * Dokument cílový koncept (dále jen „Cílový koncept“)- jako výsledek aktivit poradenství a konzultace musí obsahovat pro Úvodní Parametrizaci a Další Parametrizaci:   + Analýza a návrh řešení,   + Případy užití (use cases),   + Plán testování,   + Testovací scénáře (Testovací scénáře musí pokrývat celou funkcionalitu Objednatele),   + Plán a popis přechodu do produktivního prostředí,   + Dokumentace plánovaného nastavení,   + Konfigurace,   + Postupy správy,   + Dokumentace rolí a oprávnění, |

1. **Specifikace Úvodní Parametrizace dle odst. 2.1 písm. b) Smlouvy**

Poznámka: Zkratky uvedené dále v dokumentu jsou dále upřesněny v seznamu zkratek v závěru této přílohy.

|  |
| --- |
|  |

| **Označení** | **Oblast** | **Dílčí oblast** | **Detail oblasti** | **Popis požadavku na plnění zajišťované Dodavatelem** | **Poznámka**  **(upřesňuje požadované plnění, které bude zajišťováno Dodavatelem) detaily mohou být ze strany Objednatele upřesněny v rámci poskytnutí konzultací a poradenství dle odst. 2.1 písm. a) Smlouvy (součást Plnění)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| V1 | **Všeobecná** | Základní parametry | Základní rámec pro plnění | Plnění bude splňovat funkčnost pro kritéria uvedená v tomto požadavku. | **Kritéria:**  Verze SAP CRM současná na ČP:  SAP CRM 7.0 EHP 4, SP17, SAP NW 7.50  Předpokládaná verze SAP Cloud v době implementace:  Aktuální vydaná verze. |
| B1 | Business | KZK | Profil klienta | Správa kmenových údajů | Jedná se o správu (zápis – ruční/integrace, editace, výmaz) údaje o zákazníkovi. Tedy informace o sídle, kontaktních osobách, aktivitách obchodníků, provozovnách, technologických číslech apod. |
| Umožnit jednotně, bez nutnosti zohlednit odlišnosti, spravovat klienty, kteří mohou vystupovat ve vícero účetních skupinách / účetních okruzích. |
| Klienty bude možné zadat ručně (obchodník) nebo importem (na základě vyplněné vyspecifikované tabulky, kterou se z úrovně administrátora naimportuje do systému). Řešení musí být současně připravené na budoucí integraci s webovými službami, kterými bude k zakládání klientů docházet v budoucnu (ať už z internetu, nebo z interních systémů ČP). |
| Profil klienta bude tvořen jedním typem objektu a to ať už se jedná o fyzickou nebo právnickou osobu či smluvního nebo potenciálního zákazníka či zákazníka založeného ručně, nebo díky webovému rozhraní a to jak vnitrostátního, tak zahraničního. Tato podmínka nemusí platit v případě, že se úprava defaultního nastavení projeví u každého typu zákazníka (např. forma zobrazených informací, zobrazené disponibilní sloupce apod.). |
| Pro různé typy klientů (smluvní / potenciální / fyzická osoba atd.) bude možné definovat různou množinu povinných polí jako i „bloků“ s přidruženými údaji (aktivity, kontakty, faktury, atd.). |
| B2 | Business | KZK | GDPR | Zajištění GDPR compliance | Automatizovaná anonymizace zákazníků a následný výmaz. K anonymizaci dochází v případě, že na KZK neexistuje žádná úloha ITIS |
| Logování aktivit uživatelů (co evidují, co reportují a následně stahují, co prohlížejí). |
| Správa souhlasů (ruční zápis) s provazbou na elektronickou identitu - CIAM (integrace pro získání souhlasů z CIAM). |
| B3 | Business | KZK | Segmentace klientů | Umožnit segmentovat klienty dle různých kritérií | Možnost vytvářet skupiny zákazníků dle různých kritérií a tyto množiny dále využívat (např. pro kampaně, sledování vybraných aktivit, reporting). |
| Segmenty budou vstupovat jako kritéria do reportingu, kde je bude možné kombinovat a tvořit samostatné sledované podskupiny. |
| V dalších fázích bude segmentace obohacena o segmenty tvořené z jiných a jinými aplikacemi (web onboarding, CIAM apod.). |
| B4 | Business | KZK | CIAM | Zajištění budoucí integrace s CIAM | Připravit systém tak, že bude v budoucnu integrován na CIAM, tedy zohlednit budoucí potřebu realizace dále uvedených požadavků |
| Z CIAM případně jiného systému ČP zajistit přenos informací o právech využívání aplikace a služby. |
| Z CIAM případně jiného systému ČP zajistit přenos tipů na potenciální klienty. |
| V rámci CRM umožnit zřídit / modifikovat práva na přístup k vybraným službám nebo aplikacím a to s následným integračním přenosem do CIAM. |
| B5 | Business | KZK | Evidence a správa konzumovaných služeb | Úlohy ITIS / Technologická čísla | Přidělování technologických čísel (z vložené dtb technologických čísel sloužících pro návazné aktivity). |
| Přidělené technologické číslo bude propagováno do GES (v rámci smlouvy daného subjektu bude možné využít jen jemu přidělená technologická čísla). |
| Prostřednictvím úloh ITIS umožnit povolovat jednotlivým klientům vstup do různých aplikací ČP (např. CIAM) a možnost povolit konzumaci různých produktů a služeb (úlohy ITIS). |
| Ručně  / integrací na další systémy ČP (CČK) bude umožněno zakládání úloh ITIS (ZK, VS, POL, …) |
| Ručně / integrací na další systémy (CIAM) bude umožněno zřizování rolí, oprávnění a přístupů do vybraných aplikací ČP (např. Podání Online). |
| B6 | Business | Přístup do aplikace | Role | Management rolí a přístupů interních uživatelů | V případě, že bude mít uživatel přiděleno více rolí, nebude nutné mezi nimi vybírat, jak bylo nutné ve stávajícím systému CRM, ale uživateli bude zajištěno, že bude čerpat současně možnosti všech přidělených rolí. |
| Základní rozdělení rolí: |
| 1) Uživatelé (různá práva dle organizačního začlenění), |
| 2) Vývojáři – bázisté (KC SAP), |
| 3) Power useres > administrátoři (aplikační specialisté – modeláři objektů, dashboardů), |
| 4) Různé úrovně vedoucích pracovníků (konzumenti dashboardů, reportů apod..), |
| Sekundární rozdělení rolí: |
| 1) Regionální členění |
| 2) Pracovní pozice |
| 3) Segmentační členění |
| B7 | Business | Management životního cyklu obchodního případu | Správa obchodních tipů/leadů | Proces pro zavádění kontaktů do CRM a vyhodnocení jejich potenciálu | Tipy / leady bude možné do CRM zadat ručně, importem, nebo prostřednictvím rozhraní z jiných aplikací (např. onboarding z webu ČP). Dle rozsahu doprovodných informací bude možné tipy / leady členit na kategorie dle potenciálu (výnosy / „užitečnost“) pro ČP. |
| Každý tip/lead ponese identifikátor svého vzniku (obchodníkem, integrací, importem apod.). V první fázi ručně a importem. Tip/lead předchází návaznému kroku – obchodní příležitosti, vyjma založení příležitosti z úrovně administrátory. |
| Tipy (aktivity = schůzky) budou několika druhů |
| 1) Akviziční / pečovatelská návštěva |
| 2) Telefonát |
| 3) Email |
| 4) A další typy |
| Následná vazba na řízení obchodní příležitosti a související workflow. |
| B8 | Business | Management životního cyklu obchodního případu | Správa klientských požadavků | Umožnit evidenci a řízení klientských požadavků (základní + rozšířené nástroje) | Požadavky mohou mít své statusy, které se mohou automatizovaně aktualizovat. |
| Klientské požadavky budou evidovány vícero kanály |
| 1) Ručně (obchodník) |
| 2) Integrací (callcentrum) |
| 3) Integrací (reklamace) |
| 4) Integrací (pošta) |
| 5) Integrací (helpdesk)  6) Případně další |
| Evidovat se budou různé typy požadavků |
| 1) Opakované vystavení faktury |
| 2) Problémy s např. POL |
| 3) Požadavek na dohledání zásilky |
| 4) Reklamace služeb (dodání zásilek, faktura apod.) |
| 5) Případně další |
| V rámci projektu se budou požadavky evidovat pouze ručně (s maximálně aktualizací statusů). Systém musí být připraven na integraci, která bude realizována v rámci dalšího rozvoje systému. |
| Zpřístupnění CRM pro kontaktní místa (call centrum, externí callcentrum, helpdesk, případně jiné). |
| B9 | Business | Management životního cyklu obchodního případu | Řízení obchodní příležitosti a související workflow | Scénáře jednotlivých fází příležitostí | Workflow bude možné z úrovně administrátorů libovolně upravovat (přidávat fáze nebo jejich atributy), nicméně v základu by mělo být nastaveno dle níže přiloženého zjednodušeného postupu. |
| Hrubá kostra je popsána v Příloze A |
| Každou fázi příležitosti bude možné z úrovně uživatele dále „zjemnit“ souvztažnými statusy. Vybrané statusy se budou měnit i automaticky na základě provedených aktivit (např. kalkulace ceny, schválení nabídky nadřízenými apod.). |
| V každé fázi bude možné příležitost „ukončit“ s indikací odůvodnění (např. odmítnutí zákazníka, nemožnost naplnit zákazníkovo očekávání apod.). |
| Zadávání příležitostí musí být maximálně zjednodušené a zautomatizované (workflow) z důvodu nutnosti omezit administrativní úkony při jejich správě. |
| Prvotní založení příležitostí bude umožněno mimo ručního zadání také pomocí přednastavených šablon, nebo kopií existujících příležitostí. |
| Příležitost = 1 produkt nebo více produktů. |
| Příležitost = potenciál s podílem příležitosti / konkurence / neobjeveného potenciálu zákazníka. |
| V rámci příležitosti bude umožněno jednoduchým zápisem zaznamenat aktivity konkurence (cena a parametry zásilky, volba konkurenta, podíl na celkovém objemu zásilek apod.). |
| Část informací na příležitostech bude umožněno měnit prostřednictvím ikon namísto rozbalovacích seznamů (např. volbou důvodu ukončení příležitosti, volbou nejčastějších produktů, přepnutí do další fáze apod.). |
| Mimo parametrů produktu v příležitosti bude umožněno (vynuceno) zadání dalších dílčích parametrů (např. s kým byla příležitost projednána ze strany zákazníka). |
| B10 | Business | Management životního cyklu obchodního případu | Automatizace procesů zadávání informací | Wizard | Wizard, který uživatele provede celým procesem (např. po schůzce založí automaticky příležitost, nabídce kalkulaci zásilky, její schválení atd.). |
| B11 | Business | Cíle a plány | Variabilní stanovení cílů a plánů | Definice kritérií a jejich následné hodnocení | Možnost různorodého stanovení variabilních cílů s automatizovaným upomínáním uživatelů na splněný poměr cíle, nebo konkrétní aktivity. |
| K jednotlivým cílům bude umožněno „připojení“ příležitostí, schůzek apod. Stavy a objemy připojených aktivit mají vliv na plnění cíle. |
| Stav plnění cílů vstupuje do reportingu. |
| Cíle lze stanovovat ručně / importem na konkrétní zákazníky, nebo obecně (uživatel si zákazníky / aktivity přiřadí sám). |
| B12 | Business | Cíle a plány | Komentáře výnosů | Zajištění možnosti komentovat výnosy zákazníků | U každého klienta umožnit komentovat změnu výnosů. |
| Změna výnosů bude možné komentovat na základě informací o plánu, skutečnosti a OČSK výnosů (integrace se SAP BW) |
| Komentáře mohou revidovat nadřízení pracovníci. |
| Umožnění automatizovaného přenosu komentářů z předchozího období. |
| B13 | Business | Cíle a plány | Forecasting | Zobrazení plánovaných a realizovaných výnosů jednotlivých zákazníků | Možnost modifikovat dopočítaný odhad vývoje podání do konce roku. Uvedené bude možné z různých úrovní a pohledů (obchodník / ředitel regionu / manažer centrály; zákazník / produkt / region). |
| Údaje budou do forecast dat zadávány průběžně (příležitosti) nebo budou doplňována periodicky (z výnosových dat SAP BW) s tím, že v rámci periody dojde též k automatickým dopočtům (trendy) a zohledněním souvisejících aktivit (pipeline). |
| Nad forecast daty bude postaveno automatické upozornění, které bude avizovat uživatelům nutnost revidovat / doplnit do určeného data informace. |
| Údaje budou sloužit nejen útvaru plánování pro komentáře výnosů, nebo naplnění OČSK. |
| Bude možné hierarchicky revidovat z vrchu dodané, případně ze spodu zadané plány výnosů (ks, Kč), ať už na úrovni zákazníka, produktu, organizačního členění apod. Nad plány bude postaveno schvalovací workflow. |
| B14 | Business | Číselníky | Číselníky produktů | Konverzní číselník | Zajistit konverzní číselník, ve kterém budou vytvořeny vazby mezi nabídkovými, smluvními a výnosovými produkty.  Jednotlivé typy produktů budou následně využívány / konzumovány v rámci práce v CRM. Např. v rámci obchodních příležitostí se bude vybírat z nabídkových produktů. V rámci výnosů se budou zobrazovat výnosové produkty. Díky konverznímu číselníku bude jednoduše možné porovnat identifikovaný potenciál nabídkových produktů do výsledných výnosů. |
| Nabídkové produkty - Pro minimalizaci administrativy jsou nabídkové produkty agregovány do skupin produktů. Stejně tak se produkty liší v případech, kdy mají být smlouvy uzavřeny za speciální ceny (ZCU / JC). |
| Smluvní produkty - Jedná se o typy smluv, které se váží (vyplývají) z nabídkových produktů. |
| Výnosové produkty - Vazba na nabídkové produkty, respektive produkty ošetřené smlouvou (umožněno podání). |
| B15 | Business | Číselníky | Číselníky poboček ČP | Zpřístupnění poboček ČP | Možnost tvořit vazby mezi provozovnami klienta a podacími místy ČP (pošty / DEPA). Stejně tak bude možné využít číselník poboček pro další aktivity (např. vazba v úloze ITIS, vazba se smlouvami apod.). |
| B16 | Business | Číselníky | Číselníky pracovníků ČP | Zpřístupnění číselníku pracovníků ČP | Možnost jednoznačně přiřadit příslušného pracovníka ČP k dané aktivitě / zákazníkovi v rámci systému CRM |
| B17 | Business | Kalkulátory | Kalkulace | Správa a definice kalkulátorů s provazbou na schvalovací workflow | Možnost zadat vstupní parametry pro kalkulaci speciální ceny produktu. Dle role a zařazení pracovníka bude možné získat určitou výši slevy. V případě požadavku na vyšší slevu bude umožněno zadat doplňující parametry. Následně se spustí definované schvalovací workflow. Všechny kalkulace a schválení bude možné reportovat. |
| Kalkulátory definuje a upravuje administrátor. |
| Umožnit kalkulace cen pro minimálně produkty (DRNPNB, OP, RIPM, TZ, FP, HP v rozsahu vyžadovaných parametrů. |
| Kalkulace nebude nutné specifikovat od začátku vždy v plném rozsahu, ale bude možné vybírat z předdefinovaných šablon (dle kategorie množství, ceny, služeb) nebo „kopií“ existující kalkulace. |
| B18 | Business | Smlouvy | Správa smluv (worflow) | Vedení smlouvy v CRM | Zajistit vedení smlouvy se zákazníkem v CRM (spolu s evidencí čerpaných produktů a služeb v datové podobě). |
| Zajistit integraci s Evidencí smluv (potažmo s EZOP) |
| Umožnit „programovat“ šablony typových smluv. Tyto šablony budou následně využity při „vyklikávání“ (checkbox, buttons, textbox) obsahu smlouvy. |
| Umožnit workflow smluv (změny stavů se souvisejícími aktivitami) |
| Umožnit dotažení vybraných parametrů smluv z jiných systémů ČP (ID CČK, TČ, PSČ podací pošty apod.) |
| Umožnit vyhledávat a reportovat veškeré smluvní parametry a to s ohledem na nastavení uživatelských práv a rolí |
| Umožnit předávat vybrané smluvní parametry emailem / do jiných SW ČP. |
| Umožnit tvořit hromadné dodatky nebo výpovědi smluv |
| Upozorňovat uživatele na končící platnosti smlouvy / přílohy |
| Vytvořit klientskou část, kde si budou moci zákazníci vyklikat / spravovat vlastní smlouvy. |
| B19 | Business | Smlouvy | Správa smluv (worflow) | Získávat a předávat smluvní parametry | Workflow   smluvních informací je z části popsáno u příležitostí. |
| Smlouva je schvalována ze 2 důvodů: |
| 1) Požadavek na cenu (schválení ceny je řešeno v rámci příležitosti, respektive kalkulátoru). |
| 2) Požadavek na netypovou úpravu smlouvy. Tyto požadavky jsou řízeny prostřednictvím ES/EZOP a vedou tak mimo CRM. |
| B20 | Business | Reporting | Práce s reporty | Zajištění variabilní práce s reportovanými daty | Reporty a analýzy   (základní a rozšířené nástroje) musí umožnit vytváření vlastních sestav (datové tabulky, kontingenční tabulky, víceúrovňové kontingenční tabulky) v uživatelském prostředí. |
| Zajistit jednotný reporting a pohled na data zákazníků, kteří (nebo jejich produkty) mohou vystupovat v různých účetních skupinách / okruzích |
| Reporting musí mít k dispozici automaticky veškeré datové pole ze systému (i nově vzniklé) a vždy aktuální data. |
| Reportovací nástroje musí umožnit vytvářet v grafickém prostředí sestavy s využitím relací mezi různými typy záznamů (např. kombinovat data Obchodní příležitosti, klienta, obchodníka) do jedné sestavy. |
| Reportovací nástroje musí umožnit sdílet libovolnou sestavu libovolnému jinému uživateli (při zobrazení uživatelem, který dostal sdílenou sestavu, se obsah dat musí automaticky přizpůsobit na data, na která má oprávnění). |
| B21 | Business | Reporting | Rozsah reportů | Zajištění požadovaných variant reportů | Report aktivit (schůzek). |
| Report příležitostí (i záznamy u konkurence). |
| Report výnosů (plnění plánu, (ne)navštívení zákazníci. |
| Report pohledávek. |
| Reportu uzavřených smluv. |
| Report cenových požadavků. |
| Forecast report. |
| Report všech parametrů jednotlivých kalkulací. |
| Report komentářů výnosů. |
| B22 | Business | Reporting | Rozsah reportů | Standardní a nadstandardní reporting | Je dále požadován standardní reporting a dále dodávka 5 nestandardních reportů střední složitosti. |
| B23 | Business | Import a export dat | Import a export dat | Zajištění možnosti import a export záznamů | Možnost importu a exportu klientů, aktivit, záznamů apod. včetně všech souvisejících parametrů. |
| B24 | Business | Upozornění a výstrahy | Upozornění a výstrahy | Realizace upozornění a výstrah uživatelům CRM | Hlídání splnění např. pečovatelských / plánovaných návštěv na klientech se zohledněním výnosnosti klienta a připomínání se obchodníkům. |
| Hlídání platnosti evidovaných smluv a dodatků. |
| Hlídání platnosti evidovaných smluv. |
| Emailová upozornění na blížící se expiraci aktivit. |
| B25 | Business | Responzivní design | Použití CRM na mobilním zařízení | Zajistit funkčnost (chod aplikace) na tabletu | Umožnit práci v CRM na tabletu / mobilu. |
| B26 | Business | Responzivní design | Použití CRM na mobilním zařízení | Zajištění práce v offline režimu | Umožnit zadání vybraných informací v offline režimu a jejich uložení při přepnutí do online režimu. |
| Umožnit stáhnout část dat (záznamy klientů a vybraných aktivit) do offline režimu. |
| B27 | Business | Vyhledávání | Způsob a členění vyhledávání | Přehled transakcí (základní a rozšířené nástroje) | Možnost vyhledat a vyexportovat libovolnou sestavu výsledků, která byla vytvořena na základě zadaných kritérií. Obdobně jako jsou dnes vyhledávány např. schůzky. |
| Umožnit kombinovat vstupní atributy jednotlivých objektů (např. vyhledat všechny potenciální klienty obchodníka regionu PH z Prahy 7). |
| Konkrétně bude možné vyhledávat v např. |
| 1) Konkurence |
| 2) Příležitosti |
| 3) Klienti |
| 4) Kalkulace |
| 5) Forecasty |
| 6) Faktury |
| 7) Komentáře |
| 8) Úlohy ITIS / Technologická čísla |
| 9) Přístupy k aplikacím |
| 10) Smlouvy |
| 11) Schůzky |
| Výsledek vyhledávání bude možné exportovat nejen do Excelu bez omezení (např. výstup bude 200 tisíc záznamů – vše půjde vyexportovat najednou). |
| Výsledky vyhledávání budou mít k dispozici informace všech parametrů daného objektu. |
| B28 |  |  |  | Označení: Lead, Opportunity, Prospect.  Speciální: VIP, Problematický klient, Vysoké tržby, Vysoký zisk, Velké množství zásilek, ...  Možnost správy kategorizace klienta a využití kategorií pro reporting. |  |
| B29 |  |  |  | Forecast podání (data z CRM do Forecastingu) |  |
| B30 |  |  |  | Workflow (novy produkt , změna produktu, změnové požadavky ,změna ceny, slevové akce ...) > propojení jednotlivých wf; v rámci wf možnost pracovat s dokumenty (přikládat); vytvářet nová wf. |  |
|  |  |  |  |  |  |
| I1 | Integrace | Integrace | Integrace Outlook | Zajištění možnosti zadávání části aktivit prostřednictvím Outlooku | Možnost spravovat aktivity prostřednictvím emailového klienta (zadávat klient, aktivity apod., vyhledávat klienty apod.). Stejně tak do emailového klienta propagovat informace (např. aktivit) z CRM.) |
| I2 | Integrace | Integrace | Integrace Outlook | Propagace aktivit z CRM do Outlooku | Zobrazení plánovaných aktivit v Outlook kalendáři. |
| I3 | Integrace | Integrace | Integrace rodiny SAP | Zajistit integraci na moduly a produkty SAP na ČP. | Včetně možnosti zobrazení vybraných údajů z integrovaných modulů SAP. |
| I5 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a CČK | Zajištění integrace mezi SAP CRM a CČK | Synchronizace kmenových dat zákazníků mezi CČK a SAP CRM (v SAP CRM se jedná o BP). Zákazníci mohou být zakládáni v SAP CRM nebo v CČK, kmenová data jsou synchronizována mezi oběma systémy. |
| Synchronizace dodavatelů mezi CČK a SAP CRM |
| I6 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a SAP ERP | Zajištění integrace mezi SAP CRM a SAP ERP | Synchronizace kmenových dat zákazníků mezi SAP CRM a ERP (BP, KZO). Kmenová data BP v SAP CRM jsou replikována do SAP ERP jako BP (pro potřeby FI-CA a RE-FX), i jako KZO (pro potřeby SD). |
| V BP a KZO v bloku „Faktury“ zajištění přehledu vystavených faktur. |
| Přenos části organizační struktury (pro obchod) ze SAP ERP do SAP CRM |
| I7 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a SAP BW | Zajištění integrace mezi SAP CRM a SAP BW | Propojení na analytické reporty v SAP BW přímo ze SAP CRM na základě oprávnění uživatele v SAP BW. |
| I8 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a číselník adres | Zajištění integrace mezi SAP CRM a číselníku adres | Ověření a stažení adres (BP, KZO) na adresním číselníku s potřebnou autoritou (např. RÚIAN) |
| I9 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a ARES | Zajištění integrace mezi SAP CRM a ARES | Ověření klienta na základě IČO na systému ARES |
| I10 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a GES | Zajištění integrace mezi SAP CRM a GES | Stažení vybraných parametrů smlouvy ze systému GES do BP v SAP CRM.  Ověření klienta na základě IČO |
| I11 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a PPP | Zajištění integrace mezi SAP CRM a PPP | Propojení na PPP (Pasport pošt) pro ověření aktuálních adres pošt. |
| I12 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a úlohou Katalog podavatelů | Zajištění integrace mezi SAP CRM a úlohou Katalog podavatelů | Detail rozsahu integrace bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| I13 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a úlohou Jednotná fakturace | Zajištění integrace mezi SAP CRM a úlohou Jednotná fakturace | Detail rozsahu integrace bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| I14 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a úlohou CIAM | Zajištění integrace mezi SAP CRM a úlohou CIAM | Detail rozsahu integrace bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| I14 | Integrace | Integrace a rozhraní | Integrace mezi SAP CRM a úlohou CDS | Zajištění integrace mezi SAP CRM a úlohou CDS | Detail rozsahu integrace bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
|  |  |  |  |  |  |
| T1 | Technická | Vstupy a výstupy | Souborové vstupy | Je požadováno zajištění možností vstupů ve formátu TXT, XLSX |  |
| T2 | Technická | Vstupy a výstupy | Tiskové výstupy | Je požadováno zajištění možností tiskových výstupů dle informací uvedených v Poznámce. | Viz požadavky Business Reporting (B19, B20, B21) |
| T2 | Technická | Vstupy a výstupy | Souborové výstupy | Je požadováno zajištění možností souborových výstupů dle informací uvedených v Poznámce. | V definovaných případech může být požadován následující druh formátu:  XML, PDF, SIGNATURE, ENCRYPTION, EMAIL, EDI, ISDOC, SMS  Přesný požadavek bude upřesněn v rámci přípravy Cílového konceptu. |
| T3 | Technická | Landscape | Cloud CRM | Cloudové řešení CRM musí korespondovat se stávajícím 3úrovňovým prostředím zákazníka (SAP ERP, BW - vývojovým, testovacím, produktivním) a 2úrovňovým prostředím SAP PI (neproduktivní, produktivní) |  |
| T4 | Technická | Landscape | Začlenění do landscape SAP Objednatele | Funkcionalita dle této technické specifikace bude začleněna do stávajícího landscape systémů SAP Objednatele. |  |
| T5 | Technická | Uživatelská oprávnění | Návrh a realizace konceptu oprávnění pro implementaci dle této Technické specifikace | Je požadováno vytvoření konceptu oprávnění pro implementaci dle této technické specifikace a následná realizace tohoto konceptu oprávnění. |  |
| T6 | Technická | Uživatelská oprávnění |  | Je požadována správa rolí pro DL s napojením na typové pozice a zároveň konkrétní uživatele tak, aby měli do aplikace přístup i zaměstnanci v provozu zejména kvůli nahlášení nepravidelností, incidentů a jejich stavu řešení a změnám zadaným obchodním zástupcem.  Správa rolí bude nastavena přes přes IDM. | Přesný požadavek bude upřesněn v rámci přípravy Cílového konceptu. |
|  |  |  |  |  |  |
| M1 | Migrace | KZK | Zákaznická data | Klienti | Vytvoření zjednodušeného návodu pro práci s CRM. |
| Migrace všech existujících informací o zákazníkovi (adresy, kontakty, úlohy ITIS, provozovny atd.). |
| M2 | Migrace | KZK | Zákaznická data | Aktivity | Migrace všech existujících aktivit (schůzky, emaily, telefonáty, příležitosti, záznamy o konkurenci apod.) |
| M3 | Migrace | KZK | Zákaznická data | Ostatní | Migrace všech ostatních údajů, které se s klientem váží (informace o smlouvách, sledované atributy atd.). |
|  |  |  |  |  |  |
| O1 | Ostatní | Organizační požadavky | Předání znalostí | Je požadováno zajištění školení realizačnímu týmu Objednatele na příslušnou funkcionalitu CRM v rozsahu 2-3 dnů (MD), pokud nebude mezi Objednatelem a Dodavatelem dohodnuto jinak. |  |
| O2 | Ostatní | Organizační požadavky | Předání znalostí | Je požadována součinnost Dodavatele při školení koncových uživatelů realizačním týmem Objednatele na dodanou službu CRM včetně dohledu při nastavení systému pro školení a dodání školící a uživatelské dokumentace.  Školení proběhne v prostředí Objednatele na technické infrastruktuře Objednatele a bude prováděno pracovníky Objednatele. |  |
| O3 | Ostatní | Organizační požadavky | Předání znalostí | Je požadováno předání znalostí k dodaným službám maximálně 10 pracovníkům Objednatele o provedených nastaveních a dalších úpravách systému CRM v rozsahu maximálně 10 člověkodnů (MD).  Předání znalostí proběhne v prostředí Objednatele na technické infrastruktuře Objednatele a dále dodání dokumentace nastavení systému pro dodané služby |  |

Hrubá kostra WF obchodních příležitostí

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fáze příležitosti | Zaznamenávané parametry | Následné (vedlejší) kroky (vybrané kroky lze modifikovat i v pozdějších fázích) | Poznámka |
| Identifikace a kvalifikace příležitosti | Produkt, množství, cena, … | Identifikace konkurence |  |
| Nabídka | Vývoj a revize nabídky, kalkulace/návrh ceny | Kalkulátor (s možností schválení nižší ceny, než umožňuje role / org. začlenění uživatele) Schvalovací předdefinované WF | Všechny, i opakované kroky v nabídce (změna cen) budou reportovatelné |
| Uzavření smlouvy | Finální potvrzení ceny, doplňující komentáře | Předání parametrů kalkulace / klienta / nabídky do GES (smlouva) |  |
| Vyhodnocení příležitosti (zahájení podání) | Zhodnocení naplnění sjednaných termínů, objemů | Získání informací o zveřejnění smlouvy (GES) = začátek podání. Získání výnosových informací z datového skladu | Úspěšnost volena z číselníku. v budoucnu se vyhodnotí automaticky na základě evidovaných výnosů |

1. **Specifikace Další Parametrizace dle odst. 2.1 písm. c) Smlouvy**

**Specifikace volitelných Balíčků v rámci Další Parametrizace**

Součástí poskytnutí volitelných Balíčků bude vždy školící a uživatelská dokumentace, školení pracovníků ČP a dokumentace skutečného nastavení systému pro příslušný Balíček.

Tyto dále definované volitelné Balíčky mohou být na základě dohody Objednatele a Dodavatele v průběhu trvání Smlouvy rozšířeny o další volitelné Balíčky. Cena dalšího volitelného Balíčku bude stanovena jako cena obdobného volitelného Balíčku, který je ve Smlouvě již uveden, nikoli však jako cena vyšší než obvyklá.

Celková cena těchto dále volitelných Balíčků dodaných na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku 1 500 000,- Kč (slovy: milión pět set tisíc korun českých) bez DPH a je zahrnuta v celkové ceně dle odst. 3.2 této Smlouvy.

| **Označení Balíčku** | **Oblast** | **Dílčí oblast** | **Detail oblasti** | **Popis požadavku na poskytnutí služby zajišťovanou Dodavatelem** | **Poznámka**  **(upřesňuje požadovanou službu, která bude zajišťována Dodavatelem, detaily mohou být ze strany Objednatele upřesněny v rámci poskytnutí konzultací a poradenství dle odst. 2.1 písm. a) Smlouvy (součást Plnění))** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R1 | **Aplikační** | Správa provozních incidentů |  | * Kategorizace incidentů * Eskalace incidentů * Workflow | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R2 | **Aplikační** | Avizace porušení smluvních podmínek |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R3 | **Aplikační** | Zakládání zákazníků dodatečnými způsoby (importem skenu vizitek), QR kódy apod. |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R4 | **Aplikační** | Zasílání hromadných emailů |  | Zasílání hromadných e-mailů   * Interní * Externí | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R5 | **Aplikační** | Správa smluv (Workflow, provazba na centrální ceník/ APOST) |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R6 | **Aplikační** | Příprava a realizace marketingových kampaní |  | Dle standardních možností systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R7 | **Aplikační** | Provize a bonusy |  | Dle standardních možností systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R8 | **Aplikační** | Knowledge base |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R9 | **Aplikační** | Analytický reporting |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R10 | **Aplikační** | Onboardingklientů (z internetu) |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R11 | **Aplikační** | Integrace callcenter (TOM, HD, Callcentrum Ostrava) |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R12 | **Aplikační** | Správa identit (IDM) |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R13 | **Aplikační** | Reporting a KPIs |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R14 | **Aplikační** | Věrnostní programy |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R15 | **Aplikační** | Spolupráce s partnery |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R16 | **Aplikační** | Integrace ES/EZOP |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R17 | **Aplikační** | Integrace na Bezdokladovou dobírku |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R18 | **Aplikační** | Integrace RVA |  | Dle standardních možností parametrizace systému. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R19 | **Aplikační** | Chat – různé druhy |  | Chat   * Mezi pracovníky * Z centrály do regionů | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R20 | **Aplikační** | Incident management |  | Vytvoření, editace a schválení incidentů.  Údaje o incidentu: kategorie incidentu, popis incidentu, řešení, jméno řešitele, datum nahlášení, datum vyřešení. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R21 | **Aplikační** | Incident management |  | Automatický přenos dat ohledně incidentů týkajících se konkrétních podavatelů.  Každý klient má uloženou historii incidentů ze service desku. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R22 | **Aplikační** | Incident management |  | Možnost správy eskalační matice v případě incidentů konkrétního podavatele za jednotlivé divize DL, Obchod a ICT. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R23 | **Aplikační** | Incident management |  | Podle SLA konkrétního podavatele označit incident příznakem. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R24 | **Aplikační** | Limity a notifikace |  | Vytvoření a editace limitů pro kontrolu smluvních podmínek​.  Kontrola ukazatelů: hmotnost, velikost, cena, množství zásilek​.  Výpočet výnosnosti smluv a doporučení na opatření. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R25 | **Aplikační** | Limity a notifikace |  | Upozornění obchodníka o porušení smluv notifikací přímo v aplikaci v uživatelském prostředí nebo aplikace umožní automatické odeslání upozornění na zadanou nepravidelnost u podavatele příslušnému obchodnímu zástupci​. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R26 | **Aplikační** | Různé |  | Automatická dofakturace v případě porušení podmínek. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |
| R27 | **Aplikační** | Různé |  | Správa ceníku pro jednotlivé klienty.  Komparativní analýza​.  Výpočet optimální marže. | Detail rozsahu bude stanoven v rámci Cílového konceptu |

1. **Specifikace Další poradenské a konzultační služby dle odst. 2.1 písm. d) Smlouvy**

**Specifikace dalších poradenských a konzultačních služeb:**

Další poradenské a konzultační služby jsou služby, které mohou být Objednatelem objednány v případě potřeby dalšího rozpracování služeb dodaných pro část Plnění dle 2.1 písm. a) Smlouvy a dále služby, které je třeba ze strany Dodavatele v průběhu trvání Smlouvy v případě mimořádné potřeby zajistit a nejsou touto Smlouvou explicitně pokryty (např. mimořádná servisní podpora, tedy např. mimořádný aplikační update, mimořádné nastavení monitoringu, mimořádné vytvoření přístupových oprávnění, mimořádná obnova dat ze zálohy, analýza mimořádných událostí provozu atd.).

Seznam zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Popis** |
| APOST | Automatizovaná pošta - systém pro zpracování transakčních dat na poště |
| ARES | Registr ekonomických subjektů |
| BP | Business Partner (kmenový záznam o klientovi – datová struktura) v SAP CRM a ERP |
| BW | SAP systém Business Warehouse (datový sklad SAP) |
| CIAM | Aplikace správy identit |
| CRM | SAP systém Customer Relationship Management |
| ČP | Česká pošta, s.p. |
| DDM | Databáze dodacích míst |
| DEPO | Typ podací pošty |
| DRNPNB | Produkt balík Do ruky, Na poštu, Do balíkovny |
| ERP | SAP systém Enterprice Resource Planning (řada aplikací FI, CO, FI-AA, FICA, MM, SD, HR-PA, HR-PD …) |
| FI-CA | Modul správy pohledávek v SAP ERP |
| FP | Produkt firemní psaní |
| GES | Aplikace Generátor smluv |
| GESZ | Aplikace Generátor smluv pro zákazníky |
| HP | Produkt hybridní pošta |
| HR | Mzdový a personální modul v SAP ERP (také HR-PA, HR-PD) |
| ITIS | Informační systém automatizovaných úloh |
| JC | Jednotná cena |
| KC SAP | Kompetenční centrum, spravující SAP systémy na ČP |
| KZK | Kmenový záznam klienta |
| KZO | Kmenový záznam odběratele (datová struktura v SAP ERP) |
| OČSK | Očekávána skutečnost - odhad plnění plánu výnosů |
| OP | Produkt obchodní psaní |
| POL | Aplikace Podání online |
| PPP | Aplikace Pasport pošt |
| RE-FX | Modul správy nemovitostí v SAP ERP |
| RIPM | Produktu roznáška propagačních a informačních letáků |
| SD | Modul prodeje zboží a služeb a jejich fakturace v SAP ERP |
| TZ | Produkt tisková zásilka |
| VS | Výplatní stroj |
| WF | Workflow |
| ZCU | Speciální zákaznická cena (mimo ceník) |
| ZK | Zákaznická karta |