

Název projektu (CZ): Transformace firemních procesů pro poskytování řešení v režimu SaaS
(software-as-a-service)

Etapy řešení

Etapa a podetapy	Název etapy	Termín ukončení etapy
rok 2021		
A1	Automatizace interních procesů Safetica – Prerekvizity a příprava projektu, quick wins	12/2021
A1.1	Vývoj integrační, komunikační a synchronizační platformy mezi CRM a ERP systémem	10/2021
A1.2	Zpřístupnění pasivních (neinteraktivních) záznamů v CRM a ERP systému	10/2021
A1.3	Analýza integračních požadavků, příprava zadávací dokumentace pro integraci	11/2021
A1.4	Převod telemetrie z on-premise systému s manuálním procesem do škálovatelného cloud systému připraveného na integraci a automatizaci	11/2021
A1.5	Integrace Safetica HUB s interním ERP systémem pro přesun interních manuálních procesů kolem SaaS verze produktu na partnery – část “managed/MSP” provozu	12/2021
B1	Digitalizace obsahu pro Customer Success	12/2021
B1.1	Elearning – Dokončený Tier 2 kurz	10/2021
B1.2	Blog – Hotová platforma pro tvorbu Safetica Blogu, připravená struktura a postupy, pro tvorbu kvalitního obsahu	10/2021
B1.3	Knowledge Base – Navržená nová struktura Knowledge Base	11/2021
B1.4	Onboarding – Pilot Onboarding procesu na MSP/SaaS zákaznících	11/2021
B1.5	Health Score – MVP varianta Health Score vybraných dat z telemetrie	12/2021
rok 2022		
A2	Automatizace interních procesů Safetica – Doručování benefitů	12/2022
A2.1	Vývoj a doručení integračních požadavků v CRM a ERP systémech	06/2022
A2.2	Přenesení interních benefitů do partnerského self-service rozhraní a do zákaznické komunikace (automatizace, interaktivita externích uživatelů/partnerů s interními systémy)	07/2022
A2.3	Analýza analytických požadavků, příprava zadávací dokumentace	09/2022
A2.4	Integrace dohledových systémů s produktovou telemetrií a nastavení automatizovaných upozornění a dashboardů pro Health score a nástrojů a procesů kvality služeb	10/2022
A2.5	Integrace Safetica HUB s interním ERP systémem pro přesun interních manuálních procesů kolem SaaS verze produktu na partnery – část “self-managed SaaS” provozu	12/2022
B2	Digitalizace obsahu pro Customer Success	12/2022

B2.1	Elearning – Automatizovaný systém pro recertifikace, revize, modernizace a aktualizace existujícího elearning obsahu	04/2022
B2.2	Blog – Vytvoření Safetica Academy – školící materiály dostupné na Safetica blogu, tvorba technických blog postů – implementace, konfigurace, tipy a další	06/2022
B2.3	Knowledge Base – Vylepšení veškerého obsahu v Knowledge Base a tvorba nového obsahu na základě identifikovaných opakujících se témat.	09/2022
B2.4	Onboarding – Hotový automatizovaný Onboarding proces s využitím emailových sekvencí.	11/2022
B2.5	Health Score – Rozšířené Health Score o ostatní data z interních systémů.	12/2022
rok 2023		
A3	Automatizace interních procesů Safetica – Dokončení projektu	12/2023
A3.1	Vývoj analytické platformy a uživatelských nástrojů pro přístup k datům	05/2023
A3.2	Dokončení vývoje a stabilizace implementace přechozích etap s ohledem na efektivní údržbu, příprava dokumentace	07/2023
A3.3	Rozvoj telemetrických schopností dle požadavků pro analytickou platformu z bodu A3.1 a dle potřeb pro rozvoj provozních SaaS procesů ve firmě	10/2023
A3.4	Integrace produktových systémů s business systémy s maximální mírou automatizace procesu – aktualizací a licenční systémy	12/2023
B3	Digitalizace obsahu pro Customer Success	12/2023
B3.1	Elearning – Dokončený Tier 3 kurz, dokončení všech ostatních kurzů mimo Tier certifikace	05/2023
B3.2	Blog – Rozšiřování obsahu Blog postů – odborné články, case studies atd.	09/2023
B3.3	Onboarding – Vylepšený, individualizovaný a automatizovaný Onboarding proces pro všechny zákazníky	11/2023
B3.4	Health Score - Kompletní Health Score obsahující všechna dostupná data s napojením na automatizaci interních procesů	12/2023