

IČ 47114983
DIČ CZ47114983

Zapsáno v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,
Spisová značka A 7565

Objednávka

Číslo objednávky: **4710098103**

Datum: 28.04.2022

Dodavatel:

KPMG Česká republika,s.r.o.

Pobřežní 648/1a

186 00 Praha 8 Karlín

DIČ: CZ699001996

IČ: 00553115

Dodací lhůta: **30.09.2022**

Číslo dodavatele: **41988**

Platební podmínky: **Splatnost 60 dní ode dne vystavení faktury**

Místo dodávky:

Česká pošta, s.p.

administrativa

Politických vězňů 909/4

225 99 Praha 1

Pol.	Č. produktu Množství	Označení Jednotka	Jednotková cena	Č.projektu dodav. Cena celk. bez DPH
1	6184961007 985.000,000	poradenství JV	1,00 CZK / 1 JV	985.000,00 CZK

KPMG Česká republika, s.r.o.
Pobřežní 648/1a
186 00 Praha 8

Číslo objednávky: 4710098103
Datum: 28.04.2022

Pol.	Č. produktu Množství	Označení Jednotka	Jednotková cena	Č. produktu dodav. Cena celk. bez DPH
------	-------------------------	----------------------	-----------------	--

Doplňující text položky:

Objednáváme u Vás externí kapacity pro tvorbu návrhu budoucího governance modelu zákaznický orientované organizace, a to s přihlédnutím k očekávání koncového zákazníka.

Je poptávána role Business konzultanta, pro činnosti a tvorbu

a. Analýza omezení stávajícího organizačního a provozního modelu z pohledu zákaznický orientované propozice (organizace, kultura, komunikace, styk se zákazníkem v rámci dílčích kanálů, zákaznické služby až po ukončení smlouvy, tzn. vztahu s firmou ap.). Vytvoření seznamu identifikovaných rizik a omezení, vč. návrhu řešení v dotčených oblastech níže ovlivňujících vnímání zákazníka.

- zákaznický orientované procesy (organizace / governance)
- řízení dat (data governance), jeden pohled na zákaznická data pro všechny zaměstnance, kteří mohou přijít do styku se zákazníkem (360° pohled) a reflexe v provozním modelu podniku
- analytické nástroje schopné vyhodnocovat multikanálovou komunikaci, zákaznický orientovanou kulturu firmy, správné řízení znalostí (knowledge management) pro zaměstnance, kteří komunikují se zákazníkem

b. Návrh budoucího modelu z pohledu zjištěných nedostatků, specifik (zejména omezení) naší organizace a tržní praxe s cílem zlepšení péče o zákazníky (jak vnější zákazníci, tak i vnitřní zákazníci (zaměstnanci))

c. Tvorba rámcové implementační roadmapy "řešení", tj. zajištění v součinnosti s organizačními jednotkami soulad firemní vize, strategie a aktuálního stavu, resp. vyspělosti zákaznické zkušenosti našeho podniku, a to formou drobných vylepšení, jednotného přístupu s ohledem na ostatní strategické priority a návrhu transformace na customer centric model (strategická priorita, odlišení od konkurence). Vytvoření transformačního programu, který má dopad na organizační strukturu, procesy, systémy a v neposlední řadě kulturu firmy.

Cena celkem nepřekročí částku 985.000,- Kč bez DPH.

Platba proběhne měsíčně na základě schválených pracovních výkazů a akceptačního protokolu, jež bude součástí faktury.

Kontaktní [REDACTED]

Celková hodnota: 985.000,00 CZK



Česká pošta, s.p., Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1

IČ 47114983
DIČ CZ47114983

Zapsáno v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,
Spisová značka A 7565

KPMG Česká republika,s.r.o.
Pobřežní 648/1a
186 00 Praha 8

Číslo objednávky: 4710098103
Datum: 28.04.2022

Cenu uveďte na potvrzení objednávky. Číslo objednávky uveďte jako referenci k faktuře. Faktury zasílejte na korespondenční adresu:

Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1.

V případě, že dodavatel splňuje podmínku § 81 ods. 2 písm. b) a § 81 ods. 5 zákona č. 435/2004 Sb., v platném znění, tzn. je poskytovatelem

NÁHRADNÍHO PLNĚNÍ, zaeviduje faktury, na které se vztahuje náhradní plnění, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejich zaplacení do elektronické evidence vedené Ministerstvem práce a sociálních věcí. **Potvrzovací mail** pro odběratele Česká pošta s.p. je **nahradniplneni@cpost.cz**.

V případě, že plnění dle této objednávky/smlouvy bude podléhat daňovému režimu podle §92e zákona č. 235/2004 Sb., o DPH v platném znění, Česká

Manažer specializovaného útvaru