TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

**v rámci zadávacího řízení s názvem:**

**„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“**

**logický celek:**

***„Servis“***

**Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžného provozu práce servisního technika v terénu a nepřerušeného plnění dodávek instalačních, servisních a reklamačních úkonů.**

# ZÁKLADNÍ POPIS

Modul servisu, který je navržen k efektivnímu řízení sítě servisních techniků, bude hrát klíčovou roli v koordinaci, plánování a správě technických prací a zásahů. Zde jsou některé klíčové funkce a výhody, které by tento systém měl nabídnout:

## **Plánování a rozvrhování**

Modul bude mít vestavěné nástroje pro plánování a rozvrhování, které umožní manažerům a koordinátorům přiřazovat úkoly a zásahy technikům na základě jejich dostupnosti, umístění, odbornosti a dalších relevantních faktorů. To také zahrnuje možnost plánování opakovaných nebo rutinních servisních kontrol.

## **Sledování a kontrola**

Pro aktivní monitorování práce techniků bude modul vybaven funkcemi pro sledování času, které zaznamenávají čas strávený na jednotlivých úkolech, stejně jako schopnost sledovat polohu techniků v reálném čase, což pomůže v efektivním rozvrhování a řízení práce servisních techniků.

## **Správa úkolů a zásahů**

Tento systém by měl umožnit správu všech typů zásahů, včetně předinstalace, instalace, profylaxe a po-instalačního servisu. To zahrnuje trasování, přidělování, vykonávání a dokončování servisních úkolů a instalací.

## **Komunikace a spolupráce**

Integrované komunikační nástroje umožní hladkou komunikaci mezi techniky, manažery a zákazníky. To může zahrnovat vše od jednoduchých textových zpráv a e-mailů po pokročilé funkce pro sdílení souborů a spolupráci v reálném čase.

## **Dokumentace a vyúčtování**

Důležitou součástí bude také správa dokumentů, kde budou technici moci nahrávat reporty o dokončených pracích, použitém materiálu, vystavených fakturách atd. To pomůže nejen v udržení transparentnosti a accountability, ale také v zjednodušení procesu vyúčtování a fakturace.

## **Analýza a reporty**

Modul bude poskytovat podrobné analýzy a reporty, které pomohou identifikovat oblasti pro zlepšení, sledovat výkonnost servisních techniků, a analyzovat data pro strategické rozhodování.

## **Integrace s jinými systémy**

Aby byl modul skutečně efektivní, měl by se snadno integrovat s jinými podnikovými systémy, jako jsou CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning), a další, aby se zajistila hladká výměna dat a informací.

Implementací takového komplexního modulu servisu může organizace zvýšit efektivitu svých servisních operací, zlepšit spokojenost zákazníků díky rychlejším a efektivnějším službám a zároveň zlepšit interní procesy a produktivitu svých zaměstnanců.

Modul servis počítá s 2-3 hlavními rolemi, manažer/koordinátor plánování a servisní technik. Servisní technik bude v terénu pracovat s tablety, prostřednictvím kterých budou sdílet stav zakázek a finanční vyúčtování servisních úkonů v reálném čase.

**Systémové požadavky:**

* Propojení s ostatními moduly (výroba, sklady, obchod…)
* Konektivita pomocí WiFi
* Specifické uživatelské rozhraní pro práci s tablety v terénu
* Nástroje mapy a plánování tras
* Uživatel v roli operátora má přístup k datům svých výjezdů
* Uživatel v roli manažera/koordinátora má přístup k datům v rámci celé organizace

# ZÁKLADNÍ funkční POŽADAVKY

## **Role manažera servisních techniků**

* Nástroje pro plánování a přidělování zdrojů v krátkodobém, střednědobém i dlouhodobém horizontu
* Monitoring a reporting práce techniků a plánování servisních zásahů
  + Správa servisních metrik (doby reakce, doba opravy…)
  + Zpětná vazba od zákazníka
  + Čas strávený na výjezdu
  + Efektivita přejezdů
* Správa znalostní báze interní a externí

## **Role koordinátora servisních techniků**

* Řízení i přiřazování servisních požadavků s ohledem na dostupnost technika a jeho specializaci
  + manuální
  + automatické s využitím AI
* Automatická notifikace zákazníka o plánované servisní návštěvě
* Nástroje pro efektivní plánování výjezdů a přejezdů mezi zákazníky
* Nástroje pro sledování a plánování vytíženosti techniků
* Nástroje pro sledování a rezervaci servisních přístrojů a vybavení
* Nástroje pro sledování dostupnosti náhradních dílů a materiálu s přesahem do plánování objednávek materiálu

## **Role servisního technika**

* Navigace po optimální trase přejezdu
* Nástroj pro zadání nového servisního požadavku v terénu
* Systém vykazování výjezdů v reálném čase s využitím tabletů
  + digitální protokoly a formuláře
  + elektronické podpisy zákazníka
* Nástroj pro spuštění automatické fakturace
* Proces rezervace servisních přístrojů a vybavení
* Nástroj na sledování dostupnosti náhradních dílů a materiálu
* Proces automatického vyskladnění dílů a materiálu pro instalaci a servis
* Přístup do znalostní databáze

# Prohlášení dodavatele

Já (my) níže podepsaný (í)       čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel       v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V     dne

…………..………………………….

(*Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele*)