TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

**v rámci zadávacího řízení s názvem:**

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

**logický celek:**

*„****Zákaznická zkušenost****“*

**Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžných pracovních činností.**

**Dodavatel současně se svou nabídkou předloží návrh k zajištění trvalé podpory při provozu systému.**

**Zadavatel v rámci realizace předmětu zakázky poskytne součinnost pří napojení na stávající systémy.**

# ZÁKLADNÍ POPIS a poptávané funkce systému

CRM systém umožní firmě shromažďovat detailní informace o zákazníkovi. Firma tak může lépe porozumět svým zákazníkům, prodej lépe zacílit a zefektivnit celý proces. Zpětná vazby získaná od zákazníků může firmě poskytnou cenné informace o tom, jak mohou vylepšit své produkty a služby. S informacemi o zákaznících se bude pracovat na několika úrovních – asistentky, obchodní konzultanti, manažeři a technici. Modul zákaznická zkušenost se bude skládat z části „Profil klienta“ a z části „Monitoring spokojenosti“.

## Profil klienta

Tato část navazuje na již stávající CRM systém, který ovšem nevyhovuje aktuálním potřebám firmy a nelze ho nadále rozvíjet.

### Základní informace o zákaznících

Nový CRM systém musí obsahovat tyto informace:

* Aktuální kontaktní údaje
* Kontaktní osoby
* Historie komunikace
  + Kdy byl zákazník naposledy kontaktován telefonicky
  + Kdy u zákazníka naposledy proběhly schůzky s konzultantem
  + Kdy se má zákazník znovu kontaktovat
  + Hovory a schůzky
* Produkty
  + Již zakoupené produkty
  + Produkty, které se mohou zákazníkovi nabídnout
* Jak dlouho je zákazník klientem
* Konkurenční firmy u zákazníka rozdělené podle produktů
* Marketingové kampaně, které jsou nebo byly cílené na daného zákazníka
* URL zákazníka
* Členství v organizacích
* Fakturace
* Hodnota klienta po odhadovanou dobu života

### kategorizace zákazníků

Zákazníci se budou moct třídit podle velikosti, geografické lokality, typu a odvětví. Dále bude možnost zaznamenat vzájemné propojení mezi zákazníky (např. zřizovatel daného zákazníka, nebo obce s rozšířenou působností) a jejich zařazení do větších celků (např. MAS atd.)

### Propojení

Informace o zákaznících budou propojeny s ostatními moduly CRM systému (lead, příležitost, objednávka, marketing, výroba, fakturace, smlouvy).

### Uživatelské rozhraní

Správa aktuálních dat musí být intuitivní a snadno přizpůsobitelná.

S informacemi o zákaznících musí přehledně pracovat asistentka, která navolává schůzky konzultantům. Musí se v zobrazení snadno a rychle orientovat a na první pohled vidět seznam zákazníků kam uskutečnit hovory. Musí mít nástroj, jak jednoduše aktualizovat kontakty. Musí mít přehled o interakcích konzultanta (hovory a schůzky) se zákazníkem. Musí mít k dispozici mapový systém, který ji umožní efektivně plánovat schůzky pro konzultanty.

Profil klienta bude vidět konzultant ve své aplikaci, která mu pomůže se rychle zorientovat v aktuálních informacích o klientovi a jeho potřebách, aby mohl schůzku vést cíleně a efektivně. Ve své aplikaci musí přehledně vidět všechny informace. Konzultant bude vidět zákazníky na mapě, kde si je může filtrovat. Informace o kontaktech a konkurenci bude moci aktualizovat. Musí mít přehled o interakcích asistentky (hovory) se zákazníkem. Musí mít nástroj, jak asistentku informovat o navolání nové schůzky.

### Integrace a export

CRM systém se bude integrovat s ostatními systémy, které Galileo používá (Daktela, Irbis, Dynamics CRM2011), aby informace o zákazníkovi zůstávaly aktuální skrz všechny systémy. Informace, které nejsou v ostatních dílčích systémech se budou v pravidelných časových intervalech aktualizovat exportem z excelu, které dodávají analytici firmy Galileo Corporation s.r.o.

## Monitoring spokojenosti, Dotazníky a průzkumy

Monitoring spokojenost zákazníků je zásadní pro vývoj a rozvoj firmy, protože umožňuje získat cennou zpětnou vazbu a rychle reagovat na potřeby zákazníků.

Společnost potřebuje efektivní nástroj na vytváření, distribuci, sběr a analýzu detailní zpětné vazby od zákazníků ve formě zákaznických průzkumů a dotazníků s využitím umělé inteligence a přísných politik zabezpečení a ochrany dat.

## Integrace s podporou a službami

Pokud se zákazník obrátí se stížností nebo problémem na technickou podporu, musí se tento případ zaznamenat v profilu zákazníka. Tuto informaci pak bude vidět konzultant ve své aplikaci, aby na ni mohl během schůzky reagovat.

Součástí systému bude i zákaznické rozhraní, kde budou mít jednotlivý zákazníci přehled o údajích, které o nich firma má, produktech a otevřených případech. Zákazník bude mít nástroj na aktualizaci svých údajů.

## Systémové požadavky

* Systém budou obsluhovat uživatelé s různou úrovní přístupu k datům a funkcionalitám.
* V rámci systému budou zřízeny vývojové i testovací instance pro vývoj a testování před nasazením na produkční prostředí.
* Systém bude mít rozhraní pro přístup zákazníků.

# 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)