

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – SOUBOR DODATEČNÝCH INFORMACÍ ZADAVATELE Č. 2

Společnost: **BOHEMIA CARGO s.r.o.**
Se sídlem: Ústecká 98, Děčín XII-Vilnsnice, 405 02 Děčín
IČO: 25025571
Zastoupen: Ing. Janem Kučerou, jednatelem

Název zakázky:

„Zvýšení digitální úrovně ve společnosti BOHEMIA CARGO s.r.o.“

Zadavatel poskytuje toto následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahujícím se k výše uvedené zakázce.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č.1:

„Jaké jsou zdroje dat (interní systémy, externí API, soubory atd.)?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 1:

Pro BI jsou dva primární zdroje dat, ERP systém Helios s databázovým enginem MS SQL a CRM systém na platformě Microsoft Power Apps, vše on-premise

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č.2:

Jaké typy dat budou zpracovávány a analyzovány?

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 2:

Za přepravní část to budou údaje o zásilkách, tzn. počty, ekonomické vyhodnocení (tj náklady, výnosy, marže) po disponentech, typech zásilek, pobočkách a destinacích, za obchodní část pak úspěšnost cenových nabídek přeprav od disponentů ke stávajícím zákazníkům a od obchodníků k novým zákazníkům.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 3

Jaké jsou požadavky na rychlost dotazování a zpracování velkých objemů dat, nebo jaké je množství zpracovávaných dat?

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 3:

Pro BI stačí aktualizace / přepočítání dat jednou denně (např. v noci), není potřeba realtime načítání dat z primárních databází.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 4

Jaké jsou očekávané výstupy a reporty, kolik jich je?

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 4:

Přeprava: ekonomické a produktové reporty - cca 10 reportů

Obchod: report pro jednotlivé obchodníky a tým jako celek, dále pak report pro vyhodnocování cenových nabídek.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 5

„Jaké jsou požadavky na vizualizaci dat?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 5:

Požadujeme dvě možnosti: Jednodušší rychlejší forma / rychlý náhled např. v Excelu, pro sofistikovanější dashboardy možnost výstupu do MS Power BI. **zadavatel uvádí obchodní názvy z důvodu popisu současného prostředí zadavatele. Účastníci nabídnou taková řešení, jež zajistí kompatibilitu se stávajícím systémem.*

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 6:

„Jaké jsou požadavky na zabezpečení a přístup?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 6:

Přístupy z lokální i veřejné sítě internet.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 7:

„Jaké jsou požadavky na zabezpečení dat a ochranu osobních údajů?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 7:

Zabezpečení osobních údajů dle směrnice GDPR, zabezpečení dat pomocí SSL šifrování.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 8:

„Jaké jsou požadavky na zálohování a obnovu dat?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 8:

Máme vlastní zálohy, Loudová záloha může být výhodou.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 9:

„Jaké jsou požadavky na monitorování a správu systému?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 9:

Losování činnosti jednotlivých uživatelů. Možnost správy na základě definovaných práv místním aminem.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 10:

„Jaké jsou požadavky na obnovu nebo obnovu dat?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 10:

Zadavatel disponuje vlastním zálohováním.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 11:

Jaké nástroje budou použity ke sledování výkonu a stavu systému?

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 11:

Řeší naše vlastní IT oddělení.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 12:

„Jaké nástroje budou použity ke sledování výkonu a stavu systému“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 12:

Řešeno vlastním IT oddělením zadavatele.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

„Kolik dimenzí, faktů a tabulek bude v DWH nebo MS Power BI?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

Zadavatel předpokládá desítky dimenzí.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

„Na jaké období má Dodavatel nacenit licence k CRM a BI systému?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

Na 3 roky.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

„Jaké období bude rozhodující pro Zadavatele při vyhodnocování cenových nabídek?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 13:

Zadavatel uvádí, že mu není zcela zřejmé, co tazatel tímto dotazem zamýšlí.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 14:

*„Webová i mobilní aplikace (iOS, Android) *zadavatel uvádí obchodní název z důvodu vymezení standardu v oblasti webových platforem, se kterými musí dodávané plnění být kompatibilní. Považuje se za splnění tohoto bodu plně responzivní webová aplikace, nebo zadavatel požaduje explicitně 2 modulace mobilních aplikací? Pokud je vyžadována mobilní aplikace, je požadována kompletní funkcionalita všech požadovaných modulů informačního systému?“*

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 14

Zde postačí plně responzivní webová aplikace. Musí být zajištěna a udržována kompatibilita běžně používaných prohlížečů.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 15:

*„kompletní nabídková činnost vč. vyhodnocování úspěšnosti nabídek (desítky denně) a analýza neúspěšných nabídek (příčiny, důvody)
Jedná se tedy i o tvorbu nabídek? Pokud ano, může být uveden příklad rozsahu nabídky a její forma?“*

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 15:

Disponentovi přijde poptávka mailem. Obsahem poptávky jsou destinace, popis zboží, váha, popř. ložné metry. Tato poptávka se automaticky přesune do nabídkového modulu, ve kterém disponent udělá nabídku a tu prostřednictvím nabídkového modulu odešle mailem. Po realizaci/nerealizaci dojde k vyhodnocování úspěšnosti.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 16:

*„webová i mobilní aplikace (iOS, Android) *zadavatel uvádí obchodní název z důvodu vymezení standardu v oblasti webových platforem, se kterými musí dodávané plnění být*

kompatibilní. – Má být funkcionality mobilní aplikace stejná, jako webové, nebo se bude lišit a bude ji využívat jiný okruh uživatelů, než webovou?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 16:

Ano, zadavatel požaduje, aby funkcionality byla stejná.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 17:

„API rozhraní – přenos tržeb podle produktů z ERP, přenos realizovaných objednávek (feedback z ERP do CRM o tom, že se zkonvertovala nabídka v realizaci), přenos o platební morálce, upozornění na poklesy tržeb a objemu obch. případů, přenos informací o realizaci obchodních případů – O jaké systémy se jedná? Mají tyto systémy již připravené API, které lze využít, nebo se bude muset vyvinout nové API? Kdo bude toto dělat, externí firma nebo interní IT? Existuje dokumentace API k dotýčným systémům? U každého systému uveďte, zda se má jednat o jednostrannou komunikaci, nebo oboustrannou. Zda má být spuštění integrace změna záznamu v dotýčném systému, nebo si má CRM např. jednou denně stáhnout data za určité období atp. Jaké objemy dat budou mezi systémy předávány?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 17:

Jedná se o systémy *Helios Inuvio API není, nutno doprogramovat výměnu dat ve spolupráci s Helioseem. Ve druhé společnosti se jedná o SW psaný na zakázku přímo zaměstnancem zde přítomným, zde je spolupráce zajištěna, v další společnosti ERP není. Komunikace mezi systémy musí být obousměrná, např. kvůli synchronizaci adresářů apod. Objemy dat nedokážeme přesně určit. *zadavatel uvádí obchodní název z důvodu popisu současného prostředí zadavatele. Účastníci nabídnou taková řešení, jež zajistí kompatibilitu se stávajícím systémem.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 18:

„pipeline-style workflow – systém trychtýře – otevřené příležitosti jednotlivých obchodníků i celého týmu, měření výkonosti obchodníků – Co vše u příležitostí sledujete? Dynamics 365 umožňuje vytváření dashboardů s jednoduchými grafy a filtrovanými zobrazeními, nicméně tato funkcionality je omezená a pro složitější reporty se pak používá Power BI. Tyto reporty pak lze sledovat přímo z CRM, ale uživatelé potřebují licenci. Kolik uživatelů tyto reporty využívá? Můžete dodat příklady současných reportů, nebo alespoň seznam požadavků na jednotlivé reporty?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 18:

Chceme sledovat běžné reporty obch. případů, sledování úspěšnosti, vyhodnocování nabídek na základě destinací, produktových skupin apod. Podrobnější reporty přes Power BI cca polovinu uživatelů. Současné reporty dodat nemůžeme, náš systém umí max. běžné reporty na úrovni filtrace přehledů a jejich případné exporty do Excelu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 19:

„kompletní nabídková činnost vč. vyhodnocování úspěšnosti nabídek (desítky denně) a analýza neúspěšných nabídek (příčiny, důvody) – Popište obchodní proces pro každou ze tří společností, kde bude CRM využíváno. Od získání kontaktu potenciálního klienta až po uzavření obchodu. Včetně řešení reklamací, péče o stávajícího zákazníka, např. informační newslettery, speciální nabídky atp. Jak si představujete analýzu nabídek, má se jednat jen o report, který si uživatel manuálně spustí, nebo má celý proces automatický, že se např. jednou denně odešle report na nějakého uživatele atp?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 19:

U první společnosti se jedná o běžné obchodní workflow, plus vyhodnocování z nabídkových modulů disponentů, viz popsáno výše, kde se cena vždy nabízí dle aktuální situace na trhu. Další dvě společnosti pracují převážně se stálými ceníky, maximálně se zde připouští nějaká obchodní sleva. Všechny tři společnosti budou využívat běžných funkcionalit CRM jako je plánování schůzek, mailové kampaně, péče o zákazníka, evidence

schůzek, nabídek, statistiky, reporty... Reporty se mají generovat automaticky a z nich pak následně chceme sbírat analytická data.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 20:

„integrace mailu – vytěžování dat, historie, sledování komunikace – Co myslíte vytěžováním dat? Má se jednat o zapojení moderních AI nástrojů? V Dynamics 365 lze pro vytěžování emailů využít AI nástroj Copilot, pro ten je však potřebná licence. Kolik uživatelů bude tuto funkcionalitu využívat?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 20:

Příchozí maily disponentů mají být na základě klíčových slov, nebo pomocí AI vyhodnocovány a rozpoznány, zda se jedná o poptávku a následně se tato poptávka přenesou do nabídkového modulu, jehož funkce jsou popsány výše. Počet těchto uživatelů = počet disponentů využívajících nabídkové moduly, v současné době cca 35 uživatelů.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 21:

„integrace telefonních hovorů (cellphone only) – Jedná se i o hovory probíhající přes MS Teams?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 21:

Může být i Teams, ale není nutné.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 22:

„integrace Teams – automaticky updatovat zainteresované lidi o změnách v obchodních vztazích (nice-to-have) – Uveďte prosím seznam požadavků např. uzavření příležitosti jako ztracené spustí odeslání notifikace v Teams atp.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 22:

Vyhrané a ztracené příležitosti u klientů vedených v CRM mimo nabídkové moduly dispečerů.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 23:

„evidence zákazníků vč. podílu prodaných produktů a tržeb po produktech a tržby celkem – Můžete dodat příklady těchto reportů případně popsat požadavky na reporty? Zde je situace obdobná jako v předchozím bodě, kdy CRM umožňuje základní reporty, ale pro složitější reportování se využívá Power BI, uživatelé pak potřebují licenci.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 23:

Běžné reporty dle zákazníků, produktů a evidenci podílu u zákazníka, kdy např. víme, že u daného zákazníka máme na přepravách podíl 30%, 60% konkurenční společnost A a 10% konkurenční společnost B.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 24:

„hlídání bonity zákazníků - napojení na Ares, Bisnode, atd. *zadavatel uvádí obchodní název z důvodu vymezení standardu v oblasti webových platforem, se kterými musí dodávané plnění být kompatibilní. – Z jakých rejstříků chcete čerpat data? Uveďte prosím seznam všech rejstříků. Jak často by se měla tato data updatovat, má být update automatický, nebo spuštěn manuálně, mají se data stáhnout například i při vytváření nového obchodního vztahu atp.? Kolik obchodních vztahů máte v databázi? Zde je možné, že tyto rejstříky budou opět vyžadovat zakoupení licence, nebo může být služba zpoplatněna na základě množství dotazů atp.“*

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 24:

Hlídání bonity a napojení na Ares minimálně při vzniku firmy, dále pak na manuální požadavek. Počty zákazníků vedených v databázi jsou tisíce, aktivních vyšší stovky.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 25:

„reporty po zákaznících – vývoj tržeb v čase, ziskovost celkem i po produktech – Obdobně jako výše, můžete dodat příklad reportů? Kolik uživatelů tyto reporty využívá?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 25:

Využívat budou všichni licencovaní uživatelé. Příklady dodat nemůžeme, protože je zatím nevedeme, ale popis je definovaný v tomto bodě.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 26:

„reporty po obchodnících – vývoj jejich výkonu, konverzní poměr, objem zobchodovaných tržeb, objem prodaných produktů v Kč - Obdobně jako výše, můžete dodat příklad reportů? Kolik uživatelů tyto reporty využívá?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 26:

Stejně jako bod výše.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 27:

„reporty za celý obchod – měření výkonu celého oddělení, tj. celkový impakt trhu vs. úspěšné akvizice - Obdobně jako výše, můžete dodat příklad reportů? Kolik uživatelů tyto reporty využívá?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 27:

Stejně jako bod výše.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 28:

„hlídání poklesu objemů u zákazníků – automaticky generované aletry – Uved'te prosím popis požadavku. Např. CRM jednou měsíčně provede porovnání výše tržeb u všech obchodních vztahů a pokud došlo k poklesu o X% je odeslána emailová notifikace na vlastníka záznam atp.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 28:

Ano, přesně tak.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 29:

„sestavy top zákazníků – kvartální hodnocení – Můžete dodat příklad tohoto reportu?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 29:

Opět nemáme příklady, ale chceme vyhodnocovat všechna běžná kritéria jako jsou obraty, marže, oblast přepravních destinací, produkty apod.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 30:

„nasazení do celé skupiny firem, tzn 3 separátní společnosti (rozdílný produkt, rozdílné workflow) s možností nahlížení si navzájem do databází případně další možnosti integrace a synergie – Viz výše, popište celý obchodní proces od získání potenciálního zákazníka až po uzavření obchodu, včetně následné péče o zákazníka, proces reklamací atp. pro každou organizaci zvlášť.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 30:

Možnost umožnit vybraným uživatelům nahlížet na všechny tři subjekty, možnost využití takto spojené databáze pro další obchodní příležitosti. Ostatní již popsáno výše.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 31:

„řízení marketingových kampaní (nice-to-have) – Uved'te prosím požadavky na systém z pohledu marketingu a příklady marketingových kampaní, které by měl systém umožnit. Např. jakým způsobem oslovujete potenciální zákazníky, jakým způsobem komunikujete se stávajícími

zákazníky. Jak často, kolik odesíláte emailů měsíčně a jaká jsou Vaše očekávání z budoucího pohledu. Např. nyní odešlete 1000 emailů měsíčně, ale očekáváte, že v průběhu jednoho roku se toto číslo znásobí na 5000 atp.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 31:

Aktuálně pro tuto funkcionalitu využíváme mailovou službu SmartEmailing*, kde máme předplacený objem mailů. Tato společnost má pro CRM systémy API. Nelze přesně určit objemy kampaní, jsou nárazové, ale platby za objem jsou v naší režii.

**zadavatel uvádí obchodní název z důvodu popisu současného prostředí. Účastníci nabídnou taková řešení, jež zajistí kompatibilitu se stávajícím systémem.*

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 32:

„analýza návštěvnosti webu (nice-to-have) – O jaké řešení webu se jedná, je to Vaše custom řešení, nebo se např. jedná o portálové řešení od MS? Co vše chcete sledovat? Kdo Váš web spravuje a kdo by měl na Vašem webu provést potřebné úpravy?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 32:

Web je custom, v péči firmy, která nebude mít problém s úpravami. Aktuálně máme napojenu službu Google analytics. Využíváme běžné prostředky této platformy a vyhovují nám.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 33:

„řešení reklamací (nice-to-have) – Popište proces reklamací pro každou dotčenou firmu. Např. jakým způsobem klient zadává reklamaci, zda se např. propadne z Vašeho webu, má mít klient přístup k aktuálním informacím o jeho reklamaci atp.“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 33:

U přepravních firem evidujeme nejčastěji poškození zásilky, popř. nedodržení termínu. Tyto reklamace chceme evidovat ke každému zákazníkovi, aby obchodní tým o těchto případech věděl.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 34:

„Má být součástí dodávky i prvotní nahrání dat do systému? O jaká data se jedná, např. obchodní vztahy, kontakty, produkty atp.? O jaké množství dat se jedná? Jsou data strukturována, nebo jsou v různých excelech v rozdílné struktuře? CRM umožňuje import dat z excelu, nebo txt, csv souborů, očekáváte transformaci dat od dodavatele, nebo jste schopni toto zajistit vlastními zdroji?“

Znění vysvětlení zadávací dokumentace č. 34:

Ano, data z našeho stávajícího CRM chceme převést. Jedná se o seznamy organizací, kontakty k organizacím, obchodní případy, události, schůzky, dokumenty k obchodním případům. Jsme schopni vše potřebné dodat v excelech, avšak v rozdílné struktuře. Je tedy třeba součinnosti implementátora.

Informace o prodloužení lhůty pro podání nabídek:

Zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek **do 13. 2. 2025 do 10:00 hodin**

Otevírání obálek s nabídkami proběhne dne **13. 2. 2025 v 10:05 hodin**.

Místo a způsob podání nabídek zůstává nezměněn.

V Brně, dne 28. 1. 2025

Deregio Tender, s.r.o.

Ing. Jan Ševčík, jednatel

Zástupce zadavatele