



Техническа спецификация

на

„Разработване и въвеждане на базиран на ИКТ софтуер за управление на бизнес процесите“

Предмет на тържната процедура е Разработване и въвеждане на базиран на ИКТ софтуер за управление на бизнес процесите, което ще интегрира в себе си CRM, BI, ERP функционалности. Платформата трябва предоставя следните функционалности:

Планиране и управление на производствените ресурси и капацитет

Работата по даден проект често се налага да се спре временно поради различни причини (например клиентът не е подписал приемо-предавателен протокол или не е извършил плащане навреме или чакаме да ни подаде необходима информация за изготвяне на фаза по проекта).

Самото изпълнение на проекта също преминава през различни фази, които трябва да се изработят от хора на различни позиции с различни технически специалности. Необходимата функционалност е:

- създаване и поддържане на работни графици на всеки отделен тип служител(програмист, дизайнер..) с подходящи нива на достъп до тези графици. Тук трябва да бъдат включени и отпуските на персонала.
- създаване и поддържане на работни графици за всеки отделен проект с възможност за промяна на назначените служители по проекта
- помощник при разместване на графиците – когато се спре работата по даден етап от изработката поради каквато и да е причина или дадена фаза се забави във времето, това води до промяна на всеки следващ етап на разработване. Системата трябва да може автоматично да алармира при възникнали колизии (застъпвания) в графиците.
- следене на предадената техника на всеки служител, включително и достъп до софтуерни лицензи и данни за достъп до системи на клиенти

Планирането и управлението на производствения капацитет включва анализ и планиране на заетостта на отделните служители на фирмата, както и анализиране на тяхната продуктивност. Функционалностите, които са необходими са:

- проследяване на заложеното спрямо реалното време за изработка на даден проект и предоставяне статистика както за самия проект, така и за индивидуалната производителност на служителите, ангажирани по него
- идентификация на служителите, които са свършили по-бързо от предвиденото тяхната работа с цел създаване на честна бонусна система за поддържане на тяхната мотивация и производителност

1



- Поддържане на база данни с потенциални кандидати за работа-

Управление на документооборота

Поради това, че работата по проекта се извършва на няколко етапа, платформата трябва да предоставя лесен, надежден и централизиран начин за управление на документооборота, възникващ по време изработката на продукта:

- Договор за изработка – сключеният договор се съхранява към досието на клиента.
- Приемо-предавателни протоколи – след завършване на всяка от фазите за разработка на процеса трябва да се изготви приемо-предавателен протокол като това не трябва да е възможно, ако служителят, отговарящ за задачата (програмист, дизайнер) не е отбелязал същата като завършена. Освен това мениджърът на проекта и клиента също трябва да одобряват завършването на фазата (в подходяща последователност). Издаването на самият протокол се извършва от административен сътрудник и се записва в системата.
- Фактури – издаването на фактури трябва да е възможно след подписване на ППП от клиента според заложената в договора стойност. Фактурите се изготвят ръчно и се записват в системата.
- Следене за извършени плащания от клиента според подписаните ППП чрез предоставяне на достъп до системата на счетоводителя на фирмата (счетоводителят ръчно ще отбелязва за извършено плащане). Системата не трябва да позволява последваща работа по проекта, ако тази стъпка не е извършена.

Управление на взаимоотношенията с клиенти

Централизиране на информацията за настоящи и потенциални нови клиенти според канала на комуникация (контактна форма, препоръка от познат, Фейсбук) с възможност на автоматично(предварително дефинирано) и ръчно задаване на приоритет за отделните запитвания

- създаване и поддържане на клиентски профил (досие)
- съхраняване на изготвените ценови оферти, издадените фактури, сключените договори, свързани с работата по проекта с възможност за допълнително въвеждане на съпътстваща документите информация
- съхранение на ключовата в работата с клиенти и контрагенти комуникация в тяхното електронно досие
- съхранение на специфични промени в изискванията на клиентите.
- следене на задачи, в т. ч. известяване за изтичащи срокове и напомняне за предстоящи задачи
- подпомагане на процеса по анализ на резултата от работата с клиенти, сегменти, проекти въз основа на натрупаните данни в системата.