

Technická specifikace

Podpora a rozvoj CRM

1. Cíl veřejné zakázky

Cílem veřejné zakázky je poskytování expertních poradenských služeb pro zajištění podpory a rozvoje CRM systému Objednatele. CRM systém Objednatele je zajišťován cloudovou službou Microsoft Dynamics 365 Sales (dříve Customer Engagement).

2. Předmět plnění

Poskytování expertních poradenských služeb pro zajištění podpory a rozvoje CRM systému Microsoft Dynamics 365 Sales (dříve Customer Engagement). Poskytování služeb je požadováno v následujících oblastech:

1. Mentoring a rozvoj interního týmu

- Konzultace a školení dle potřeb Objednatele se zaměřením na konkrétní oblasti a novinky v Dynamics 365 CRM.
- Konzultace v oblasti architektonických principů, customizací a vývoje v Dynamics 365 CRM a souvisejících cloudových platformách a službách, s důrazem na správné využití Power Platform, Dataverse a dalších navazujících služeb.
- Orientace v dokumentaci Microsoftu, komunitních zdrojích a best practices.

2. Architektura CRM

- Konzultace, analýzy a návrhy řešení architektury CRM a souvisejících služeb a platforem dle potřeb Objednatele s důrazem na řešení datového modelu, entit, vztahů, integrací a celkového bezpečnostního modelu.
- Posouzení současné architektury a návrhy doporučení k její optimalizaci.
- Analýzy a návrhy pro řešení škálovatelnosti, udržitelnosti a souladu architektury celého řešení CRM s doporučeními výrobce.

3. Podpora při implementaci

- Znalostní podpora a návrhy konfigurací, postupů a řešení při vývoji a aktualizaci modulů a rozšíření CRM.
- Návrh a realizace automatizací pomocí Power Automate.
- Dohled a podpora při tvorbě formulářů, pohledů a dashboardů v prostředí CRM.
- Konzultace, analýzy a návrhy řešení integrací s dalšími systémy a platformami v rámci IS Objednatele (především Dynamics 365 Business Central, Dataverse/OneDrive, Fabric, PowerBI, Microsoft/Office 365, Copilot, atd.) a integrací se systémy třetích stran s využitím Azure ESB.

4. Zavedení vývojové metodiky a procesního rámce pro release management

- Konzultace a podpora při implementaci standardů pro vývoj a procesu pro Release Management (Azure DevOps, verzování, Managed Solutions).
- Podpora při definování testovacích scénářů a řešení UAT a přípravě testovacích dat, řešení datové synchronizace mezi testovacím a produktivním prostředím
- Podpora vývoje s výhradním využitím Managed Solutions.

5. Expertní poradenství

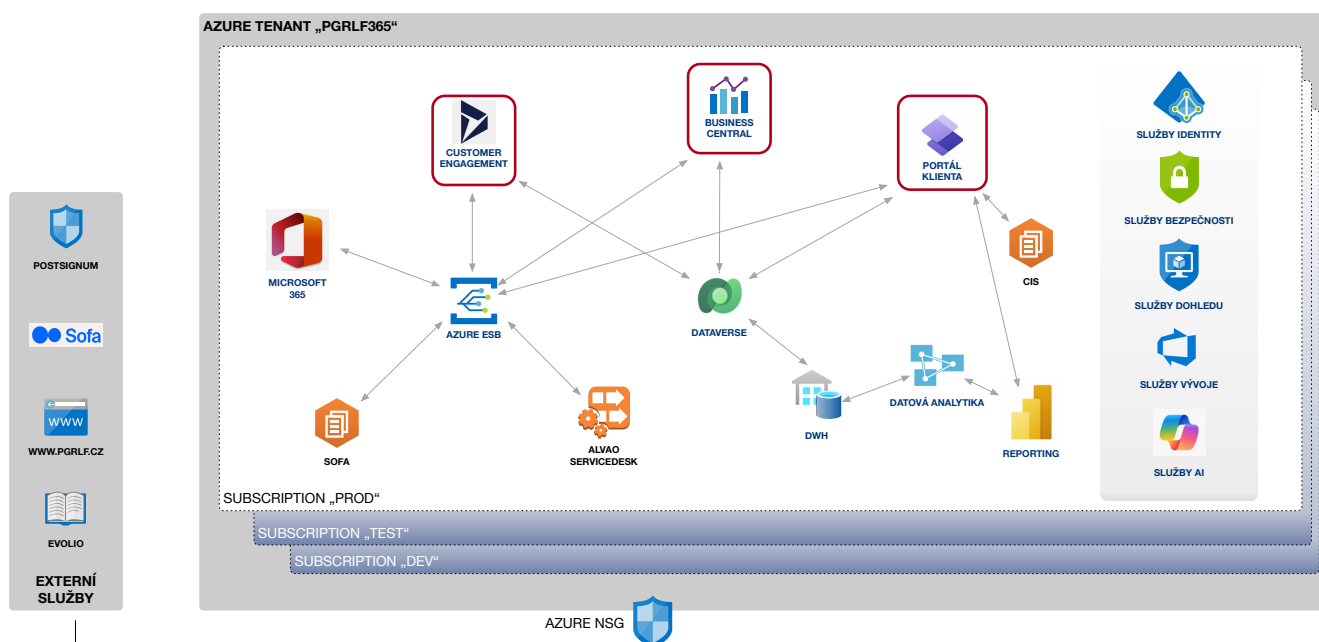
- Analýza a doporučení pro změny ve vazbě na jednotlivé vlny D365 aktualizací
- Posouzení dopadů aktualizací D365 na řešení Objednatele, proaktivní příprava Objednatele ve vazbě na identifikované dopady.
- Posouzení návratnosti investic u vývoje a provozu jednotlivých funkcionalit.

6. Audit a doporučení pro zlepšení

- Průběžné hodnocení produktivního prostředí – konfigurace, výkonnost, bezpečnost.
- Identifikace případného technického dluhu a návrh plánu pro jeho odstranění.
- Doporučení pro licenční optimalizaci a maximální využití dostupných MS funkcí.

3. Popis současného stavu

Rámcová architektura cloudového prostředí Objednatele v Azure cloudu společnosti Microsoft je znázorněna na následujícím obrázku.



CRM systém je provozován v cloudové službě Microsoft Dynamics 365 Sales (Customer Engagement) a je složen ze tří instancí – DEV, TEST, PROD, každá je umístěna v samostatné subscripci v Azure tenantu Objednatele.

CRM prostředí služby Dynamics 365 je výrazně modifikované řešení pro naplnění specifických business potřeb Objednatele; především v oblastech funkcionality vztahujících se k evidenci klientů, jejich smluvních vztahů, úvěrovém schvalování, údržby a vyplácení příslušných podpor a úvěrů ekonomickým systémem Dynamics 365 Business Central. CRM systém je datovým základem pro finanční výpočty, generování smluv, nahrávání žádostí, podpory výkonu činností všech oddělení (administrace, právní, risk, kontroly apod.) a využívá ho více než sto aktivních uživatelů. Standardní funkcionality služby Dynamics 365 Sales je pro potřeby Objednatele rozšířena o více než 180 na míru vyvinutých pluginů. Pro zajištění celého životního cyklu dokumentů bylo CRM rozšířeno o interně vyvinutý DMS modul, který spolupracuje s dlouhodobým bezpečným úložištěm a archivem dokumentů vybudovaným v řešení SOFA společnosti Software602.

Datový model zahrnuje standardní entity Microsoftu a cca 250 datových entit vytvořených na míru specifickým potřebám Objednatele. Tyto úpravy zajišťují, že systém odpovídá specifickým agendám a procesům organizace Objednatele. Pro podporu a automatizaci činností je využíváno více jak 50 workflow a více než 100 Power Automate flows, které zajišťují propojení a efektivní fungování systému. Celkovou funkčnost dále doplňuje více jak 60 JavaScript úprav, které přidávají specifické logiky a kontroly.

Výsledkem je robustní CRM řešení, které propojuje standardní funkcionality Dynamics 365 s rozsáhlými úpravami na míru. Externí integrace v rámci ekosystému MS produktů (např. Business Central, OneDrive, Azure, Fabric) je řešena nativními konektory v jednotlivých platformách a nebo pomocí Azure ESB (API rozhraní). Azure ESB je rovněž primární integrační komponentou pro připojení aplikací nebo systémů třetích stran. Současné CRM řešení v uvedené architektuře poskytuje plnohodnotnou podporu každodenní práci uživatelů PGRLF.

Řešení je spravováno interními zdroji, vývoj též interně. Velké funkční moduly (například hromadné generování smluvní dokumentace, výpočet výše podpory apod.) byly vyvinuty zakázkově na základě smluv s externími dodavateli, ale Objednatel má ve vlastnictví zdrojové kódy a práva na další úpravy a modifikace.

4. Kapacitní a SLA požadavky

Pro realizaci výše uvedených služeb požaduje Objednatel kapacitu expertního týmu dodavatele **v rozsahu 60 člověkodní (MD) ročně**. Čerpání bude realizováno na základě jednotlivých objednávek, vystavených Objednatelem.

Objednatel požaduje zajištění následujících SLA požadavků při poskytování služeb:

- a) reakce na požadavek: do 4h od zadání požadavku (v rámci pracovních dní)
- b) zahájení řešení: následující pracovní den (NBD)
- c) plnění požadavku: on-site (v sídle Objednatele) nebo vzdáleně, vždy dle rozhodnutí Objednatele