NARUČITELJ: FIRST CLASS SAILING d.o.o., Pula, Cesta prekomorskih brigada 12
PREDMET NABAVE: IKT rješenje
EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE: 02/2019

OPIS POSLA

1. O projektu

Tvrtka First Class Sailing u želji za unaprjeđenjem poslovanja i jačanjem konkurentnosti, ovim projektom želi podići organiziranost, efikasnost i koordinaciju svih raspoloživih tvrtkinih resursa digitaliziranjem i unaprjeđenjem sljedećih poslovnih procesa:

- Implementacija procesa za centralno upravljanje podacima o brodovima i opremi brodova
- Implementacija procesa upravljanja servisnim poslovima te upravljanja radnom snagom
- Poboljšanje procesa upravljanja skladištem i rezervnom opremom
- Unaprjeđenje i automatizacija procesa nabave, upravljanja narudžbama i računima
- Poboljšanje procesa upravljanja partnerima i ugovorima
- Automatizacija procesa prijave i odjave gostiju

2. Opis zadatka

First Class Sailing d.o.o. je odlučio značajno unaprijediti svoje interne procese i odnose s klijentima u svrhu unapređenja poslovnih procesa. Kako bi se adresirao ovaj problem, Naručitelj nabavlja izradu jedinstvenog IKT rješenja u svrhu optimiziranja poslovnih procesa. Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti upravljanje sljedećim procesima:

UPRAVLJANJE PODACIMA O BRODOVIMA I OPREMI BRODOVA.

Tvrtka upravlja s pedesetak plovila koja su razmještena unutar 3 baze (Rogoznica, Pula, Punat). Plovila su različite razine veličine, proizvođača i modela. Trenutno ne postoji jedinstvena baza podataka sa specifikacijama svih podataka o plovilima kao i detaljnoj opremi i dijelovima kojom su plovila opremljena. U praksi to jako otežava preventivno i reaktivno održavanje plovila i opreme, kao i intervencije na poziv gosta ako se radi o kvaru dok je plovilo na pučini. Tako nije moguće bez fizičkog odlaska do samog plovila provjeriti informacije o opremi kao što je motor, baterija, punjači, diode, bow thrusteri, bojler, pumpe vode, wc pumpe, grijanje, instrumenti, inverteri, sidreni winchevi, plinske boce, alati, pentama (pomoćnim motorima), obaveznoj pirotehnici, prslucima za spašavanje, PP aparatima i ostaloj opremi. Zbog nedostupnosti centralizacije navedenih podataka operativno je jako teško upravljati procesima redovitog održavanja opreme, praćenju isteka garancija, pregledu prethodno obavljenim poslovima na opremi, zamjenama koje su napravljene nad opremom i sl.

Stoga Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti centralno upravljanje podacima o brodovima i opremi kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava za upravljanje podacima o brodovima i opremi brodova, koji će u osnovi pokrivati:

a. Osnovne podatke o brodovima: marka, tip, klasa, dimenzija i sl.
b. Detaljne informacije o opremi brodova kategorizirane po tipu opreme, proizvođaču i modelu

c. Automatski proces upozoravanja putem notifikacija o isteku garancije ili redovitom intervalu održavanja opreme
d. Evidencija i pregled poslova i zamjenama nad opremom

UPRAVLJANJE SERVISNIM POSLOVIMA TE UPRAVLJANJA RADNOM SNAGOM.

Kako je već opisano, tvrtka upravlja s pedesetak plovila koja su razmještena na 3 lokacije. Svaka lokacija ima tim zaposlenika čija je dužnost brinuti se o redovitom održavanju plovila. Tim zaposlenika predvodi Base manager koji pod sobom ima 5-10 ljudi (tim koji je zadužen za popravke i čišćenje brodova). Pod proces upravljanja servisnim poslovima možemo svrstati čitav niz poslova, od priprema plovila za sezonu nakon zimskog perioda mirovanja, redovitog održavanja motora i sve već navedene opreme, incidenata i intervencija nad pokvarenoj opremi, redovitog pregleda plovila kod odjave gostiju i priprema za nove goste te raspremanja brodova na kraju sezone. Trenutno ne postoji jasan standard ni sustav kako se navedene radnje obavljanju već sve ovisi o individualnoj organizaciji ljudi na svakoj od lokacija. Stoga Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti upravljanje servisnim poslovima, održavanjem i kvarovima kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava koji će u osnovi pokrivati:

a. Osnovne podatke o poslu: naziv, brod, oprema, odgovorna osoba, rok rješavanja
b. Kategorizaciju svih tipova servisnih poslova s predlošcima za brzo unošenje
c. Kontrole liste (check-liste) s ispravnim redoslijedom koje je nužno proći kako bi se kreirani posao mogao završiti – dovodi do standardizacije načina rada
d. Mogućnost prijave problema od strane gosta putem tablet uređaja instaliranog na brodovima
e. Automatski proces upozoravanja putem notifikacija o periodičkim održavanjem (zamjena dijelova ili tekućina, redovite provjere i nadzori)
f. Dodjela radnih naloga na odgovorne djelatnike – preuzimanje i evidencija rješavanja naloga putem mobilne aplikacije ili tableta od strane djelatnika
g. Praćenje efikasnosti i profitabilnosti kroz evidenciju utrošenih ranih sati i potrošene opreme

UPRAVLJANJA SKADIŠTEM I REZERVNOM OPREMOM.

Rezervna oprema i materijal je trenutno organizirana zasebno za svaku od navedene 3 baze na kojima tvrtka djeluje. Glavni problem je što ne postoji sustavna evidencija i praćenje stanja oprema i materijala s pripadajućim količinama na svakom od skladišta. Također ne evidentira se ulazna roba (oprema, materijal i potrošni materijal) koja se skladišti, a također se ne evidentira ni skidanje opreme i materijala sa skladišta. Zbog svega navedenog trenutno nije moguće planirati troškove nabavke nove opreme i materijala. Podaci iz skladišta i rezervnom opremom se trebaju moći povezati s podacima o brodovima i opremi brodova opisanim u točki 1 (smjer prebacivanja opreme sa skladišta na broj te smjer prebacivanja opreme s broda na skladište). Stoga Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti upravljanje skladištem i rezervnom opremom kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava koji će u osnovi pokrivati:

a. Osnovne podatke o stanju opreme i materijala na skladištu
b. Evidenciju o ulazu robe na skladište
c. Evidenciju o izlazu robe sa skladište sa direktnom informacijom o tome kako se roba potrošila (veza na brod, opremu i radni nalog)

UPRAVLJANJE I AUTOMATIZACIJA PROCESA NABAVE, UPRAVLJANJA NARUDŽBAMA I RAČUNIMA.

Trenutno se sve narudžbe potrebne opreme i dijelova obavljaju ručno bez šireg pogleda i mogućnosti planiranja potrebnih količina. Osim toga ne postoji mogućnost generiranja stavaka narudžbe sukladno

informacijama o minimalnim količinama sa skladišta već se stavke narudžbe svaki puta ručno pišu i šalju dobavljačima. Također trenutno ne postoji veza između ulaznih računa nabavke opreme i materijala s izlaznim računima koje se šalju vlasnicima brodova kako bi se pratila profitabilnost servisnog djela. Stoga Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti upravljanje procesa nabave, narudžbama i računima kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava koji će pokrivati:

a. Glavne podatke o potrebnim stavkama za nabavu
b. Generiranje i praćenje statusa narudžbe za dobavljača
c. Evidencija podataka o računima za vlasnike brodova
d. Profitabilnost servisa

UPRAVLJANJE PARTNERIMA I UGOVORIMA

Tvrtka u svakodnevnom poslovanju surađuje s nizom partnera za koje ne postoji jedinstveni sustav evidencije podataka i upravljanja svim potrebnim aktivnostima i odnosima (relationship management). Najvažniji od partnera su vlasnici brodova s kojima tvrtka First Class Sailing ima pojedinačne ugovore o iznajmljivanju plovila s jasno definiranim uvjetima i obvezama za obje strane. Kako bi se poslovanje podiglo na još bolji nivo potrebno je podatke o ugovorima i uvjetima sistematizirati te pohraniti u centralnu aplikaciju s jasno definiranim kriterijima i dozvolama pristupa tako povjerljivih informacija. Osim toga kako bi se zadržalo postojeće vlasnike i privuklo nove, a time direktno i povećalo prihode, u planu je izložiti web sučelje za vlasnike brodova putem kojeg bi mogli transparentno imati uvid u podatke o svojim brodovima, obavljenim servisima, zamijenjenim dijelovima i slično. Osim vlasnika brodova kroz modul partnera bi se pratile informacije o dobavljačima, kontakt osobama i drugim privatnim ili pravnim subjektima. Prema tome Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti proces upravljanja partnerima i ugovorima kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava koji će pokrivati:

a. Glavne podatke o partnerima s potrebnim kontakt podacima
b. Informacije o ugovorima koji su sklopljeni s partnerima (vlasnici brodova)
c. Web pregled za partnera kako bi imao uvid o podatke o svojim brodovima

AUTOMATIZACIJA PROCESA PRIJAVE I ODJAVE GOSTIJU.

Trenutno se proces standardne pripreme broda za dolazak novih gostiju obavlja ručno, radnici se koordiniraju pozivajući jedan drugoga na telefon ili putem SMS poruka. Na taj način postoji veća šansa da priprema broda ne bude obavljena na vrijeme ili da se gostu ne pripremi sve što je bilo dogovoreno. Prije isplovljavanja predstavnik tvrtke obavlja prolazak kroz kontrolnu listu s gostom (check-in lista) na koju se evidentira zatečeno stanje brodske opreme prije preuzimanja broda od strane gosta te koju gost potpisuje. Prilikom povrata broda od strane gosta ponovo se prolazi navedena lista (check-out lista) te se kontrolira stanje broda. U slučaju kvarova ili neispravnog rada pojedinih komponenti zapisuju se primjedbe koji radnici moraju popraviti prije dolaska novih gostiju. Prema tome Jedinstveno IKT rješenje mora omogućiti proces prijave i odjave gosta kroz uspostavu digitalnog, automatiziranog sustava koji će pokrivati:

a. Glavne informacije o potrebnim radovima za pripremu broda za novog gosta
b. Koordinaciju između timova, pregled radnih naloga
c. Check-in lista za kontrolu prilikom predaje broda gostu
d. Check-out lista za provjeru stanja broda prilikom odjave broda
e. Upravljanje zadovoljstvom gostiju, evidencija prijava, primjedbi i pohvala f. Unos primjedbi i organizacija posla za potrebne popravke

2.1. Usluge Ponuditelja

Usluga ponuditelja mora minimalno osigurati sljedeće:

- Upravljanje svim opisanim poslovnim procesima
- Potencijal za kontinuirano unapređivanje s ciljem stvaranja potpuno integriranog i fleksibilnog rješenja koje Naručitelju omogućuje da mijenja i razvija procese i strukture bez tehničkih ograničenja
- Napredno izvještavanje zahvaljujući unaprijeđenoj funkciji prikupljanja podataka, bazama podataka i izvještajnim alatima
- Integraciju i unapređenje ključnih poslovnih procesa tvrtke

Ponuditelj mora provesti sljedeće aktivnosti:

Izrada opisanog jedinstvenog IKT rješenja prema opisanom zadatku

Razvoj IKT rješenja uključuje zadatke implementacije sustava i uspostave digitaliziranih poslovnih procesa, digitalizaciju poslovanja i podizanje efikasnosti poslovanja tvrtke. Rezultat razvoja IKT rješenja je uspješno implementiran sustav koji zadovoljava digitalizaciju definiranih poslovnih procesa.

IKT rješenje mora omogućavati lakoću korištenja, sukladno najboljim ergonomskim i dizajnerskim praksama te se moraju odabrati boje, veličine slova, razmještaj polja, položaj izbornika te drugi elementi sučelja koji direktno utječu na jednostavnost korištenja IKT sustava.

IKT rješenje mora biti orijentirano na model isporuke usluge u oblaku (SaaS model) koja ne zahtjeva nova hardverska proširenja te optimizira dostupne resurse i na taj način smanjuje energetski otisak na okoliš te ujedno i umanjuje potrebu za korištenjem fizičkog prostora.

Upravljanje projektom izrade IKT rješanja

Potrebno je identificirati sve sudionike projekta i njihove uloge u određenim procesima, međusobne povezanosti i međuovisnosti.

Aktivnosti koje su određene ovom fazom su definiranje strukture projektne organizacije, planiranje zadataka i potrebnih resursa za njihovu realizaciju, dodjela zadataka i uloga pojedinih članova tima, upravljanje projektnim planom i projektnim aktivnostima, upravljanje rizicima te izvještavanje o provedbi projekta.

Odabrani ponuditelj nakon potpisa ugovora mora definirati i usuglasiti detaljni vremenski plan implementacije sa Naručiteljem. Nakon definiranja vremenskog plana, raditi će se detaljno planiranje svake iteracije na koje će se podijeliti izvršenje projekta radi efikasnijeg rada i efektivnijeg iskorištenja vremena. Da bi to postigli primijenit će se iterativni pristup vremenskom planiraju zadataka. Projekt će se izvršavati kroz iteracije s jasno određenim isporukama i definiranjem istih. Svaka iteracija imati će definirane točke prema kojima će se mjeriti napredak projekta i uspješnost izvršenja pojedine iteracije.

Testiranje uvedenog IKT rješenja

Testiranje sustava je bitno za uspješnu realizaciju sustava kako bi se uskladili definirani procesi unutar tvrtke s razvijenim procesima sustava. Procesi koji su definirani unutar tvrtke će biti zamijenjeni digitalnim sustavom koje će olakšati i automatizirati te procese. Stoga je potrebno da sustav bude ispravan i da ne dolazi do operativnih zastoja ili eventualnih problema u izvedbi.

Edukacija korisnika na 3 lokacije

Zaposlenici tvrtke moraju biti educirani o korištenju sustava. Kako bi uspješno mogli koristiti sustav u svrhu digitaliziranja njihovih radnih zadataka i novih procesa u tvrtki, zaposlenicima se mora osigurati adekvatna edukacija koja će ih pripremiti na operativno korištenje sustava. Samo efikasnim i ispravnim korištenjem sustava moći će se iskoristiti sve prednosti koje će sustav pružiti u obavljanju svakodnevnih aktivnosti zaposlenika i povećanju efikasnosti poslovnih procesa unutar tvrtke.