

## TEHNIČKE SPECIFIKACIJE

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| <b>NARUČITELJ:</b>               | <b>SITOLOR d.o.o.</b> |
| <b>PREDMET NABAVE:</b>           | Nabava softvera - CRM |
| <b>EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE:</b> | 02/2020               |

## UPUTE:

- Tehničke specifikacije/Opis posla ispunjene su od strane Naručitelja i prikazuje traženu robu i/ili usluge, koje se ponuditelj potpisom i ovjerom ovog Priloga te dostavom Ponude obvezuje izvršiti.
- Ponuditelj ne smije mijenjati, ispravljati i/ili nadopunjavati sadržaj ovih Tehničkih specifikacija/Opisa posla.

# SADRŽAJ

|                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>STAVKA 1. CRM PROGRAMSKO RJEŠENJE.....</b>                                                                                            | <b>4</b>  |
| <b>1 PROJEKTNİ ZADATAK.....</b>                                                                                                          | <b>4</b>  |
| <b>2 CRM APLIKACIJA .....</b>                                                                                                            | <b>4</b>  |
| 2.1 OPĆI DIO .....                                                                                                                       | 4         |
| 2.2 SIGURNOSNE ULOGE U CRM APLIKACIJI .....                                                                                              | 5         |
| 2.3 JEDNOSTAVNOST I BRZINA KORIŠTENJA .....                                                                                              | 5         |
| 2.4 KORISNICI SUSTAVA.....                                                                                                               | 6         |
| 2.5 ŠIFRARNICI.....                                                                                                                      | 6         |
| <b>3 PRODAJNI PROCESI .....</b>                                                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>4 UPRAVLJANJE KLIJENTIMA .....</b>                                                                                                    | <b>7</b>  |
| 4.1 KLIJENTI .....                                                                                                                       | 7         |
| 4.2 KONTAKTI.....                                                                                                                        | 8         |
| 4.3 BILJEŽENJE AKTIVNOSTI VEZANE UZ KONTAKTE I KLIJENTE .....                                                                            | 9         |
| <b>5 UPRAVLJANJE PRIJAVAMA NA NATJEČAJ .....</b>                                                                                         | <b>9</b>  |
| 5.1 TIJEK PROCESA .....                                                                                                                  | 9         |
| <b>6 IZRADA TROŠKOVNIKA .....</b>                                                                                                        | <b>13</b> |
| 6.1 UNOS STAVAKA TROŠKOVNIKA U CRM APLIKACIJI .....                                                                                      | 13        |
| 6.2 RASPIS STAVAKA .....                                                                                                                 | 14        |
| 6.3 SLANJE UPITA DOBAVLJAČIMA.....                                                                                                       | 14        |
| 6.4 OBRADA ODGOVORA OD DOBAVLJAČA .....                                                                                                  | 15        |
| 6.5 ISPIS TROŠKOVNIKA .....                                                                                                              | 15        |
| <b>7 KATALOG PROIZVODA.....</b>                                                                                                          | <b>16</b> |
| <b>8 UPRAVLJANJE KONKURENCIJOM .....</b>                                                                                                 | <b>17</b> |
| <b>9 PROJEKT .....</b>                                                                                                                   | <b>17</b> |
| 9.1 KREIRANJE PROJEKTA.....                                                                                                              | 17        |
| 9.2 PRIMOPREDAJNI ZAPISNIK.....                                                                                                          | 17        |
| 9.3 POČETNA ANALITIČKA KARTICA .....                                                                                                     | 17        |
| 9.4 IZJAVA VODITELJA PROJEKTA / GRADILIŠTA.....                                                                                          | 18        |
| 9.5 POPIS ZA PROVJERU (CHECK LIST).....                                                                                                  | 18        |
| 9.6 UPRAVLJANJE NOVČANIM TOKOM .....                                                                                                     | 18        |
| 9.7 MJESEČNE SITUACIJE .....                                                                                                             | 19        |
| 9.8 ZAVRŠNA ANALITIČKA KARTICA.....                                                                                                      | 20        |
| 9.9 REFERENCE .....                                                                                                                      | 20        |
| <b>10 ISPISI.....</b>                                                                                                                    | <b>20</b> |
| <b>11 IZVJEŠTAVANJE I PRETRAŽIVANJE .....</b>                                                                                            | <b>21</b> |
| 11.1 NADZORNA PLOČA .....                                                                                                                | 21        |
| 11.2 SUMARNI PREGLED PROJEKATA PO FAZAMA PRIJAVE NA NATJEČAJE .....                                                                      | 21        |
| 11.3 PREGLED UKUPNOG NOVČANOG TOKA (CASH FLOW-A) PROJEKATA U IZVOĐENJU .....                                                             | 22        |
| 11.4 PREGLED SVIH INVESTITORA/ NARUČITELJA/ DOBAVLJAČA/ KOOPERANATA/ PROJEKTANATA/ NADZORA S KOJIMA SE<br>RADI U ODABRANOM PERIODU ..... | 22        |
| 11.5 PREGLED SVIH REFERENCI PO KATEGORIJAMA U ODABRANOM PERIODU.....                                                                     | 22        |
| 11.6 PRETRAŽIVANJE CRM APLIKACIJE .....                                                                                                  | 22        |
| 11.6.1 Prikazi entiteta .....                                                                                                            | 22        |
| 11.6.2 Filtriranje prikaza.....                                                                                                          | 23        |
| 11.6.3 Indeksna traka .....                                                                                                              | 23        |
| 11.6.4 Filtriranje preko grafikona.....                                                                                                  | 23        |
| 11.6.5 Brza pretraga (Quick Search).....                                                                                                 | 23        |

|                                                           |                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>11.7</b>                                               | <b>NAPREDNO PRETRAŽIVANJE .....</b>                   | <b>23</b> |
| 11.7.1                                                    | Logika filtriranja.....                               | 23        |
| 11.7.2                                                    | Napredno pretraživanje kao alat za izvještavanje..... | 23        |
| <b>12</b>                                                 | <b>UVOZ I IZVOZ PODATAKA .....</b>                    | <b>24</b> |
| <b>12.1</b>                                               | <b>IZVOZ PODATAKA.....</b>                            | <b>24</b> |
| <b>12.2</b>                                               | <b>UVOZ PODATAKA.....</b>                             | <b>24</b> |
| <b>13</b>                                                 | <b>INTEGRACIJA S ERP SUSTAVOM .....</b>               | <b>24</b> |
| <b>13.1</b>                                               | <b>INICIJALNA SINKRONIZACIJA.....</b>                 | <b>25</b> |
| <b>13.2</b>                                               | <b>BATCH DATA SINKRONIZACIJA.....</b>                 | <b>25</b> |
| 13.2.1                                                    | Tehnička izvedba .....                                | 25        |
| 13.2.2                                                    | Upis podataka sa strane ERP-a .....                   | 25        |
| 13.2.3                                                    | Obrada podataka s CRM strane.....                     | 25        |
| 13.2.4                                                    | Upravljanje neuspješno obrađenim podacima .....       | 25        |
| 13.2.5                                                    | Izvještaj.....                                        | 26        |
| 13.2.6                                                    | Povijest i arhiviranje podataka.....                  | 26        |
| 13.2.7                                                    | Dodatni dogovori.....                                 | 26        |
| <b>13.3</b>                                               | <b>PODACI ZA SINKRONIZACIJU .....</b>                 | <b>26</b> |
| 13.3.1                                                    | Kupci/dobavljači .....                                | 26        |
| 13.3.2                                                    | Projekti – Radni nalozi .....                         | 27        |
| 13.3.3                                                    | Izlazni računi .....                                  | 27        |
| 13.3.4                                                    | Ulazni računi .....                                   | 27        |
| <b>13.4</b>                                               | <b>POHRANA DOKUMENATA .....</b>                       | <b>28</b> |
| <b>STAVKA 2. LICENCE ZA CRM PROGRAMSKO RJEŠENJE .....</b> |                                                       | <b>29</b> |
| <b>STAVKA 3. EDUKACIJA DJELATNIKA .....</b>               |                                                       | <b>30</b> |

## STAVKA 1. CRM PROGRAMSKO RJEŠENJE

### 1 PROJEKTNI ZADATAK

---

Projektni zadatak je implementacija CRM aplikacije u oblaku (engl. Cloud) prema navedenoj specifikaciji te implementacija poslovnih procesa, edukacija korisnika i osiguranje podrške korištenja CRM aplikacije za firmu Sitolor d.o.o.

### 2 CRM APLIKACIJA

---

#### 2.1 OPĆI DIO

CRM aplikacija mora omogućiti cjelovit (360 stupnjeva) pogled na klijente i s njim povezane aktivnosti. Sustav mora omogućiti uređivanje forme 360 pogleda od strane administratora sustava bez intervencije dobavljača što će osigurati veliku fleksibilnost naručitelju. Mora biti povezan s ERP sustavom. Razvoj jednosmjerne integracije treba omogućiti prijenos podataka iz jednog sustava u drugi.

CRM aplikacijom moraju se implementirati poslovni procesi unutar prodaje, nuđenja i ugovaranja te *Cash Flow*-a. Mora omogućiti kreiranje i modeliranje svih željenih procesa te njihovu automatizaciju.

Aplikacijom se trebaju centralizirati prodajni procesi komunikacije s dobavljačima i *Cash Flow* proces, te komunikacija s klijentima i partnerima. Korisnici sustava, odnosno osobe s odgovarajućim ovlaštenjima, moraju imati mogućnost upravljanja svim podacima i procesima te komunikacije prema dobavljačima putem ovog sustava.

Mora biti omogućeno kreiranje dokumenata i komunikacije s dobavljačima u CRM aplikaciji na hrvatskom jeziku. Pri kreiranju dokumenata, sustav mora voditi računa o poreznom tretmanu dobavljača (PDV) ovisno o lokaciji kupca i voditelju prodaje, odnosno podružnici koja koristi CRM aplikaciju.

CRM aplikacija treba biti integrirana sa sustavom za komunikacije elektroničkom poštom, a pogotovo klijentom elektroničke pošte Microsoft Outlook iz Office 365 paketa programskih rješenja. Komunikacija koja se obavlja putem Outlook klijenta mora se snimati u CRM aplikaciju, uz minimalnu i jednostavnu intervenciju korisnika.

CRM aplikacija treba imati inačicu prilagođenu uporabi na računalima i prijenosnim uređajima (npr. tablet). CRM aplikacija mora biti podržana i na svim tablet i mobilnim uređajima te operativnim sustavima: IOS, Android i Windows Phone.

CRM aplikacija mora omogućiti grupiranje svih relevantnih dokumenata i elektroničke komunikacije po prilikama. Sustav mora omogućiti vezivanje pojedinih dokumenata ili elektroničke komunikacije uz određenu priliku.

Uz svaki predmet/priliku treba biti omogućeno priložiti dokumente koji nisu kreirani u CRM aplikaciji, npr. ako je izvor prilike javna nabava prilici treba biti moguće priložiti dokument javne nabave, dokumente koji su prikupljeni u procesu pripreme prijave za javnu nabavu, odluku o odabiru ponuđača, ugovor i slične dokumente.

CRM aplikacija treba podržati sljedeće tipove podataka:

- šifrnici,
- cjenici,
- ponude,
- fakture.

## 2.2 SIGURNOSNE ULOGE U CRM APLIKACIJI

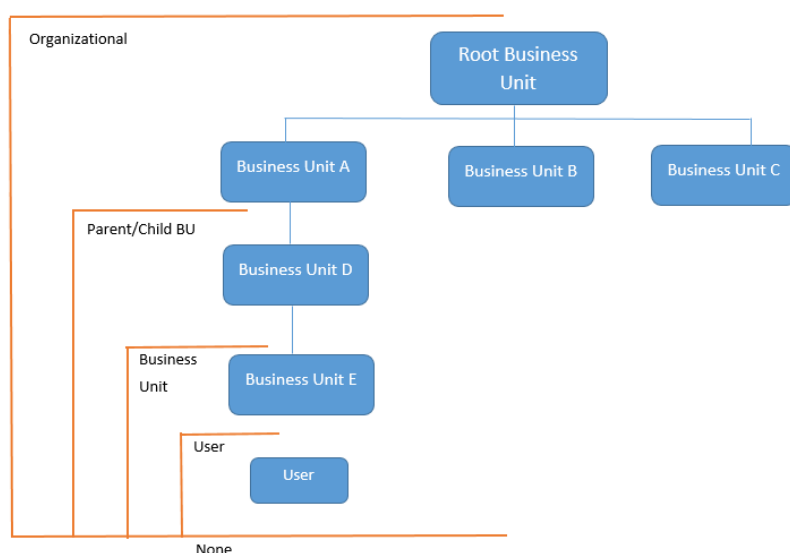
CRM aplikacija mora imati mogućnost postavljanja sigurnosnih uloga sukladno pravima koje imaju pojedini korisnici, a koje je potrebno definirati i postaviti prilikom implementacije. Sigurnosne uloge predstavljaju matricu privilegija i razine pristupa za različite subjekte. Treba ih grupirati u različite kartice na temelju njihove funkcionalnosti.

Također, potrebno je definirati kakvu radnju korisnik može izvesti u CRM aplikaciji, tzv. definiranje privilegija koje se mogu mijenjati od strane administratora.

CRM aplikacija mora imati mogućnost određivanja razine pristupa koje određuju zapise entiteta na kojima korisnik može izvršiti zadanu privilegiju.

Podjela treba biti na pet nivoa:

- *None* – nema privilegija
- *User* – privilegira zapise koje posjeduje korisnik ili ih dijeli s korisnikom
- *Business Unit* - privilegije za sve zapise u vlasništvu poslovne jedinice kojoj korisnik pripada
- *Parent: Child Business Unit* – privilegije za sve poslovne jedinice kojima korisnik pripada i za sve podređene poslovne jedinice podređene toj poslovnoj jedinici
- *Organization* – privilegije za sve zapise u organizaciji, bez obzira na to tko ih posjeduje



## 2.3 JEDNOSTAVNOST I BRZINA KORIŠTENJA

CRM aplikacija treba omogućiti dodavanje stavki na dokumentima:

- pisanjem šifre artikla – samo dovršetak (engl. *autocomplete*) – padajući izbornik (engl. *dropdown meni*),

- pisanjem naziva artikla – samo dovršetak (engl. *autocomplete*) – padajući izbornik (engl. *dropdown meni*)
- odabirom iz posebnog prozora kada se dodaju opcije proizvoda iz troškovnika
- dodavanjem *ad-hoc* stavke ili opcije koje ne postoje u cjenicima uz mogućnost ručnog definiranja pripadajućih podataka (naziv, cijena, količine, rabati) direktno unutar dokumenta

Sustav treba omogućiti paralelan rad na više dokumenata. Također, potrebna je i mogućnost kreiranja novog dokumenta iz postojećeg te kopiranje dijela dokumenta u novi dokument.

## 2.4 KORISNICI SUSTAVA

Korisnici CRM aplikacije će biti:

- djelatnici prodaje,
- djelatnici nuđenja i ugovaranja,
- voditelj inženjerskog biroa,
- voditelji projekta/gradilišta,
- uprava

Važna je fleksibilnost CRM aplikacije koja mora imati mogućnost proširenja u slučaju otvaranja novih radnih mjesta ili podružnica.

Također, sustav treba funkcionirati na principu licenci da ga je moguće koristiti od strane bilo kojeg djelatnika uz uvjet da ima aktivnu licencu.

Važne karakteristike CRM aplikacije su da u slučaju prestanka korištenja sustava od strane nekog od licenciranih korisnika, sustav ima mogućnost deaktiviranja, kao i ponovnog aktiviranja korisnika. Isto tako sustav treba imati mogućnost definiranja nasljednika odnosno djelatnika koji će naslijediti prava pristupa na određeni zapis ili dokument.

## 2.5 ŠIFRARNICI

Šifrnici će se održavati u ERP sustavu i CRM aplikaciji ovisno o potrebi, nastajanju i mjestu na kojem vlasnik tog šifrnika ima pravo ekskluzivnosti održavanja šifrnika. CRM aplikacija po potrebi treba biti u mogućnosti preuzeti podatke čitanjem (engl. *Read only*), ukoliko je ERP sustav matični sustav za održavanje određenog seta šifrnika. CRM aplikacija treba moći pročitati sve podatke o postojećim partnerima i osobama, u CRM aplikaciji biti će moguće dodavati podatke o novim partnerima i osobama, novo dodane podatke u CRM aplikaciji biti će možda potrebno sinkronizirati s ERP sustavom, ali takve situacije će se pokušati izbjeći usklađivanjem CRM-a i ERP-a fazi implementacije.

U ERP sustavu svi podaci koji su vezani uz partnere za koje se izdaju otpremnice i financijski dokumenti moraju uvijek biti ažurni. Prilikom izmjene podataka o partneru, CRM aplikacija mora cjelokupnu karticu partnera presnimiti iz ERP-a. CRM aplikacija treba omogućiti unos svih atributa šifrnika partnera i osoba koje koristi ERP sustav.

Sinkronizacija podataka u šifrnicima treba osigurati ažurnost podataka u oba sustava kako bi kreirani dokumenti bili jednoznačno određeni.

Prava za popunjavanje atributa šifrnika čije elemente je moguće dodavati u CRM aplikaciju treba biti moguće definirati zasebno.

Šifarnik proizvoda i usluga održava se u ERP sustavu i sinkronizacija s CRM aplikacijom treba biti samo principom čitanja (engl. „read only“), odnosno CRM aplikacija može samo čitati iz ERP sustava. Šifarnik proizvoda i usluga u CRM aplikaciji mora biti ažuriran čim se dogodi promjena u ERP sustavu.

Primjeri šifarnika za ERP:

- Proizvodi i usluge
- Država
- Mjesta
- Županije (regije), a vezano uz države
- Tipovi proizvoda i usluga (grupe)

Primjeri šifarnika za CRM aplikaciju:

- Partneri
- Osobe
- Djelatnosti partnera

### 3 PRODAJNI PROCESI

---

Unutar firme Sitolor postoje dva glavna procesa koja CRM aplikacija prodajni modul mora podržati i pratiti u cilju skraćenja prodajnog ciklusa, unapređenja prodaje te planiranja prodaje uz korištenje naprednih mogućnosti izvještavanja. Radi se o procesu izrade ponuda na natječaje te ukoliko je natječaj dobiven, proces praćenja novčanog toka tijekom izvođenja projektnih aktivnosti.

Entitet ponude koristiti će se za praćenje prodajnog procesa. Sustav treba omogućiti unos i pristup svim povezanim zapisima nužnim za ponudu. Ti artefakti uključuju prodajni tim, vjerojatnost, ocjenu, faze prodaje i poslovne procese. Sustav mora podržati izradu troškovnika i parametara ponude, održavanje podataka o konkurentima, unos kataloga proizvoda koji omogućava definiranje cjenovnih kategorija, jedinica mjere, popusta i cijena, praćenje realizacije troškova, uvid u ponude i projekte za pojedine klijente kao i praćenje svih aktivnosti sa dobavljačima.

### 4 UPRAVLJANJE KLIJENTIMA

---

#### 4.1 KLIJENTI

U entitetu *Account* moraju se nalaziti zapisi svih pravnih osoba koji za tvrtku Sitolor mogu biti **investitori, naručitelji (ponekad ista osoba kao investitor), dobavljači, konkurenti, partneri (kooperanti), projektanti, nadzor**. Pošto određena pravna ili fizička osoba može biti u više uloga, mora biti moguće višestruko označiti oznaku kategorije na pojedinom zapisu.

Klasifikacija klijenata na zlatni/srebrni/brončani mora se određivati s obzirom na zaradu i poslovne planove.

Na svakom zapisu mora biti moguće označiti i djelatnost pravne ili fizičke osobe kao jedan od parametara za kasniju segmentaciju te olakšano pretraživanje.

Za svakog pojedinog klijenta bit će dostupni i podaci iz ERP sustava, koji će biti dostupni samo za čitanje (*read-only* polja) te bilo kakve izmjene bit će potrebno raditi u ERP sustavu. Svi klijenti koji nisu uvedeni u ERP unositi će se izravno u CRM.

Na svakom pregledu klijenta treba biti opcija otvorenog komentara o klijentu te ocjena odnosa sa Sitolor-om iz padajućeg izbornika (pozitivan, neutralan, negativan).

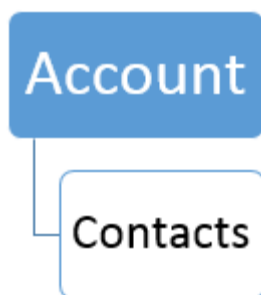
Na pregledu klijenta treba biti omogućeno prilaganje Plana nabave koji će se priložiti za sve velike institucionalne investitore koji ga izrađuju. Također, treba biti moguće i priložiti važne podatke o klijentima (npr. izvadak iz Fina-e).

Na pregledu klijenta treba biti vidljivo na kojim smo sve projektima radili s navedenim partnerom / dobavljačem ili nam je dao ponudu (za koje radove ili materijale i po kojoj cijeni). Ukoliko se radi o investitoru, naručitelju, projektantu ili nadzoru koje smo sve projekte izvodili za njega, odnosno s njima, a ukoliko je u pitanju konkurent popis natječaja za koje imamo informaciju da se na njih javio i s kojom ponuđenom cijenom, koje natječe je dobio s oznakom jesmo li se i mi javili na isti natječaj.

Potrebno ograničiti tko može unositi, ažurirati, brisati i čitati koje podatke na kartici klijenta.

## 4.2 KONTAKTI

U entitetu *Contacts* nalaze se pojedinačne (fizičke) osobe s kojima se radi direktna interakcija. Često su kontakti povezani sa zapisom Klijenta, ali moguće je da će postojati i kontakti koji neće biti povezani na niti jednu pravnu osobu (npr. nadzorni inženjer).



Ključni elementi podataka kontakta uključuju Ime (automatski generirano iz kombinacije imena i prezimena), nadređeni račun - klijent (koji označava pravnu osobu na kojoj se taj kontakt nalazi ako je povezan s nekim klijentom), uloga (koju kontakt ima u organizaciji), podaci o kontaktima (osnovne kontaktne informacije poput adrese, službenog telefonskog broja, broja mobitela itd.), informacije o segmentiranju (dodatne informacije za kontakt koji omogućuju segmentaciju radi emitiranja komunikacije i pozivnica za događaje). Također, jednom uneseni kontakti, odnosno fizičke osobe trebaju ostati zapisani u CRM-u trajno i, ukoliko su vezani za nekog klijenta a pregledu klijenta. To se odnosi na kontakte koji prestanu raditi za klijenta ili mi prestanemo s njima surađivati, ali je važno nastaviti taj pregled. Kontakt se treba samo voditi kao neaktivan i zasebno i na pregledu klijenta, ali i dalje treba biti navedena funkcija i svi ostali podaci koji su za tu osobu bili navedeni u CRM-u. Također, ukoliko osoba promijeni svoju funkciju, prezime, kontakt mail,...treba biti vidljiv i stari podatak kao neaktivan (npr. „prethodno radno mjesto“).

Na svakom pregledu kontakta, isto kao na pregledu klijenta, treba biti opcija otvorenog komentara o klijentu te ocjena odnosa sa Sitolor-om iz padajućeg izbornika (pozitivan, neutralan, negativan).

Zapis Klijenta može na sebi imati više zapisa kontakata. Kad se promijeni vlasnik zapisa Klijenta, mijenja se i vlasnik kontakta. Polja za kontakt također trebaju biti mapirana sa zapisa Klijenta, tako da ako se stvori kontakt iz zapisa Klijenta, adresa računa se automatski treba mapirati u kontakt.

Potrebno ograničiti tko može unositi nove kontakte, mijenjati postojeće te eksportirati podatke o kontaktima. Također, važno je ograničiti da korisnici imaju uvid u kontakte / klijente ne samo na temelju ovlasti u CRM-u već i na temelju imenovanja na pojedinim projektima koje će se također raditi u CRM-u (npr. voditelji projekta mogu vidjeti i unositi kontakte projektanata i nadzora, od ostalih kontakata vide samo kontakte / klijente koji su povezani s projektom na koji su imenovani).

Također, bitno ograničiti pristup kontaktima ovisno o hijerarhiji kontakta (npr. kontakte članova Uprava mogu vidjeti samo Direktor društva, Savjetnici direktora i Voditelj inženjerskog biroa).

### 4.3 BILJEŽENJE AKTIVNOSTI VEZANE UZ KONTAKTE I KLIJENTE

CRM aplikacija mora automatski bilježiti vremenske oznake svake aktivnosti i prikazivati tko ih je stvorio. Mora omogućiti pregled aktivnosti da bi se vidjela povijest tijekom rada s klijentom.

U CRM aplikaciji moraju se voditi „**Aktivnosti**“ za praćenje sve komunikacije s klijentom. Na primjer, mogu se voditi bilješke, slati e-pošta, upućivati telefonski pozivi, postaviti obveze i dodijeliti zadatke za vrijeme rješavanja slučaja i ostati u tijeku s novostima o klijentima. Sve ove aktivnosti smatraju se vrstama aktivnosti.

Mora biti moguće dodati aktivnost koja je pridružena kontaktu, ponudi, kupcu, slučaju usluge ili drugoj vrsti zapisa da kako bi se lakše pratila sva povijest komunikacije s klijentom a može se dodati i aktivnost koja nije povezana s niti jednim zapisom.

CRM aplikacija mora omogućiti pregled sažetka sadržaja aktivnosti tijekom rada s klijentom te uvid u povijest interakcija s istim. Aktivnosti se trebaju uvrstiti u izvješća radi praćenja trenutnog napretka.

Bilješkama ili zadacima mora biti moguće priložiti dokumente, proračunske tablice, slike i gotovo sve vrste datoteka.

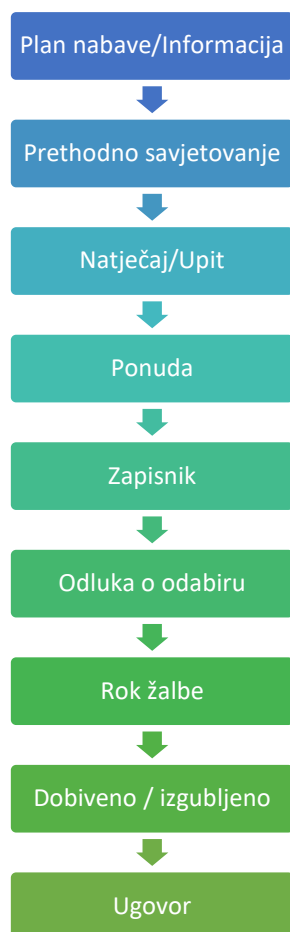
Nakon završetka telefonskog razgovora s nekom osobom, dovršavanja zadatka, slanja poruke e-pošte ili otvaranja obaveze, aktivnost za tu akciju treba se označiti kao dovršena.

## 5 UPRAVLJANJE PRIJAVAMA NA NATJEČAJ

---

### 5.1 TIJEK PROCESA

Proces upravljanja prijavama na natječaj mora se implementirati u CRM aplikaciju kao proces upravljanja prilikama. Svaka prilika je u stvari prijava na natječaj gdje se popunjava troškovnik prema dokumentaciji iz javnog natječaja ili upita za ponudu te se šalje sama ponuda zajedno s troškovnikom u obliku prijave na natječaj potencijalnom kupcu (Naručitelju).



Proces koji prolazi ponuda, a koji mora biti podržan u CRM aplikaciji, je sljedeći (koje sve korake od navedenih prolazi pojedina ponuda ovisi o vrsti ponude):

1. Plan nabave/Informacija
2. Prethodno savjetovanje
3. Natječaj/Upit
4. Ponuda
5. Zapisnik
6. Odluka o odabiru
7. Rok žalbe
8. Dobiveno / izgubljeno
9. Ugovor

CRM aplikacija mora ponuditi sve sljedeće korake, ali kao prvi korak mora se odabrati radi li se o privatnom ili javnom naručitelju. Na temelju toga sustav mora sam ponuditi korake, a definirati će se koji koraci se ne mogu, odnosno mogu preskočiti ukoliko se radi o javnom naručitelju, a kojih koraka nema ili se mogu preskočiti ukoliko se radi o privatnom naručitelju.

1. Plan nabave/Informacija

U prvoj fazi 'Plan nabave/Informacija' odabiru se osnovne informacije koje prodajni agenti imaju o planiranom natječaju te se prikuplja dokumentacija ukoliko je dostupna (investitor, naručitelj, projekt, procijenjena vrijednost,...). Ukoliko postoji Plan nabave koji je već priložen na kartici klijenta samo se povuče stavka iz Plana nabave na koju se projekt odnosi, odnosno, koju je potrebno dalje voditi kroz cijeli tijek procesa. Moguće je da je već u prvoj fazi dostupan troškovnik natječaja (ovisno radi li se o privatnom

ili javnom naručitelju) te se kreće u popunjavanje preliminarnog troškovnika (vidi više pod 7. Izrada troškovnika). Ukoliko imamo ovu fazu već se u ovoj fazi imenuje odgovorni inženjer-kalkulant za taj projekt koji će dalj popunjavati troškovnik i pripremati ponudu, ali sve do faze „Ponuda“ to se može promijeniti i treba biti aktivno u svakoj fazi do tada.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

## 2. Prethodno savjetovanje (javni naručitelj)

U fazi Prethodnog savjetovanja prikupljaju se dodatne informacije (dostupan je draft dokumentacije i troškovnika) i upisuje rok do kada traje prethodno savjetovanje. Do navedenog roka moguće je uputiti Naručitelju sugestije na objavljenu dokumentaciju što je također potrebno navesti u CRM-u. Po završetku roka kupac objavljuje izvješće o provedenom prethodnom savjetovanju koje je potrebno priložiti u CRM-u.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

## 3. Natječaj/Upit

U trećoj fazi pod nazivom Natječaj/Upit potrebno je unijeti troškovnik, ukoliko nije bio dostupan u prvoj fazi ili ga doraditi do kraja te definirati sve parametre ponude ukoliko je već unesen u fazi Plan nabave/Informacija ili u fazi Prethodno savjetovanje. U slučaju izmjene objavljenog troškovnika tijekom ove faze ili u odnosu na troškovnik ranije unesen u prethodnim fazama mora biti moguće unijeti novi troškovnik ili izmijeniti postojeći troškovnik u CRM-u. Također, u ovoj fazi mora biti moguće unijeti rok za predaju ponude koji je moguće ažurirati ukoliko dođe do produženja roka (napomena: potrebno kreirati dodatne zadatke u CRM-u sa navedenim rokovima koji se mogu sinkronizirati u Outlook te iskakati kao podsjetnici). Tijekom ove faze prikupljaju se važne ponude dobavljača i podugovaratelja bez kojih se ne može dovršiti ponuda (vidi više pod 7.3. Slanje upita dobavljačima i 7.4. Obrada odgovora dobavljača). U CRM-u mora biti moguće unijeti sve te ponude putem linka na server.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

## 4. Ponuda

Ponuda (napravljena preko template-a) se zatim ispisi zajedno s troškovnikom te šalje kupcu (vidi više pod 6.5. Ispis troškovnika).

U trenutku ulaska u fazu 'Ponuda', troškovnik se mora zaključati te se više ne može ažurirati kao ni promijeniti imenovanje odgovornog inženjera-kalkulanta.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

## 5. Zapisnik

Ponuda mijenja status u 'Zapisnik' u trenutku kada istekne rok za predaju ponuda i dođe do otvaranja ponuda. Nakon otvaranja dostupan je zapisnik (tko je predao ponudu i iznos predane ponude, tko je bio prisutan na otvaranju) koji se mora moći priložiti CRM-u, odnosno svi podaci dostupni u zapisniku se moraju zapisati u ovom dijelu. U navedenom trenutku dodaje se i lista konkurentskih tvrtki (sve firme koje su predale ponudu na navedeni natječaj). Svaka konkurentska tvrtka mora u sustavu biti dodana u entitet 'Klijent' kako bi bilo moguće dodati vezu između ponude i zapisa konkurencije. U zapis konkurencije

odabire se tvrtka iz popisa klijenata te se upisuje iznos ponude na navedenom natječaju. Po otvaranju ponuda počinje teći rok za donošenje odluke koji je potrebno unijeti. Tijekom tog roka kupac može imati dodatnih upita koje je također potrebno navesti u CRM-u ukoliko pristignu.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

#### 6. Odluka o odabiru

Po isteku roka za donošenje odluke kupac objavljuje Odluku o odabiru koju je također potrebno priložiti te odabrati iz popisa konkurentskih tvrtki, unesenih u prethodnom koraku, odabranog ponuditelja.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

#### 7. Rok žalbe

Ponuda mijenja status u 'Rok žalbe' u trenutku objave Odluke o odabiru. U navedenom trenutku mora se upisati datum u polje koje označava kada završava navedeni rok. U tom periodu je moguće da je potrebno raditi neke dodatne akcije kako bi tvrtka uložila žalbu na rezultate natječaja što se također treba navesti u CRM-u.

Nakon isteka roka žalbe odluka postaje pravomoćna ili se poništava Odluka o odabiru ili cijeli natječaj (mora se označiti u CRM-u). U slučaju da dođe do poništenja Odluke o odabiru ili cijelog natječaja potrebno je odabrati fazu u koju se navedeni natječaj vraća (od Prethodnog savjetovanja na dalje). ukoliko je iz bilo kojeg razloga potrebno raditi izmjenu troškovnika, morat će se stvoriti nova ponuda. Aplikacija mora omogućiti izradu nove ponude ispočetka ili kreirati kopiju postojeće klikom na poseban gumb 'Kopiraj ponudu'.

Navedena funkcionalnost mora prekopirati cijelu ponudu sa svim stavkama troškovnika te ju staviti u odabranu fazu ponude.

Vjerojatnost uspjeha: automatski treba biti upisana procjena vjerojatnosti uspjeha za ovu fazu, ali omogućiti izmjenu %.

#### 8. Dobiveno / izgubljeno

U slučaju pravomoćnosti Odluke o odabiru informaciju da li je ponuda dobivena ili izgubljena (ili CRM treba to sam moći odrediti na temelju odabranog ponuditelja iz faze „Odluka o odabiru“):

- Da bi se ponuda zatvorila kao izgubljena, treba se odabrati gumb „Zatvori kao izgubljena“.
- Da bi se ponuda zatvorila kao dobivena, treba se odabrati gumb „Zatvori kao dobivena“.

Kada se ponuda zatvori kao **Izgubljena**, u dijaloškom okviru **Zatvaranje prilike** moraju se omogućiti dodatni upisi te odabir opcije **U redu**:

- **Konkurent** od kojeg je prilika izgubljena (odnosno prikazuje se konkurent koji je označen u Odluci o odabiru i u ovoj fazi je to moguće potvrditi ili izmijeniti).
- U opciji **Opis** moguće je unijeti pojedinosti o tome što je pridonijelo gubitku ove prilike.

Vjerojatnost uspjeha: 0 %.

Kada se ponuda zatvori kao **Dobivena**, u dijaloškom okviru **Zatvaranje prilike** moraju se omogućiti dodatni upisi te odabir opcije **U redu**:

- **Stvarni prihod** gdje je moguće promijeniti iznos naveden u prethodnim fazama
- U opciji **Opis moguće je** unijeti pojedinosti o tome što je pridonijelo osvajanju ove prilike.

Vjerojatnost uspjeha: 100 %.

#### 9. Ugovor

Ponuda mijenja status u „Ugovor“ nakon što se zatvori ponuda kao dobivena i u ovoj fazi treba biti moguće unijeti sljedeće:

- Ugovor s Naručiteljem – faze sklapanja ugovora:
  - o Potpisano od strane Sitolor-a (označiti kad se potpiše)
  - o Potpisano od strane Naručitelja (označiti kad se potpiše)
  - o Original zaprimljen (označiti kad se zaprimi original)
  - o Datum sklapanja ugovora
  - o Poveznica na potpisani ugovor
  - o U slučaju aneksa mogućnost unosa svih istih podataka
- Ostaviti mogućnost unosa više ugovora osim samog osnovnog ugovora s Naručiteljem (ugovori s kooperantima) – faze sklapanja ugovora:
  - o Potpisano od strane Sitolor-a (označiti kad se potpiše)
  - o Potpisano od strane Naručitelja (označiti kad se potpiše)
  - o Original zaprimljen (označiti kad se zaprimi original)
  - o Datum sklapanja ugovora
  - o Poveznica na potpisani ugovor
  - o U slučaju aneksa mogućnost unosa svih istih podataka
- Ostaviti mogućnost unosa ugovora u kojima Sitolor nije potpisnik – ugovor između Investitora i Naručitelja – samo poveznica na potpisani ugovor

Vjerojatnost uspjeha: 100 %.

## 6 IZRADA TROŠKOVNIKA

---

### 6.1 UNOS STAVAKA TROŠKOVNIKA U CRM APLIKACIJI

Stavke troškovnika se moraju unijeti u CRM aplikaciju putem posebne kontrole. Navedena kontrola podrazumijeva da je u CRM-u omogućen upis stavaka:

- Ručno
- Metodom Kopiraj – Zalijepi iz neke druge aplikacije (Excel, PDF,...)

Polja koja se trebaju upisivati putem kontrole su:

- Opis
- Količina
- Jedinica mjere

## 6.2 RASPIS STAVAKA

Troškovnik se sastoji od stavaka koje će imati i svoje podstavke. Služit će kao temelj pri sastavljanju ponude s kojom će se prijavljivati na natječaj, odnosno troškovnik spada u sastavni dio dokumentacije za nadmetanje. Stavke će se unositi u CRM aplikaciju sukladno dobivenim ponudama od dobavljača.

Opis troškovničke stavke mora biti jasan, nedvojbjen i precizan, s predviđenim svim faktorima nužnim za izračun jedinične cijene. Troškovnik ne smije sadržavati stavke za nepredviđene i naknadne radove.

Svaku stavku mora biti moguće raspisati na pod-stavke koje se sastoje od slijedećih polja:

- Proizvod (iz product cataloga)
- Naziv *Write-in product*
- Količina
- Jedinica mjere
- Kategorija (Materijal, Rad, Strojevi, Ostalo)
- Jedinična cijena (povlači se iz kataloga proizvoda ili se unosi ručno)
- Iznos (samo se kalkulira količina\* jedinična cijena)
- Popust (%)
- Iznos popusta (samo se kalkulira)
- Iznos s popustom (samo se kalkulira)
- PDV (%)
- Iznos s PDV-om (samo se kalkulira)
- Dobavljač (poveznica na *Account*)

Pod-stavke služe interno za detaljan raspis plana nabave, za prikupljanje ponuda od dobavljača te za odabir najprihvatljivije ponude.

Završni izgled jedne stavke izgleda na slijedeći način:

| Opis                       | Količina | Jedinica mjere | Ukupno          | Ukupno          | Proizvod                               | Količina | Jedinica Mjere | Kategorija | Jedinična cijena | Iznos         |
|----------------------------|----------|----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------------|----------|----------------|------------|------------------|---------------|
| Betoniranje                | 3        | tona           | 945.000,00 kn   | 600.000,00 kn   | Beton                                  | 2000     | kg             | Materijal  | 100,00 kn        | 200.000,00 kn |
|                            |          |                |                 | 45.000,00 kn    | Radnik                                 | 30       | dan            | Rad        | 500,00 kn        | 15.000,00 kn  |
|                            |          |                |                 | 300.000,00 kn   | Armatura                               | 50       | kom            | Materijal  | 2.000,00 kn      | 100.000,00 kn |
| Asfaltiranje ceste 4 traka | 10       | km             | 1.475.000,00 kn | 450.000,00 kn   | Asfalt                                 | 300      | kg             | Materijal  | 150,00 kn        | 45.000,00 kn  |
|                            |          |                |                 | 25.000,00 kn    | Radnik                                 | 5        | dan            | Rad        | 500,00 kn        | 2.500,00 kn   |
|                            |          |                |                 | 1.000.000,00 kn | Stroj za asfaltiranje ( finišer) najam | 5        | dan            | Oprema     | 20.000,00 kn     | 100.000,00 kn |

Za svaku pod-stavku mora biti moguće:

- Ostaviti definiranu cijenu iz kataloga proizvoda (npr. interni resursi)
- Ažurirati postojeću cijenu
- Ostaviti 0 (nula) za cijenu te ju naknadno upisati kada se dobiju cijene od dobavljača te izabere najpovoljnija cijena.

## 6.3 SLANJE UPITA DOBAVLJAČIMA

Za svaku pod-stavku iz troškovnika treba biti omogućeno poslati e-mail raznim dobavljačima gdje se traži ponuda i cijene od dobavljača za navedenu stavku. Stvaranje e-maila treba biti na osnovu predefiniranih stavki koje je moguće izvesti u formi izvještaja u Excelovoj proračunskoj tablici.

## 6.4 OBRADA ODGOVORA OD DOBAVLJAČA

U aplikaciji Outlook mora biti instaliran dodatak CRM aplikacije za Outlook koji se može koristiti na radnoj površini, webu ili telefonu. Kada je navedeni dodatak instaliran, okno ili prozor CRM aplikacije treba se prikazivati uz odabranu Outlook poruku e-pošte, ili prilikom sastavljanja poruke e-pošte i dogovaranja sastanka ili obveze.

Poruka e-pošte ili sastanak se mora povezati s određenim zapisom CRM aplikacije, kao što je kontakt, ponuda ili stavka ponude, klikom gumba.

CRM aplikacija automatski mora pratiti e-poštu ili sastanak i mora povezati zapis u **CRM** oknu.

Svaka od dolaznih ponuda od dobavljača koja dolazi putem emaila se može povezati na ponudu, na stavku ponude ili na pod-stavku ponude.

Pregled svih e-mailova s ponudama od dobavljača treba biti moguć kroz formu pregleda aktivnosti podstavaka.

Prilikom odabira određene ponude od dobavljača, na samu pod-stavku potrebno je upisati i dobavljača (poveznica na *Account*) kako bi se kasnije mogao napraviti proces nabave.

## 6.5 ISPIS TROŠKOVNIKA

CRM aplikacija treba omogućiti dva različita ispisa troškovnika za dvije različite uporabe.

Jedan od njih se šalje u dokumentaciji prilikom prijave na natječaj, a drugi služi za internu uporabu. Razlikuju se u količini stavaka, odnosno ispis troškovnika za internu uporabu sadrži i određene podstavke s više detalja (analiza cijene).

U ispisima se koristi valuta definirana dokumentom koji se ispisuje, točnije, moguće ju je definirati odabirom samog dokumenta.

Mora imati mogućnost prikaza sume cijena prema određenim kategorijama u troškovniku.

Ispis troškovnika za slanje na javni natječaj sadrži ispis isključivo stavaka te ga mora biti moguće izvesti ga u Excel formatu:

| Opis                       | Količina | Jednina mjere | Ukupno          |
|----------------------------|----------|---------------|-----------------|
| Betoniranje                | 3        | tona          | 945.000,00 kn   |
| Asfaltiranje ceste 4 traka | 10       | km            | 1.475.000,00 kn |

Ispis troškovnika za internu uporabu sadržava ispis stavaka i pod-stavaka koji su grupirani prema unaprijed dogovorenim kategorijama (Materijal, Oprema, Rad,...):

| Opis                       | Količina | Jedinica mjere | Ukupno          | Materijal     | Rad          | Oprema          |
|----------------------------|----------|----------------|-----------------|---------------|--------------|-----------------|
| Betoniranje                | 3        | tona           | 945.000,00 kn   | 900.000,00 kn | 45.000,00 kn | 0,00 kn         |
| Asfaltiranje ceste 4 traka | 10       | km             | 1.475.000,00 kn | 450.000,00 kn | 25.000,00 kn | 1.000.000,00 kn |

Kategorije će biti označene na samim Proizvodima te sustav treba prikazivati sumarne cijene automatski.

## 7 KATALOG PROIZVODA

CRM aplikacija mora podržati funkciju kataloga proizvoda koji služi kako bi olakšao povećanje prodaje. Predstavlja zbirku proizvoda i informacija o njihovima cijenama.

Katalog proizvoda se sastoji od sljedećih kategorija:

- Ime proizvoda
- ID proizvoda
- Nadređen proizvodu
- Valjan od/Valjan do
- Grupna jedinica
- Zadana jedinica
- Zadani cjenik
- Podržani brojevi
- Predmet

Također, postoji i hijerarhija proizvoda, što znači da ako je jedan proizvod povezan hijerarhijom s drugim proizvodima, hijerarhija se mora prikazati.

Osim postavljanja cijena, katalog proizvoda mora podržati i taksonomije proizvoda koje omogućuju stvaranje detaljne klasifikacije proizvoda.

Stavke cjenika određuju cijenu po jedinici proizvoda. Svaki novi proizvod se uvrštava u cjenik kao stavka cjenika.

Prilikom kreiranja ponuda u sustavu, treba omogućiti korištenje standardnog kataloga proizvoda s pridruženim cijenama. Proizvodi će biti povučeni iz ERP sustava te označeni prema kategorijama (Materijal, Oprema, Rad,...). Moguće je i ručno upisati proizvode koji ne postoje u ERP sustavu te za njih unijeti odgovarajuću cijenu i jedinicu mjere.

Oznaka kategorije na proizvodu je obavezno polje koje se koristi prilikom ispisa internog troškovnika kao i projektnog planiranja.

Radi specifične potrebe za dodavanjem proizvoda koji nisu definirani katalogom mora se omogućiti direktno dodavanje stavke u ponudu koji nisu definirani katalogom proizvoda. Ovakav slobodan unos šifre, artikla, cijene, te pripadajućih rabata mora biti omogućen i za stavke ponude i za opcije opreme koje pripadaju određenoj stavci.

Stavke ponude sastoje se od artikala iz šifrnika i njihovih opcija ukoliko iste postoje. Cijene artikala/opcija trebaju se čitati iz šifrnika/cjenika i nije ih moguće ručno ažurirati u ponudi. Ponuda može sadržavati specijalni artikl/opciju artikla koja označava nedefinirani artikl/opciju. Za te specijalne stavke moguće je definirati cijenu na samoj stavci ponude. Treba biti moguće ručno definiranje stavke ili opcije stavke, u kojem slučaju treba biti moguće i dopušteno ručno definirati šifru, naziv, cijenu, popuste, itd. bez korištenja cjenika.

## 8 UPRAVLJANJE KONKURENCIJOM

---

CRM aplikacija mora omogućiti i pohranu detalja o konkurentima kako bi se mogli koristiti najnoviji detalji te kako bi bili u tijeku s bitnim informacijama. Praćenje konkurenata te njihovih prednosti i mana može pomoći pri ostvarivanju prodaje.

CRM aplikacija u ovom slučaju treba omogućiti unos konkurenata u fazi prije završetka natječaja. Odnosno, postoji entitet „konkurenti“ gdje se unose konkurentne firme s mogućnošću označavanja od kojeg poslovnog subjekta je izgubljen natječaj. Također, omogućava stvaranje liste konkurenata od kojih je izgubljen natječaj.

## 9 PROJEKT

---

### 9.1 KREIRANJE PROJEKTA

Projekt se treba kreirati automatski iz ponude odnosno prilike u slučaju da se ponuda zatvori kao dobivena i unese se sklopljeni ugovor s Naručiteljem. U navedenom trenutku kreira se novi projekt sa svim pripadajućim stavkama i pod-stavkama koje su bile definirane u ponudi. U ovoj fazi mora biti moguće izmijeniti odgovornog inženjera-kalkulanta ukoliko je potrebno.

Prilikom kreiranja projekta Direktor društva imenuje odgovornog voditelja projekta/gradilišta kroz CRM aplikaciju.

### 9.2 PRIMOPREDAJNI ZAPISNIK

Po unosu odgovornog voditelja projekta/gradilišta CRM aplikacija mora automatski kreirati obrazac primopredajnog zapisnika između odgovornog inženjera-kalkulanta i odgovornog voditelja projekta/gradilišta. Obrazac sadrži popis dokumenata prikupljenih u fazi izrade ponude koji su potrebni voditelju projekta/gradilišta za pripremu projekta i izvođenje. S obzirom da lista uvijek treba biti ista i sadržavati sve dokumente koji bi mogli biti prikupljeni u fazi izrade ponude, za svaki dokument inženjer-kalkulant treba navesti da li je potreban za konkretan projekt, ukoliko je potreban, datum predaje voditelju projekta/gradilišta i zatim potvrda voditelja projekta/gradilišta da je isti preuzeo. Kod nekih dokumenata biti će potrebno navesti više podataka (npr. popis nominiranih ili potencijalnih podugovaratelja s nazivom firme, iznosom ponude, radovima koje nudi).

### 9.3 POČETNA ANALITIČKA KARTICA

Zajedno s primopredajnim zapisnikom automatski se u CRM aplikaciji mora kreirati i obrazac početne analitičke kartice. Odgovorni inženjer-kalkulant unosi u početnu analitičku karticu podatke o ugovorenom projektu:

1. Ukupni iznos ugovorenih radova (može se povući iz podatka o vrijednosti ugovora u fazi „Zatvori kao dobivena“)
2. Iznos direktnih troškova, od toga:
  - a. Nominirani podugovaratelji
  - b. Potencijalni podugovaratelji
  - c. Materijal

- d. Strojevi
- e. Rad
- f. Ostali troškovi

Mora postojati i prostor za slobodne komentare odgovornog inženjera-kalkulanta. Ukoliko se unese komentar, CRM mora obavijestiti Direktora društva koji isti mora pročitati i označiti da je s istim upoznat i, ukoliko želi, dati svoj komentar.

## 9.4 IZJAVA VODITELJA PROJEKTA / GRADILIŠTA

Nakon unosa analitičke kartice automatski se generira izjava. Zadatak voditelja projekta / gradilišta je pregledati dostavljeno i označiti suglasnost s izjavom o svojim odgovornostima na projektu (datum se treba zabilježiti automatski).

Mora postojati i prostor za slobodne komentare odgovornog voditelja projekta/gradilišta na početnu analitičku karticu ili projekt općenito. Ukoliko se unese komentar, obavijest mora biti poslana automatski na Direktora društva koji isti mora pročitati i označiti da je s istim upoznat i, ukoliko želi, dati svoj komentar.

## 9.5 POPIS ZA PROVJERU (CHECK LIST)

Po završetku prethodne faze CRM mora automatski generirati sljedeću fazu, odnosno predefimirani popis za provjeru (check list) za voditelja projekta/gradilišta. Sastoji se od dva dijela: dokumenata i podataka koje je potrebno prikupiti prije početka izvođenja projekta te popisa za provjeru (check list) koja služi voditelju projekta/gradilišta. Popis sadržava sve dokumente koji bi mogli biti potrebni na gradilištu pa je za svaki dokument potrebno označiti treba li ili ne za navedeni projekt. Također, voditelj projekta/gradilišta uz to mora u CRM upisati i datum prikupljanja svakog zasebnog dokumenta i na kraju označiti da je sva dokumentacija prikupljena.

## 9.6 UPRAVLJANJE NOVČANIM TOKOM

Novčani tok je povećanje ili smanjenje iznosa novca tijekom vođenja projekta. Prezentira informacije o tokovima novca – primicima i izdacima, te stanju novca za određeno razdoblje.

CRM aplikacija mora omogućiti vođenje *cash flow*-a na način da po pojedinom projektu, odnosno kategoriji na bazi svakog projekta evidentira cijenu i količinu proizvoda za određeno razdoblje u trenutku planiranja izvođenja radova (nakon završenog popisa za provjeru). Osim toga bilježe se podaci primljenog i isporučenog avansa kako bi se pokrili svi priljevi i odljevi novca u projektu..

| Naziv proizvoda | Količina | Cijena      | Primljeni avans | Isporučeni avans | Datum       |
|-----------------|----------|-------------|-----------------|------------------|-------------|
| Beton           | 3 (t)    | 20.000,00kn | 2.000,00kn      | 0,00kn           | 18.12.2019. |
|                 | 1 (t)    | 6.900,00kn  | 500,00kn        | 0,00kn           | 1.2.2020    |

Upravljanje novčanim tokom kreće od razrade stavaka odobrenog troškovnika, odnosno od prognoze očekivanih primitaka i izdataka. Plan novčanog toka se izražava u količini proizvoda, ali naravno i u financijskom iznosu.

Za svaku pod-stavku troškovnika mora biti moguće dodatno raspisati vremenski plan nabave i plaćanja. Moguće je čak da se neke pod-stavke razdvoje na nekoliko financijskih zapisa s obzirom na vremenski plan kada je potrebno nabaviti/naručiti i platiti prema projektnom planu.

| Proizvod | Količina | Jedinica Mjere | Kategorija | Jedinična cijena | Iznos         | Dobavljač        |
|----------|----------|----------------|------------|------------------|---------------|------------------|
| Beton    | 2000     | kg             | Materijal  | 100,00 kn        | 200.000,00 kn | Betonko d.o.o.   |
| Radnik   | 30       | dan            | Rad        | 500,00 kn        | 15.000,00 kn  | Interno          |
| Armatura | 50       | kom            | Materijal  | 2.000,00 kn      | 100.000,00 kn | Armaturko d.o.o. |

Plan novčanog toka započinje razradom po mjesecima (samo okvirno koliko će koji mjesec iznositi prihodi i rashodi) ili po kategorijama svaki mjesec ukoliko je moguće raspisati. Odvojeno bi se označavali mjesec nastanka obveze ili potraživanja za robe i usluge od datum dospijeca računa, kako za prihode, tako i za rashode. *Cash flow* treba bilježiti i datum priljeva, odnosno odljeva novca prema unesenoj valuti plaćanja.

Nakon završetka planiranja, sustav mora imati mogućnost zaključavanja planiranog *cash flow*-a kako bi se moglo naposljetku vidjeti gdje i kolika su bila odstupanja.

Podaci o realnom *cash flow*-u se iz ERP sustava reflektiraju u CRM aplikaciju na temelju čega se radi usporedba. Nastavno na to je moguće bolje planirati nadolazeće novčane tokove izvođenja radova.



## 9.7 MJESEČNE SITUACIJE

Građevinska knjiga kao i svaka mjesečna situacija unose se i vidljive su u ERP-u. Svaki mjesec po završetku, odnosno ispostavi računa mora se u CRM prebaciti sljedeće podatke:

- Građevinska knjiga (iznos i datum) – omogućiti otvoreni komentar imenovanog voditelja projekta/gradilišta te suglasnost (DA/NE) i komentar imenovanog inženjera-kalkulanta
- Mjesečna situacija (iznos i datum) – omogućiti otvoreni komentar imenovanog voditelja projekta/gradilišta te suglasnost (DA/NE) i komentar imenovanog inženjera-kalkulanta
- Po unosu komentara CRM mora automatski obavijestiti Direktora društva koji u sustavu treba potvrditi da ih je primio na znanje čime se mjesečna situacija zaključava. Ukoliko nema komentara mjesečna situacija se treba automatski zaključati.

Na pregledu *cash flow*-a treba se stupčastim grafikonom ili obojanom površinom prikazati koliko je iznosila mjesečna situacija za pojedini mjesec. Potrebno kako bi se na kraju projekta vidjela razlika stvarno situiranog (odrađenog) po mjesecima i priljeva/odljeva novaca po mjesecima. Potrebno omogućiti označavanje okončane situacije nakon koje je projekt završen.

## 9.8 ZAVRŠNA ANALITIČKA KARTICA

Završna analitička kartica sučeljava planiranu, odnosno, ugovoreno financijsku konstrukciju projekta u odnosu na stvarno stanje završenog projekta.

CRM treba iz početne analitičke kartice povući podatke:

1. Ukupni iznos ugovorenih radova
2. Iznos direktnih troškova (nije potrebna razrada kao u početnoj analitičkoj kartici)

CRM treba povući podatke iz ERP-a (i sumirati ih ukoliko nisu):

1. Mjesečne situacije
2. Iznos direktnih troškova

Na temelju unesenog CRM mora izračunati razliku planiranog i realiziranog (ukupno i ukupnih direktnih troškova).

Treba biti omogućen prostor za slobodne komentare odgovornog inženjera-kalkulanta, voditelja projekta/gradilišta te voditelja financija i računovodstva. Po završetku svih uključenih, obavijest se mora automatski poslati na Direktora društva koji mora pročitati i označiti da je upoznat s analitičkom karticom i svim unesenim komentarima.

Završna analitička kartica mora biti trajno dostupna u CRM-u i za sve završene projekte.

## 9.9 REFERENCE

Po završetku projekta imenovani voditelj projekta/gradilišta ili imenovani inženjer-kalkulant mora u CRM-u odabrati koje smo reference prikupili tim projektom. Definirat će se lista najčešćih referenci koje će se odabirati iz padajućeg izbornika uz mogućnost upisivanja vrijednosti za svaku od njih. Također, za neke nove reference treba biti omogućeno upisivanje nove kategorije.

## 10 ISPISI

---

Svi predlošci memoranduma koji se koriste za pojedina tržišta imat će isti fizički oblik, odnosno imat će isti prostor raspoloživ za sadržaj dokumenta i kao takvi moraju biti dostupni u CRM-u. Razlika između dokumenata koji se ispisuju zajedno s predloškom memoranduma će biti jedino pozadina, odnosno sam dizajn memoranduma, koja je bez obzira na tržište za koju se koristi memorandum uvijek istih dimenzija, no sadrži različite podatke.

Sve dokumente mora biti moguće ispisati s ili bez memoranduma u pozadini dokumenta, po izboru korisnika.

Ispis dokumenata (ponuda) mora biti napravljen na jednostavan način. Ako je potreban odabir postavki ispisa (primjerice, s i bez rabata) sustav mora omogućiti konfiguraciju ispisa na najjednostavniji mogući način, primjerice na jednom ekranu u jednom koraku prije ispisa.

Mogući ispisi dokumenata:

- Ispis ponude
  - na hrvatskom jeziku
  - sa i bez vidljivog rabata

- sa i bez vidljivih cijena po stavkama
- Ispis iz troškovnika – za natječaj
  - na hrvatskom jeziku
  - sa određenim stavkama: opis, količina, jedinica mjere i ukupno
  - Isključivo u Excel formatu
- Ispis iz troškovnika – interni dokument
  - na hrvatskom jeziku
  - sa stavkama kao što su: opis, količina, jedinica mjere, ukupno, materijal, rad i oprema.
  - Stavke se grupiraju na način da se u *Product Catalog*-u označava koja stavka ide u koju grupu što omogućava sumarni iznos po kategorijama, odnosno grupama
- Plan izvođenja radova
  - na hrvatskom jeziku
  - sa standardnim tekstom koji je potrebno prilagoditi novom projektu
- Plan kvalitete
  - na hrvatskom jeziku
- Obrazac primopredajnog zapisnika
  - na hrvatskom jeziku
- Obrazac analitičke kartice o ugovorenom projektu
  - na hrvatskom jeziku
- Izjava voditelja/gradilišta
  - na hrvatskom jeziku

## 11 IZVJEŠTAVANJE I PRETRAŽIVANJE

---

U CRM aplikaciji mora biti moguće dodavanje izvješća kao komponente rješenju koja proširuje CRM aplikaciju i funkcionalnost korisnika i korisničkog sučelja. U izvješća se moraju moći dodati izvješća temeljena na podacima koji su u vlasništvu organizacije ili su vidljiva njoj.

### 11.1 NADZORNA PLOČA

CRM aplikacija mora imati mogućnost izvještavanja pomoću više vrsta nadzornih ploča. Svaki korisnik će imati svoju nadzornu ploču sukladno svojoj ulozi unutar odjela.

Sustav treba sadržavati nekoliko prikaza koji su prilagođeni ulozi. Na primjer, na nadzornoj ploči prodaje treba se vidjeti stanje otvorenih prilika, napredak prema ciljevima, tablica rezultata prodaje i aktivnosti.

Prilikom prijave u sustav treba se prikazati željena nadzorna ploča koja sadrži grafikone kao pomoć pri razumijevanju kako napreduje tim uz pomoć ključnih metrika.

Jedan od prikaza na nadzornoj ploči CRM aplikacije treba biti i praćenje novčanih tokova. Sustav treba prikazivati novčane tokove koji su planirani i novčane tokove koji su se ostvarili kako bi se imalo uvid u odstupanja.

### 11.2 SUMARNI PREGLED PROJEKATA PO FAZAMA PRIJAVE NA NATJEČAJE

Sustav mora omogućiti pregled svih projekata po njihovim fazama.

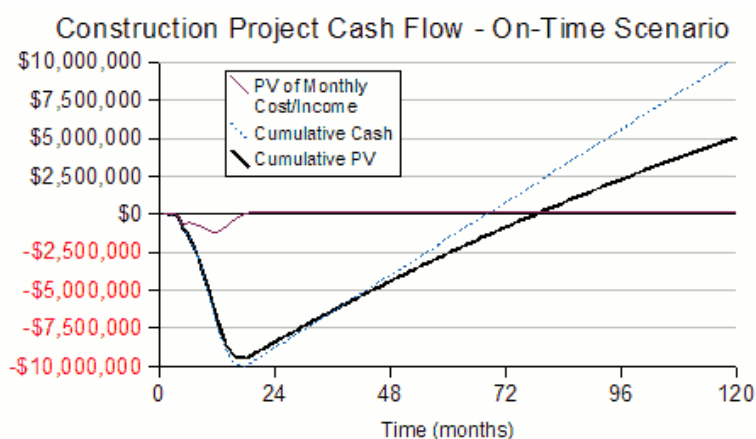
Faze svakog projekta su: Plan nabave, prethodno savjetovanje, natječaj/upit, slanje ponude, zapisnik, odluka o odabiru, rok žalbe, zatvoreno i ugovor. Ono što omogućava izvještaj jest uvid u sve projekte i fazu u kojoj se nalaze (bilo da su u procesu ili zatvoreni).

Ovisno o odabranoj fazi pregleda ili sumarno, unesenoj vjerojatnosti uspjeha svakog projekta i vrijednosti projekta CRM mora izračunati procjenu prihoda od projekata u fazi ugovaranja.

### 11.3 PREGLED UKUPNOG NOVČANOG TOKA (CASH FLOW-A) PROJEKATA U IZVOĐENJU

Sustav treba omogućiti uvid u sve novčane tokove na bazi projekta u fazi izvođenja, završenih projekata ili sumarno završenih i u fazi izvođenja odabirom vremenskog perioda koji se promatra (na bazi godine, 6 mjeseci ili sl.). U sve tri situacije treba biti moguć drill down po kriterijima:

- Investitor,
- naručitelj,
- imenovani inženjer-kalkulant,
- imenovani voditelj projekta
- vrijednost ugovorenog projekta



### 11.4 PREGLED SVIH INVESTITORA/ NARUČITELJA/ DOBAVLJAČA/ KOOPERANATA/ PROJEKTANATA/ NADZORA S KOJIMA SE RADI U ODABRANOM PERIODU

Sustav mora omogućiti odabir perioda u kojem se želi prikaz svih poslovnih odnosa (s navedenim projektima), a sve u svrhu daljnjeg planiranja.

### 11.5 PREGLED SVIH REFERENCI PO KATEGORIJAMA U ODABRANOM PERIODU

Sustav treba omogućiti prikaz svih referenci po pojedinim kategorijama kako bi se moglo vidjeti za koje sve radove imamo reference u tom periodu i na kojim projektima smo ih prikupili.

### 11.6 PRETRAŽIVANJE CRM APLIKACIJE

#### 11.6.1 Prikazi entiteta

Na stranici pojedinog entiteta na klik se mora otvoriti lista svih mogućih prikaza tog entiteta koji su unaprijed složeni i osmišljeni da pružaju kvalitetan uvid u podatke:

### 11.6.2 Filtriranje prikaza

Svaki prikaz mora se moći dodatno filtrirati poput tablice u Excelu. Za filtriranje prikaza treba postojati ikona **Filter** čime se pojavljuje strelica pored svakog zaglavlja stupca, a može se filtrirati bilo koji stupac u prikazu na način koji ovisi o vrsti polja (A do Z, Z do A, sadrži..., ne sadrži...).

### 11.6.3 Indeksna traka

Na dnu zaslona treba postojati tzv. indeksna traka, odnosno, skupina slova koja se pojavljuju na dnu zaslona. Indeksna traka treba omogućiti preskakanje na listu zapisa koji započinju tim slovom. Npr. ako je lista zapisa razvrstana po nazivu tvrtke, odabir „D“ na skočnoj traci odvest će do svih tvrtki koje započinju s "D".

### 11.6.4 Filtriranje preko grafikona

Za odabrane liste zapisa mora postojati funkcionalnost grafičkog prikaza koja se generira na što jednostavniji način. Jedna od funkcionalnosti grafikona mora biti ta da grafikoni direktno komuniciraju s prikazima i filtrima koji su trenutno primijenjeni na listi zapisa. Dakle, ako je odabran prikaz *Klijenti* grafikon će prikazati analizu zapisa *Klijenata*. No, grafikon se mora moći koristiti i za filtriranje zapisa. Prilikom odabira grafikona za filtriranje, sustav mora omogućiti dodatno filtriranje u grafikonu tzv. *Drill-down*.

### 11.6.5 Brza pretraga (*Quick Search*)

CRM aplikacija mora sadržavati i polje za brzo pretraživanje preko kojega se može pretraživati taj tip zapisa u CRM aplikaciji. Polje mora funkcionirati na način da je moguće u navedeno polje upisati pojam za pretragu ili upotrijebiti zvjezdicu (\*) ili neki drugi simbol da bi pretraga vratila rezultate zapise koji sadrže znakove unesene nakon zvjezdice.

## 11.7 NAPREDNO PRETRAŽIVANJE

CRM mora podržavati i funkcionalnost naprednog pretraživanja koje treba omogućiti korisnicima pregled podataka u bazi na temelju filtera koji sami definiraju. Osim filtera, korisniku treba biti omogućeno definirati i kolone koje će se ispisivati ili kolone na temelju kojih će se vršiti daljnje detaljnije analiziranje podatka.

### 11.7.1 Logika filtriranja

Mora biti moguće pretražiti svaki entitet koji postoji u CRM aplikaciji (klijent, kontakt, ponuda, projekt, stavka ponude, pod-stavka ponude, email, zadatak, poziv,...) po svim poljima koja su definirana za pojedini entitet (naziv, kategorija, datum,...) te međusobno povezanim entitetima.

Jedan uvjet se treba sastojati od odabranog polja, zatim operatora (*Equals, Contains, Begins With*,...) koji ovisi o tipu polja te zatim od vrijednosti koja također ovisi o tipu polja.

Mora biti moguće dodati i više uvjeta, a uvjeti se moraju moći između sebe grupirati sa *AND* i *OR* logičkim operatorima.

### 11.7.2 Napredno pretraživanje kao alat za izvještavanje

Napredno pretraživanje se mora moći koristiti i kao alat za izvještavanje, na način da se rezultati pretrage mogu koristiti kako slijedi:

- Spremiti pogled u sustav za ponovo korištenje
- Podijeliti pogled s drugim korisnicima

- Izvesti podatke iz CRM aplikacije u Excel (opisano u idućem poglavlju)

Treba biti omogućeno Excel dokument dobiveni izvozom u zaokretnu tablicu programa Excel ili dinamični radni list programa Excel dodati kao izvješće u CRM aplikaciju te koristiti iz samog sustava.

## 12 UVOZ I IZVOZ PODATAKA

---

### 12.1 IZVOZ PODATAKA

Sve zapise koji postoje u CRM aplikaciji mora biti moguće izvesti u Excel dokumente s barem 100.000 zapisa. I na prikazima pojedinog entiteta i u naprednom pretraživanju mora biti funkcionalnost za izvoz podataka.

Navedena funkcionalnosti mora osigurati nekoliko opcija za izvoz podataka:

Izvoz u statički radni list programa Excel – odabirom ove opcije, sustav treba kopirati trenutne postojeće podatke iz CRM aplikacije te se dalje na njima može raditi u Excelovoj proračunskoj tablici prema želji korisnika.

Izvoz u dinamični radni list programa Excel – odabirom ove opcije, sustav treba kreirati radni list s podacima i povratnu vezu s CRM aplikacijom, što omogućuje ažuriranje podataka u Excelovoj proračunskoj tablici kad god se otvori list sa podacima.

Izvoz u zaokretnu tablicu programa Excel – odabirom ove opcije, sustav treba kreirati zaokretnu tablicu s podacima i povratnu vezu s CRM aplikacijom, što omogućuje ažuriranje podataka u Excelovoj proračunskoj tablici kad god se otvori list sa podacima.

### 12.2 UVOZ PODATAKA

Uvoz podataka u CRM aplikaciju mora biti moguć iz nekoliko vrsti zapisa:

Vrijednosti razdvojene zarezom (.csv)

Tekst (.txt)

Komprimirano (.zip)

Excel proračunska tablica 2003 (.xml)

Radna knjiga programa Excel (.xlsx)

Nakon uvoza podataka sustav bi trebao imati mogućnost da se definiraju i pravila za otkrivanje duplikata koja prikazuju slične zapise te omogućuju spajanje dupliciranih zapisa. Navedeno je dovoljno samo za poslovne subjekte, kontakte i potencijalne klijente.

## 13 INTEGRACIJA S ERP SUSTAVOM

---

Podaci u CRM sustavu moraju biti usklađeni s podacima iz ERP sustava kojeg tvrtka Sitolor koristi za računovodstvo i druge funkcije.

Moraju se usklađivat podaci o partnerima, kupcima i dobavljačima kao i podaci o radnim nalogima i računima.

Prvo je potrebno napraviti inicijalnu sinkronizaciju podataka te zatim uključiti dnevnu sinkronizaciju podataka, kako bi podaci cijelo vrijeme biti usklađeni.

Sinkronizacija bi bila jednosmjerna tj. samo bi se slali podaci iz ERP sustava u CRM sustav.

### 13.1 INICIJALNA SINKRONIZACIJA

Postojeći otvoreni zapisi koji su nužan preduvjet za početak rada u CRM sustavu moraju biti preneseni u CRM sustav.

U novi CRM sustav mora biti moguće migrirati i importirati sve povijesne podatke koji su dostupni unutar ERP sustava.

Inicijalnom migracijom potrebno je povući podatke o kupcima i dobavljačima, zatim podatke o artiklima te prema dogovoru dio podataka o projektima, ulaznim i izlaznim računima koliko će biti dovoljno da se prati povijesni pregled.

### 13.2 BATCH DATA SINKRONIZACIJA

#### 13.2.1 Tehnička izvedba

Sustav za sinkronizaciju između navedena dva sustava treba funkcionirati na način da se podaci iz ERP sustava prebacuju u CRM sustav jednom dnevno. Zamisao je da postoje tablice na SQL serveru gdje bi ERP sustav jednom dnevno upisivao podatke koji sadrže promjenu te iz tih tablica bi servis za obradu trebao čitati podatke i upisivati u CRM sustav. Za svaki od entiteta koje je potrebno uskladiti potrebno je da postoji posebna tablica. Za svaku tablicu koja predstavlja entitet potrebno je dogovoriti kolone koje prezentiraju podatke koji će se upisivati. U svaku tablicu potrebno je dodati slijedeća polja:

|                           |                                                                                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Data Row Number</i>    | Broj retka                                                                          |
| <i>Data Row CreatedOn</i> | Datum upisa u tablicu                                                               |
| <i>Process Status</i>     | Status obrade retka (0-nije obrađeno, 1-u obradi, 3-obrađeno, 4- pogreška u obradi) |

#### 13.2.2 Upis podataka sa strane ERP-a

Sa strane ERP-a potrebno je prilikom upisa novog retka upisati broj retka, kao i datum upisa u tablicu. Za Status obrade retka potrebno je naznačiti 0.

U navedene tablice potrebno je upisivati isključivo zapise na kojima se dogodila promjena u ERP sustavu i to samo ako se dogodila promjena na poljima koja su dogovorena sinkronizacijom.

#### 13.2.3 Obrada podataka s CRM strane

Servis za obradu podataka trebao bi dohvatiti sve retke sa statusom 0 te ih krenuti obrađivati na način da izmijeni status u 'u obradi'. Ukoliko se redak uspješno obradi, status retka bi se promijenio u 'obrađeno' a u slučaju neuspješne obrade status retka bi se promijenio u 'pogreška u obradi'.

#### 13.2.4 Upravljanje neuspješno obrađenim podacima

Servis za obradu podataka mora zabilježiti greške za sve retke koji nisu uspješno obrađeni u posebnu log datoteku. Na temelju navedenih grešaka mora biti moguće napraviti određenu akciju kako bi se greška

otklonila te kako bi se svi redci uspješno obradili. Nakon uklanjanja problema bit će potrebno ponovo ručno pokrenuti servis za obradu podataka.

### 13.2.5 Izvještaj

Nakon završetka obrade, servis mora poslati izvještaj o obradi gdje će se nalaziti broj uspješno i broj neuspješno odrađenih zapisa:

| ENTITY    | TOTAL COUNT | FAILED COUNT |
|-----------|-------------|--------------|
| Entitet 1 | 9503        | 0            |
| Entitet 2 | 104         | 5            |
| Entitet 3 | 28161       | 0            |
| Entitet 4 | 51          | 0            |

### 13.2.6 Povijest i arhiviranje podataka

Tablice sa zapisima entitetima za obradu moraju ostati netaknute na način da se ne bi brisali podaci iz tablica u svrhu čuvanja zapisnika tj. loga. Nakon određenog vremena te tablice će postati prevelike za optimizirano funkcioniranje upisa i čitanja iz tablica se periodički mora dio zapisa prebacivati u tablice za arhivu. Potrebno je napraviti projekciju količine podataka koja bi se slala na dnevnoj razini kako bi se definirao optimalan vremenski period za obavljanje navedenog postupka arhiviranja podataka.

### 13.2.7 Dodatni dogovori

Potrebno dogovoriti:

- Lokacija tablica (SQL server)
- Vrijeme spuštanja podataka iz ERP sustava u tablice
- Vrijeme pokretanja

Preduvjeti:

- Mogućnost pristupa ERP sustava za upis podataka
- Mogućnost pristupa CRM sustava za čitanje podataka

## 13.3 PODACI ZA SINKRONIZACIJU

### 13.3.1 Kupci/dobavljači

Podaci o partnerima, kupcima i dobavljačima moraju se povlačiti iz tablice KUPCI/DOBAVLJAČI iz ERP sustava gdje su navedeni osnovni podaci poput naziva, adrese, djelatnosti i PDV statusa. Osim osnovnih podataka tablica partnera sadrži i dodatne podatke, kontakte i ostalo.

Navedeni podaci trebaju se spremati u entitet Klijenti (*Account*).

Dostupna polja:

|                                          |  |
|------------------------------------------|--|
| Šifra                                    |  |
| MBR                                      |  |
| PDV ID                                   |  |
| OIB                                      |  |
| Djelatnost                               |  |
| Aktivnost (Aktivno)                      |  |
| Inozemni partner (da/ne)                 |  |
| Adresa (Ulica, Kućni broj, Grad, Država) |  |

**13.3.2 Projekti – Radni nalozi**

Broj je primarni ključ. Poslovni partner je investitor/naručitelj iz točke 1.

Navedeni podaci moraju se spremati u entitet *Quote*.

**Dostupna polja:**

|                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------|--|
| Broj                                                             |  |
| Opis radnog naloga                                               |  |
| Datum kreiranja (Otvoren)                                        |  |
| Poslovni partner – <i>Account</i> (da li je moguće preko šifre?) |  |
| Status naloga (1- aktivno)                                       |  |
| Aktivnost (Aktivno)                                              |  |
| Tip naloga (proizvodni/Neproizvodni)                             |  |

**13.3.3 Izlazni računi**

Izlazni računi uključuju situacije, avanse i ostale vrste prodaje te se moraju sinkronizirati realizirani prihodi po radnim nalogima odnosno projektima. Primarni ključ čini glava računa: Vrsta dokumenta (RN) + grupa računa (20) + Poslovna ponuda (2019) + broj (65)

**Dostupna polja:**

|                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| Vrsta dokumenta (RN) + grupa računa (20) + Poslovna ponuda (2019) + broj (65) |  |
| Kupac                                                                         |  |
| Radni nalog                                                                   |  |
| Datum DVO-a                                                                   |  |
| Datum računa                                                                  |  |
| Valuta plaćanja                                                               |  |

Stavke računa

**Dostupna polja:**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Račun (primarni ključ) |  |
| RBR                    |  |
| Artikl – šifra         |  |
| Artikl – naziv         |  |
| Jmj                    |  |
| Količina               |  |
| Jed. Cijena            |  |
| Iznos                  |  |
| Rabat                  |  |
| Porez                  |  |

Stavke računa moraju se sinkronizirati u entitet *'Invoice Details'* te bi zapisi bili povezani s 'Glavom računa' tj- entitetom *'Invoice'*:

**13.3.4 Ulazni računi**

Ulazni računi su računi uslijed aktivnosti nabave - od kooperanata, dobavljača, režije, energenti i druge razne usluge. Ne sadrže stavke računa već se pripremaju za knjiženje i plaćanje.

Glava računa: označena polja su primarni ključ (Organizacija (1) + vrsta ulaznog računa (30) + broj računa (903204)) gdje Radni nalog predstavlja projekt.

Podaci iz 'Glave računa' moraju se sinkronizirati u entitet 'Invoice' sa odabranom oznakom 'Ulazna faktura':

**Dostupna polja:**

|                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|
| Organizacija (1) + vrsta ulaznog računa (30) + broj računa (903204) |  |
| Dobavljač                                                           |  |
| Radni nalog                                                         |  |
| Datum DVO-a                                                         |  |
| Datum računa                                                        |  |
| Valuta plaćanja                                                     |  |
| Iznos računa                                                        |  |
| Iznos neoporezivog dijela računa                                    |  |

Kartica raspodjele: ukupni troškovi mogu se razdijeliti na više projekata ili na jedan.

### 13.4 POHRANA DOKUMENATA

CRM sustav mora omogućiti centraliziranu pohranu i upravljanje svim dokumentima (elektronička pošta, dokumentacija za natječaj, zapisnici, odluke o natječaju, ponude, narudžbe, potvrde narudžbi, fakture i slično) vezanih uz pojedini predmet u CRM aplikaciji.

Pohrana dokumenata treba biti implementirana tako da dokumentima mogu pristupiti samo autorizirane osobe.

Repozitoriju dokumenata mora biti moguće pristupiti i izvan CRM aplikacije, uz odgovarajuća prava pristupa.

Repozitorij dokumenata mora biti kvalitetno strukturiran i organiziran, kako bi se osigurao jednostavan pristup dokumentima izvan sustava. Razmatra se *Share Point* kao *Document Management System* u odnosu na postojeći DMS, odnosno Sustav za upravljanje dokumentima koji je nativno vezan uz CRM aplikaciju. Ukoliko se koristi neki drugi sustav za upravljanje dokumentima, postojati će veza na lokaciju dokumenta bez uključene automatske integracije.

## STAVKA 2. LICENCE ZA CRM PROGRAMSKO RJEŠENJE

Licence za rad novom, razvijenom i implementiranom CRM programsko rješenje.

**Broj licenci:** 21 licenca, od čega 9 s mogućnošću korištenja procesnih elemenata i 12 osnovnih licenci bez mogućnosti korištenja procesnih elemenata.

**Trajanje licenci:** 12 mjeseci.

**Fleksibilan licenčni model:** Po dolasku/odlasku radnika mora omogućiti brzo ukidanje postojećih i/ili nabavu novih licenci.

### STAVKA 3. EDUKACIJA DJELATNIKA

Edukacija djelatnika za rad u novom, razvijenom CRM programskom rješenju. Edukacija se treba odvijati kontinuirano tijekom implementacije CRM programskog rješenja.

**Broj djelatnika:** 20 djelatnika

**Trajanje:** 70 sati rada + 5 sati individualnog rada s pojedinim djelatnikom.