

Trask Process Discovery Quick Scan

TRASK SOLUTIONS a.s.

sídlem Praha 4 – Milevská 5/2095, PSČ: 140 00, IČ: 62419641

Kontaktní osoba: Tomáš Zakál (tzakal@trask.cz, 725 787 483)

Na základě Vaší poptávky vám zasíláme nabídku. Platnost této nabídky je 30 dnů od data vyhotovení.

1. Předmět nabídky

Na základě řady realizovaných projektů je Trask vnímán jako stabilní partner, praktický inovátor a současně jako společnost, která přináší best practice napříč spektrem businessu a IT služeb. Nabídku jsme připravili na základě našich znalostí a zkušeností v oblastech zefektivnění obsluhy klientů, procesního a produktového řízení a v oblasti datové analýzy.

Předmětem nabídky je nasazení řešení pro proces discovery a zpracování procesních a obchodních dat ze systémů, za účelem měření a vyhodnocování vybraného procesu. Navržené řešení je schopno získat a vyhodnotit data z existujících logů aplikací, z procesních logů, activity logů, logů DMS, CRM záznamů a jiných zdrojů dat dle potřeby konkrétního procesu. Řešení umožňuje například z poskytnutých údajů vyhodnotit výkonnostní parametry zpracování žádostí, interakce zaměstnanců mezi sebou nebo s klientem, interakce s informačními systémy, předávky případu mezi pracovišti / pracovníky a analyzovat výše zmíněné v kontextu atributů obchodních případů, jako typ produktu, objem úvěru, pobočka, region apod. Management tak získá kompletní přehled o 100 % případů, jejich průběhu a bude moci navrhnout efektivní opatření pro optimalizaci analyzované oblasti.

Na základě poptávky budou klientem formulovány prioritní hypotézy (co analyzovat a proč). K hypotézám bude zjištěno, kterých informačních systémů klienta se hypotézy týkají (přes které prochází podstatné části analyzovaného případu). Logy z těchto systémů klient zajistí a předá Trasku, nad předanými logy provede Trask analýzu vhodnosti využití jako zdroje dat pro process discovery pro dané hypotézy.

Za každý log bude zapotřebí cca 2hodinová schůzka s vlastníkem systému, který log vytváří. Od vlastníka systému očekáváme, že objasní obsah logů a poskytne k logu dostupnou dokumentaci významu položek a že v případě potřeby bude k dispozici pro zodpovězení dodatečných otázek. Po výběru vhodných logů pro analýzu klient poskytne plný detail logů za sledované období.

Poté Trask provede analýzu a vytvoří vhodné reporty k potvrzení nebo vyvrácení hypotéz. Bude vytvořen seznam dohodnutých úkolů/parametrů vč. získání zdrojových dat za dané období. Analýza bude dodána s využitím

algoritmické analýzy procesů z napojených systémů. Doporučení budou podložena skutečnými čísly / statistikami za dané období.

Řešení je možné využít pro:

- identifikaci problémových míst procesů nebo prodejních a servisních postupů
- identifikaci míst, kde dochází ke ztrátám sales-leadů
- identifikaci míst generujících zdržení schvalování (time-to-yes) nebo prodlužujících cestu klienta k penězům (time-to-money) – těmto otázkám se věnuje vlastní procesní analýza
- identifikaci zbytečných předávek mezi odděleními / oddělením front office a pracovníky back office (risk, administrace a další.) a kvantifikaci jejich dopadu (četnost, zdržení případu v business hodinách, prodloužení schválení žádosti klienta v kalendářních hodinách apod.)

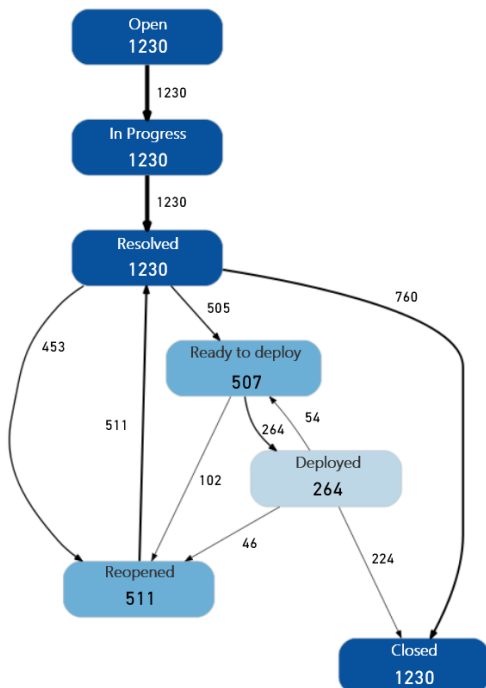
Dodávka ověří využitelnost řešení algoritmické process discovery a souvisejících nástrojů pro akvizici a analýzu logů, výstupem bude finální report a vytvoření datové sady pro reporting pokrývající analyzovaná témata.

Pohled na data lze ve výsledném reportu měnit podle potřeby na obecný (zoom-out na úroveň např. prodejního kanálu, sítě, produktu) až detailní (zoom-in na úroveň jednoho případu). Dodávku chápeme jako Proof of Concept, v rámci něhož si klient ověří přínosnost metody na vlastních datech a zároveň analyzuje aktuální témata. Výsledné řešení lze pak snadno převést do trvalého produkčního provozu.

Projekt pokrývá úvodní akvizici datových IT logů, nastavení analytiky logů, vytvoření a analýzu hypotéz a vytvoření akvizičního a analytického modelu pro data a tvorbu výsledného reportu.

Projekt je nabízen na bázi fixed-time, fixed price, tzn. od analýzy datových zdrojů až ke koncovému reportu pro uživatele reportu.

Process discovery obohacujeme o obchodní data



Výsledkem analýzy logů jsou procesní mapy, sociální sítě, měření výkonnosti pracovníků, týmů, poboček, kanálů, výhodnosti produktů



Zlepšujeme chápání komplexity a problémů v procesech, využití zdrojů, odhalujeme úzká místa

2. Předpoklady

Organizační předpoklady pro úspěšné provedení výše uvedených činností:

- Součinnost realizačního týmu na straně klienta
- Dostupnost klíčových zaměstnanců klienta v průběhu celého projektu pro vybraná témata
- Předpokládaná součinnost pracovníků klienta je na jeden systém 0,5MD za projekt

Technické předpoklady dodávky:

- Dostupnost, relevance a stálost dat (vstupních logů)
- Dodávka je vázána na dostupnost logů, den D0 zahájení analýzy se počítá od okamžiku dodání všech požadovaných logů, pokrývajících analyzované období
- V případě analýzy více logů je nutný předpoklad jejich časový překryv, pro analýzu spotřebních úvěrů je zapotřebí několika týdenní log, pro analýzu hypotéčních úvěrů pak několika měsíční log, vyžaduje to střední doba trvání zpracování případu
- Analýzu lze provést v zabezpečeném prostředí Trasku připojeném do IT sítě klienta, nebo přímo na HW a SW klienta
- Vlastní dodávka proběhne nad logy maximálně z třech systémů (omezení 1 log ~ 3 dny na akvizici, interpretaci a zpracování)

3. Cenová nabídka

Cena pokrývá kromě potřebných kapacit pracovníků i náklady na SW nástroje (process discovery, tool a jeho parametrizace, reportovací nástroj, předpokládaný objem zpracování dat) použitých pro zpracování výstupů pro klienta.

Celková nabídková cena je 390 000,- Kč bez DPH.

Splatnost řádně vystavených daňových dokladů – faktur, obsahujících náležitosti dle § 26-30 zák. č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění, je 30 dnů od jejich doručení objednateli.

Doufáme, že Vás naše nabídka zaujala a věříme, že budeme mít možnost rozvinout naši úspěšnou spolupráci. V případě upřesňujících dotazů jsme vám plně k dispozici.