

Ogólne założenia systemu informatycznego

Zleceniodawca zleca kompleksowe wykonanie systemu informatycznego. Całość prac składa się z dwóch głównych części:

- projekt systemu informatycznego
- implementacja, oraz wdrożenie systemu informatycznego

1. Projekt systemu informatycznego

Wykonanie projektu technicznego całego systemu, oraz niezbędnej dokumentacji. W ramach tego etapu Wykonawca powinien wykonać usługę doradczą na temat wdrażanych funkcjonalności. Drugą częścią etapu jest wykonanie projektu architektury całego systemu informatycznego. Wykonawca powinien sporządzić projekt z uwzględnieniem założeń funkcjonalnych, przewidywanego obciążenia systemu, opracowaniem mechanizmów bezpieczeństwa i skalowalności. W projekcie powinny zostać przedstawione szczegółowe uzasadnienia odnośnie wybranych rozwiązań i innych mechanizmów. Wykonawca powinien przeanalizować działanie systemów informatycznych dziesięciu największych partnerów Zleceniodawcy i wykonać również projekt integracji tych systemów z systemem tworzoną. Wykonany projekt powinien zawierać opis, wszystkie konieczne schematy, oraz diagramy UML tak, aby na jego podstawie można było wykonać implementację w drugim etapie. Niedopuszczalne jest modyfikowanie projektu podczas prac implementacyjnych, dlatego projekt powinien być przemyślany i dokładnie opracowany. Projekt powinien zostać wykonany maksymalnie w terminie czterech miesięcy od daty podpisania umowy.

2. Implementacja i wdrożenie systemu informatycznego

W ramach etapu Wykonawca powinien zaimplementować system zgodnie z projektem wykonanym podczas pierwszego etapu. Zaimplementowany system powinien zostać wdrożony na skonfigurowane serwery. Zamawiający stworzy własną serwerownię w siedzibie w Kielcach. Wykonawca powinien skonfigurować cały sprzęt pod względem wydajnościowym, oraz zabezpieczyć przed atakami i włamaniami.

Wykonawca powinien w swojej ofercie z wyceną przedstawić, w jakiej technologii projekt będzie zaimplementowany, oraz dokonany wybór uzasadnić.

Całość prac powinna zostać wykonana w terminie maksymalnie czternastu miesięcy od daty zaakceptowania części projektowej z etapu pierwszego.

3. Ogólne założenia systemu informatycznego

Cały system informatyczny powinien być platformą internetową dostępną z poziomu przeglądarki. Część funkcjonalności powinna prawidłowo wyświetlać się na małych ekranach urządzeń mobilnych. Całość powinna zostać podzielona na trzy główne moduły funkcjonalne:

- SOA – System Obsługi Agenta
- SZZ – System Zarządzania Zamówieniami
- SOMP – System Obsługi Magazynu Polis

Z uwagi na ścisłą integrację systemu z systemami informatycznymi dziesięciu największych partnerów Zleceniodawcy należy zaimplementować standardy komunikacji i wymiany informacji w standardzie EDIFACT.

System powinien zostać wyposażony w mechanizmy automatycznego tworzenia kopii bezpieczeństwa, oraz przywracanie kopii po usunięciu ewentualnej awarii.

System powinien umożliwiać sprzedaż polis ubezpieczeniowych następujących towarzystw ubezpieczeniowych (TU):

- PZU
- WARTA
- ALLIANZ
- ERGO HESTIA
- INTERRISK
- COMPENSA
- LINK 4
- AVIVA
- LIBERTY DIRECT
- AXA DIRECT
- GENERALI
- PROAMA
- DAS
- MTU
- HDI ASEKURACJA
- UNIQUA

System dla każdego TU (jeśli TU posiada takie w ofercie) powinien mieć zaimplementowane mechanizmy dla ubezpieczeń:

- komunikacyjnych (OC, AC, NNW, OP, ASSISTANCE, SZYBY)
- mieszkań i domów
- NNW
- turystycznych
- ochrona prawna
- assistance
- pakiet dla małych i średnich przedsiębiorstw

Oferta kierowana jest dla osób fizycznych, oraz dla przedsiębiorstw. Powinno to być uwzględnione w implementacji systemu, zwłaszcza kalkulatorów ubezpieczeniowych gdzie stawki i algorytmy wyliczania składek różnią się pomiędzy tymi dwoma grupami klientów.

Budowa systemu informatycznego powinna umożliwiać wystawianie polis on-line zarówno przez agentów ubezpieczeniowych, jak i przez administratorów systemu. Polisy powinny mieć możliwość wprowadzenia danych w dwojaki sposób:

1. Dla każdego rodzaju z w/w rodzajów ubezpieczeń powinny być wspólne kalkulatory pozwalające wprowadzić dane, a wyniki ich obliczeń powinny zostać zaprezentowane w postaci porównywarki wszystkich w/w TU, tak aby ubezpieczający mógł wybrać korzystną ofertę.
2. Dla każdego z w/w rodzajów ubezpieczeń i dla każdego z w/w TU istnieje niezależny formularz kalkulatora, dzięki czemu agent, lub administrator uzupełnia zdecydowanie mniejszą ilość pól, ale otrzymuje wyliczenie tylko dla wybranego typu ubezpieczenia i wybranego TU.

Dla każdego z w/w rodzajów ubezpieczeń i w/w TU powinien być zaimplementowany w systemie mechanizm kalkulatora obliczającego składkę. Kalkulatory powinny być zaimplementowane na podstawie dostarczonych taryfikatorów dla w/w TU. W panelu administracyjnym powinna być możliwość konfiguracji kalkulatorów tj. wprowadzanie nowych wartości taryfikatorów przez administratorów systemu. Mechanizm powinien być tak zaimplementowany, aby zapewniał zgodność wstecz dla nowych ustawień taryfikatora dla polis już wystawionych. Całość powinna być łatwo modyfikowalna od strony kodu źródłowego systemu i modułowa, z racji częstych zmian taryfikatorów nie zawsze różniących się zmianą tylko wartości procentowych, ale także algorytmu liczenia składki.

Polisy powinny być automatycznie podpisywane elektronicznie. Powinny być generowane do formatu PDF, a dla każdego TU powinien być indywidualny szablon, taki jaki posiada dane TU.

System powinien mieć zaimplementowany moduł CRM zintegrowany z całością. CRM powinien posiadać standardowe funkcje takiego oprogramowanie, czyli zarządzanie relacjami z klientami końcowymi, oraz agentami.

W systemie powinien znaleźć się także dedykowany moduł windykacyjny. Moduł powinien monitorować stan płatności za polisy, zarówno jednorazowe, jak i ratalne oraz w chwili zbliżania się terminu płatności wysyłać stosowne przypomnienia dla klientów (e-mail, SMS). W przypadku przekroczenia terminu płatności powinien generować odpowiednie zestawienia, oraz umożliwić opłacenie polisy poprzez naliczenie odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

System powinien posiadać dedykowany moduł księgowy umożliwiający rozliczanie agentów, managerów, oraz klientów końcowych. Powinien być zaimplementowany mechanizm obliczający prowizje i nadprowizje zgodnie z zasadami rozliczeń w ubezpieczeniach (sieci kilkustopniowe). Moduł powinien generować zestawienia za wybrane okresy.

System powinien zawierać moduł obiegu dokumentów w pełni zintegrowany z całym systemem. Powinien spełniać standardowe funkcje tego typu oprogramowania. Powinien obsługiwać także czytniki kodów kreskowych, oraz sam generować kody kreskowe dla dokumentów.

Mechanizm uprawnień powinien zawierać podział na użytkowników, role, oraz uprawnienia szczegółowe przypisywane do roli.

System powinien posiadać dedykowany moduł zarządzania pocztą e-mail, w tym mechanizm łatwego tworzenia szablonów wiadomości z poziomu panelu administracyjnego, i przypisywania ich do typów wiadomości. Powinien obsługiwać pocztę przychodzącą, oraz wychodzącą.

Powinien być zaimplementowany komunikator on-line spełniający funkcję pomocy. Komunikować powinni się:

- klient ze swoim agentem i odwrotnie
- agent ze swoim managerem i odwrotnie
- agent z administratorem i odwrotnie
- manager z administratorem i odwrotnie
- klient z administratorem i odwrotnie

System powinien posiadać dedykowany moduł sieci afiliacyjnej (program partnerski).

System powinien posiadać moduł zaawansowanych statystyk pozwalających monitorować sprzedaż, zadłużenie klientów, dynamikę rozwoju grup sprzedażowych itp. Statystyki powinny mieć funkcję eksportowania do pliku PDF, oraz EXCEL.

System powinien zostać zintegrowany z UFG celem sprawdzania szkodowości klienta, oraz z rozbudowaną bazą danych pojazdów w celu tworzenia wyceny wartości pojazdu.

Do systemu należy zmigrować bazy danych dziesięciu największych współpracowników, tak aby ich dane znajdowały w opisywanym systemie. Każda z baz różni się znacząco. Część jest w MySQL, część w Oracle, część w plikach EXCEL, a część w postaci baz danych ACCESS. Średnia ilość rekordów w bazie to około 500 tysięcy. Bazy zawierają takie informacje jak dane klientów, dane pośredników, dane wystawionych polis, wypłacone szkody.

System powinien posiadać zintegrowany moduł platformy e-learningowej umożliwiającej szkolenie agentów, oraz managerów. Funkcjonalność powinna pozwalać na szkolenie automatyczne, konfigurowalne przez administratora –kursanci mogą skorzystać z platformy wtedy o dowolnej porze. Drugi model to prowadzenie szkolenia przez trenera o ustalonej porze. Kursanci powinni się logować, aby zobaczyć kurs. System powinien sprawdzać wiedzę kursantów. System powinien być także przystosowany do obowiązkowego szkolenia agentów wymaganego przez KNF.

Wykonawca powinien przeanalizować przewidywane obciążenie systemu dla ustalonej liczby użytkowników i na tej podstawie wskazać sprzętowe serwery, które zleceniodawca powinien zakupić. Wykonawca powinien serwery skonfigurować, oraz wdrożyć system informatyczny. Serwery powinny być połączone w systemie klastrowym pozwalającym na działanie systemu w przypadku awarii jednego z serwerów.

Wykonawca powinien udzielić dwuletniej gwarancji na poprawność działania wdrażanego systemu.

Wykonawca powinien sporządzić pełną dokumentację techniczną zaprojektowanego, oraz zaimplementowanego systemu informatycznego. Powinien przekazać także kody źródłowe systemu, oraz pełną prawa majątkowe do swobodnego wykorzystania i rozwijania przez zleceniodawcę.

Wykonawca powinien wykonać instrukcję obsługi wdrożonego systemu pod kątem użytkowników, czyli agentów, managerów, administratorów i klientów. Po wdrożeniu systemu Wykonawca powinien przeprowadzić szkolenie w wymiarze godzin pozwalającym na dokładne zrozumienie i poznanie działania gotowego systemu przez pracowników zlecniodawcy, jednak nie mniej niż 80 godzin zegarowych. Szkolenie powinno być przeprowadzone w siedzibie zlecniodawcy w Kielcach dla dwudziestu pracowników.

System powinien posiadać zaimplementowany dedykowany moduł VOIP. Mechanizm powinien być zintegrowany ze wszystkimi usługami dostępnymi w systemie. Powinien automatycznie przekierowywać połączenia telefoniczne od klientów do agentów obsługujących, przypisanych do klienta. Powinien także umożliwiać wykonanie połączenia do klienta przez agenta lub administratora z poziomu systemu, dodatkowo zapisując wszelkie informacje na temat połączeń. Cały moduł powinien automatycznie rejestrować wszystkie nagrania na nośnikach danych, które umożliwią zapisywanie tego typu informacji. Może to być zewnętrzne urządzenie rejestrujące dźwięk. Moduł VOIP powinien mieć funkcjonalność odsłuchania nagrania rozmowy przez administratora, lub agenta. Moduł VOIP powinien pełnić też funkcje telemarketingowe.

System powinien mieć zaimplementowany mechanizm tworzenia promocji i kodów rabatowych z poziomu panelu administracyjnego. Powinien być na tyle elastyczny, aby dowolną promocję można było utworzyć w panelu administracyjnym, bez konieczności wprowadzania zmian w kodzie źródłowym. Zlecniodawca dostarczy Wykonawcy listę ponad stu reguł dla modułu promocji i kodów rabatowych, które należy zaimplementować.

System powinien zawierać inteligentny moduł promocji i reklamy zintegrowany z dedykowanym newsletterem. System powinien monitorować preferencje użytkowników i automatycznie grupować ich wg zachowań dostosowując do tego automatycznie wysyłany comiesięczny newsletter.

Jako dodatek do systemu należy wykonać korporacyjny portal informacyjny. W portalu powinny znaleźć się przynajmniej:

- wikipedia
- forum
- kalendarz
- mechanizm zarządzania treścią
- podział na użytkowników, role, oraz uprawnienia
- możliwość zakładania indywidualnych stron w portalu dla organizacji, firm, oraz agentów.

Preferowana platforma to Liferay Portal, jednak nie jest to wymóg konieczny. W przypadku wybrania innej platformy należy uzasadnić jej wybór.

Całość powinna opierać się o mechanizm SSO (Single Sign On) dla autoryzacji. Zarówno system sprzedaży polis i obsługi agentów, jak i korporacyjny portal powinny być zintegrowane z serwerem LDAP, który Zleceniodawca posiada i wykorzystuje w pozostałych swoich systemach informatycznych.

W systemie powinny znaleźć się mechanizmy modułu ERP monitorujące sprzedaż, działanie agentów, oraz managerów, a w efekcie końcowym sugerujące podjęcie odpowiednich ruchów w celu zwiększenia sprzedaży polis.

Całość powinna wspierać dwa języki – polski, oraz angielski, oraz być tak zaimplementowana, aby dodanie kolejnego języka nie stanowiło problemu.

Oferenci powinni załączyć referencje do wykonanych projektów informatycznych, potwierdzających wysoką jakość tworzonego oprogramowania.

Nieprzekraczalny termin składania ofert upływa dnia 2012-06-11.

Oferty, które wpłyną po tym terminie nie będą rozpatrywane

Osoba do kontaktów

Marek Kolasa
marek.kolasa@wp.pl