

INFORMAČNÝ LIST ÚSPEŠNE ZREALIZOVANÉHO PROJEKTU

Názov projektu	Tvorba webovej stránky a systému riadenia vzťahov so zákazníkmi FIDAT, s.r.o.
Kód ITMS	22320220061
Prijímateľ (názov a sídlo)	Fidat, s.r.o.
Operačný program	Bratislavský kraj
Prioritná os	2- Vedomostná ekonomika
Opatrenie	2.2 Informatizácia spoločnosti
Skupina aktivít	2.2.3 Zavádzanie a účinné využívanie prístupu k IKT v MSP
Kód výzvy	OPBK/2010/2.2/06
Schéma štátnej pomoci/schéma de minimis	Schéma de minimis

1. Miesto realizácie projektu

Okres	Obec	Ulica	Číslo
Bratislava II	Bratislava- Vrakuňa	Slatinská	1

2. Finančný a časový rámeč realizácie projektu

Časový rámeč realizácie projektu (MM/RRRR)	Začiatok realizácie aktivít projektu	Ukončenie realizácie aktivít projektu
		06/2012
Výdavky projektu (v EUR)	Celkové oprávnené výdavky	70 422,06
	Z toho NFP	66 900,97
	Vlastné zdroje	3 521,09

3. Stručný opis projektu¹

Vďaka realizácii aktivít projektu sa spoločnosť FIDAT, s.r.o. vybavila nainštalovaným hardvérom a softvérom, nevyhnutným pre chod a účinné využívanie systému riadenia vzťahov so zákazníkmi a nového webového portálu. Konkrétne predstavuje novú infraštruktúru IKT 1 server, 2 notebooky, 4 počítače, 2 tlačiarne (1 farebná a 1 čierno-biela) a k nim prislúchajúca kabeľová a sieťová prvky (káble, router, switch). Vo firme sa zaviedol elektronický informačný systém na riadenie vzťahov so zákazníkmi v podobe modulov užívateľského rozhrania, evidencie zákazníkov, sledovania zákaziek, výroby, logistiky, dokument manažmentu, výstupných zostav a komunikačného modulu s napojením na e-mail server a účtovníctvo. Vytvorila sa nová a moderná web stránka spoločnosti FIDAT, s.r.o., ktorej obsah z hľadiska kvality aj kvantity podporuje zvýšenie atraktivity spoločnosti pre zákazníkov.

V konečnom dôsledku sa teda zaviedli 2 elektronické online služby (CRM + web) a spoločnosť sa vybavila 10 novými zariadeniami IKT. Zvýši sa počet aktívnych užívateľov IKT, pretože okrem výmeny existujúcich počítačov sa dokúpili 3 nové – 1 pre existujúceho pracovníka a 2 pre budúcich pracovníkov, čím sa zvýši produktivita zamestnancov.

¹ rozpísať maximálne na 800 znakov

² v prípade že projekt prispieva k viacerým horizontálnym prioritám, je potrebné rozpísať príspevok k cieľom HP aj plnenie ukazovateľov výsledku pre každú horizontálnu prioritu v samostatnej tabuľke

4. Cieľ a dosiahnuté výsledky projektu	
Cieľ projektu	Zlepšenie konkurencieschopnosti a efektívnosti výroby FIDAT, s.r.o. intervenciou do rozvoja IKT.
Dosiahnuté výsledky projektu vrátane merateľných ukazovateľov	<p><u>V rámci aktivity HA 1 Nákup potrebného hardvéru a softvéru:</u></p> <p>Aktivita pozostávala z nákupu nevyhnutných zariadení hardvéru a softvéru pre vytvorenie a udržiavanie elektronických služieb a aplikácií CRM a webového portálu. Položky hardvérového a softvérového vybavenia v rozsahu 1 server vrátane základného operačného systému, 2 notebooky, 4 počítače, 2 tlačiarne (1 farebná a 1 čierno-biela) a k nim prislúchajúca kabeľáž a sieťové prvky (káble, router, switch). Server je nevyhnutný na fungovanie CRM aj webu, Vďaka obstaraniu 6 nových počítačov sa 3 staré vymenili za nové a 3 počítače sa do firmy doplnili, z toho 2 pre 2 nových zamestnancov, plánovaných po ukončení projektu. Farebná laserová tlačiareň bolo nutné zakúpiť z dôvodu zabezpečenia kvality tlače obrazových predlôh pre tlačiaru, aby mohol dodržiavať farebnosť tlače, deklarovanú v rámci CRM. Na čierno-bielej tlačiarou sa budú tlačiť základné výstupy z CRM, rôzne evidencie, reporty o zákazkách, logistike a iné dokumenty potrebné pre efektívne fungovanie systému.</p> <p>Počet nových a/alebo technicky zhodnotených zariadení v počte 10: 1 server, 4 PC, 2 notebooky, 2 tlačiarne, 1 router.</p> <p><u>V rámci aktivity HA 2 Zavedenie systému riadenia vzťahov so zákazníkmi:</u></p> <p>V rámci druhej aktivity sa vybudoval elektronický informačný systém na riadenie vzťahov so zákazníkmi s prístupom pre všetkých zamestnancov. CRM systém obsahuje nasledovných 6 modulov:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modul užívateľského rozhrania Modul slúži na užívateľské ovládanie aplikácie, prihlasovanie a odhlasovanie užívateľov aplikácie a realizáciu základných nastavení. V module sú evidované základné údaje o užívateľoch systému s pridelovaním užívateľských práv a realizáciou bezpečnostných nastavení. Prebiehajú v ňom základné nastavenia obrazoviek a konfigurácie funkcionality aplikácie. 2. Modul evidencie zákazníkov V tomto module sú evidované všetky informácie o zákazníkoch. Okrem základných identifikačných údajov, eviduje systém sadu špecializovaných parametrov a identifikátorov, ktoré slúžia na analýzy štatistiky obchodných prípadov. Systém umožňuje vyberať rôzne skupiny zákazníkov podľa definovaných kritérií a prevádzať rôzne obchodné operácie, prípadne sledovania aktivít nad týmito skupinami kvôli štatistickému pohľadu. 3. Modul sledovania zakaziek, výroby, logistiky V module sú zaznamenané základné charakteristiky každej zákazky počas celého jej životného cyklu od prvých kontaktov na zákazníka, cez proces ponukového konania, fázy objednávky, prípadne zmluvného vzťahu, cez evidenciu rôznych výrobných fáz až po balenie a expedíciu produktov. 4. Modul dokument manažmentu V systéme CRM sa pracuje s viacerými typmi dokumentov, ktoré sú dôležitou prílohou riadenia zákazky v jednotlivých etapách jej realizácie. Dokument manažment prideluje jednotlivé dokumenty k procesom v systéme, eviduje v akom stave sa dokument nachádza, fázy jeho vzniku a obehu v rámci modulov systému. V module je možné dokument verzionovať, sledovať históriu zmien a meniť užívateľské práva k dokumentu.

	<p>5. Modul výstupných zostáv Výstupné zostavy vznikajú vo viacerých častiach systému CRM, no ich centrálna správa sa nachádza v tomto module. Niektoré zostavy sú preddefinované v systéme, v nich užívateľ definuje len základné parametre danej zostavy. V module je možné vytvárať si vlastné zostavy (grafy, tabuľky) podľa potrieb užívateľa.</p> <p>6. Komunikačný modul (napojenie na e-mail server, účtovníctvo) V tomto module sa nastavujú základné parametre serverov a aplikácií, s ktorými CRM systém komunikuje. V prípade automatizácie komunikácie prostredníctvom rozhraní s externými systémami, sú tieto rozhrania tiež súčasťou systému. V opačnom prípade je komunikácia zabezpečená ručným vkladáním potrebných dokumentov do systému. Súčasťou modulu je napojenie na viacero základných typov mailových serverov a databáz.</p> <p>Počet zavedených elektronických služieb v počte 1: Zavedená elektronická služba riadenia vzťahov so zákazníkmi Počet zavedených elektronických služieb dostupných on-line v počte 1: Zavedená online dostupná elektronická služba riadenia vzťahov so zákazníkmi.</p> <p><u>V rámci aktivity HA 3 Vytvorenie nového webového portálu:</u></p> <p>V rámci tretej aktivity sa vypracovala štruktúra webového portálu a zabezpečila jeho implementácia. Web stránka obsahuje všetky dôležité informácie o firme, jej produktoch a službách, je dynamická a vhodná na prezentačný kontakt s novými aj existujúcimi zákazníkmi.</p> <p>Počet zavedených elektronických služieb v počte 1: Zavedená elektronická služba web stránky. Počet zavedených elektronických služieb dostupných on-line v počte 1: Zavedená online dostupná elektronická služba web stránky.</p>
--	--

5. Popis príspevku k cieľom HP a plnenie ukazovateľov výsledku na úrovni HP ²				
Popis príspevku k cieľom HP	Realizácia projektu prispieva k naplneniu cieľov horizontálnej priority Informačná spoločnosť, pretože realizáciou aktivít projektu sa v spoločnosti Fidat, s.r.o. zaviedol systém CRM a vytvoril sa webový portál, čo znamená, že sa zaviedli 2 nové elektronické služby. Firma sa vybavila potrebným HW a SW na účinné využívanie prístupu k novému systému IKT.			
Plnenie ukazovateľov výsledku na úrovni HP	Názov ukazovateľa a merná jednotka	Východisková hodnota	Cieľová hodnota	Dosiadnutá hodnota
	Počet zavedených elektronických služieb	0	2	2
Popis príspevku k cieľom HP	Realizácia projektu prispieva k naplneniu cieľov Národnej stratégie trvalo udržateľného rozvoja prostredníctvom naplnenia cieľa reštrukturalizácie, modernizácie a ozdravenia výrobného sektora, pretože realizáciou aktivít projektu sa v spoločnosti Fidat, s.r.o. zaviedol systém CRM a vytvoril sa webový portál, čo znamená, že sa zaviedli 2 nové elektronické online služby. Firma sa zároveň vybavila potrebným HW a SW na účinné využívanie prístupu k novému systému IKT.			
Plnenie ukazovateľov výsledku na úrovni HP	Názov ukazovateľa a merná jednotka	Východisková hodnota	Cieľová hodnota	Dosiadnutá hodnota
	Počet zavedených elektronických služieb dostupných online	0	2	2

Popis príspevku k cieľom HP	Projekt prispieva k napĺňaniu cieľov horizontálnej priority Rovnosť príležitostí: zavedené elektronické služby CRM a webová stránka spoločnosti Fidat, s.r.o. sú dostupné pre všetkých, vrátane zdravotne postihnutých osôb a iných znevýhodnených skupín, pretože sú poskytované online. Výsledok projektu budú využívať cieľové skupiny bez rozdielu etnickej a rodovej príslušnosti, v súlade s princípmi rovnosti príležitostí a nediskriminácie.			
Plnenie ukazovateľov výsledku na úrovni HP	Názov ukazovateľa a merná jednotka	Východisková hodnota	Cieľová hodnota	Dosiahnutá hodnota
	Počet zavedených elektronických služieb	0	2	2

FOTOGRAFIE Z MIESTA REALIZÁCIE PROJEKTU

Situácia pred začiatkom realizácie aktivít projektu



Situácia počas realizácie aktivít projektu



Situácia po ukončení realizácie aktivít projektu

