



## 6. számú melléklet

A GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás

**Üzleti infokommunikációs rendszerekkel,  
alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények  
(helyben telepített valamint felhőszolgáltatásokra  
egyaránt)**

# A. Általános követelmények

## A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket) és informatikai követelményeket, amelyeket a támogatási kérelem során bevezetett alkalmazásoknak teljesíteniük kell.

## Általános követelmények

A GINOP PLUSZ-1.2.4-25 támogatás igénybevételével használatba vett moduloknak és rendszereknek általánosan és egységesen meg kell felelniük az alábbi táblázatban szereplő, „Kötelezően teljesítendő követelmény” feltételeknek.

## Útmutató a dokumentumhoz

Az egyes funkcionális célterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>A VÁLLALAT ÁLTAL KÉPVISELT ÉRTÉKEK, ILLETVE ALAPINFORMÁCIÓK MEGJELENÍTÉSE</b>	
<p><b>1. DOKUMENTÁLTSÁG</b></p> <p>Célja, hogy a rendszer / modulok használatához és üzemeltetéséhez szükséges tudásanyag egy helyen, bármikor elérhető legyen a vállalat számára.</p> <p>Legalább a következő dokumentumoknak rendelkezésre kell állnia magyar vagy angol nyelven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• üzemeltetői (telepítési) kézikönyvek és</li><li>• felhasználói kézikönyv vagy/és e-learning dokumentáció az implementált megoldás/modul funkcionális terjedelmére vonatkozóan.</li></ul>	Az ellenőrzés időpontjában a kézikönyveknek bemutatható állapotban kell rendelkezésre állni elektronikus (pl. e-learning, stb.) vagy nyomtatott formában. A dokumentumoknak az aktuális verziószámú modulhoz kell kapcsolódni, amelyet a dokumentáció és a modul verziószámának egyezősége kell igazoljon.
<p><b>2. FENNTARTHATÓSÁG, TERMÉKTÁMOGATÁS</b></p> <p>Célja a vállalat működési biztonságának fenntartása azáltal, hogy a használt rendszerrel/modulokkal kapcsolatos problémák megoldásra, valamint a rendszer használata közben napvilágra kerülő hibák javításra kerülnek. Továbbá az adott funkcionális célterületet reprezentáló (implementált) szoftver(komponens) verziókezelési / verzióváltási képességgel rendelkezzen.</p>	Legalább egy éves, magyar vagy angol nyelven elérhető támogatási és/vagy követési szerződés meglétének igazolása. Terméktámogatás biztosítása legalább a fenntartási időszak végéig. Az adott funkcionális célterületet reprezentáló (implementált) rendszer/szoftver(komponens) verziókezelési és karbantartási stratégiáját / módszertanát bemutató dokumentáció ellenőrzése.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>A követelmény szoros kapcsolatban áll a törvényi megfelelőség biztosításának követelményével is.</p>	
<p><b>3. TÖRVÉNYI MEGFELELŐSÉG</b></p> <p>Célja a mindenkorai hazai törvényi megfelelőség biztosítása.</p> <p>Fontos, hogy a rendszerhez létezznek gyártói és/vagy szállítói nyilatkozatok, hogy az megfelel az adott funkcionális célterületen releváns és hatályos hazai törvényi előírásoknak (pl. pénzügyi / számviteli rendszerek esetében a számviteli törvényben, számlázási rendszerek esetében Pénztárgépek / Online számla adatszolgáltatás által előírtaknak, stb.) a produktív induláskor. A jogszabályi környezet változásait legkésőbb az adott jogszabály hatálybalépéséig vagy a jogszabályváltozásban előírtak szerint le kell követni.</p> <p>Kiemelt fontosságú „A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról” szóló 2016/679 sz. EU Rendeletnek (GDPR) való megfelelés (amennyiben az releváns).</p>	<p>Gyártói / szállítói nyilatkozatok és szerződés ellenőrzése.</p> <p>A 2016/679. sz. EU rendelet (GDPR) érintettségű funkcionális területek IT fejlesztése, vagyis személyes adatokat kezelő üzleti digitális megoldások bevezetése esetében a rendelet szerinti adatkezelési szabályzat / adatkezelési tájékoztató megléte és ellenőrzése.</p>
<p><b>4. INTEGRÁLTSÁG, DIGITALIZÁLTSÁG</b></p> <p>Célja a munkavégzés, munkahatékonyság támogatása, valamint, hogy a munkavállalók a feladataik minél magasabb minőségű elvégzésére tudjanak fókusznál az automatizmusokkal és digitális megoldásokkal kiváltható (ismétlődő) adminisztráció helyett. Továbbá cél a töredezett szigetrendszerek kialakulásának és a duplikált adattárolásnak az elkerülése is.</p> <p>A megoldás legyen integrált a cégnél már megtalálható vagy az egyidőben bevezetésre kerülő többi vállalatirányítási modullal, ill. egyéb rendszerekkel.</p>	<p>A bevezetett modul integráltságának ellenőrzése oly módon, hogy a modulba berögzített adat más meglévő modul számára is elérhető.</p> <p>Pl. minden modulból látszódó ügyféltörzs vagy egyéb háttéradat megtekintése, egy módosítás átvezetésének az ellenőrzése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p><b>5. NAPLÓZÁS</b></p> <p>Célja a változások, változtatások nyomon követhetőségének biztosítása, az adatbiztonság fokozása.</p> <p>A rendszer naplózza a benne lezajló eseményeket, adatváltoztatásokat az alapvető üzleti folyamatokra vonatkozóan.</p>	Naplózás megtekintése on-line módon az aktív üzleti évben és archív módban a rendszer fenntartási időszakában.
<p><b>6. KÉPZÉS</b></p> <p>Célja a rendszer használatához szükséges tudás biztosítása.</p> <p>A bevezetés során a megfelelő személyek jelenléti képzésén vagy távoktatáson kapják meg a rendszer használatához szükséges ismereteket. Történjen meg legalább egy, a vállalat alkalmazásában álló személy kiképzése (felhasználói és - releváns mélységgel - adminisztrátori szinten is).</p>	<p>Oktatási és vizsgajegyzőkönyvek, vagy e-learning regisztrációk, teljesítések ellenőrzése.</p> <p>Az ellenőrzés során a rendszer bemutatásán legalább egy, a vállalat alkalmazásában álló, a rendszer használatához szükséges képzést elvégzett személy vegyen részt.</p>
<p><b>7. JOGOSULTSÁG-KEZELÉS</b></p> <p>A rendszer alkalmazzon jogosultságkezelést a felhasználók azonosításával és a különböző funkciók elérhetőségének jogosultsághoz rendelésével (legalább felhasználó, adminisztrátor elkülönítése).</p>	Ellenőrizni a rendszer használatát legalább két különböző jogosultsági szinttel rendelkező felhasználóval, akik különböző felületet, különböző funkciókat érnék el a rendszerben.
<p><b>8. REFERENCIA</b></p> <p>A szállítóval szemben támasztott referencia követelmények célja az ügyfél biztonságának növelése.</p> <p>A bevezetendő rendszer szállítójának legyen legalább 3 darab (tényleges használatban) működő referenciája az adott funkcionális célterületen / modul tekintetében.</p>	A 3 darab referencia a GINOP 3.2.1 projektben létrehozott voucher rendszerben megtalálható (minősített) infokommunikációs üzleti megoldás, rendszer megrendelése esetén biztosan fennáll, ezért abban az esetben ott ellenőrizhető (nem kell feltétlenül külön nyilatkozat).
<p><b>9. MAGYAR VAGY ANGOL NYELVŰ SZOFTVERVERZIÓ</b></p> <p>A rendszer funkcionalitása legalább magyar vagy angol nyelvű felhasználói felületeken keresztül elérhető kell legyen.</p>	Elindítani és ellenőrizni, hogy a rendszer funkcionalitása legalább magyar vagy angol nyelvű felhasználói felületeken keresztül elérhető.
<p><b>10. TÁVOLI ELÉRÉS</b></p> <p>A rendszerhez való távoli hozzáférés biztosítása a szükséges funkcionálitások tekintetében.</p>	A rendszer felhasználói felületén történő tranzakció elindítása távolról.
<p><b>11. HIBABEJELENTÉS DOKUMENTÁLTSÁGA</b></p> <p>On-line visszajelzések (hibabejelentés, felhasználói vélemények, információbiztonsági incidensek, stb.) kezelése.</p>	A rendszer on-line hibabejelentő felületének megtekintése a rendszerben.
<p><b>12. BEVEZETETT RENDSZEREK ADATTÖLTÖTSÉGE ÉS VALÓS HASZNÁLATA</b></p> <p>A projekt csak akkor tekinthető fizikailag befejezettnak, ha a Kedvezményezett a funkcionális területeket már legalább heti gyakorisággal ténylegesen használja. Ez alól kivételt képeznek azon funkcionális területek, ahol csak a gazdasági év indulásával kerül sor a</p>	A felhasználói felületen a releváns gazdasági évben működő rendszer (kedvezményezett vállalat valós üzleti és egyéb adataival való) töltöttségének és a vállalat alkalmazottai vagy vezetői által valós (legalább heti szintű) használatának ellenőrzése távolról.

rendszer használatára azok működési logikából fakadóan.	
<p><b>13. ADATMENTÉS ÉS ADATVÉDELEM, ÜZLETFOLYTONOSÁGI KÖVETELMÉNYEK</b></p> <p>Célja, hogy a vállalati adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessenek hozzá a belső rendszerekhez/adatokhoz, illetve az üzletfolytonosság biztosított legyen (pl. járványvész helyzet esetén is használható legyen a rendszer, Disaster Recovery Plan – DRP, stb.).</p> <p>A rendszer legyen alkalmas biztonságos adattárolás és biztonsági mentés végrehajtására.</p> <p>Az implementált rendszer alkalmazzon IT biztonsági protokollokat, védelmi eljárásokat/módszereket (pl. tűzfal, VPN képesség, stb.), amelyek a rendszer biztonságos IT üzemeltetését és használatát alapozzák meg.</p>	<p>Biztonsági mentési funkció működésének ellenőrzése.</p> <p>A gyártó/szállító nyilatkozata vagy dokumentáció az adatok biztonságos tárolására és visszaállíthatóságára (biztonsági mentési funkció/folyamat) vonatkozóan.</p> <p>Az IT biztonsági szabályzatnak, a katasztrófavédelmi tervnek és az incidensek bejelentési folyamatának áttekintése.</p> <p>Hibanapló megtekintése, a hosszabb (alapvetően több órás) leállások elemzése, hiba okának megtalálása végett.</p>

## B. Specifikus követelmények listái

### 1 „Vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció

#### A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket a vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

#### A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről

A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások a vállalat belső folyamatait támogató rendszerek, amelyek a vállalat szervezeti felépítéséhez és működési igényeihez igazodnak. Az ERP rendszerek célja, hogy egységes és átfogó megoldást nyújtsanak a vállalat különböző területeinek integrálására és hatékony kezelésére.

A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai (részterületei):

- Pénzügyi és számviteli folyamatok támogatása;
- Gyártás- és szolgáltatásirányítás hatékonyságának növelése;
- Beszerzési és készletgazdálkodási tevékenységek optimalizálása;
- Értékesítési és ügyfélkapcsolati folyamatok kezelése és fejlesztése;
- HR menedzsment folyamatok támogatása;
- Kontrolling és döntéstámogatási funkciók biztosítása;
- Elektronikus iratkezelés és workflow rendszerek biztosítása.

#### Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban „A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület egyes részterületeire vonatkozó követelmények meghatározása található. A részterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Az egyes részterületekre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

## 1.1. PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI FOLYAMATOK RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p><b>1. ESZKÖZ-NYILVÁNTARTÁS</b>  Célja az eszköznyilvántartás adminisztratív feladatainak csökkentése, bizonyos feladatok automatizálása. A rendszer biztosíta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>az eszközök eszköz-nyilvántartásban való szerepettetését, legyen az az eszköz akár a mérlegben nagy értékkel szereplő befektetett eszköz akár kisértékű (korábban mennyiségen és értékben nyilvántartási számlán nyilvántartott) eszköz;</li> <li>az eszközök egyedi és csoportos kezelését, nyilvántartását;</li> <li>a tárgyi eszköz műszaki-fizikai jellemzőire, elhelyezésére, valamint ezek állapotváltozására vonatkozó adatok nyilvántartását;</li> <li>választható értékcsökkenési leírási módok használatát, minimálisan a számviteli és az adótörvény szerinti értékelés/leírás kezelését;</li> <li>a tárgyi eszközök bruttó és nettó értékének, továbbá a halmozott értékcsökkenésének nyilvántartását és kezelését;</li> <li>kivezetendő eszköz maradványértéken történő kivezetését;</li> <li>az eszközökre vonatkozó leltár-nyilvántartás készítését;</li> <li>a befektetett tárgyi eszközök és immateriális javak mérleg alátámasztó leltári kimutatásainak automatikus elkészítését.</li> </ul>	Eszköz leltárnyilvántartás megtekintése közvetlenül a rendszerből kinyerve.
<p><b>2. SZÁLLÍTÓI-VEVŐI SZÁMLÁK KEZELÉSE</b>  Célja a számlák rögzítésének és könyvelésének egyszerűsítése, egyes feladatok automatizálása. A rendszer biztosíta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>különböző típusú számlák készítését, helyesbítését vagy tornozását, partnerenkénti nyilvántartását és kimutatását;</li> <li>bejövő és kimenő számlák rögzítését, jogszabály szerinti nyilvántartását;</li> </ul>	Egy tetszőleges bejövő számla rögzítése és a főkönyvi szám szerinti könyvelés ellenőrzése. Kibocsátott számla törvényi elvárásoknak megfelelő előállításának ellenőrzése. Vevő- és szállító-analitika egyenleglistájának megtekintése.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• a vevő (kimenő) számlák - jogszabályi követelményeknek megfelelő tartalmi elemekkel történő - akár decentralizált, a vállalat különböző szervezeti egységeinél történő rögzítését, majd kiállítását és Online számla adatszolgáltatását is;</li> <li>• az integrált működést a logisztikai komponensekkel;</li> <li>• a kintlévőségek kezelését (kintlévőséglista előállítása);</li> <li>• a partnerek (szállítók-vevők) analitikáinak, egyenlegközlő és felszólító levelezéseinek kezelését;</li> <li>• a számlakönyvelések automatizálásának támogatását.</li> </ul>	
<p><b>3. FŐKÖNYVI ANALITIKÁK</b> Célja a főkönyvi folyamatokkal összefüggő feladatok erőforrásigényének optimalizálása, az adminisztratív feladatok automatizálása. A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• főkönyv forintban és (amely KKV-nál az adott devizában történő forgalma nagyobb/egyenlő 50%) devizában történő nyilvántartását;</li> <li>• költségnemek és/vagy költséghelyek könyvelését vagy azzal egyenértékű analitikák vezetését;</li> <li>• külső fájlból történő importálást;</li> <li>• vegyes könyvelési sablonok használatát;</li> <li>• főkönyvi kivonat és főkönyvi karton nyomtatását;</li> <li>• automatikus év végi zárást készítését manuális nyitás-beavatkozási lehetőségekkel.</li> </ul>	Főkönyvi kivonat és főkönyvi karton nyomtatása közvetlenül az alkalmazásból.
<p><b>4. ADÓANALITIKÁK</b> Célja az adóbevallások készítésének egyszerűsítése, egyes elemeinek automatizálása. A rendszer tegye lehetővé különböző adóanalitikák, kimutatások és bevallások készítését, különös tekintettel az alábbiakra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÁFA bevallás és analitikája;</li> <li>• EU Összesítő nyilatkozat termékértékesítésekről és</li> </ul>	Egy beküldött ÁFA bevallás és annak analitikájának megtekintése a rendszerben, mivel a rendszer által előállított adóanalitikák képezik az alapját a NAV felé történő adóbevallásnak.

<p>szolgáltatásnyújtásokról, valamint termékbeszerzésekéről és szolgáltatás igénybevételekről;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jövedéki-nyilvántartási listák (amely KKV-nál szükséges).</li> </ul>	
<p><b>5. BANKSZÁMLAKEZELÉS</b> Célja a bankszámlákkal kapcsolatos folyamatok kezelése, átláthatóságuk egyszerűsítése. A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bankforgalom rögzítését;</li> <li>• Tetszőleges számú bankszámla megadását;</li> <li>• Forint- és deviza-elszámolás készítését;</li> <li>• Banknapló nyomtatását.</li> </ul>	<p>Az ellenőrzés időpontját megelőző hónapra vonatkozó banknapló nyomtatása közvetlenül a rendszerből.</p>
<p><b>6. PÉNZTÁRKEZELÉS</b> Célja a pénztár folyamatainak kezelésével és adminisztrációjával összefüggő feladatok optimalizálása. A rendszer biztosítsa (ha a pénztárkezelés szükséges a vállalatnál):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pénztárforgalom rögzítését, pénztárbizonylat és pénztárnapló nyomtatását;</li> <li>• forint- és valutapénztárak párhuzamos kezelését.</li> </ul>	<p>A pénztárnapló és a pénztárleltár-nyilvántartás megtekintése a rendszerből közvetlenül kinyerve.</p>
<p><b>7. BESZÁMOLÓK</b> Célja a beszámolók készítésének automatizálása, az ezzel kapcsolatos adminisztratív terhek csökkentése. A rendszer tegye lehetővé mérleg, eredménykimutatás és vezetői beszámolók közvetlen előállítását.</p>	<p>Az ellenőrzés időpontját megelőző időszak mérlegének, eredménykimutatásának és egy tetszőleges vezetői beszámolónak a megtekintése a rendszerből közvetlenül kinyerve.</p>
<p><b>8. TÖRVÉNYI KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE</b> A támogatott vállalat ezen rendszer vagy modul segítségével teljesíti az előző 1-7. pontokban felsorolt, pénzügyi-számviteli jellegű releváns törvényi kötelezettségeit.</p>	<p>Az előző 1-7. pontokban felsorolt funkciók tekintetében a támogatott vállalat pénzügyi-számviteli tevékenységére vonatkozó releváns adatai valósan megtalálhatók a megoldásban / modulban.</p>

## 1.2. GYÁRTÁS- ÉS SZOLGÁLTATÁSIRányítás RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p><b>1. GYÁRTÁSI SZÁM/SARZS SZÁM KEZELÉSE</b></p> <p>Célja a raktári készletek, gyártott termékek nyomon követhetőségének elősegítése, a szavatossággal rendelkező tételek felhasználásának optimalizálása. A rendszer tegye lehetővé sarzs és gyártási számok generálását automatikus és/vagy manuális módon, majd az egyedi azonosító számok nyomon követését. Sarzs, más néven köteg szám – több, egy gyártásból beérkező cikk együttes azonosítását szolgálja Gyártási szám – cikkenként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé.</p>	Egy gyártási vagy sarzs számmal rendelkező termék kartonjának a bemutatása.
<p><b>2. ALAPANYAGOK KEZELÉSE</b></p> <p>Célja a késztermék alapanyag szükségletének rögzítése és kezelése. A rendszer biztosítson lehetőséget az egyes késztermékek előállításához szükséges alapanyag-mennyiségek megadására, illetve ezen mennyiségek tetszőleges módosítására.</p>	Az adott technológiához szükséges alapanyagok bemutatása a gyártási folyamatban.
<p><b>3. SZÜKSÉGLET SZÁMÍTÁS / BESZERZÉSI ELŐREJELZÉSEK</b></p> <p>Célja a készletérték minimalizálása, valamint a készletforgás felgyorsításának elősegítése. A rendszer tegye lehetővé a szükséges készletszintek figyelését a gyártási prognózisok és a félkész termékek alapanyag szükségleteinek figyelembe vételével, valamint legyen lehetőség a készletszintekhez kapcsolódó automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	Anyag szükségletek foglalásának ellenőrzése.
<p><b>4. GYÁRTÁSI RENDELÉSEK</b></p> <p>Célja a hatékonyság, tervezhetőség növelése, a raktárkészletek csökkentése. A rendszer tegye lehetővé gyártási rendelések előre történő rögzítését.</p>	Gyártási rendelés rögzítése a rendszerben.
<p><b>5. GYÁRTÁSÜTEMEZÉS</b></p> <p>A rendszer tegye lehetővé a gyártások ütemezését. A rendszer tegyen javaslatot a gyártási folyamatok sorrendiségére, az</p>	<p>Gyártási ütemezés megtekintése, ahol a gyártási ütemezés figyelembe veszi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a gyártási folyamatok prioritását,</li> </ul>

<p>egymást követő gyártások prioritására, munka és erőforrás szükségletére. Vegye figyelembe a technológiai sorrendi korlátozások kezelését.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a technológiai sorrendi korlátozásokat, az erőforrások optimális kihasználását.</li> </ul>
<p><b>6. HULLADÉKKEZELÉS</b> Célja a gyártási folyamat során keletkezett hulladék megfelelő kezelése a későbbi kimutatásokhoz, a folyamatok optimalizálásához való felhasználhatóság megkönnyítése érdekében. A rendszer tegye lehetővé a hulladék kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten</p>	<p>Egy gyártási folyamat során keletkezett hulladék kezelésének megtekintése, hulladékkal kapcsolatos információk lekérdezése a rendszerből.</p>
<p><b>7. MINŐSÉG-ELLENŐRZÉS TÁMOGATÁSA</b> Célja a termék minőségének növelése. A rendszer tegye lehetővé a minőség-ellenőrzési módszertan rögzítését és a mérési eredmények eltárolását.</p>	<p>Eltérő technológiához tartozó ellenőrzési módszertan és a tárolt eredmények megtekinthetősége.</p>
<p><b>8. SELEJTKEZELÉS</b> Célja a gyártási folyamat során keletkezett selejt mennyiségenek optimálása ehhez kapcsolódó kimutatások készítése, a gyártási eljárások fejlesztésének elősegítésére. A rendszer tegye lehetővé a gyártási selejt kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten.</p>	<p>Egy adott gyártási selejttel kapcsolatos kimutatás(ok) lekérdezése a rendszerből.</p>

### 1.3. BESZERZÉS ÉS KÉSZLETGAZDÁLKODÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
<p><b>1. CIKKCSOPORTOSÍTÁS</b>  Célja a készletek átláthatóbbá tétele, a lekérdezések, kiutatások készítésének segítése. A rendszer adjon lehetőséget a cikkek tetszőleges csoportba sorolására legalább egy szempont szerint.</p>	Egy cikkcsoporthoz megtekintése a rendszerben. Olyan lekérdezés lehívása a rendszerben, ami cikkcsoporthoz tartozó bontásokat, kiutatásokat tartalmaz.
<p><b>2. SARZS ÉS GYÁRTÁSISZÁM KEZELÉSE</b>  Célja a raktári készletek nyomon követhetőségének elősegítése, a szavatossággal rendelkező tételek felhasználásának optimalizálása. A rendszer tegye lehetővé a raktáron lévő cikkekhez kapcsolódó sarzs- és gyártásiiszámok kezelését, lehetővé téve az adott cikk mozgásának nyomon követését. Sarzs, más néven kötegszám - több, egy gyártásból beérkező cikk együttes azonosítását szolgálja. Gyártási szám - cikkenként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé.</p>	Egy tetszőleges cikk sarzs- vagy gyártásiiszám megtekintése a rendszerben.
<p><b>3. CIKKTÖRZS KEZELÉS</b>  Célja a cikkek kezelésének egységessé tétele. A rendszer tegye lehetővé a cikkek egységes kezelését, minimálisan az alábbi adatok tárolásával:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egyedi azonosító;</li> <li>• Cikk megnevezése;</li> <li>• Egyedi cikk tulajdonságok;</li> <li>• Cikkcsoporthoz sorolás;</li> <li>• Beszerzési adatok.</li> </ul>	A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott, 10db cikktörzs-elem megtekintése, a minimálisan megkövetelt adattartalom ellenőrzése.
<p><b>4. TÖBB RAKTÁR KEZELÉSE</b>  Célja az üzleti folyamatok átláthatóságának segítése. A rendszer legyen képes, amennyiben szükséges, több (virtuális) raktár kezelésére, raktárként tárolva az adott raktárban található készletmennyiséget.</p>	Egy adott cikkhez áttekinteni a rendszerben, hogy abból melyik raktárban mekkora készlet található.
<p><b>5. KÉSZLETSZINT FIGYELÉS</b>  Célja a gazdaságos működés, a raktárkészletek optimalizálásának segítése. A rendszer adjon lehetőséget minimális és maximális készletszintek beállítására és hozzájuk kötődő automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	Egy kiválasztott cikkhez kötődő minimális, maximális készletszint beállításának ellenőrzése és egy teszt eladási és beszerzési folyamat segítségével a figyelmeztetések meglétének ellenőrzése.

<p><b>6. KÉSZLETÉRTÉK VAGY MENNYISÉGI NYILVÁNTARTÁS</b></p> <p>Célja a raktárkészlet optimalizálásának elősegítése. A rendszer adjon lehetőséget a raktárkészlet értékbeni nyilvántartására, raktáránként, cikkenként, cikk-csoportonként. A rendszer tegye lehetővé a különböző készletértékelési nyilvántartások (pl. FIFO, LIFO stb.) kezelését.</p>	<p>A vállalat számviteli politikájában szereplő készletértékelési módszer szerint a készletérték megtekintése. Az ellenőrzés időpontjában meglevő készletérték áttekintése egy adott cikkre, cikkcsoporthoz, raktárra.</p>
<p><b>7. VISSZÁRU KEZELÉS</b></p> <p>Célja a hatékony logisztikai folyamatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé visszáru kezelését az értékesítési és beszerzési folyamatokban.</p>	<p>Egy visszáru kezelési folyamat végigvitele a rendszerben: Beérkeztetés -&gt; Visszaküldés</p>
<p><b>8. RENDELÉSI MENNYISÉG / NYILVÁNTARTÁS / RAKTÁRKÉSZLET KEZELÉS</b></p> <p>Célja a raktárkészletek optimális szinten tartása, a készletforgás tervezhetőségének növelése. A rendszerben legyen elérhető a várható készletek beérkezésének időpontja, mennyisége, továbbá a foglaltságot is tudja kezelni. Konsignációs raktárkezelési képesség.</p>	<p>Egy adott cikk várható raktárbeérkezési időpontjainak megtekintése a rendszerben.</p>
<p><b>9. LETÁROZÁS</b></p> <p>Célja a raktárkészlet szintek ellenőrizhetőségének támogatása. A rendszer tegye lehetővé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• leltárvívek</li> <li>• leltárkészlet korrekció</li> <li>• leltárciklusok kezelését, használatát.</li> </ul>	<p>A leltár ív nyomtatása a rendszerből, valamint teszt-leltár rögzítése egy 10 elemű cikk részhalmazra, eltérésekkel és leltárkészlet korrekció ellenőrzéssel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raktárkészlet hiány rögzítése;</li> <li>• Raktárkészlet többlet rögzítése.</li> </ul>
<p><b>10. ÁRLISTA KEZELÉS</b></p> <p>Célja a beszerzési folyamatok segítése, a cégrugalmasságának növelése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beszerzési árlisták kezelését, lehetőséget adva szállítónként egyedi árak megadására is;</li> <li>• árlisták közvetlenül fájlból (XLS, XML, TXT, CSV, stb.) történő betöltését.</li> </ul>	<p>Egy cikk megvizsgálása, ahol a cikknek tartalmaznia kell két különböző beszerzési árat. Például csavar</p> <p>A) szállítótól 3 Ft B) szállítótól 2,5 Ft</p>
<p><b>11. INTRASTAT adatszolgáltatás</b></p> <p>Célja az INTRASTAT adatszolgáltatás bevallás elkészítése. A rendszer tegye lehetővé az INTRASTAT beválláshoz szükséges adatok összegyűjtését és a bevállás elkészítését.</p>	<p>A rendszer által előállított és beadott INTRASTAT adatszolgáltatás elkészítési lépései áttekintése.</p>
<p><b>12. LOGISZTIKAI LÁNC VÉGIGKÖVETÉSE</b></p> <p>Célja a munkavégzés segítése, egyszerűbb, hatékonyabb munkavégzés lehetővé tétele. A rendszer támogassa a beszerzők munkáját az adott, teljes beszerzési folyamatra vonatkozóan: Rendelés -&gt; Szállítás -&gt; Számlázás A beszerzési bizonylatok adatait</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott logisztikai folyamat megtekintése, ahol az egymást követő bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.</p>

csak egyszer kelljen bevinni a rendszerbe, az  
egymást követő bizonylatok az előzőekből  
logikailag származtathatóak legyenek.  
Továbbá rendelkezzen integrációs  
lehetőséggel a kapcsolódó pénzügyi  
(elszámolási / fizetési) modull(ok)hoz.

## 1.4. ÉRTÉKESÍTÉS ÉS ÜGYFÉLKAPCSOLAT RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p><b>1. KAMPÁNYMENEDZSMENT ALAPOK</b></p> <p>Célja a közvetlen értékesítés és a rendezvényszervezési feladatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé direkt marketing kampányok előkészítését és menedzselését. A rendszernek tudnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Célközönséget leválogatnia adott paraméterek szerint és lehetővé kell tennie az eredmény exportálását a további felhasználásokhoz;</li> <li>• A kapott visszajelzések kezelését a későbbi elemzések feldolgozásának céljából (megkeresés eredménye).</li> </ul>	Egy egyedi paraméterek alapján leválogatott célcsoport megtekintése. Egy korábbi kampány eredményeinek lekérdezése a rendszerből.
<p><b>2. ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATOK TÁMOGATÁSA</b></p> <p>Célja az egyszerűbb, hatékonyabb értékesítést támogató munkavégzés lehetővé tétele. A rendszer támogassa az értékesítők munkáját az adott, teljes értékesítési folyamatra vonatkozóan:</p> <p>Ajánlat -&gt; Rendelés -&gt; Szállítás -&gt; Számlázás</p> <p>Továbbá rendelkezzen integrációs lehetőséggel a kapcsolódó logisztikai és pénzügyi (elszámolási / vevői kintlevőség-kezelési) modulokhoz. Az értékesítési bizonylatok adatait csak egyszer kelljen bevinni a rendszerbe, az egymást követő bizonylatok az előzőekből logikailag származtathatóak legyenek. A rendszer emellett tegye lehetővé az alábbiakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyártásból érkező előrejelzések kezelése (amennyiben a cég rendelkezik gyártási modullal);</li> <li>• Potenciális értékesítési lehetőségek kezelése és nyomon követése, kereskedelmi feladatok támogatása;</li> <li>• Ajánlatkészítés támogatása;</li> </ul>	Egy értékesítési folyamat lépéseinak megtekintése a rendszerben (legalább ajánlat, rendelés, számlázás lépések), ahol a megelőző bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajánlati árazás, többszintű kedvezményrendszer kezelésének biztosítása;</li> </ul> <p><b>3. KEDVEZMÉNY-KEZELÉS</b></p> <p>Célja értékesítési oldalon a folyamatok gyorsítása, az értékesítők munkájának támogatása, az ügyfelek rugalmas kiszolgálásának elősegítése, ügyfél-elégedettség, ügyfélmegtartási arány növelése. A rendszernek alkalmasnak kell lennie a kedvezményrendszer és azok kombinációinak kezelésére:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mennyiségi kedvezmények</li> <li>Egyedi árak</li> <li>Értékhatárhoz kötődő kedvezmények</li> <li>Időszaki kedvezmények</li> </ul>	
<p><b>4. ÜGYFÉLKEZELÉS TÁMOGATÁSA</b></p> <p>Célja a jobb ügyfélkapcsolatok támogatása. A rendszer biztosítson feladat kiosztási / hozzárendelési lehetőséget, tegye lehetővé az ügyféllel történt kapcsolatfelvétellek folyamatszemléletű dokumentálását (pl. ticketing), utánkövetését, visszakereshetőségét, szempontok megadását, előre beépített riportok segítségével. A rendszer biztosítson különböző szempontok mentén elemzési, riportolási lehetőséget, illetve emlékeztetők/figyelmeztetések beállítására legyen lehetőség, akár naptárintegrációs képességgel.</p>	<p>Egy korábban adott, tetszőlegesen választott kedvezmény struktúrájának áttekintése a rendszerben. Az alábbiak közül legalább két kedvezményfajta kezelése:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mennyiségi kedvezmények</li> <li>Egyedi árak</li> <li>Értékhatárhoz kötődő kedvezmények</li> <li>Időszaki kedvezmények</li> </ul>
<p><b>5. REKLAMÁCIÓKEZELÉS</b></p> <p>Célja az ügyfél-elégedettség növelése az ügyfél által jelzett problémák eredményes kezelése révén. A rendszer tegye lehetővé az ügyfél által jelzett problémák rögzítését és azok elemzését, szükség esetén a problémák - nem feltétlenül automatikus - eszkalációját.</p>	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél élettörténetének a megtekintése különös tekintettel arra, hogy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mikor történt kapcsolatfelvétel;</li> <li>Mi volt a kapcsolatfelvétel téma;</li> <li>Mi volt a kapcsolatfelvétel tartalma;</li> <li>Az értékesítő aktivitásának riportolása adott szempont(ok) mentén;</li> </ul> <p>Elemzési riport futtatása.</p>
<p><b>6. ÜGYFÉL TÖRZSADATOK KEZELÉSE</b></p> <p>Célja a működési hatékonyság növelése, egységes törzsadatállomány kialakításának támogatása. A rendszer tegye lehetővé ügyfél törzsadatok rögzítését és automatikus betöltését külső adatbázisból az egységes törzsadat-</p>	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.</p>

<p>táblába egyedi kulcsok alapján. Az ügyfél törzsadatoknak tartalmaznia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egyedi azonosító;</li> <li>• Ügyfél neve;</li> <li>• Kapcsolattartók;</li> <li>• Címek (Számlázási, szállítási);</li> <li>• Egyedi ügyféljellemzők rögzítésének a lehetőségét.</li> </ul>	
<p><b>7. FRONT OFFICE TÁMOGATÁS</b>  Célja az ügyfelekkel való megfelelő kommunikáció kialakítása. A rendszer tegye lehetővé az alábbi üzenetküldési vagy kommunikációs módok közül legalább kettő kezelését:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hangátvitel,</li> <li>• chat,</li> <li>• chatbot</li> <li>• email,</li> <li>• IVR (interactive voice response),</li> <li>• Sms</li> </ul> <p>Közösségi média (pl. Facebook, Twitter, stb.)</p>	<p>Legalább két üzenetküldési vagy kommunikációs mód végigvitele a rendszerben a megoldás kapcsán.</p>

## 1.5. HR MENEDZSMENT RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p><b>1. MUNKAKÖR NYILVÁNTARTÁSOK</b>  Célja a munkakörök egységesítése, a munkavállalói felelősségi körök nyomon követhetősége. A rendszer tegye lehetővé az egyes munkavállalókhoz feladatok, felelősségek, hatáskörök rendelését, valamint a munkaköri leírások csatolását.</p>	Egy kiválasztott munkavállaló feladatainak és felelősségeinek, valamint a pozíciójához tartozó munkaköri leírásnak a megtekintése a rendszerben. Adott munkakörbe tartozó munkatársak listázása a rendszerből.
<p><b>2. DOLGOZÓI ALAPADATOK NYILVÁNTARTÁSA</b>  Célja a munkavállalók személyi és munkaügyi adatainak kezelésével járó alapadatok adminisztrációja. A rendszer tegye lehetővé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• személyes adatok;</li> <li>• előző munkahelyek; iskolai végzettségek és szakképzettségek, tudományos fokozatok, tanfolyami képzések, nyelvtudások, nyelvvizsgák;</li> <li>• kötelező orvosi vizsgálatok,</li> <li>• fegyelmi intézkedések - kitüntetések,</li> <li>• tanulmányi szerződések,</li> <li>• jogviszony adatok,</li> <li>• szervezeti, munkaköri paraméterek, besorolási adatok kezelését.</li> </ul>	Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló adatainak megtekintése a rendszerben a funkcionális követelményeknek megfelelő tartalommal.
<p><b>3. MUNKASZERZŐDÉS-KEZELÉS</b>  Célja az érvényben lévő és archív munkaszerződések tárolása és kezelése. A rendszer tegye lehetővé a munkaszerződések változásainak követését.</p>	Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló munkaszerződésének és a belépés óta történt szerződmódosításainak nyomon követése a rendszerben.
<p><b>4. TÖRVÉNYI KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE</b>  A támogatott vállalat ezen rendszer vagy modul segítségével teljesíti az előző 1-4. pontokban felsorolt, ahhoz kapcsolódó munkavállalókkal kapcsolatos törvényi kötelezettségeit, különösen az állami intézmények (pl. NAV) és a KSH felé</p>	Az előző 1-4. pontokban felsorolt funkciók alkalmazottakra vonatkozó releváns adatai és az analitikus információk valósan megtalálhatók a rendszerben. Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló után beadott KSH, NAV, stb. bevallási riportok.

<p>kötelezően nyújtandó riportokat, bevallásokat és dokumentumokat, valamint a kapcsolódó analitikák nyilvántartását.</p>	
<p><b>5. CAFETERIA (BÉREN KÍVÜLI JUTTATÁSOK KEZELÉSE)</b> Célja a választható bérén kívüli juttatások kezelésének egyszerűsítése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• választható bérén kívüli juttatások kezelését a vállalatok eltérő igényének megfelelően,</li> <li>• adatok exportálását a bérszámfejtő rendszerbe.</li> </ul>	<p>A vállalat egy munkavállalójánál - juttatási elem csoportkból választott - cafeteria elemeinek megtekintése az alkalmazás funkcióinak felhasználásával.</p>
<p><b>6. TOBORZÁS (illetve e-TOBORZÁS)</b> Célja az adott vállalatnál a toborzáshoz kapcsolódó feladatok adminisztrációjának csökkentése és hatékonyságának növelése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (külső és belső) álláshirdetések készítését, módosítását és publikálását;</li> <li>• pályázatok, önéletrajzok benyújtását az alkalmazáson keresztül,</li> <li>• státuszkezelést a teljes folyamatban keresztül,</li> <li>• egységes, központi adattárolást és -kezelést,</li> <li>• elemzési lehetőségek biztosítását.</li> </ul>	<p>Egy korábban belépett munkavállaló beléptetési és munkába állási folyamatának áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p><b>7. BELÉPTETÉS ÉS A FOLYAMATOS, ZÖKKENŐMENTES MUNKÁBA ÁLLÁS</b> Célja az adott vállalatnál a mielőbbi és zökkenőmentes munkába állás támogatása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a releváns munkavállalók számára a munkakörükhez kapcsolódó leírások, dokumentumok, szabályzatok központi elérhetőségét,</li> <li>• e-mail kiküldését a munkavállaló számára releváns információkkal,</li> <li>• workflow-k kialakítását és kezelését,</li> <li>• a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportokat.</li> </ul>	<p>Egy korábban belépett munkavállaló beléptetési és munkába állási folyamatának áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>

<p><b>8. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS ÉS JAVADALMAZÁS</b></p> <p>Célja az adott vállalatnál a munkavállalók teljesítmény-célkitűzéseinek kialakítása, nyomon követése és a javadalmazását befolyásoló értékelés központi kezelése, valamint a karrier-tervezés és az egyénfejlesztés támogatása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• egyéni és vállalati KPI-ok kialakítását, munkavállalókhöz hozzárendelését,</li> <li>• a kitűzött célok nyomon követését, szükség esetén workflow-k indítását,</li> <li>• a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportokat.</li> </ul>	<p>A vállalat egy munkavállalójánál a kitűzött célok és azok teljesülésének kapcsán felmerült aktivitások áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p><b>9. IDŐGAZDÁLKODÁS</b></p> <p>Célja az adott vállalatnál az időgazdálkodás tervezéséhez, rögzítéséhez és elemzéséhez hatékony támogatás biztosítása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A munkavállalók számára önkiszolgáló módon az aktivitásukhoz kapcsolódó időadatok rögzítését, illetve a beléptető rendszertől adatok átvételét,</li> <li>• Ezen adatok tárolását, feldolgozását és az adatok exportálását a bérszámfejtő rendszerbe,</li> <li>• Támogassa a tervezési, elemzési és a munkaerőgazdálkodási folyamatokat.</li> </ul>	<p>A vállalat egy munkavállalójánál a rögzített munkaidő adatok megtekintése (legalább 1 hónap adatai), ezekhez kapcsolódóan tervezési és elemzési riport futtatása, illetve az adatok exportálása (pl. Bérszámfejtő rendszer felé) a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p><b>10. TÁVOLLÉTEK KEZELÉSE</b></p> <p>Célja az adott vállalatnál a szabadságok / táppénz rögzítéséhez és jóváhagyásához (akár mobil felületen keresztül) hatékony támogatás biztosítása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a munkavállalók számára önkiszolgáló módon a szabadságkérelmek rögzítését,</li> <li>• jóváhagyási workflow kialakítását az alkalmazásban, amely mobil</li> </ul>	<p>A vállalat egy munkavállalójánál az elmúlt 1 évben rögzített szabadságkérelmek és azok jóváhagyási lépéseiinek megtekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>

telefonon is elérhető, jóváhagyható  
a menedzser által,

- a folyamat státuszairól elemzési  
lehetőségek biztosítását, riportot.

## 1.6. KONTROLLING ÉS DÖNTÉSTÁMOGATÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
1. ADATBÁZIS KAPCSOLATOK Célja az információ elérhetőségének biztosítása. A rendszer legyen képes minél több különböző vállalati adatforráshoz csatlakozni, valamint az ezekből kapott inputok feldolgozására adatfeldolgozási és elemzési céllal.	A rendszernek legyen közvetlen kapcsolata legalább 1 adatbázissal a vállaltnál.
2. RIPORTOK EREDMÉNYÉNEK EXPORTÁLÁSA Célja az információk kinyerhetőségének, továbbfelhasználhatóságának biztosítása. A rendszer tegye lehetővé riportok eredményének exportálását (mentését) továbbfelhasználható formátumban (pl. XLS, TXT, CSV vagy XML)	Legalább 3 controllinghoz kapcsolódó riport eredményének exportálása XLS, TXT, CSV vagy XML állományba.
3. MUTATÓSZÁMOK DEFINIÁLÁSA Célja a menedzsment döntéshozatalát megkönnyítő mutatószámok definiálása. A rendszernek lehetővé kell tennie mutatószámok definiálását, amelyek a vállalat teljesítményének mérését, terv-tény adatok összehasonlítását teszik lehetővé. A rendszernek lehetővé kell tennie a mutatószámok egységes megjelenítését.	A teljesítménymérő mutatószámok meglétének és megjelenítésének ellenőrzése a rendszerben.
4. ELŐRE DEFINIÁLT ÉS AD-HOC LEKÉRDEZÉSEK KEZELÉSE Célja a vezetői döntéshozatal támogatása, a terv-tény adatok könnyebb nyomon-követhetőségének elősegítése. A rendszernek biztosítania kell előre definiált és paraméterezhető lekérdezések elvégzését.	Legalább egy vállalat-specifikus és egy iparág specifikus paraméterezhető és egy előre definiált lekérdezés elvégzése a rendszerben.
5. MÉRTÉKEGYSÉGEK Célja a kimutatások készítésének egyszerűsítése, az összehasonlíthatóság megkönnyítése. A rendszernek lehetővé kell tennie a különböző pénznemekben vagy naturáliákban, valamint százalékban	Egy olyan controlling kimutatás készítése, melynek alapadatai legalább három különböző naturáliát vagy pénznemet tartalmaznak.

<p>történő kimutatások készítését és elemzésének támogatását.</p>	
<p><b>6. TÉNYADATOK FOLYAMATOS VEZETÉSE, BETÖLTÉSÉNEK LEHETŐSÉGE</b></p> <p>Célja a folyamatos, naprakész információk biztosítása a különböző szempontú kontrolling számításokhoz / elemzésekhez (pl. költséghely számítás, költség nem számítás, folyamat-költség számítás, termékköltség számítás, eredményszámítás, stb.). A rendszernek lehetővé kell tennie a folyamatos, de legalább napi egyszeri, ütemezett adatbetöltést, az adatok naprakészen tartásának érdekében.</p>	<p>A rendszerben megtalálhatóak a legfrissebb (legfeljebb 24 órával korábbi) adatok.</p>
<p><b>7. MODELLEK KÉSZÍTÉSE</b></p> <p>Célja modellek segítségével képes mennyiségi vagy költség analízist készíteni.</p>	<p>A rendszerben megjelenő költségszámítási vagy elemzési modell megtekintése.</p>

## 1.7. ELEKTRONIKUS IRATKEZELÉS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p><b>1. ÉRKEZTETÉS, IKTATÁS</b>  A rendszer legyen képes érkeztetésre és iktatásra, hogy: a nyilvántartásba vétel után az iratok könnyen megtalálhatóak legyenek.</p>	A rendszerben levő ügyiratok közül három kiválasztott ügyirat érkezetési és iktatási adatainak ellenőrzése.
<p><b>2. MINDEN TÍPUSÚ ÉS FORMÁJÚ IRAT AZONOS MÓDON ÉS DIGITÁLISAN TÖRTÉNŐ KEZELÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA</b>  A rendszer egységesen, homogén módon kezelje a beérkező és kimenő iratokat is, hogy az egységes formának köszönhetően megkönnyítse a keresést a dokumentumok között. A rendszer a beérkező és kimenő dokumentumokat digitális formában tárolja, archiválja.</p>	A beérkező és a kimenő iratok egységes digitális formátumának ellenőrzése.
<p><b>3. AZ IRATOK ÉLETCIKLUSÁNAK KÖVETÉSE</b>  A rendszer biztosítsa az iratok keletkezésétől a megőrzési kötelezettség végéig azok követhetőségét.</p>	A rendszerben levő ügyiratok közül három lezárt ügyirat kiválasztása és azok teljes életciklusának áttekintése on-line módon a rendszerben.
<p><b>4. IRATOK, ÜGYEK HOZZÁRENDELÉSE PARTNEREKHEZ VAGY TRANZAKCIÓKHOZ VAGY VÁLLALATI FOLYAMATOKHOZ</b>  A rendszer biztosítsa adott partnerhez vagy adott tranzakcióhoz vagy adott vállalati folyamathoz tartozó dokumentumoknak a hozzárendelését.</p>	Tetszőlegesen kiválasztott partnerekhez, tranzakciókhoz vagy vállalati folyamatokhoz kapcsolódó ügyiratok lekérdezése.
<p><b>5. IRATOK ÉS ÜGYEK KÖVETÉSE, KERESÉSE, ELÉRÉSE A MEGLÉVŐ INTEGRÁLT ÜZLETI RENDSZERBŐL</b>  A rendszerből lekérdezhetők az ügyiratok életciklus adatai.</p>	Egy, a rendszerben levő, tetszőlegesen kiválasztott ügyirat életciklus adatainak lekérdezése a rendszerből.
<p><b>6. SZIGNÁLÁS, FELADATKIOSZTÁS</b></p>	

A rendszer biztosítsa a dokumentumok kezelésével kapcsolatos határidők, állapotok és az irat helyének nyomon követését.	Egy, a rendszerben levő, tetszőlegesen kiválasztott dokumentum határidejének, állapotának lekérdezése.
<p><b>7. FELADATKIOSZTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ FIGYELMEZTETÉSEK BEÁLLÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE</b></p> <p>A rendszer - előre definiált esetekben - figyelmeztető üzenetek küld (pl. ügyirat határidőhöz közeli esedékessége esetén e-mail- vagy SMS-üzenet küldése).</p>	Lejáró határidejű ügyirat esetén SMS vagy e-mail figyelmeztető üzenet küldési lépéseinek áttekintése a rendszerben.
<p><b>8. RENDELKEZZEN MŰKÖDÉSHEZ SZÜKSÉGES STRUKTURÁLT JOGOSULTSÁGKEZELÉSSEL ÉS TARTALOMVÉDELEMMEL</b></p> <p>A felhasználó csak ahhoz a tartalomhoz férhessen hozzá, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkezik.</p>	Az eltérő jogosultsággal védett tartalomhoz való hozzáférhetőség áttekintése a rendszerben egy rendszerbeli példán keresztül.
<p><b>9. EGYSZERŰ FELHASZNÁLÓ-AZONOSÍTÁS</b></p> <p>A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználó a rendszerbe való belépéskor csak egyszer azonosítsa magát és ezután a rendszer minden erőforrásához és szolgáltatásához további authentikáció nélkül hozzáférhessen. Lényeges, hogy a vállalati adatok véde legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessenek hozzá a dokumentumokhoz és azokhoz kapcsolódó adatokhoz, bármilyen eszközön történik meg azok megjelenítése.</p>	Egyszerű felhasználó-azonosítás érdekében beépített megoldás áttekintése a rendszerben (pl. active directory, single-sign-on, vagy integrált az ERP rendszerrel és annak jogosultság kezelésével). Szállítói szerződés IT biztonságra vonatkozó részének vagy az IT biztonsági szabályzatnak az áttekintése.
<p><b>10. BEÉPÍTETT MÓDON BIZTOSÍTHON KERESÉST A LEÍRÓ INFORMÁCIÓKBAN</b></p> <p>A rendszer biztosítsa a leíró információk között (létrehozás és módosítás időpontja, a létrehozó és módosító személye, típus, tartalom, jogosultság) a címszavakra történő szabadszavas keresést.</p>	Ügyiratok leíró információi közötti - egy tetszőleges címszóra való - keresési találatok áttekintése a rendszerben.

## 1.8. MUNKAFOLYAMAT-IRÁNYÍTÁS (WORKFLOW) RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. SZABÁLYRENDSZEREN ALAPULÓ ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ VÁLLALATI MUNKAFOLYAMATOK DEFINÍLÁSA, MODELLEZÉSE, SZABÁLYOZÁSA ÉS KÖVETÉSE</p> <p>A rendszer tegye lehetővé szabályrendszeren alapuló vállalati folyamatok definiálását, támogatását, nyomon követését. A rendszer tegye lehetővé a feladatok folyamatszemléletű eltárolását, visszakereshetőségét, elemzési szempontok megadását.</p>	Egy tetszőlegesen kiválasztott, legalább 5 lépéses munkafolyamat áttekintése a rendszerben. Ezen folyamat státuszainak, elemezhetőségének áttekintése a rendszerben.
<p>2. FOLYAMATLELTÁR, FOLYAMATTÉRKÉP KÉSZÍTÉSE</p> <p>A rendszer tegye lehetővé folyamateltár, folyamattérkép készítését.</p>	Folyamateltár, folyamattérkép áttekintése a rendszerben.
<p>3. FOLYAMATOK, FELADATOK ÉS ERŐFORRÁSOK ILLESZTÉSE, OSZTÁLYOZÁSA</p> <p>A folyamattá alakított, illesztett, egymást követő tevékenység-sorozatok erőforrás-igényének átláthatóvá tétele.</p>	Személyek / csoportok tevékenységekhez rendelésének áttekintése a rendszerben.
<p>4. FELADATKIOSZTÁS, FELADATLISTA KÉSZÍTÉSE</p> <p>A rendszer legyen alkalmas arra, hogy a felhasználók a rájuk vonatkozó vállalati feladatokkal, folyamatokkal és azok státuszával minden tisztában legyenek.</p>	Egy tetszőlegesen kiválasztott feladatlista áttekintése a rendszerben (kihez és milyen feladat tartozik).
<p>5. MUNKACSOPORTOK, SZEREPKÖRÖK KIALAKÍTÁSA</p> <p>A rendszer legyen alkalmas szerepkörök, munkacsoportok kialakítására.</p>	Egy tetszőleges kiválasztott folyamathoz kapcsolódó szerepkörök áttekintése a rendszerben.
<p>6. RENDELKEZZEN MŰKÖDÉSHEZ SZÜKSÉGES STRUKTURÁLT JOGOSULTSÁGKEZELÉSSSEL ÉS TARTALOMVÉDELEMMEL</p> <p>A felhasználó a felületen csak azon funkciókat lássa, amelyekhez rendelkezik jogosultsággal. A felület testre szabása rendszeradminisztrátori jogosultsággal történik.</p>	Adminisztrátori jogosultsággal és egy résztvevői felhasználói jogosultsággal történő folyamat megtekintése, jogosultsági szintek közötti különbségek ismertetése, ellenőrzése.

<p><b>7. LEGYEN INTEGRÁLHATÓ AZ ELTERJEDT IRODAI (KLIENS) MEGOLDÁSOKKAL</b></p> <p>A rendszer tegye lehetővé az elérhetőséget a vállalatnál alkalmazott kliens(ek)ről (pl. webes végfelhasználói felületen, mobil alkalmazáson).</p>	<p>Az elérhetőség megtekintése legalább egy, a vállalatnál üzemben levő kliensről.</p>
<p><b>8. BEÉPÍTETT MÓDON TÁMOGASSA A MUNKAFOLYAMATOK VEZÉRLÉSÉT</b></p> <p>A rendszer nyújtson funkcionális lehetőséget feladatok delegálására és státuszok kezelésére, workflow-k kialakítására.</p>	<p>A rendszerben futó folyamatok, workflow-k aktuális státuszainak és feladatok delegálásának áttekintése (pl. áttekintő riport segítségével).</p>
<p><b>9. EGYSZERŰ FELHASZNÁLÓ- AZONOSÍTÁS</b></p> <p>A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználó a rendszerbe való belépéskor csak egyszer azonosítsa magát és ezután a rendszer minden erőforrásához és szolgáltatásához további authentikáció nélkül hozzáférhessen. Lényeges, hogy a vállalati adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessék hozzá a workflow-hoz és az ahhoz kapcsolódó adatokhoz, bármilyen eszközön történik meg azok megjelenítése.</p>	<p>Egyszerű felhasználó-azonosítás érdekében beépített megoldás áttekintése a rendszerben (pl. active directory, single-sign-on, vagy integrált az ERP rendszerrel és annak jogosultság kezelésével). Szállítói szerződés IT biztonságra vonatkozó részének vagy az IT biztonsági szabályzatnak az áttekintése.</p>
<p><b>10. SZOROSAN INTEGRÁLÓDJON A VALÓS IDEJŰ ÉS ASZINKRON ÜZENETKEZELŐ (PL. E-MAIL) KISZOLGÁLÓ ALKALMAZÁSOKKAL</b></p> <p>A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználók beállíthassanak olyan figyelmeztetési paramétereket, amelyek munkájuk szempontjából fontos változásokról, teendőkről és feladatokról küldenek automatikus figyelmeztetéseket (pl. e-mail, SMS, stb.).</p>	<p>Legalább egy olyan folyamatlépés áttekintése a rendszerben, amely üzenetküldést generál a felhasználó munkavállaló számára.</p>

## **2 „Táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció**

### **A követelménylista céljáról**

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket a táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

### **A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről**

A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások a vállalat belső folyamatait támogató, a szervezet tagjai közötti együttműködést igénylő feladatok elvégzésére, koordinálására és ellenőrzésére szolgáló rendszerek, amelyek a rendelkezésre álló adatkapcsolatokat felhasználva a lehetőségekhez képest bárhonnan elérhetők.

A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének célja:

- Együttműködés hatékonyabbá tétele;
- Projektek és feladatok csoport és egyéni szintű kezelése;
- Valós idejű, online egyeztetések folytatása (video, chat)
- Lokáció és időbeli különbségektől független munkavégzés biztosítása.

### **Útmutató a dokumentumhoz**

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrzi a táblázatban bemutatott módon.

Ezen funkcionális célterületre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Jelen követelményeknek a helyi telepítésű szoftverek és a felhő alapú megoldások telepítése esetében is meg kell felelni.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
<b>A CSOPORT SZINTŰ MUNKAFOLYAMATOK TÁMOGATÁSA</b>	
1. ONLINE VIDEO MEGBESZÉLÉSEK TARTÁSA  Valós idejű video- és hangalapú megbeszélések, függetlenül a csapattagok földrajzi elhelyezkedésétől.  Funkciók:	A videókonferencia rendszer működésének megtekintése az alkalmazásban.  Legalább 2 online video megbeszélés képernyöképének megtekintése.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> <li>• HD videó- és hanghívások;</li> <li>• Képernyőmegosztás a bemutatókhoz és együttműködéshez;</li> <li>• Résztvevők kezelése;</li> <li>• Chat funkció és fájlmegosztás;</li> <li>• Naptár alkalmazással való integráció.</li> </ul> <p><b>2. PROJEKTMENEDZSMENT ÉS KOLLABORÁCIÓS ESZKÖZÖK HASZNÁLATA</b></p> <p>A projektmenedzsment szoftverek lehetővé teszik a projektek, feladatok és határidők nyomon követését, valamint az erőforrások és felelősségi körök elosztását.</p> <p>Ezek az eszközök segítik a csoportok hatékonyabb munkavégzését, együttműködését, függetlenül a csapattagok lokációjától.</p> <p>Funkciók:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feladatok és határidők kezelése;</li> <li>• Projekttervezés, erőforrás-kiosztás, és előrehaladás nyomonkövetése;</li> <li>• Jelentések készítése;</li> <li>• Feladatkiosztás;</li> <li>• Fájlmegosztás;</li> <li>• Kommentálási lehetőségek;</li> <li>• Naptár alkalmazással való integráció.</li> </ul>	
<p><b>3. VALÓS IDEJŰ ÜZENETKÜLDŐ SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE</b></p> <p>Valós idejű kommunikáció biztosítása a csapattagok számára, különböző csatornákon keresztül.</p> <p>Funkciók:</p> <p>Valós idejű üzenetküldés egyéni és csoportos beszélgetésekben;</p> <p>Fájlmegosztás és integráció más alkalmazásokkal (pl. Google Drive, Dropbox);</p> <p>Különböző szempontok, feltételek szerint létrehozott csatornák;</p> <p>Értesítések, emlékeztetők.</p>	<p>A projektmenedzsment eszköz használatának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Felhasználók listájának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Egy tetszőleges, az alkalmazásban kezelt feladat, projekt áttekintése: kiosztott feladatok, határidők, felelős személyek, stb.</p> <p>A valós idejű üzenetküldő szolgáltatás használatának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Felhasználók listájának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Egy tetszőleges üzenetváltás megtekintése az alkalmazásban.</p>

### **3 „Ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció**

#### **A követelménylista céljáról**

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

#### **Az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről**

A CRM (Customer Relationship Management) rendszerek kulcsfontosságúak a vállalkozások számára, hogy hatékonyan kezeljék ügyfélkapcsolataikat és optimalizálják értékesítési folyamataikat. Ezek a rendszerek lehetővé teszik az ügyféladatok gyűjtését, tárolását és elemzését, így segítik a személyre szabott kommunikációt és a jobb ügyfélelményt. A CRM rendszerek nyomon követik az ügyfelekkel folytatott interakciókat, automatizálják a marketingkampányokat, és támogatják az értékesítési előrejelzéseket. Integrációuk más üzleti alkalmazásokkal, testreszabhatóságuk és skálázhatóságuk biztosítja, hogy minden vállalkozás igényeit kielégítsék, miközben a biztonság és az adatvédelem is garantált. Ezen rendszerek használata hosszú távon növeli az ügyfélmegtagtartást és elősegíti a bevételek növekedését.

Az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai:

- Értékesítési, illetve ügyfélszolgálati folyamatok támogatása;
- Hatékonyság növelés;
- Ügyféleléggedettség növelése.

#### **Útmutató a dokumentumhoz**

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőri a táblázatban bemutatott módon.

Ezen funkcionális célterületre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Jelen követelményeknek a helyi telepítésű szoftverek és a felhő alapú megoldások telepítése esetében is meg kell felelni.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
AZ ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATOK OPTIMALIZÁLÁSA	
1. KAMPÁNYMENEDZSMENT ALAPOK	Egy egyedi paraméterek alapján leválogatott célközönség halmaz megtékintése. Egy korábbi

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>Célja a közvetlen értékesítés és a rendezvényszervezési feladatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé direkt marketing kampányok előkészítését és menedzselését.</p> <p>A rendszernek tudnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Célcsoportot leválogatnia adott paraméterek szerint és lehetővé kell tennie az eredmény exportálását a további felhasználásokhoz;</li> <li>• A kapott visszajelzések kezelését a későbbi elemzések feldolgozásának céljából (megkeresés eredménye).</li> </ul>	kampány eredményeinek lekérdezése a rendszerből.
<p>2. ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATOK TÁMOGATÁSA</p> <p>Célja az egyszerűbb, hatékonyabb értékesítést támogató munkavégzés lehetővé tétele. A rendszer támogassa az értékesítők munkáját az adott, teljes értékesítési folyamatra vonatkozóan: Ajánlat -&gt; Rendelés -&gt; Szállítás -&gt; Számlázás</p> <p>Továbbá rendelkezzen integrációs lehetőséggel a kapcsolódó logisztikai és pénzügyi (elszámolási / vevői kintlevőség-kezelési) modulokhoz. Az értékesítési bizonylatok adatait csak egyszer kelljen bevinni a rendszerbe, az egymást követő bizonylatok az előzőekből logikailag származtathatóak legyenek.</p> <p>A rendszer emellett tegye lehetővé az alábbiakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyártásból érkező előrejelzések kezelése (amennyiben a cég rendelkezik gyártási modullal);</li> <li>• Potenciális értékesítési lehetőségek kezelése és nyomon követése, kereskedelmi feladatok támogatása;</li> <li>• Ajánlatkészítés támogatása;</li> <li>• Ajánlati árazás, többszintű kedvezményrendszer kezelésének biztosítása;</li> </ul>	Egy értékesítési folyamat lépéseinak megtekintése a rendszerben (legalább ajánlat, rendelés, számlázás lépések), ahol a megelőző bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.
<b>ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG NÖVELÉSE</b>	
<p>3. KEDVEZMÉNYEK KEZELÉSE</p> <p>Célja értékesítési oldalon a folyamatok gyorsítása, az értékesítők munkájának támogatása, az ügyfelek rugalmas kiszolgálásának elősegítése, ügyfélelégdedettség, ügyfélmegtartási arány növelése.</p> <p>A rendszernek alkalmasnak kell lennie a kedvezményrendserek és azok kombinációinak kezelésére:</p>	<p>Egy korábban adott, tetszőlegesen választott kedvezmény struktúrájának áttekintése a rendszerben.</p> <p>Az alábbiak közül legalább két kedvezményfajta kezelése:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mennyiségi kedvezmények</li> <li>• Egyedi árak</li> <li>• Értékhatarhoz kötődő kedvezmények</li> <li>• Időszaki kedvezmények</li> </ul>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mennyiségi kedvezmények</li> <li>Egyedi árak</li> <li>Értékhatárhoz kötődő kedvezmények</li> <li>Időszaki kedvezmények</li> </ul>	
<p><b>4. ÜGYFÉLKELÉS TÁMOGATÁSA</b>  Célja a jobb ügyfélkapcsolatok támogatása. A rendszer biztosítson feladat kiosztási / hozzárendelési lehetőséget, tegye lehetővé az ügyféllel történt kapcsolatfelvétellek folyamatszemléletű dokumentálását (pl. ticketing), utánkövetését, visszakereshetőségét, szempontok megadását, előre beépített riportok segítségével.  A rendszer biztosítson különböző szempontok mentén elemzési, riportolási lehetőséget, illetve emlékeztetők/figyelmeztetések beállítására legyen lehetőség, akár naptárintegrációs képességgel.</p>	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél élettörténetének a megtekintése különös tekintettel arra, hogy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mikor történt kapcsolatfelvétel;</li> <li>Mi volt a kapcsolatfelvétel téma;</li> <li>Mi volt a kapcsolatfelvétel tartalma;</li> <li>Az értékesítő aktivitásának riportolása adott szempont(ok) mentén;</li> <li>Elemzési riport futtatása.</li> </ul>
<p><b>5. REKLAMÁCIÓ KEZELÉS</b>  Célja az ügyfél-elgedettség növelése az ügyfél által jelzett problémák eredményes kezelése révén. A rendszer tegye lehetővé az ügyfél által jelzett problémák rögzítését és azok elemzését, szükség esetén a problémák - nem feltétlenül automatikus - eszkalációját.</p>	Egy reklamációs és/vagy eszkalációs folyamat megtekintése a rendszerben.
<p><b>6. FRONT OFFICE TÁMOGATÁS</b>  Célja az ügyfelekkel való megfelelő kommunikáció kialakítása.  A rendszer tegye lehetővé az alábbi üzenetküldési vagy kommunikációs módok közül legalább kettő kezelését:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hangávitel,</li> <li>chat,</li> <li>chatbot</li> <li>email,</li> <li>IVR (interactive voice response),</li> <li>Sms</li> <li>Közösségi média (pl. Facebook, Twitter, stb.)</li> </ul>	Legalább két üzenetküldési vagy kommunikációs mód végigvitele a rendszerben a megoldás kapcsán.
<b>ALAPFUNKCIÓK</b>	
<p><b>7. ÜGYFÉL TÖRZSADATOK KEZELÉSE</b>  Célja a működési hatékonyság növelése, egységes törzsadatállomány kialakításának támogatása. A rendszer tegye lehetővé ügyfél törzsadatok rögzítését és automatikus betöltését külső adatbázisból az egységes törzsadattáblába egyedi kulcsok alapján. Az ügyfél törzsadatoknak tartalmaznia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Egyedi azonosító;</li> <li>Ügyfél neve;</li> </ul>	A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapcsolattartók;</li> <li>• Címek (Számlázási, szállítási);</li> <li>• Egyedi ügyféljellemzők rögzítésének a lehetőségét.</li> </ul>	
<b>8. ADATVÉDELEM</b> Megfelelés a GDPR és egyéb adatvédelmi törvényeknek, biztosítva az ügyfelek adatainak biztonságát és titkosságát.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés ellenőrzése</li> <li>• SSL titkosítás meglétének és működésének ellenőrzése</li> <li>• Adatmentési, visszaállítási lehetőségek ellenőrzése</li> </ul>
<b>9. BIZTONSÁGOS LEVELEZÉSI LEHETŐSÉG</b> <p>Célja, hogy az elektronikus levelezés elérhetősége akkor is biztosítható legyen, ha nincs lehetőség biztonságos távoli kapcsolat kiépítésére.</p> <p>Használatával lehetőség nyílik akkor is az elektronikus levelek olvasására és írására, azaz a korlátozott irodai funkciók használatára, ha nincs mód vagy lehetőség biztonságos távoli kapcsolat kiépítésére.</p>	A biztonságos távoli levelezési lehetőség megtekintése a rendszerben (pl. https kapcsolat, certifikációk használata, kettős (addicionális) authentikáció, stb.).
<b>10. ANALITIKA ÉS JELENTÉSKÉSZÍTÉS</b> A rendszernek biztosítania kell, hogy a felhasználók testreszabható jelentéseket készíthessenek például az értékesítési teljesítményről, ügyfélaktivitásokról és kampányeredményekről. A jelentések vizuális megjelenítéséhez lehetőség szerint társuljanak grafikonok és diagramok is a meghatározott KPI-ok és egyéb fontos mutatók nyomon követéséhez, elemzéséhez.	Egy tetszőleges jelentés készítése a rendszerből az értékesítési, illetve ügyfélstatisztikákra vonatkozóan.
<b>11. INTEGRÁCIÓ ÉS TESTRESZABHATÓSÁG</b> A rendszernek integrálhatónak kell lennie más üzleti rendszerekkel (pl.: ERP, e-mail, naptár). Az integráció kialakításának érdekében a rendszernek alkalmazásprogramozási interfész (API) kell biztosítania az egyedi fejlesztések és integrációk számára.	Egy tetszőleges ügyfélhez tartozó vásárlás adatainak kinyerése kinyerése közvetlenül vállalati rendszerből (könyvelési szoftver vagy ERP), ezek összehasonlítása a CRM-ben található ügyfél törzsadatokkal.

## **4 „E-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció**

### **A követelménylista céljáról**

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

### **Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverekről vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről**

Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások olyan informatikai megoldások, amelyek lehetővé teszik az online értékesítési tevékenységek hatékony kezelését és bővítését. Az e-kereskedelmi szoftverek használata lehetővé teszi a webáruházak létrehozását, a vásárlói élmény javítását, az értékesítési és marketing folyamatok automatizálását, valamint a készlet- és rendeléskezelés optimalizálását, ezáltal növelte a vállalat hatékonyságát és versenyképességét.

Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai:

- Online jelenlét és elérhetőség növelése;
- Értékesítési és marketing tevékenységek optimalizálása;
- Skálázhatóság és rugalmasság növelése;
- Nemzetközi piacra lépés támogatása;
- Felhasználói élmény javítása;
- Ügyfélkapcsolatok és lojalitás erősítése;
- Fizetési és szállítási folyamatok javítása;
- Raktár- és készletgazdálkodás optimalizálása;
- Adatvezérelt döntéshozatal támogatása;
- Biztonság és adatvédelem fokozása.

### **Útmutató a dokumentumhoz**

A következő táblázat soraiban „E-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek bevezetése” terület egyes részterületeire vonatkozó követelmények meghatározása található. A részterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Az egyes részterületekre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

#### 4.1. INTERNETES ÉRTÉKESÍTÉS (VÁLLALATI WEBÁRUHÁZ) RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
<p><b>1. WEBÁRUHÁZ PLATFORM</b>  Célja, hogy biztosítsa az e-kereskedelmi vállalatok számára a könnyen kezelhető, reszponzív és felhasználóbarát online áruház létrehozását és működtetését, amelyen keresztül a vásárlók bármikor elérhetik és megvásárolhatják a termékeket.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Termékmenedzsment: termékek hozzáadása, szerkesztése, kategorizálása és eltávolítása</li> <li>Kosár és pénztár: vásárlói kosár, pénztár folyamat, fizetési és szállítási lehetőségek</li> <li>Felhasználói fiókok: vásárlói regisztráció, bejelentkezés és fiókkezelés</li> <li>Reszponzív dizájn: mobilbarát megjelenés és felhasználói élmény biztosítása</li> </ul>	<p>Hozzáférés biztosítása az adminisztrációs felülethez</p> <p>Termékmenedzsment funkciók ellenőrzése: termék adatok, kategóriák ellenőrzése</p> <p>A kosár és pénztár folyamat tesztelése, beleértve a fizetési és szállítási opciókat</p> <p>A felhasználói fiókok kezelésének vizsgálata: regisztráció, bejelentkezés, fiókkezelés</p> <p>A weboldal reszponzív működésének ellenőrzése különböző eszközökön és böngészőkben</p>
<p><b>2. KÉSZLET- ÉS RENDELÉSKEZELÉS</b>  Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok hatékonyan nyomon kövessék és kezeljék készleteiket és rendeléseiket, minimalizálva a készlethiányokat és optimalizálva a rendelés teljesítmény folyamatokat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raktárkezelés: készletnyilvántartás, készletfigyelés és raktármozgások követése</li> <li>Rendeléskövetés: rendelések feldolgozása, szállítási státusz követése</li> <li>Automatikus készletfrissítés: készletek automatikus frissítése az eladások és beszerzések alapján</li> <li>Szállítási integrációk: futárszolgálatok és szállítási szolgáltatások integrálása</li> </ul>	<p>Készletnyilvántartás, készletfigyelés, raktármozgások ellenőrzése</p> <p>Egy tetszőleges rendelési és rendelésfeldolgozási folyamat tesztelése</p> <p>Készletnyilvántartásban történő változások ellenőrzése</p> <p>Szállítási státuszok ellenőrzése</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p><b>3. SKALAZHATOSAG ÉS RUGALMASSÁG</b></p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok képesek legyenek gyorsan és költséghatékonyan alkalmazkodni a forgalmi növekedéshez és a változó piaci igényekhez, ezáltal fenntartva a folyamatos növekedést és hatékonyságot.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehőalapú infrastruktúra: rugalmas skálázhatóság a forgalom növekedésével</li> <li>• Microservices architektúra: moduláris felépítés, amely lehetővé teszi az egyes szolgáltatások független fejlesztését és karbantartását</li> <li>• API integrációk: harmadik fél szolgáltatások és eszközök könnyű integrálása</li> <li>• Konténerizáció: konténerizált alkalmazások használata a gyors és hatékony telepítéshez és skálázáshoz</li> </ul>	<p>A microservices architektúra és API integrációk meglétének és működésének ellenőrzése</p> <p>Rendszer rugalmasságának ellenőrzése különböző terhelési körülmények között</p>
<p><b>4. ANALITIKA ÉS RIPORTÁLÁS</b></p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok adatvezérelt döntéseket hozhassanak, valós idejű statisztikákkal és mélyreható elemzésekkel javítva az értékesítési stratégiákat és a piaci teljesítményt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weboldal analitika: látogatói statisztikák, forgalmi források és felhasználói viselkedés elemzése</li> <li>• Eladási jelentések: értékesítési adatok, bevételek és trendek elemzése</li> <li>• Ügyfél elemzés: vásárlói szokások, demográfiai adatok és életciklus elemzése</li> <li>• Pénzügyi riportok: költségek, nyereség és egyéb pénzügyi mutatók követése</li> </ul>	<p>Látogatói statisztikák, forgalom, felhasználói viselkedési információk megtekintése</p> <p>Értékesítési adatok, jelentések, elemzések áttekintése</p> <p>Pénzügyi riport készítése, vagy meglévő pénzügyi riportok megtekintése</p>
<p><b>5. NEMZETKÖZI PIACRA LÉPÉS TÁMOGATÁSA</b></p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok globálisan is versenyképesek legyenek, többnyelvű és többvalutás megoldásokkal,</p>	<p>Webáruház több nyelvűségének ellenőrzése</p> <p>Többféle pénznem választás lehetőségének és nemzetközi szállítási opciók ellenőrzése</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>valamint nemzetközi szállítási és adókezelési lehetőségekkel bővítve piacukat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Többnyelvű támogatás: Webáruház és kommunikáció több nyelven</li> <li>• Többvalutás fizetési lehetőségek: Nemzetközi vásárlásokhoz különböző valuták elfogadása</li> <li>• Nemzetközi szállítás: Integráció nemzetközi szállítási szolgáltatásokkal és vámkezelési megoldásokkal</li> <li>• Lokális adókezelés: Lokális adózási szabályok és ÁFA kezelése</li> </ul>	Lokális adókezelési beállítások és vámkezelési megoldások lehetőségének ellenőrzése
<p>6. BIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM</p> <p>Célja, hogy megvédeje az e-kereskedelmi vállalatok és ügyfelek adatait a kiberfenyegetések től, biztosítva a folyamatos biztonságot és megfelelést a vonatkozó adatvédelmi előírásoknak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adatvédelmi megfelelés: GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés biztosítása</li> <li>• SSL titkosítás: weboldal és tranzakciók titkosítása SSL/TLS tanúsítványokkal</li> <li>• Kiberbiztonsági védelem: védelem a DDoS támadások, malware és egyéb kiberfenyegetések ellen</li> <li>• Adatmentés és visszaállítás: rendszeres adatmentés és visszaállítási lehetőségek biztosítása</li> </ul>	GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés ellenőrzése SSL titkosítás meglétének és működésének ellenőrzése Adatmentési, visszaállítási lehetőségek ellenőrzése

## 4.2. ONLINE MARKETINGET TÁMOGATÓ MEGOLDÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
<p><b>4. MARKETING AUTOMATIZÁLÁS</b>            Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok automatizált marketing eszközökkel és célzott kampányokkal növeljék az eladásokat, javítsák a marketing hatékonyságot, és személyre szabott élményt nyújtsanak a vásárlóknak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email marketing: automatizált email kampányok, hírlevelek és promóciók küldése</li> <li>• SEO és SEM eszközök: keresőoptimalizálási és keresőmarketing eszközök a weboldal láthatóságának növelésére</li> <li>• Hűségprogramok: ügyfélhűség növelésére szolgáló programok és kedvezmények kezelése</li> <li>• A/B tesztelés: különböző marketing stratégiák tesztelése és optimalizálása</li> </ul>	Hírlevelek és promóciók megtekintése Keresőoptimalizálási beállítások és kampányok megtekintése Hűségprogramok és A/B tesztelési funkciók elérhetőségének ellenőrzése
<p><b>5. ÜGYFÉLKAPCSOLAT KEZELÉS</b>            Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok hatékonyan kezeljék és erősítsék ügyfélkapcsolataikat, személyre szabott ajánlatokkal és kommunikációval növelve az ügyfélhűséget és elégedettséget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ügyféladatbázis: ügyfelek adatainak kezelése, vásárlási előzmények nyilvántartása</li> <li>• Kommunikációs csatornák: többcsatornás kommunikáció az ügyfelekkel (email, chat, telefon)</li> <li>• Ügyfélszolgálat: ügyfélszolgálati folyamatok automatizálása</li> <li>• Személyre szabott ajánlatok: egyedi ajánlatok és promóciók készítése az ügyfelek számára</li> </ul>	Ügyféladatbázis, vásárlási előzmények megtekintése Többcsatornás kommunikációs eszközök működésének ellenőrzése: email, illetve chat üzenet küldése, megadott telefonszám felhívása

#### **4.3. ONLINE (ELEKTRONIKUS) FIZETÉSI MEGOLDÁS RÉSZTERÜLET – kizárolag felhő alapú üzleti megoldással megvalósítható**

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<b>KÖTELEZŐ SZEMPONTOK</b>	
<b>1. FIZETÉSI ÉS TRANZAKCIÓKEZELÉS</b>  Célja, hogy biztonságos és többféle fizetési lehetőséget kínáljon, automatizált számlázással és tranzakciós riportokkal biztosítva a zökkenőmentes és megbízható fizetési folyamatokat. <ul style="list-style-type: none"><li>• Többféle fizetési mód: bankkártyás, PayPal, banki átutalás és egyéb fizetési lehetőségek integrálása</li><li>• Biztonságos fizetési kapuk: PCI DSS kompatibilis fizetési megoldások biztosítása</li><li>• Automatikus számlázás: számlák automatikus generálása és küldése Tranzakciós riportok: fizetési és tranzakciós adatok követése és jelentése</li></ul>	Különböző fizetési módok működésének tesztelése PCI DSS kompatibilitás ellenőrzése Automatikus számlázási funkciók és tranzakciós riportok ellenőrzése

