

Návrh na pilotný projekt

**Vyhľadávanie informácií v kontexte nasadenia Office 365**

**Tzv. „Search pilot“**

**pre Tatra banku, a.s.**

**Ponuka:**

Predkladateľ:

**Microsoft Slovakia s.r.o.**

Apollo Business Center II, Blok E, 3.posch.   
Prievozská 4D   
821 09 Bratislava



[www.microsoft.com/sk/sk/](http://www.microsoft.com/sk/sk/)

Verzia: 1.0

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Copyright © 2016 by Microsoft

Všetky práva vyhradené  
Tlačené v Slovenskej republike

Autor:

Microsoft Slovakia s.r.o.

Apollo Business Center II, Block E

Prievozská 4D

821 09 Bratislava

Slovenská Republika

Tel..: +421 2 5929 5111

Fax.: +421 2 5929 5100

Kontaktná osoba: Boris Giertl

E-mail: [bogiertl@microsoft.com](mailto:bogiertl@microsoft.com)

*Verzia dokumentu:* 1.0

Platnosť ponuky: do 12.11.2016

Informácie v tomto dokumentu sú chránené autorským zákonom. Použitie tohto dokumentu alebo jeho obeh mimo procesov súvisiacich so zvažovaním tejto ponuky je možné len s písomným súhlasom spoločnosti Microsoft. Zadávateľ môže tento dokument poskytnúť len svojím zamestnancom alebo osobám povereným konať v tomto výberovom konaní.

V prípade, že táto ponuka bude zadávateľom vybraná a stane sa podkladom pre jednanie o zmluve so spoločnosťou Microsoft, Zadávateľ získa pre potreby prípravy kontraktu právo informácie z tohto dokumentu kopírovať, publikovať a používať.

Logo spoločnosti Microsoft je obchodná známka spoločnosti Microsoft.

**OBSAH**

[1 Všeobecné údaje o účastníkovi 4](#_Toc439692170)

[2 Manažérske zhrnutie 5](#_Toc439692171)

[3 Popis navrhovanej dodávky 6](#_Toc439692172)

Úvod

Vážený zákazník,

Na základe Vašej požiadavky Vám predkladáme ponuku pre pilot vyhľadávania informácii v prostredí Office 365.

Rozsah požiadaviek, definovaných v tejto ponuke, vieme prispôsobiť prípadným ďalším požiadavkám na zmenu či spresnením rozsahu.

Ďakujem Vám za zváženie našej ponuky a tešíme sa na spoluprácu

S pozdravom,

Boris Giertl

Microsoft Slovakia

1. Všeobecné údaje o účastníkovi

* Obchodné meno: Microsoft Slovakia s.r.o.
* Sídlo (presná adresa z obchodného registra)

Prievozská 4D   
Bratislava 821 09

* Štatutárny orgán / zástupca splnomocnený pre konanie vo výberovom konaní

Markus Breyer

Schlachthausgasse 35/12

Viedeň A-1030

Rakúska republika

Vznik funkcie: 19.09.2012

* Oddiel a vložka v Obchodnom registri, kde je účastník zapísaný

|  |  |
| --- | --- |
| Oddiel: Sro |  |

Vložka číslo: 9269/B

* Bankové spojenie vrátane čísla účtu

Bankové spojenie: Citibank (Slovakia) a.s.

číslo účtu 2001980118/8130

* IČO: 31398871
* IČ DPH: SK2020338496
* DIČ: 2020338496
* Telefónne spojenie: + 421 2 5929 5111
* Faxové spojenie: +421 2 59 295 100
* E-mail kontakt: slovakia@microsoft.com
* Doba pôsobenia na slovenskom trhu: 19 rokov (od 21.07.1995)

1. Manažérske zhrnutie

Tento dokument obsahuje popis identifikovaných oblastí potrebných pre overenie miery, ktorou “práca po novom“ využívajúca nástroje Office 365 prispeje k vyriešeniu dlhodobého problému vyhľadávania informácii v rámci Tatra banky.

Rozsah pilotu, v rámci tohto dokumentu referovaného aj ako Search pilot je zameraný na vyhľadávanie v obmedzenej množine informácii o vybraných úverových produktoch banky. Publikácia informácií bude zabezpečovaná pracovníkmi útvaru podpory pobočkovej siete. Do testovania vyhľadávania bude zapojená skupina hypotekárnych špecialistov, osobných bankárov a finančných poradcov.

Dokument popisuje rozsah prác pre etapu 1, ktorej cieľom sú tri hlavné oblasti dodávky:

* Analýza súčasného stavu vyhľadávania informácii vo vyššie uvedenom kontexte pozostávajúca s interview so zúčastnenými rolami za účelom zistenia rozsahu problému, analýzou existujúcich zdrojov informácií a ich publikovaní
* Návrh a implementácia prototypu “práce po novom”, využívajúc demo prostredie Office 365 v rámci Microsoft cloudu
* Oboznámenie zamestnancov s technologickými možnosťami jednotlivých nástrojov Office 365 a poskytnutie osvedčenej praxe za účelom umožniť účastníkom pilotu Tatra banky ich prispôsobiť svojim účelom

Tento dokument obsahuje stručný popis a odhadovanú prácnosť prvých dvoch bodov dodávky.

1. Popis navrhovanej dodávky

|  |  |
| --- | --- |
|  | Analýza |
| Účel | Identifikácia potrieb používateľov v oblasti vyhľadávania informácií. |
| Súčasný stav | Tatra Banka využíva viaceré kanály a úložiská informácií, cez ktoré informuje hypotekárnych špecialistov o zmenách v súvislosti s produktom hypoték. Tieto kanály zahŕňajú Tatra share, pobočkové noviny, e-mailové správy ako “piatkové informácie”, školiace materiály, a iné.  V súčasnosti **chýba vyhľadávanie naprieč zdrojmi informácií** a zároveň vyhľadávanie v rámci jednotlivých zdrojov, ako napr. Tatra share je náročné a neintuitívne.  Na dôvažok v banke **nie je k dispozícii hlavná „domovská“ stránka intranetu,** ktorá by umožňovala prehľadnú orientáciu v dostupných zdrojoch**.**  Pri poskytovaní odborného poradenstva sa v rámci banky využíva tzv. “Q&A“ formulár na SharePoint-e, pomocou ktorého hypotekárny špecialisti môžu zadať otázku. V rámci formulára musí hypotekárny špecialista otázku správne kategorizovať.  Podľa tejto kategorizácia je v pozadí priradený špecialistovi, ktorý na ňu reaguje. **V súčasnosti z pohľadu hypotekárnych špecialistov je reakčný čas Q&A príliš dlhý.** V prípade, ak otázka nebola správne kategorizovaná, odpoveď často ani nepríde.  Všetky tieto faktory prispievajú k tomu, že dohľadať informácie v banke je ťažké a hypotekárny špecialisti častokrát radšej využívajú nemonitorovaný kanál ako napríklad telefón a hľadajú radu u kolegu. Toto má samozrejme negatívny dopad na produktivitu a zdieľanie informácií. |
| Cieľ | Na základe identifikovaných slabých miest popísaných v časti „Súčasný stav“ Microsoft už absolvoval rad stretnutí s pracovnou skupinou poverenou zostavením pilotu a navrhol štruktúru a obsah pilotu.  Po spustení pilotu bude potrebné niektoré predpoklady validovať a koncept pilotu finálne predstaviť všetkým účastníkom. Jedným z takýchto predpokladov je import dát1. |
| Náročnosť | **Odhadovaná náročnosť v priloženej tabuľke .**  *Poznámka k nastaveniu pilotu:*   1. *Koncept nastavenia pilotu predpokladá možnosť importovať dáta vybraných úložísk Tatra banky do testovacieho prostredia O365 v Microsoft cloude. V prípade, ak by sa informácie nepodarilo importovať, koncept PoC bude potrebné prehodnotiť, čo môže vyžadovať dodatočné náklady.* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vytvorenie testovacieho prostredia a test vyhľadávača |
| Účel | Importovať TB dáta do testovacieho prostredia a otestovať mieru presnosti vyhľadávača Office 365 |
| Cieľ | Vybudovanie prostredia, v rámci ktorého bude možné:   * Otestovať zvýšenú mieru presnosti vyhľadávača zabudovaného do Office 365. Tento vyhľadávač využíva umelú inteligenciu a na základe správania sa užívateľa zobrazuje personalizované výsledky vyhľadávania. * Vyskúšať nástroje Office 365 a začať “pracovať po novom”. * Na základe osvedčenej praxe Microsoftu a potrieb pracovnej skupiny navrhnúť vhodné nástroje pre publikovanie a vyhľadávanie informácií.   Prototyp bude obsahovať demo prostredie Office 365 v rámci Microsoft cloudu. Toto prostredie bude zároveň obsahovať informácie o vybraných úverových produktoch banky, ktoré účastníci PoC pri práci využívajú.    Test vyhľadávania informácií bude prebiehať účastníkmi pilotu nad zvolenými dátami počas celej doby trvania PoC. |
| Náročnosť | **Celková odhadovaná náročnosť v priloženej tabuľke.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Návrh ukladania informácií a navigácie k nim |
| Účel | Ďalším z faktorov, ktorý ovplyvňuje schopnosť informácie rýchlo nájsť je systém ich ukladania a navigácie k nim. |
| Cieľ | V rámci pilotu, Microsoft spolu s pracovnou skupinou banky definuje a nastaví spôsob ako vybrané informácie o úverových produktoch banky ukladať, kategorizovať a označovať. Ďalej bude definovaný spôsob navigácie v týchto informáciách.  Hlavným cieľom PoC bude predstavenie nových možností Office 365 pracovnej skupine a umožnenie jej si nájsť tú správnu kombináciu na ich účel.  Zároveň táto skupina odhadne náročnosť zmeny, ktorou banka bude musieť prejsť, ak by nástroje navrhnuté skupinou začala naplno využívať. |
| Náročnosť | **Celková odhadovaná náročnosť v priloženej tabuľke.** |
|  | Social layer |
| Účel | Ďalším z faktorov, ktorý ovplyvňuje schopnosť informácie rýchlo nájsť je tzv social layer, t.j. využívanie podnikovej sociálnej siete, Office Groups resp. skupinových chatov. |
| Cieľ | V rámci pilotu, Microsoft založí podnikovú sociálnu sieť, tzv. Office Groups a skupinový chat pre účastníkov pilotu a spolu s nimi definuje situácie, v ktorých sa dané nástroje budú využívať. |
| Náročnosť | **Celková odhadovaná náročnosť v priloženej tabuľke.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Delve |
| Účel | Office 365 poskytuje vyhľadávanie s prvkami umelej inteligencie, ktorá na základe správania používateľa podsúva relevantné informácie. |
| Cieľ | V rámci pilotu, Microsoft demonštruje účastníkom pilotu nový spôsob vyhľadávania a poskytne asistenciu pri jeho otestovaní. |
| Náročnosť | **Celková odhadovaná náročnosť v priloženej tabuľke.** |

Počas pilotu bude poskytnutá možnosť zamestnancom Tatra Banky tzv. **„shadowingu“** za účelom oboznámenia sa s administráciou jednotlivých nástrojov O365,