

APIBENDRINTI IŠANKSTINĖS (RINKOS) KONSULTACIJOS REZULTATAI

Dėl Klientų patirties valdymo metodikos sukūrimo paslaugų

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Perkančioji organizacija) informuoja, kad vertins išankstinės rinkos konsultacijos metu gautus dalyvių siūlymus, klausimus dėl konsultacijos dokumentuose paskelbtos techninės specifikacijos projekto, ir rengs pirkimo dokumentus. Informacija apie pirkimą bus skelbiama viešai.

Perkančioji organizacija pažymi, kad ji neprivalo ir neįsipareigoja atsižvelgti į visus rinkos dalyvių siūlymus.

Perkančioji organizacija, laikydama nediskriminavimo ir skaidrumo principų, skelbia informaciją apie išankstinės rinkos konsultacijos metu gautus dalyvių siūlymus į konsultacijos dokumentuose paskelbtus klausimus bei siūlymus dėl techninės specifikacijos:

Atsakymai į klausimus:

Žemiau yra pateikiami dalyvių siūlymai/atsakymai į klausimus bei Perkančiosios organizacijos atsakymai.

Perkančiosios organizacijos klausimai	Rinkos dalyvių siūlymai/atsakymai	Perkančiosios organizacijos atsakymas						
<p>1. Ar turite pastabų, pasiūlymų Techninės specifikacijos projektui? Prašytume pateikti argumentuotas pastabas / pasiūlymus.</p>	<p>Siekiant, kad tiekėjai galėtų objektyviai įvertinti paslaugų apimtį ir biudžetą pagal VMI poreikius, siūlytume:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papildyti techninę specifikaciją kontekstine informacija, kokie aukštesni tikslai, uždaviniai ir poreikiai slypi už perkamų paslaugų (iš techninės specifikacijos nėra aišku, ar norima patobulinti klientų patirties valdymą, ar norime pagerinti VMI klientų patirtį); • Patikslinti, su kokiais VMI vidiniais procesais reikės susipažinti (t.y. su visais VMI procesais, tais procesais, kuriuose dalyvauja klientai, tais procesais, kurie yra susiję su klientų patirčių valdymu), kokių tikslu ir kokių išvadų tikimasi (1.4.9 p.); • Nurodyti apytikslę interviu su darbuotojais apimtį ir paskirtį (1.2.5 p.); • Įtraukti aiškesnius reikalavimus mokymų medžiagai: ar reikia paruošti tik mokymų medžiagą, ar organizuoti realius mokymus, ir kokiai auditorijai jie būtų skirti (1.2.9 p.); • Numatyti, per kiek laiko turėtų būti įgyvendinamos techninėje specifikacijoje 	<p>1. Pagrindinis mūsų (Perkančiosios organizacijos) siekiamas įvykdyti Klientų patirties valdymo metodikos (toliau - METODIKA) sukūrimo paslaugų pirkimo tikslas - įsigyti METODIKOS sukūrimo paslaugas.</p> <p>Kokie aukštesni tikslai ir uždaviniai būtų keliami, paaiškėtų įvertinus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perkančiosios organizacijos CX brandą, • Perkančiosios organizacijos Klientų patirčių valdymo dokumentaciją ir apklausų ataskaitas, • Perkančiosios organizacijos visų vidinių procesų ir sistemų žemėlapius, • Perkančiosios organizacijos atliktos analizės dėl Tarptautinio standarto ISO 10004 Kokybės valdymas - Klientų pasitenkinimas - Stebėsenos ir vertinimo gairės (<i>angl. INTERNATIONAL STANDART ISO 10004 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for monitoring and measuring</i>) taikymo/ dalinio taikymo / netaikymo VMI peržiūros išvadas. <p>2. Dėl pasiūlymų/ klausimų, pateiktų dėl 1.4.9, 1.2.5, 1.2.9 p., teikiame informaciją:</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Eil. Nr.</th> <th style="text-align: center;">Pirkimo objektas, jo aprašymas</th> <th style="text-align: center;">Apimtys</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Perkančiosios organizacijos CX brandos vertinimo sesija su UŽSAKOVO CX komanda</td> <td style="text-align: center;">4 valandos</td> </tr> </tbody> </table>	Eil. Nr.	Pirkimo objektas, jo aprašymas	Apimtys	1.	Perkančiosios organizacijos CX brandos vertinimo sesija su UŽSAKOVO CX komanda	4 valandos
Eil. Nr.	Pirkimo objektas, jo aprašymas	Apimtys						
1.	Perkančiosios organizacijos CX brandos vertinimo sesija su UŽSAKOVO CX komanda	4 valandos						

	<p>numatytos veiklos. 3 IP adresų ribojimas gali būti nepakankamas, jei projektas vykdomas didesnės komandos ar iš skirtingų lokacijų (ypač atsižvelgiant į tai, kad daugelis įmonių praktikuoja darbą nuotoliu). Rekomenduojame sudaryti galimybę šį skaičių, pagrįstais atvejais, didinti (2.3 p.).</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1039 228 1167 320">2.</td> <td data-bbox="1167 228 1904 320">Perkančiosios organizacijos Klientų patirčių valdymo dokumentacijos ir apklausų ataskaitų peržiūra</td> <td data-bbox="1904 228 2123 320">16 valandų</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 320 1167 443">3.</td> <td data-bbox="1167 320 1904 443">Perkančiosios organizacijos Strateginio lygio informacijos (misija, vizija, vertybės, strateginiai tikslai, veiklos KPI ir kt.) peržiūra</td> <td data-bbox="1904 320 2123 443">8 valandos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 443 1167 536">4.</td> <td data-bbox="1167 443 1904 536">Susipažinimas su Perkančiosios organizacijos vidinių procesų ir sistemų žemėlapiu</td> <td data-bbox="1904 443 2123 536">10 valandų</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 536 1167 587">5.</td> <td data-bbox="1167 536 1904 587">Perkančiosios organizacijos darbuotojų interviu</td> <td data-bbox="1904 536 2123 587">6 valandos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 587 1167 847">6.</td> <td data-bbox="1167 587 1904 847">Perkančiosios organizacijos atliktos analizės dėl Tarptautinio standarto ISO 10004 Kokybės valdymas - Klientų pasitenkinimas - Stebėsenos ir vertinimo gairės (<i>angl. INTERNATIONAL STANDART ISO 10004 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for monitoring and measuring</i>) taikymo/ dalinio taikymo / netaikymo VMI peržiūra</td> <td data-bbox="1904 587 2123 847">6 valandos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 847 1167 898">7.</td> <td data-bbox="1167 847 1904 898">Perkančiosios organizacijos idėjų banko analizė</td> <td data-bbox="1904 847 2123 898">5 valandos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 898 1167 991">8.</td> <td data-bbox="1167 898 1904 991">CX valdymo metodikos dokumento parengimas ir pristatymas Perkančiajai organizacijai</td> <td data-bbox="1904 898 2123 991">43 valandos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 991 1167 1083">9.</td> <td data-bbox="1167 991 1904 1083">CX valdymo mokymai Perkančiosios organizacijos CX komandai</td> <td data-bbox="1904 991 2123 1083">6 valandos</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1039 1083 1167 1142">Iš viso:</td> <td data-bbox="1904 1083 2123 1142">104 valandos</td> </tr> </table>	2.	Perkančiosios organizacijos Klientų patirčių valdymo dokumentacijos ir apklausų ataskaitų peržiūra	16 valandų	3.	Perkančiosios organizacijos Strateginio lygio informacijos (misija, vizija, vertybės, strateginiai tikslai, veiklos KPI ir kt.) peržiūra	8 valandos	4.	Susipažinimas su Perkančiosios organizacijos vidinių procesų ir sistemų žemėlapiu	10 valandų	5.	Perkančiosios organizacijos darbuotojų interviu	6 valandos	6.	Perkančiosios organizacijos atliktos analizės dėl Tarptautinio standarto ISO 10004 Kokybės valdymas - Klientų pasitenkinimas - Stebėsenos ir vertinimo gairės (<i>angl. INTERNATIONAL STANDART ISO 10004 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for monitoring and measuring</i>) taikymo/ dalinio taikymo / netaikymo VMI peržiūra	6 valandos	7.	Perkančiosios organizacijos idėjų banko analizė	5 valandos	8.	CX valdymo metodikos dokumento parengimas ir pristatymas Perkančiajai organizacijai	43 valandos	9.	CX valdymo mokymai Perkančiosios organizacijos CX komandai	6 valandos	Iš viso:		104 valandos
2.	Perkančiosios organizacijos Klientų patirčių valdymo dokumentacijos ir apklausų ataskaitų peržiūra	16 valandų																											
3.	Perkančiosios organizacijos Strateginio lygio informacijos (misija, vizija, vertybės, strateginiai tikslai, veiklos KPI ir kt.) peržiūra	8 valandos																											
4.	Susipažinimas su Perkančiosios organizacijos vidinių procesų ir sistemų žemėlapiu	10 valandų																											
5.	Perkančiosios organizacijos darbuotojų interviu	6 valandos																											
6.	Perkančiosios organizacijos atliktos analizės dėl Tarptautinio standarto ISO 10004 Kokybės valdymas - Klientų pasitenkinimas - Stebėsenos ir vertinimo gairės (<i>angl. INTERNATIONAL STANDART ISO 10004 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for monitoring and measuring</i>) taikymo/ dalinio taikymo / netaikymo VMI peržiūra	6 valandos																											
7.	Perkančiosios organizacijos idėjų banko analizė	5 valandos																											
8.	CX valdymo metodikos dokumento parengimas ir pristatymas Perkančiajai organizacijai	43 valandos																											
9.	CX valdymo mokymai Perkančiosios organizacijos CX komandai	6 valandos																											
Iš viso:		104 valandos																											
<p>2. Kokį biudžetą reiktų prognozuoti Pirkimui?</p>	<p>Priklausomai nuo paslaugų apimtys, specialistų kvalifikacijos ir darbo trukmės, preliminarus biudžetas galėtų siekti nuo 15 000 iki 25 000 EUR (be PVM). Biudžeto ribas labiausiai lemia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizės sudėtingumas ir išsamumas; • darbuotojų interviu ir apklausų skaičius; • įtraukiamų duomenų šaltinių ir dokumentų analizės mastas; • mokymų apimtis (dalyvių skaičius, trukmė, formatas). 	<p>Dėkojame už informaciją.</p>																											

<p>3. Jei turite kitų pastebėjimų ar pasiūlymų – prašytume pateikti.</p>	<p>Remiantis patirtimi, rekomenduotume į paslaugų apimtį įtraukti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esminių klientų personų identifikavimą (jeigu VMI to dar nėra identifikavę) arba klientų personų peržiūrą (jeigu tokios yra apibrėžtos); • Esminių kliento kelionių ir jų savininkų identifikavimą (jeigu VMI to dar nėra identifikavę) arba kliento kelionių peržiūrą (jeigu tokios yra apibrėžtos); • Ne tik mokymų medžiagos parengimą, bet ir mokymų paslaugas - tokio pobūdžio projektuose labiausiai pasiteisina ne tik teoriniai mokymai, bet mokymų programa, apimanti praktinio darbo sesijas, kaip praktiškai turi būti įgyvendinama metodika (pvz., kaip renkamas grįžtamasis ryšys, kaip sudaromi kliento kelionės žemėlapiai ir pan., kaip nustatyti klientų skausmo taškus) 	<p>Dėkojame už pasiūlymus, tai būtų mūsų kito projekto objektais.</p>
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------