



## **Parecer Final sobre as propostas tecnológicas TobeFlow, MyCRMWEB e Microsoft Dynamics CRM Online**

De acordo com os documentos em Anexo (parecer sobre as 3 propostas em título), julga-se classificável em 1º lugar a proposta da empresa MadeOne (TobeFlow).

Luís Valadares Tavares

Pedro Arruda

Tiago Tavares

24 de Junho de 2016



## ANEXO 1

No âmbito do Processo da Contratação do CRM para a Junta de Freguesia de Alvalade (JFA), e em resultado do pedido feito pela JFA para uma avaliação do sistema Microsoft Dynamics CRM Online, é possível concluir o que se apresenta seguidamente:

### 1. Objeto

O sistema Microsoft Dynamics CRM visa a gestão, o arquivo documental, o encaminhamento e avaliação das entradas, das etapas intermédias e das saídas relativas a todos os processos de relacionamento da Junta de Freguesia de Alvalade (JFA) com os fregueses.

A solução apresentada tem como modelo principal um sistema de licença por posto e um conjunto de diferentes soluções integradas e multiposto. É uma solução *webizada*, em sistema *cloud*, possibilitando assim o acesso a partir de qualquer PC, via browser. Existe também o sistema de raiz por posto. A solução tecnológica opera em Windows Server 2003/2008/2012.

Relativamente ainda ao objeto de contrato a solução apresenta:

- a) Manuais (digitais) de apoio de utilização do software (não existindo manuais em papel ao dispor do utilizador);
- b) Não apresenta serviços de consultoria para formação de equipas e colaboradores da JFA;
- c) O *Helpdesk* 24/7 é pago;
- d) Não existem serviços de consultoria para levantamento detalhado de requisitos;
- e) Não existem serviços técnicos para adequação e parametrização da solução, sendo essa uma tarefa a ser feita pela própria entidade.

### 2. Funcionalidades

Com base na demo disponível e a qual permite um acesso durante 30 dias é possível concluir as seguintes apreciações:

O *software* inclui funcionalidades que podem ser úteis à JFA.



A solução é um portal de acesso com apenas uma entrada para os próprios utilizadores internos do CRM não facultando acesso aos exteriores à organização (neste caso os fregueses da JFA).

As funcionalidades e o acesso ao *software* podem ser condicionados mediante níveis de permissão atribuídos.

Os *dashboards* não têm elementos de customização, excluindo personalizações gráficas.

O *software* possibilita a extração, de forma segmentada, de contactos. A integração com o Office 365 é direta

O software permite uma comunicação bidirecional com o Outlook. Não se conhece integração com outros *softwares* de gestão, nem a sua interação com outro tipo de software, nomeadamente o software Freesoft.

Do sistema avaliado, não é possível concluir sobre a eventual disponibilidade da empresa para implementar customização e integrar outras soluções tecnológicas, nem sobre os respetivos *sites*.

### **3. Apreciações Complementares**

No âmbito do teste da versão demo, prosseguiu-se a uma verificação das funções-base da solução tecnológica, nomeadamente criação de entidades, de processos, consultas e listagens dos mesmos. Relativamente à usabilidade e estrutura do Sistema Microsoft Dynamics CRM Online, revelou-se complexa, com um conjunto extenso de funções. No campo da Percentagem de Menus Autoexplicativos o mesmo é inadequado, o Tempo Inerente à introdução de Dados é bastante rápido, já a Facilidade de Execução das Tarefas é negativa.

Os parâmetros dos menus apresentam a nomenclatura esperada numa solução deste género. O fluxo de criação de entradas nos sistemas não é explícito, existindo modelos de formulários mais simples e complexos mediante os casos.

Relativamente à performance, o *software* apresenta compatibilidade com todos os browsers testados, e a sua utilização apresenta tempo de resposta padrão.

Os dados relativos ao sistema, são passíveis de serem apresentados sobre a forma de diversas métricas, no entanto a construção das mesmas apresenta, mais uma vez, níveis de complexidade assinaláveis.



A solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online é funcionalmente estável segundo o teste das suas funcionalidades básicas mas é manifestamente de utilização complexa. A sua robustez não é acompanhada por um sistema de parametrização e adequação às atividades da JFA, sendo uma solução construída para determinadas atividades padrão. Atendendo à complexidade referida, também a formação será mais difícil, não existindo proposta, nesse âmbito, disponível para avaliação.

Em conclusão, a proposta que se teve acesso por indicação da JFA não satisfaz os requisitos do caderno de encargos sobre multiplicidade de tipos de utilizadores, customização, integração de sistemas para além do indesejável nível de complexidade sem a inclusão da correspondente formação.

Luís Valadares Tavares

Pedro Arruda

Tiago Tavares

24 de Junho de 2016



## ANEXO 2

No âmbito do Processo da Contratação do CRM para a Junta de Freguesia de Alvalade (JFA), apresenta-se a análise comparativa das soluções tecnológicas apresentadas pela empresa Made One – Business solutions (ToBeFlow) e Netopolis- Soluções para Gestão de Interação com Clientes (MyCRMWeb):

### 1. Objeto

Relativamente ao objeto de contrato ambas as soluções (ToBeFlow e MyCRMWeb) cumprem os requisitos no âmbito do caderno de encargos:

- 1) Soluções Tecnológicas que visam a gestão, o arquivo documental, o encaminhamento e avaliação das entradas, das etapas intermédias e das saídas relativas a todos os processos de relacionamento da Junta de Freguesia de Alvalade (JFA) com os fregueses;
- 2) Soluções de licença única, multiposto, em sistemas webizados, possibilitando acesso a partir de qualquer PC, via browser;
- 3) Manuais (digitais) de utilização do software;
- 4) Serviços de consultoria para formação de equipas e colaboradores da JFA;
- 5) Helpdesk, por telefone e pela internet, nos dias úteis, durante o horário de expediente
- 6) Serviços de consultoria para levantamento detalhado de requisitos;
- 7) Serviços técnicos para adequação e parametrização da solução.

### 2. Funcionalidades

Relativamente às funcionalidades, ambas as soluções (ToBeFlow e MyCRMWeb) cumprem os requisitos funcionais básicos exigidos:

- 1) Soluções que possibilitam de forma integrada e de utilização fácil e intuitiva, a organização das principais atividades da JFA.
- 2) Soluções com dois tipos de entrada de acesso. Utilizadores e Fregueses. As funcionalidades e acesso ao software podem ser restritas mediante níveis de

permissão a configurar. O acesso ao mesmo faz-se através de uma credenciação única de cada utilizador.

- 3) Os dashboards têm a capacidade de ser customizados (nome, tipo, campo).
- 4) O software possibilita a extração, de forma segmentada, de contactos. O mesmo apresenta um canal de comunicação próprio, bem como uma integração direta com o sistema de email da JFA (Office 365), nomeadamente no *retrieval* de informação dos emails sendo correlacionado diretamente nos respetivos processos (mediante uma codificação específica nos emails).
- 5) Cumprem a certificação ISO 27001
- 6) As soluções apresentadas a nível de servidores cumprem as exigências definidas.
- 7) Permite uma comunicação bidirecional com diversos softwares de gestão.

### 3. Apreciações Complementares

No âmbito do teste das versão demos, e mediante os critérios de Usabilidade e Performance definidos no Caderno de Encargos pelo Factor 2 – Facilidade de Utilização e mediante as escalas de pontuação adotadas, podemos classificar:

<i>Subcritério</i>	<b>MadeOne (TobeFlow)</b>	<b>Netopolis (MyCRMWeb)</b>
<b>Percentagem de Menus Auto-Explicativos</b>	80%	60%
<b>Tempo Inerente à Introdução dos Dados</b>	Rápido	Rápido
<b>Facilidade de execução de Tarefas</b>	Normal	Normal
<b>Tempo de resposta na utilização do software</b>	Rápido	Rápido

Em conclusão, em relação às duas propostas recomenda-se a proposta apresentada pela empresa MadeOne - TobeFlow

Luís Valadares Tavares

Pedro Arruda

Tiago Tavares

24 de Junho de 2016