

SPECYFIKACJA ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie oprogramowania do automatyzacji i optymalizacji procesu sprzedaży usług i produktów, obejmującego:

- Monitorowanie parametrów sprzedaży,
- Integrację z systemami CRM, e-commerce, analitycznymi i księgowymi,
- Automatyczne generowanie dokumentów sprzedażowych,
- Zarządzanie kampaniami marketingowymi,
- Personalizację ofert i rekomendacji dla klientów,
- Obsługę zwrotów i reklamacji,
- Automatyczne ustalanie cen na podstawie analizy rynku i konkurencji,
- Synchronizację danych sprzedażowych w czasie rzeczywistym.

2. Zakres zamówienia

Oprogramowanie powinno zawierać:

2.1. Moduł CRM do zarządzania sprzedażą

- Zarządzanie danymi klientów i historią interakcji,
- Tworzenie i monitorowanie lejka sprzedażowego,
- Automatyzacja procesów sprzedażowych,
- Generowanie raportów sprzedażowych i analiz wydajności zespołu sprzedażowego,
- Zarządzanie zadaniami i pipeline sprzedażowym,
- Integracja z kalendarzami i systemami komunikacyjnymi,
- Rejestracja działań sprzedażowych (notatki, rozmowy, spotkania),
- Automatyczne przypomnienia i alerty dla handlowców,
- Tworzenie ofert sprzedażowych i ich monitorowanie,
- Automatyczna segmentacja klientów i priorytetyzacja leadów,
- Śledzenie statusu transakcji oraz ich wartości.

2.2. Moduł marketing automation i obsługi klienta

- Automatyzacja kampanii marketingowych,
- Segmentacja klientów i personalizacja treści,
- Zarządzanie e-mail marketingiem (tworzenie, wysyłka, analiza skuteczności),
- Obsługa czatów i chatbotów,
- Analiza efektywności kampanii marketingowych,

- Automatyczne śledzenie zachowań użytkowników na stronie internetowej,
- Dynamiczna personalizacja treści dla użytkowników,
- Lead scoring i automatyczne przypisywanie leadów do handlowców,
- Testy A/B dla treści marketingowych,
- Powiadomienia i alerty dla klientów oraz zespołów sprzedażowych,
- Automatyczne cykle nurtujące dla potencjalnych klientów.

2.3. Integracje

- Z systemem zarządzania procesami i zadaniami,
- Z systemami analiz sprzedaży i marketingu (Ahrefs, Senuto, Google Analytics),
- Z platformą Microsoft 365,
- Z platformą Google,
- Z rozwiązaniami AI (w tym ChatGPT OpenAI),
- Z systemem księgowym,
- Z systemem zarządzania pracą zespołową Commwork.

3. Zakres usług dodatkowych

3.1. Wdrożenie i konfiguracja

- a) Instalacja i konfiguracja systemu,
- b) Przeprowadzenie testów działania,
- c) Dostosowanie do specyficznych potrzeb zamawiającego.

3.2. Szkolenie dla użytkowników

- a) Przeszkolenie 3 administratorów systemu (czas trwania: 6 godzin łącznie),
- b) Przeszkolenie 12 użytkowników końcowych (czas trwania: 12 godzin łącznie),
- c) Dokumentacja użytkowa i instrukcja obsługi obejmująca opis funkcjonalności systemu, instrukcję konfiguracji oraz procedury rozwiązywania problemów.

3.3. Gwarancja

- 1) Minimum 12-miesięczna gwarancja w ramach której, wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) obsługi zgłoszeń i bieżących problemów z maksymalnym czasem reakcji wynoszącym 8 godzin roboczych od zgłoszenia.
 - b) aktualizacji systemu realizowane w wyniku potrzeb funkcjonalnych lub bezpieczeństwa; odpowiedzialność za monitorowanie aktualizacji spoczywa na wykonawcy.