

## SZACOWANIE WARTOŚCI ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

Dzierżawa licencji do systemu do zarządzania relacjami z klientami typu CRM.

System będzie miał na celu zbieranie kontaktów, informacji o preferencjach, z jakiej oferty korzystali oraz jakie oferty ich interesują. Możliwe będzie tworzenie wspólnej bazy do wymiany informacji pomiędzy jednostki organizacyjnymi i możliwość składania jednej kompleksowej oferty konkretnemu klientowi.

Parametry techniczne.

### A. Funkcjonalne:

- Możliwość stworzenia środowiska wspierającego budowę relacji z otoczeniem społeczno-gospodarczym poprzez:
  - zarządzanie danymi o interesariuszach zewnętrznych.
  - zarządzanie komunikacją z otoczeniem.
- Możliwość tworzenia spójnych baz danych (kontakty, osoby, firmy) oraz rejestracji komunikacji (emaile, telefony).
- Możliwość rejestracji różnych typów kontaktów (opisanych innymi atrybutami):
  - Absolwent,
  - Kandydat
  - Pracownik firmy współpracującej
  - Baza kontaktów wewnętrznych – osób mogących wykonywać usługi dla klientów.
- Obsługa sytuacji, gdzie 1 kontakt jest w różnych rolach.
- Zarządzanie zgodami marketingowymi – możliwość wycofania zgody przez kontakt przez link w mailu. Pilnowanie, aby nie wysłać newslettera do klienta, który nie wyraził zgody.
- Możliwość zebrania danych kontaktowych przez formularz opublikowany na www (w szczególności osadzenie w wordpress).
- Śledzenie ruchów na www osób, które uzupełniły formularz kontaktowy.
- Wsparcie procesu sprzedażowego – tworzenie i monitorowanie leadów, ofert, faktur, lejków sprzedażowych
- Możliwość tworzenia formularzy internetowych wraz ze zbieraniem danych kontaktowych i śledzenie skąd, kto i jaką ścieżką dotarł.
- Narzędzia marketingowe – zarządzanie reklamami, kontami w Social Mediach, Newsletter, masowe emaile wraz ze zbieraniem zgód marketingowych
- Raporty sprzedażowe.
- Baza produktów / usług
- Automatyzacja podstawowych czynności:
  - Przypominanie o odpowiedzi, przygotowaniu oferty, kolejnym kroku procesu.
  - Wysyłanie do innych systemów komunikatu REST API po wybranym zdarzeniu.

## B. Niefunkcjonalne:

- Logowanie użytkowników na podstawie poświadczeń AD
- Możliwość przechowywania dokumentów powiązanych z kontaktami / kontrahentami w SharePoint Online.
- Zapisywanie maili z Exchange Online.
- API pozwalające na odczyt/ dodawanie i aktualizację podstawowych obiektów:
  - Kontakty
  - Oferty,
  - Umowy
  - Faktury
- Możliwość eksportu danych do zewnętrznej Hurtowni Danych lub systemu Business Intelligence.

### Cena:

- dzierżawa licencji dla 10 użytkowników
- dzierżawa licencji dla 50 użytkowników
- koszt dodatkowego użytkownika
- wskazanie kosztów dodatkowych (jakich?)
- koszt wdrożenia