OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## Przedmiotem zamówienia jest:

Subskrybcję systemu zarządzania relacjami z klientami typu CRM wraz z wdrożeniem.

System będzie miał na celu:

* Zbieranie danych kontaktowych klientów i potencjalnych klientów Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
* Gromadzenie informacji o preferencjach, z jakiej oferty korzystali oraz jakie oferty ich interesują
* Wyszukiwanie wszelkich danych dotyczących klientów – dane kontaktowe, historia współpracy

Dzięki systemowi CRM możliwa ma być współpraca wielu pracowników Uniwersytety Ekonomicznego we Wrocławiu w oparciu o wspólną bazę danych opisującą klientów, co umożliwi wymianę informacji pomiędzy jednostki organizacyjnymi i da możliwość składania jednej kompleksowej oferty konkretnemu klientowi.

## Parametry techniczne.

**A. Funkcjonalne:**

* Możliwość stworzenia środowiska wspierającego budowę relacji z otoczeniem społeczno-gospodarczym poprzez:
	+ zarzadzanie 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) np:
	+ 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.
* Wysyłanie Newsletterów (w tym profilowanych).
* Narzędzia marketingowe – zarządzanie reklamami, kontami w Social Mediach, Newsletter, masowe emaile wraz ze zbieraniem zgód marketingowych.
* Raporty sprzedażowe.
* Tworzenie bazy produktów i usług i przechwywanie referencji pomiędzy klientami, ofertami i produktami.
* Automatyzacja podstawowych czynności:
	+ Przypominanie o odpowiedzi, przygotowaniu oferty, kolejnym kroku procesu.
	+ Wysłanie 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 Hurtowi Danych lub systemu Business Intelligence.

Cena:

- subskrypcja licencji dla 10 użytkowników moduł sprzedażowy

- subskrypcja licencji dla 50 użytkowników moduł marketingowy

- koszt dodatkowego użytkownika (dla modułu marketingowego do 20 os.; dla modułu sprzedażowego do 7 os.)

- koszt wdrożenia w 3 jednostkach organizacyjnych:

* Centrum współpracy z Biznesem:
	+ Zarządzanie produktami UE i firmami / ich odbiorcami
	+ Zarządzanie bazą absolwentów
* Centrum Transferu Wiedzy i Innowacji oraz Komercjalizacji
	+ Zarządzanie procesem przygotowania oferty partnerowi biznesowemu
	+ Wsparcie procesu podpisania umowy i zlecenia wystawienia faktury za świadczone usługi
* Centrum Kształcenia Ustawicznego
	+ Zbieranie danych o kandydatach na studia
	+ Monitorowanie aktywności na stronach internetowych

- koszty szkoleń:

* użytkowników biznesowych
* Administratorów systemu – w tym możliwość konfiguracji procesów.

Termin wdrożenia do 30 dni kalendarzowych.