

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego nr 1/2023/IT

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz warunki realizacji zamówienia.

Przedmiot zamówienia i oczekiwany zakres oferty:

Przedmiotem zamówienia jest zakup i wdrożenie systemu CRM wraz z usługą konfiguracji i dostosowania do wsparcia procesów biznesowych w obszarze sprzedaży, wsparcia klienta oraz marketingu we własnym środowisku informatycznym Trend Glass.

I. Wymagania ogólne dotyczące systemu:

1. System musi zawierać poniższe funkcjonalności:
 - a. Dla procesu sprzedażowego
 - Karta Klienta / Kontakty / Account Plan
 - Zarządzanie szansą (opportunity management)
 - Zadania dla handlowców
 - Produkty (master ERP)
 - Cenniki indywidualne dla klientów (master ERP)
 - Prognozowanie sprzedaży
 - Integracja z O365/Gmail
 - b. Proces workflow
 - Proces tworzenia nowego produktu, kalkulacji kosztowej i ofertowania
 - c. Procesy Obsługi Klienta
 - Konfiguracja bazowa
 - Obsługa Zamówienia
 - d. Procesy marketingowe
 - Zarządzanie leadami
 - Integracja z 1 landing page
 - Kampanie Marketingowe (uruchomienie i konfiguracja 1 kampanii e-mailowej)
 - e. Raportowanie / Dasboardy
 - Lejek sprzedażowy z różnych perspektyw
 - Win rate ofert/konwersja ofert
 - Spotkania per handlowiec vs cel
 - Kierunek i liczba ofert (ile do jakich grup klientów)
 - Terminowość wykonania zadań (z różnych perspektyw)

System powinien oferować kompleksowe funkcje związane z zarządzaniem relacjami z klientami, obejmujące m.in. zarządzanie kontaktami, historią interakcji, szansami sprzedażowymi (leadami), sprzedażą, marketingiem i obsługą klienta.

System powinien pozwalać realizować wszystkie operacje z poziomu przeglądarki internetowej oraz zapewniać aplikację mobilną dla realizacji określonych operacji w ramach procesów sprzedażowych oraz obsługi klienta.

2. Integracje:
 - a. Zdolność do integracji z istniejącymi systemami w firmie, takimi jak ERP (Infor M3)
 - b. Kompatybilność z istniejącymi narzędziami i oprogramowaniem używanym w firmie np. Kalendarz, poczta (Microsoft 365)

3. Skalowalność:
 - a. Możliwość elastycznego dostosowania systemu do dynamicznych potrzeb firmy, z uwzględnieniem ewentualnego wzrostu liczby klientów oraz rozwoju firmy
4. Bezpieczeństwo i Prywatność:
 - a. Zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 - b. Ochrona prywatności danych klientów, zgodnie z obowiązującymi standardami.
 - c. Kontrola dostępu poprzez ustawianie uprawnień do poszczególnych danych oraz funkcjonalności systemu dla każdego z użytkowników w zakresie wprowadzania oraz wykonywanie zmian w danych.
 - d. Rejestr aktywności użytkownika w systemie CRM
5. Dostępność i Wsparcie Techniczne:
 - a. Zapewnienie stałej dostępności systemu.
 - b. Świadczenie skutecznego wsparcia technicznego, włączając w to szkolenie pracowników.
 - c. Świadczenie wsparcia technicznego od producenta oprogramowania.
6. Referencje i Doświadczenie Dostawcy:
 - a. Pozytywne referencje od innych firm o podobnych potrzebach i skali działania.
 - b. Doświadczenie dostawcy na rynku CRM oraz zdolność do dostosowania rozwiązania do specyfiki branży produkcyjnej.

II. Wymagania Biznesowe:

1. Przyjazność Interfejsu Użytkownika:
 - a. Oczekujemy intuicyjnego interfejsu, łatwego w obsłudze nawet dla użytkowników bez zaawansowanej wiedzy technicznej.
2. Łatwość Modyfikacji Ekranów/Widoków i Tworzenia Raportów:
 - a. System powinien umożliwiać szybkie dostosowanie interfejsu oraz tworzenie niestandardowych raportów bez konieczności udziału programistów.
 - b. Modyfikacje powinny być realizowane w środowisku graficznym oraz poprzez konfigurację parametrami.
3. Wdrożenie specyficznych procesów Trend Glass:
 - a. Konieczność implementacji workflow dla procesów wdrażania nowych produktów Trend Glass.
 - b. Wdrożenie mechanizmu kalkulacji kosztów produkcji produktów Trend Glass (oraz ich archiwizacji) w celu usprawnienia procesów biznesowych mających na celu przygotowanie ofert dla klientów Trend Glass oraz ich archiwizację
4. Możliwość Wdrożenia Kalkulacji Kosztowej z Generatorem Ofert:
 - a. Wymaganie funkcjonalności wspierającej kompleksowe kalkulacje kosztowe oraz generowanie ofert poprzez odwzorowanie kalkulacji dostarczonej do dostawcy w formie Ms Excel.
5. Rozwój CRM w Przyszłości (Plan/Roadmapa):
 - a. Przedstawienie planów i roadmap'y dotyczącej rozwoju funkcji CRM w przyszłości przez producenta oprogramowania.
6. Referencje dot. oprogramowania CRM:
 - a. Wymagane jest przedstawienie referencji od innych firm korzystających z proponowanego oprogramowania CRM

III. Wymagania Techniczne:

1. Integracja z Office:
 - a. Zapewnienie integracji z pakietem Microsoft Office.
2. Integracja z ERP i migracja danych

- a. Konieczność integracji z systemem Infor M3 w zakresie...??? danych sprzedażowych (wolumen, rentowność sprzedaży, przychody, OTIF,), cenniki klientów, stany magazynowe, otwarte zamówienia, prognoza sprzedaży, otwarte i przeterminowane płatności
- b. Migracja danych o spotkaniach z bazy Outlook i listy szans z systemu monday.com
- 3. Dostępność Wiedzy/Baza Wiedzy:
 - a. Stworzenie dostępnej bazy wiedzy dla użytkowników systemu.
- 4. Zarządzanie Prawami Dostępu:
 - a. Elastyczne zarządzanie prawami dostępu do różnych funkcji systemu.
- 5. Integracja z Hurtownią/BI:
 - a. Integracja z hurtownią danych oraz wsparcie dla funkcji Business Intelligence.
- 6. Funkcjonalność BI (Dashboardy, Raporty, Wykresy):
 - a. Oczekujemy rozbudowanej funkcjonalności BI, obejmującej dashboardy, raporty i wykresy.
- 7. Rozwiązanie Low-Code:
 - a. Oczekujemy, że system będzie nisko-kodowy (Low-Code), umożliwiając szybkie tworzenie niestandardowych funkcji.
- 8. Integracja z Wiodącymi Platformami Marketing Automation:
 - a. Konieczność integracji z wiodącymi platformami marketing automation, takimi jak SendGrid, ElasticEmail.
- 9. Możliwość Wykorzystania Środowisk testowych oraz produkcyjnych TST/DEV, PROD:
 - a. Wsparcie dla co najmniej 2 różnych środowisk: testowo-programistycznego i produkcyjnego.
- 10. Możliwość Modelowania Procesów Biznesowych i Importu Modeli z Zewnątrz:
 - a. Wymaganie funkcji modelowania procesów biznesowych oraz możliwości importu modeli z zewnętrznych źródeł w formacie BPMN.
 - b. Możliwość automatyzacji i zarządzania procesami biznesowymi w zakresie monitorowania statusu, zapewnienia interfejsu użytkownika dla realizacji kroków w procesie przeznaczonych dla użytkowników oraz silnika workflow/BPM.
 - c. Notyfikacje do użytkowników o oczekujących w systemie akcjach do wykonania.
 - d. Proste zmiany logiki procesów nie mogą wymagać programowania. Powinny być możliwe poprzez zmianę konfiguracji oraz zmianę modelu procesu w środowisku graficznym.

IV. Partner Wdrożeniowy:

- 1. Referencje dot. Partnera Wdrożeniowego:
 - a. Przedstawienie referencji od Partnera Wdrożeniowego.
- 2. Metodyka w Trakcie Prowadzenia Projektu Wdrożeniowego:
 - a. Przedstawienie metodyki prowadzenia projektu wdrożeniowego.

V. Wymagania dodatkowe:

Zgodnie z zasadą równego dostępu do informacji i zasobów, opis przedmiotu zamówienia musi uwzględniać kwestie dostępności dla osób z lekką niepełnosprawnością. Firma Trend Glass sp. z o.o, w duchu inkluzji, otwarcia i równości, przykłada szczególną wagę do stworzenia systemu CRM, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników, niezależnie od ich umiejętności czy ewentualnych ograniczeń.

Wymagania Dostępności:

- 1. Projektowanie dla Wszystkich Użytkowników:

- a. System CRM powinien być zoptymalizowany pod kątem użytkowników o różnym stopniu umiejętności i możliwości, z naciskiem na projektowanie z myślą o inkluzji.
2. Dostosowanie do Osób z Lekką Niepełnosprawnością:
 - a. System powinien umożliwiać korzystanie osobom z lekką niepełnosprawnością, zapewniając łatwe nawigowanie i dostęp do funkcji.
3. Dostępność dla Osób Słabiej Widzących:
 - a. Wymaganie możliwości dostosowania wyglądu widoku systemu, aby zaspokoić potrzeby osób słabiej widzących. Zapewnienie czytelnego kontrastu, zrozumiałej struktury i możliwości korzystania z technologii wspomagających.

Analiza przedwdrożeniowa

TREND GLASS sp. z o.o. oczekuje, że w ramach projektu Dostawca zapozna się z funkcjonującymi u Zamawiającego procesami biznesowymi oraz formą procesów oczekiwanych przez Zamawiającego. Po analizie potrzeb oraz zastanej sytuacji Dostawca powinien wdrożyć rozwiązanie, które będzie spełniać wymagania biznesowe Zamawiającego.

Wykonawca pozyska wiedzę na temat procesów, które ma obsługiwać platforma, dokona ich optymalizacji pod kątem wdrażanego rozwiązania informatycznego oraz pozyska szczegółowe wymagania użytkowników w celu optymalnej konfiguracji Systemu.

Harmonogram wdrożenia

Wykonawca przygotuje i ustali z Zamawiającym Harmonogram realizacji projektu oraz ustali zakres oraz metody integracji systemu z wymienionymi systemami informatycznymi.

W miarę swoich możliwości oraz dostępności takich materiałów Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadane szablony dokumenty, modele procesów oraz inną dokumentację, która może pomóc w wypełnieniu wymaga Zamawiającego oraz usprawni działające procesy w obszarze CRM.

Oczekiwania Zamawiającego

Początkowo Zamawiający oczekuje, że Wykonawca udostępni Zamawiającemu System CRM w wersji wstępnej, nie skonfigurowanej oraz udzieli licencji, jeśli to niezbędne do prawidłowego działania Systemu w przyszłości. Zamawiający oczekuje również udzielenia dostępu dla użytkowników Zamawiającego.

Na etapie konfiguracji i dostosowania Systemu do potrzeb Zamawiającego Wykonawca przeprowadzi uruchomienie, konfigurację i dostosowanie systemu w środowisku testowym zgodnie z wymaganiami biznesowymi oraz uszczegółowieniem dokonany z Zamawiającym w trakcie etapu analizy.

Zamawiający oczekuje, że Projekt będzie prowadzony przez Wykonawcę w oparciu o metodykę zwinną, co sprawi, że kolejne funkcjonalności Systemu będą udostępniane Zamawiającemu cyklicznie w odstępach ok. 3-tygodniowych.

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach Systemu dostarczy narzędzie umożliwiające zarządzanie kontami Użytkowników w sposób umożliwiający m. in. swobodne nadawanie i odbieranie dostępu użytkownikom w ramach przysługującej Zamawiającemu puli kont, a także narzędzia administracyjne pozwalające na konfigurację oraz podstawowy monitoring Systemu CRM.

W ramach integracji Wykonawca wykona i/lub skonfiguruje odpowiednie mechanizmy, które pozwolą na swobodną wymianę danych pomiędzy Systemem CRM a innymi, wskazanymi systemami Zamawiającego. Zamawiający oczekuje również, że Wykonawca będzie wspierał Zamawiającego w całym procesie przygotowania danych oraz mechanizmów po stronie systemów integrowanych z CRM, niemniej odpowiedzialność za te prace spoczywają na Zamawiającym.

Szkolenie pracowników

Wykonawca przeszkoli wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania i administracji platformy, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji systemu CRM.