

SPECYFIKACJA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

SYSTEM CRM – BAZY DANYCH B2B I B2C

OPIS PARAMETRU	CHARAKTER ŻĄDANEGO PARAMETRU
SYSTEM CRM	
możliwość wprowadzania dowolnej ilości rekordów (jedynym, ewentualnym ograniczeniem może być dostępna przestrzeń do przechowywania danych, przy czym w takim przypadku rozwiązanie powinno oferować możliwość jej przyszłego, opcjonalnego powiększenia i/lub zastąpienia inną przestrzenią o większych możliwościach przechowywania)	WYMAGANY
możliwość pośredniego importu danych do systemu z plików w formacie .csv i innych formatach, zgodnych z programem Microsoft Excel (dotychczas dane dot. klientów gromadzone były w dokumentach w formacie .csv lub innych formatach zgodnych z programem Microsoft Excel)	WYMAGANY
możliwość ręcznego wprowadzania oraz importu i eksportu danych	WYMAGANY
pełna integracja z systemami płatności PayU i PayPal, bezpośredni import danych – integracja poprzez wtyczkę lub inne ekwiwalentne rozwiązanie (zapewnienie możliwości wdrożenia i integracji innych systemów płatności w przyszłości)	WYMAGANY
integracja z rachunkiem bankowym – import danych pośrednio z plików płaskich	WYMAGANY
pełna integracja ze stroną WWW Zamawiającego – udostępnianie danych deweloperowi poprzez API	WYMAGANY
pełna integracja z systemem do obsługi mailingu: bezpośredni import danych – adres e-mail, imię i nazwisko z systemu CRM do systemu obsługi mailingu, zapisy na Newsletter, żądania wypisania z Newslettera, reakcje na wiadomości mailowe CTA – otwarcie, kliknięcie, wysokość darowizny lub jej brak	WYMAGANY
instalacja systemu w środowisku gwarantującym ciągłość funkcjonowania	WYMAGANY
interfejs oraz wsparcie techniczne (<i>service desk</i>) w języku polskim	WYMAGANY
pełna zgodność z RODO – aktualizowanie systemu zgodnie z najnowszymi standardami bezpieczeństwa (oraz umiejscowienie serwera do przechowywania danych na terenie Unii Europejskiej)	WYMAGANY
możliwość ustawiania, modyfikacji i dodawania uprawnień dostępu użytkowników – po wdrożeniu systemu co najmniej 5 kont na poziomie administratora z możliwością dodawania nowych dostępu, o zróżnicowanym poziomie dostępu do danych i funkcji systemu, w požądanej przez Zamawiającego liczbie, w przyszłości	WYMAGANY
możliwość tworzenia i personalizowania konta klienta – możliwość dodawania i konfiguracji nowych pól i ich widoczności (w m.in. parametrów: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu, adres korespondencyjny w układzie podzielonym: kod pocztowy/miasto/ulica, klient jednorazowy/stały)	WYMAGANY
system walidacji danych klientów przed wprowadzeniem na listę, możliwość ręcznego usuwania lub edycji błędnych danych	WYMAGANY
integracja z bazą CEIDG oraz KRS – tworzenie konta klienta korporacyjnego w oparciu o KRS i/lub NIP i/lub REGON	WYMAGANY
możliwość importu kodów PKD	WYMAGANY
możliwość ustalania i śledzenia KPI – w tym dla poszczególnych źródeł wpłaty, dla kampanii, w określonym przedziale czasowym, możliwość wskazywania rodzajów KPI (preferowane będą rozwiązania z bogatszą liczbą funkcji w tym zakresie)	WYMAGANY
system raportowania wspierający analitykę kanałów pozyskania klienta (darowizny jednorazowe/rekurencyjne, zbiórki, cele i wysokość darowizn, itp.)	WYMAGANY

możliwość sortowania/segmentacji klientów wg wybranych kryteriów (również po tagach)	WYMAGANY
integracja prezentacji danych oraz KPI stworzonych w oparciu o dane narzędzi do mailingu oraz systemów płatności	WYMAGANY
możliwość pobierania danych dla potrzeb trackingu KPI (jakościowego i ilościowego) z narzędzia do mailingu (np. odnotowywanie wysyłki i wskaźników otwarć wiadomości), systemów płatności (np. wysokość, częstotliwość wpłat)	WYMAGANY
możliwość prowadzenia kampanii w mediach społecznościowych i integracji z nimi	PREFEROWANY
import danych bezpośrednio z rachunku – przy zgodności z Dyrektywą PSD2	PREFEROWANY
rejestracja „porzuconych koszyków” – uzupełnionych pól wpłaty darowizny bez finalizacji wpłaty	PREFEROWANY
CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z WDROŻENIEM SYSTEMU CRM	
ścieżka wdrożeniowa dla użytkowników	WYMAGANY
pakiet godzin konsultacji powdrożeniowych do ewentualnego wykorzystania w ciągu 12 miesięcy od wdrożenia z możliwością przedłużenia na dalsze miesiące (wymagane wskazanie w ofercie stawki godzinowej)	WYMAGANY
wsparcie techniczne i produktowe w zakresie wykorzystania systemu przez co najmniej 12 miesięcy od zakończenia procesu wdrożenia	WYMAGANY
DODATKOWE INFORMACJE O OFERENCIE	
działalność na rynku polskim nie krócej niż 5 lat	WYMAGANY
przedłożenie referencji od co najmniej 2 kontrahentów, u których system, wdrożony przez Oferenta, działa nie krócej niż rok	WYMAGANY

Podpisano przez:

(wpisać imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy)

Podpis:
