TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

**v rámci zadávacího řízení s názvem:**

**„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“**

**logický celek:**

***„Lead management“***

# ZÁKLADNÍ POPIS

Část CRM systému, který se týká lead managementu, má vést ke správě, sledování a optimalizaci „leadů“ a potenciálních zákazníků. Tento modul bude sledovat potenciální zákazníky od prvního kontaktu až po jejich přeměnu v zákazníky skutečné. Tento modul je dělen do tří fází.

V první fázi se bude pracovat s leady. Na to bude navazovat práce s příležitostí a proces vytváření nabídky „na míru“, která bude efektivně a rychle odeslána. Finálním krokem této části bude vznik a evidence objednávky. S tím se pojí také vytváření smlouvy, která bude automaticky odeslána klientovi k prostudování a podpisu.

Cílem této části CRM systému bude maximalizovat pravděpodobnost, že potenciální klienti se nakonec stanou spokojenými platícími zákazníky.

## Leady

První fáze modulu Lead managementu, která se zabývá leady, bude obsahovat následující klíčové komponenty a automatizace.

### Generování leadů

* Hromadný vznik záznamů obsahující informaci o kampani, která je cílená na určitou kategorii potenciálních nebo stávajících klientů.
* Automatický vznik leadu vygenerovaný na základě poptávky z webového formuláře.
* Integrace se službami, které poskytují nástroje o sledování návštěvnosti webových stránek společnosti (např. Leady.cz)
* Integrace s call centrem (Daktela) v případě příchozích hovorů od potenciálních zákazníků.
* Manuální vznik leadu, který vzniká na základě doporučení a to buď od interních zaměstnanců firmy Galileo Corporation s.r.o. nebo z externích zdrojů.

### Správa leadů

* Asistentky budou umět leady segmentovat na základě zadaných kritérií:
  + Geografie
  + Konzultant
  + Již prodaný produkt
  + Nabízený produkt
  + Konkurence
  + Marketingová kampaň
  + Datum opětovného navolání
  + Datum posledního kontaktu
* Asistentky uvidí historii komunikace a mají nástroj, jak přidat záznam o hovoru.
* Asistentka zaznamená kontakty a relevantní informace o leadu.
* Asistentka bude mít nástroj, jak lead vyřadit nebo odložit a zadat důvod neúspěšného navolání schůzky.

### Kvalifikace a distribuce leadů

* Lead se po úspěšné domluvě schůzky kvalifikuje a přemění v příležitost.
* Kvalifikovaný lead se automaticky předá odpovídajícímu konzultantovi na základě geografické příslušnosti .

## Nabídky

Druhá fáze Lead managementu pracuje s příležitostmi, v rámci, kterých dochází k posílání nabídek. Musí mít následující součásti.

### Plánování a Vykazování schůzek

* Asistentka na příležitosti bude zadávat schůzku, kterou konzultant uvidí ve svém Outlook kalendáři.
* Konzultant vidí schůzky ve své aplikaci, umí schůzku přeplánovat, zrušit nebo vykázat.
* Konzultant zaznamenává výsledek schůzky.
* Konzultant umí dát asistentce vědět, že potřebuje schůzku přeplánovat.
* Konzultant umí rozlišovat schůzky podle typu.
* Konzultant má přehled o hovorech asistentky – navolání zákazníka.

### Zasílání nabídky

* Ruční zasílání nabídky
  + Konzultant zadá, na jaký produkt chce nabídku odeslat.
  + Konzultant zadá datum, do kdy chce nabídku odeslat.
  + Konzultant zadá, kdy se má zákazníkovi ozvat na výsledek nabídky.
  + Asistentka dostává informaci, na co a kdy má poslat nabídku.
  + Asistentka má šablony nabídek s možností úprav dle potřeb.
  + Asistentka odesílá nabídku přímo ze CRM systému.
  + Odeslaná nabídka se v CRM sytému uloží a zaznamená se datum odeslání.
* Automatické zasílání nabídek
  + Konzultant přes aplikaci zadává nezbytné informace (produkty, doplňující text, kontrola kontaktu) a automaticky odesílá nabídku ve formě PDF.
  + Konzultant zadá, kdy se má zákazníkovi ozvat na výsledek nabídky.
  + V CRM systému se uloží a zaznamená se datum odeslání.

### Uzavření objednávky a odeslání reportu

* Konzultant vidí ve svém kalendáři úkoly, kdy má zavolat na výsledek nabídky.
* Po akceptování nabídky vyplní v aplikaci nezbytné údaje a automaticky se odešle emailem report o uzavřené objednávce.

### Správa příležitostÍ

* Konzultant vidí své rozpracované příležitosti v aplikaci.
* Konzultant umí údaje na příležitosti měnit.
* Konzultant umí založit příležitost.
* Konzultant si umí posunout datum, kdy má volat na výsledek schůzky a vytvořit si tak úkol v kalendáři.
* Konzultant umí příležitost zavřít a zadat informaci o důvodu a konkurenci.

## Objednávky

Třetí fáze modulu Lead management eviduje přijaté objednávky a generuje smlouvy. Musí obsahovat tyto funkcionality.

* Objednávka vzniká automaticky z příležitosti.
* Lze vytvořit objednávku na zkoušku, tedy objednávku, kdy zákazník produkt vyzkouší a po určeném časovém úseku konzultant kontaktuje zákazníka.
* Musí být zajištěna integrace se stávajícím systémem Dynamics CRM2011.
* Definují se šablony smluv.
* Na základě objednávky se automaticky vytváří smlouva a odesílá se zákazníkovi.
* Zaznamenává se potvrzení smlouvy zákazníkem.
* Sleduje se postup objednávky od objednání, přes podpis smlouvy, po dodání.

# Požadavky na uživatelské rozhraní

Modul Lead management bude využíván různými typy uživatelů s různými rolemi a úrovněmi přístupu. Je nezbytné, aby pro jejich potřeby bylo vytvořeno rozhraní, které umožňuje efektivní a snadný přístup a obsluhu systému.

## Asistentky

* Asistentky budou pracovat ve webovém rozhraní s aplikací, která je založena na definovaném datovém modelu.
* Potřebují zobrazení, které si mohou sami přizpůsobit svým aktuálním potřebám.
* Vidí data napříč organizací.

## Konzultanti

* Konzultanti potřebují aplikaci, která je využitelná v mobilním zařízení nebo tabletu.
* Důraz bude kladen na výkon a konektivitu aplikace.
* Aplikace musí být přizpůsobitelná prodejním scénářům, které se mohou od sebe nepatrně lišit v závislosti na prodávaných produktech
* Bude potřeba vetší flexibility v designu aplikace, aby odrážela specifické potřeby konzultantů v závislosti na produktech, které nabízejí
* Vidí data, které jsou mu přiřazena.

# Prohlášení dodavatele

Já (my) níže podepsaný (í)       čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel       v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V     dne

…………..………………………….

(*Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele*)