



Załącznik nr 1 specyfikacja przedmiotu zamówienia do zapytania ofertowego nr 1/MC/2024

Zintegrowany system zarządzania relacjami z klientami (CRM) i platformy szkoleniowej umożliwi organizacjom optymalizację interakcji z klientami, usprawnianie procesów biznesowych i dostarczanie angażujących doświadczeń edukacyjnych. Ta kompleksowa platforma zapewnia scentralizowane rozwiązanie do zarządzania danymi klientów, automatyzacji przepływów pracy, usprawniania komunikacji i oferowania szerokiej gamy usług szkoleniowych. Dzięki skalowalnej, bezpiecznej i przyjaznej dla użytkownika konstrukcji system umożliwia firmom bezproblemowe dostosowywanie się do zmieniających się potrzeb i ulepszanie strategii angażowania klientów.

Wymagania funkcjonalne

Moduły CRM:

- **Centralizacja i automatyzacja procesów**
 - Automatyzuje przechwytywanie i katalogowanie zgłoszeń klientów (leadów) w scentralizowanej bazie danych.
 - Gdy przychodzi nowy mail, w CRM pojawia się propozycja dodania nowego klienta (jeśli nie jest jeszcze dodany) wraz z notatką w jego sprawie.
 - Gdy otrzymujemy mail od klienta, mamy z automatu przygotowaną propozycję odpowiedzi przez AI (szablon maila), który możemy ręcznie poprawić.
 - Jeśli w załączniku pojawiają się jakieś zasoby np. dokumenty, system pyta czy dodać załączniki do danego rekordu (karty klienta)
 - Integracja z Dropbox Ułatwia bezproblemowe zarządzanie dokumentami i współpracę nad dokumentami.
 - Umożliwia zatwierdzanie, publikowanie, cofanie i śledzenie zmian w systemie obiegu dokumentów.
- **Optymalizacja procesów biznesowych**
 - Umożliwienie dostosowanie ścieżek automatyzacji codziennych działań:
 - automatyczna propozycja odpowiedzi na maila
 - przypomnienia o odpowiedzi na danego maila
 - wysłanie zbiorowych maili do danej grupy klientów (np. zaznacz wszystkich klientów którzy mają status “szkolenie bezpieczeństwa”)
 - wysyłanie zbiorowych SMS do danej grupy klientów (np. zaznacz wszystkich klientów, którzy są zapisani na “kurs cyberbezpieczeństwa” i wyślij przypomnienie 2 dni wcześniej)
 - Zapewnia automatyczną konfigurację cyklicznych powiadomień, takich jak alerty SMS/e-mail na dany “trigger”
- **Bezproblemowa komunikacja**



- Integruje moduł e-mail do bezpośredniego wysyłania ofert, korespondencji z klientami, przypomnień i powiadomień.
 - Obsługuje integrację zewnętrznej poczty e-mail za pośrednictwem protokołów IMAP i SMTP do zarządzania pocztą e-mail w oparciu o CRM.
 - Umożliwia wystawienie okienka czatu na stronie z wskazaniem statusu "live" jeśli pracownik chce być dostępny dla klientów. W przeciwnym wypadku wiadomości z okienka trafiają na skrzynkę mailową
- **Moduł e-commerce:**
 - Zawiera moduł sklepu e-commerce do sprzedaży fizycznych produktów i usług, w tym szkoleń i doradztwa.
 - Umożliwia użytkownikom szczegółowe definiowanie ofert, w tym ceny, opisów i zdjęć. Np. usługa w postaci produktu "konsultacja 1h"
 - Ułatwia tworzenie ofert online i realizację zamówień.
 - Umożliwia płatność online za daną usługę lub produkt
 - **Elektroniczne podpisywanie dokumentów**
 - Integruje się z narzędziami do elektronicznego podpisywania dokumentów w celu sprawnej finalizacji umów i obiegu dokumentów.
 - Umożliwia klientom akceptowanie i podpisywanie dokumentów online, przyspieszając finalizację transakcji.
 - **Synchronizacja z Kalendarzem Google**
 - Łączy się z Kalendarzem Google, aby usprawnić planowanie i zarządzanie czasem.
 - Umożliwia łatwe tworzenie spotkań i wydarzeń, wysyłanie zaproszeń i synchronizację kalendarza.
 - **Zarządzanie zadaniami i notatkami:**
 - Zawiera narzędzia do efektywnego zarządzania zadaniami i robienia notatek.
 - Umożliwia planowanie, analizę i raportowanie zadań w obrębie danego klienta/projektu
 - Zapewnia opcje filtrowania w celu spersonalizowanego dostosowania systemu.
 - **Komunikacja SMS/e-mail:**
 - Oferuje moduł SMS/Email do bezpośredniego powiadamiania i dostarczania informacji do klientów za pomocą predefiniowanych szablonów.

Moduł platformy szkoleniowej:

- **Zarządzanie kursem:**
 - Umożliwia tworzenie, edytowanie i zarządzanie kursami online.
 - Obsługuje różne materiały edukacyjne, w tym teksty, pliki PDF, prezentacje i filmy.



- Umożliwia definiowanie struktury kursu, w tym modułów, lekcji i dostępności dostępu.
- **Zarządzanie ankietami i testami**
 - Integruje narzędzia ankietowe i testowe do oceny wiedzy i zbierania informacji zwrotnych.
 - Zapewnia bezproblemowe zarządzanie ankietami w CRM, ułatwiając łatwą analizę informacji zwrotnych.
- **Biblioteka wideo**
 - Umożliwia tworzenie i zarządzanie biblioteką wideo do wykorzystania w kursach lub jako samodzielne materiały.
 - Integruje się z platformami hostingu wideo innych firm w celu optymalnego przechowywania i dostarczania treści.
- **Tworzenie ofert online i przetwarzanie zamówień**
 - Ułatwia tworzenie ofert szkoleniowych online i zarządzanie procesem zakupowym.
 - Umożliwia użytkownikom dostosowywanie pakietów szkoleniowych na podstawie dostępnych kursów, testów i filmów.
 - Automatyzuje procesy sprzedaży i rejestracji na kursy, w tym opcje płatności online.
- **Dostęp użytkowników i zarządzanie nimi**
 - Zarządza dostępem użytkowników do kursów i materiałów szkoleniowych na podstawie uprawnień.
 - Umożliwia przypisanie określonego dostępu do kursu do wyznaczonych grup uczestników.
- **Monitorowanie postępów i analiza wydajności**
 - Zapewnia narzędzia do śledzenia postępów uczniów w kursach i testach.
 - Ułatwia monitorowanie aktywności uczestników, ocenę postępów i raportowanie efektywności szkoleń.
- **Certyfikaty i potwierdzenia ukończenia**

Automatyzuje wydawanie certyfikatów lub potwierdzeń ukończenia kursu.

 - Generuje spersonalizowane dokumenty weryfikujące zdobytą wiedzę i umiejętności.
- **Przypomnienie o płatności i automatyzacja fakturowania**
 - Automatyzuje przypomnienia o płatnościach dla klientów i ułatwia fakturowanie dla projektów wieloetapowych.

Projekt i testowanie UX/UI

- **Dostarczenie makiet interfejsu użytkownika**



- Przeprowadzenie badania użytkowników pod względem UX
- Przeprowadzenie testów użyteczności
- Projekt na etapie developmentu będzie zawierał testy jednostkowe
- Będą stworzone testy e2e dla najważniejszych procesów

Specyfikacja techniczna

Technologia	Przeznaczenie
Node.js, Express.js	Struktura zaplecza
React.js/nextjs	Framework frontendowy
PostgreSQL	System zarządzania bazą danych
Platformy AWS	Platforma hostingowa w chmurze
RabbitMQ	Broker komunikatów
Stripe/PayU	Przetwarzanie płatności
Interfejs API Dropbox	Zarządzanie dokumentami
Interfejs API Kalendarza Google	Integracja z kalendarzem
Github/AWS/Jenkins	Środowisko CI/CD