



ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

по процедура за избор на изпълнител „Избор с публична покана“ с предмет:

„Разширение на функционалностите на внедрена CRM платформа за управление на търговската дейност на издателство "Просвета - София" АД чрез въвеждане на допълнителни модули и функционалности“

По договор за безвъзмездна финансова помощ BG16RFOP002-2.002-426-C01 в изпълнение на проект «Разширение на функционалностите на системата за управление на бизнес процесите в "Просвета - София" АД».

Подробно описание на съществуващите CRM модули и изискванията към новите са описани в Техническата спецификация, част от документацията към поръчката.

I. Описание на текущото състояние:

Към момента в Просвета – София АД е внедрена функционалност базирана на софтуерната платформа на Salesforce.com, която спомага за управлението на базата данни от клиенти и контакти. Модулът е условно наречен „Управление на клиенти и контакти“.

- Като клиент се дефинира всяко юридическо лице, което има отношение към поръчката на издаваните учебни пособия по държавна поръчка – училища, детски градини, общини, районни инспекторати и др.
- Като контакт се дефинира всяко физическо лице, което под една или друга форма представлява контактна точка от страна на клиентите в комуникацията с Просвета.

Модулът „Управление на клиенти и контакти“ има следните функционалности:

1. Управление на клиентската база, което включва:
 - a. поддържане на актуална информация за контактни данни на настоящи и потенциални клиенти
 - b. поддържане на актуална информация за общия пазарен потенциал при всеки от настоящите и потенциалните клиенти
 - c. поддържане на актуална информация за контактни данни на вземащия решение при всеки от настоящите и потенциалните клиенти (директори)
 - d. поддържане на актуална информация за включването на всеки от настоящите и потенциалните клиенти в автоматизирани електронни съобщения (Mass e-mail)
2. Управление на контактите, което включва:
 - a. Поддържане на актуална информация за конкретните контактни лица в рамките на всеки един от настоящите и потенциалните клиенти:
 - i. Контактни данни
 - ii. Заемана длъжност
 - iii. Вида на контакта – административен, директор, вземащ решение за поръчване на учебници по определени предмети/образователни направления
 - b. Поддържане на актуална информация за включването на всеки от контактите в автоматизирани електронни съобщения (Mass e-mail)

II. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МИНИМАЛНИТЕ ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИТЕ МОДУЛИ И ФУНКЦИОНАЛНОСТИ НА CRM

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG16RFOP002-2.002-0426-C01 "Подобряване на производствения капацитет на издателство „ПРОСВЕТА-СОФИЯ“ АД чрез развитие на регионалните му центрове и внедряване на нови технологии", финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.

“Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „ПРОСВЕТА-СОФИЯ“ АД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.”

ИНФОРМАЦИОННАТА ПЛАТФОРМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВСКАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗДАТЕЛСТВОТО:

Настоящото предложение адресира нуждата от допълнителна функционалност с цел по-ефективно управление на компанията и по-ефективно използване на ресурсите. Предложението на кандидатите трябва да включва проектирането, разработката, внедряването и поддръжката на допълнителната функционалност, както и необходимите за функционирането на системата софтуерни лицензи.

В рамките на проекта за разширение на функционалностите на внедрената платформа е планирано въвеждането на допълнителни модули, със следната функционалност:

1. Управление на пазарното покритие:

- a. Субсидиран пазар (държавна поръчка) – Новата функционалност предоставя следните възможности:
 - в началото на кампанията по приемане на поръчки от учебните заведения да се дефинира за всички клиенти набора от предмети по класове, които се субсидират от държавата
 - чрез интеграция със складовата система (Ажур) в системата автоматично се зарежда следната информация за клиента:
 - брой ученици и паралелки във всеки от класовете/подготвителните групи
 - поръчани артикули – по шифър на материалния запас – брой и цена на поръчаните артикули
 - на база заредената информация за направените поръчки и дефинираните субсидии системата автоматично изчислява:
 - процент на пазарно покритие в рамките на клиента
 - приход от субсидиран пазар в рамките на клиента
 - потенциал за увеличаване на пазарното покритие
- b. Свободен пазар – новата функционалност предоставя възможност за записване на поръчки за свободна продажба, направени от контакти. На база на създадените поръчки за свободна продажба е възможно предоставянето на управленска информация за съсредоточаване на маркетинговите дейности по контакти с цел увеличаването на реализираните продажби в свободния пазар.

2. Управление на разходите за предоставяне на електронни ресурси на преподавателите – Новата функционалност предоставя следните възможности:

- a. Разширяване на поддържаните данни за контактите на учители и педагогически персонал в клиентите с цел поддържане на информация за предметите/образователните направления по класове/подготвителни групи, в които преподава контакта
- b. Изграждане на реално-временна автоматизирана връзка между платформата за предоставяне на електронни ресурси (е-учебник) и системата, която позволява:
 - Проверка за наличие на данни за учителя в системата – ако данни за такъв преподавател не са налични в системата, автоматично генериране на запис и разпределяне към съответния търговски представител за осъществяване на директна връзка с потенциалния контакт
 - Проверка дали наличния контакт преподава по предмета/образователното направление в съответния клас/група, за който е заявеният от него електронен ресурс – ако няма данни преподавателят да преподава по този предмет/образователно направление в съответния клас, автоматично се генерира заявка за преглед от търговски представител за изрично одобрение за предоставяне на ресурса или актуализиране на данните за контакта.
 - Проверка дали учебното заведение е поръчало съответния учебник - ако има регистрирани поръчки на съответния учебник, системата автоматично подава информация към е-учебник за предоставяне на електронния ресурс. Ако няма регистрирани поръчки за съответния учебник, системата автоматично генерира заявка за преглед от търговски представител или регионален мениджър за изрично одобрение за предоставяне на ресурса.

3. Управление на маркетинговите/рекламните дейности и ресурси по отношение на

----- www.eufunds.bg -----

2

Проект BG16RFOP002-2.002-0426 "Разширение на функционалностите на системата за управление на бизнес процесите в "Просвета - София" АД" финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.

"Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „ПРОСВЕТА-СОФИЯ“ АД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган."

субсидирания пазар:

- a. Въвеждане на стриктна отчетност и контрол върху предоставяните рекламни материали по клиенти и контакти – функционалността дава възможност търговските представители да регистрират предоставянето на всякакви материали/артикули на даден клиент или контакт по предварително одобрените маркетингови кампании на компанията. Функционалността дава възможност за стриктна отчетност на предоставените материали в различни сечения – по контакти, по клиенти, по области, по търговски представител.
- b. Въвеждане на стриктна отчетност и контрол върху предоставянето на електронни ресурси на контакти с рекламна цел – функционалността дава възможност търговските представители да заявяват предоставянето на електронни ресурси на определени контакти с рекламна цел. Заявките биват автоматично разпределяни към съответния отговорник за одобрение. При получаване на одобрение, системата автоматично трансферира информация за предоставения електронен ресурс към е-учебник.
- c. Предоставяне на управленска информация за възможно разширяване на пазарното покритие по клиенти с цел съсредоточаване на маркетинговите активности за реализиране/увеличение на потенциалните продажби – на база на функционалността за отчитане на пазарното покритие системата генерира справки и отчети по области и клиенти за потенциално разширяване на реализираните продажби в субсидирания пазар.
- d. Създаване на маркетингови кампании, дефиниране на целева аудитория, създаване на таргетиращи шаблони с предложения, разпращане на електронни съобщения до списък с контакти, проследяване на реакцията на адресатите и изпълнение на коригиращи дейности.

4. Управление на проекти по издаване на нови артикули

- a. Оценка на потенциалната реализация на проекто-изданието и икономическия ефект за компанията – Функционалността предоставя възможност за систематизирано управление на направените прогнози за приходи и разходи от всяко издание, отразяването на зависимостта на разходите за производство от тиража и определянето на минимално необходимите продажби за положителна рентабилност на проекта.
- b. Управление на задачи, срокове и ресурси – функционалността предоставя възможност за планиране на задачите по производството и пускането на пазара на новия артикул. В задачите се дефинират необходимите ресурси и срокове за изпълнение, както и зависимост между отделните задачи. На регулярна база се актуализира степента на завършеност на задачите. Това позволява ефективно управление на процеса и ранно идентифициране на потенциално изоставане от планираните срокове.
- c. Отчетност на ефективността – функционалността дава възможност за съпоставка между прогнозните продажби, приходи и разходи и реалните такива.

5. Планиране и управление на ресурсите на компанията – модулет предоставя възможност за агрегиране на информация от всички внедрени информационни системи (складово-счетоводна система Ажур, Система за управление на клиентските взаимоотношения Salesforce, система за предоставяне на електронни ресурси е-учебник) в общи отчети:

- Месечна справка за продажби на учебници и помагала
- Справка за печалба/загуба от издание. (Извършва се при поискване).
- Справка за конкретни автори – какви хонорари са получавали реално, исторически.
- Справки в края на кампаниите за избор на „безплатни“ учебници:
 - % на „Просвета“ по клас и предмет; по области и за страната;
 - % на „Просвета“ по етап (1-4 клас; 5-7 клас; 8-12 клас и т.н.);
 - % на „Просвета“ по области;
 - % на „Просвета“ по училища;
- историческа справка за % на „Просвета“ и по предмет за област и за страната, по етап, по училище;
- Историческа справка по години за разходите за рекламни материали по кампании и години.

----- www.eufunds.bg -----

3

Проект BG16RFOP002-2.002-0426 "Разширение на функционалностите на системата за управление на бизнес процесите в "Просвета - София" АД" финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.

"Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „ПРОСВЕТА-СОФИЯ“ АД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган."

- Всекидневна справка от счетоводството за движение на приходи и разходи.
- Всекидневна справка от счетоводството за издължените суми и реализациите.
- Справка за движението на ръкописите до печат.
- Калкулации за:
 - избор на печатници;
 - определяне на корична цена.
- Справка за реализация по области – НИМ.
- Разпределение на рекламните бройки за всяко конкретно заглавие.
- Исторически калкулации за едно и също заглавие в печатници.
- Справка за заложените тиражи за всички заглавия, които ще се печатат през годината.
- Справка за заложените тиражи по печатници.
- Справка за прогнозни тиражи.
- Справка за реализация по областни градове по години.
- Справка за разпределение на подготвителните групи по области, по суми.
- Сравнителна справка за приходи от продажба на учебници държавна поръчка по години.
- Справка за доставка на учебници по държавна поръчка по области и суми за седмицата.
- Справка за реализация на свободния пазар на НИМ по училища.
- Справка за експедирани количества по договори с училища по държавната поръчка.
- Справка за изпълнение по договори с училища и детски градини по държавната поръчка.
- Справка за задълженията на търговците с отложено плащане
- Справка за хартиите по видове и количества (респективно може да бъде и по други видове материали за влагане в производството)
- Справка за натрупани разходи по определено заглавие.
- Брой и видове продадени заглавия по е-учебник.
- Брой посещения и структура на клиента в е-учебник.
- Брой посещения на prosveta.bg.
- Справка за прогнозни разходи по заглавие.
- Справка за разходите по контрагенти и служители като вид разходен център.
- Историческа справка по закупените от търговците заглавия.
- Справка за количествата, които се намират при търговците и върнатите от тях заглавия.
- Проследяване на статуса на рекламните е-мейли.
- Справка за реализиране на определен продукт по училища и детски градини.

6. Управление на отпадъците

- Поддръжка на различни типове отпадъци като номенклатура.
- Управление на площадки в складовете за различните отпадъци.
- Събиране на информация за количеството и вида на отпадъците, тяхното състояние и описание на необходимите последващи дейности, свързани с тяхната обработка.
- Управление на Разделно събиране на отпадъците.
- Изготвяне на отчет за пуснатите на пазара отпадъци от опаковки.
- Предлага възможност всеки участник в процеса да следи своите дейности.
- Подпомага изготвянето на допълнителни справки за отпадъците.
- Водене на отчетност за образуваните производствени отпадъци, отпадъци от внос и опасните отпадъци – вид и тегло от документи/фактури/протоколи от доставчици за третиране на отпадъци.
- Водене на Отчетна книга за образувани и/или третирани отпадъци от производство регистрирани с регистрационен документ – вид и тегло от документи/фактури/протоколи от доставчици за третиране на отпадъци.

Допълнителни технически параметри, които ще бъдат оценявани:

Моля посочете наличието или липсата на следните допълнителни технически изисквания като за отговор използвате наличните опции в Показател 3 – „Допълнителни технически параметри“ към Методиката за оценка на офертите, част от документацията по процедурата:

- Предлагащата система да има мобилно приложение за Android базирани устройства;
- Предлагащата система да поддържа двуфактурна аутентикация на потребителите за всички използвани устройства iOS базирани устройства;
- Предлагащата система да поддържа двуфактурна аутентикация на потребителите за всички използвани устройства
- Предлагащата система да се развива непрекъснато и да предлага нови версии (на годишна база) като ъпгрейда да става автоматично.

Доставчикът се задължава да извърши всички допълнителни дейности, свързани с инсталацията, тестването и внедряването на актива.