

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Załącznik do wniosku o udzielenie zamówienia

1. Wprowadzenie

Niniejszy opis przedmiotu zamówienia dotyczy zakupu do wykorzystania w pracy Działu Handlu systemu Microsoft Dynamics 365 – rozwiązania, platformy do zarządzania relacjami z klientem (system CRM) - wsparciu procesów biznesowych, budowie długoterminowych strategii relacji prowadzących do zwiększenia dochodów.

2. Wybrane moduły:

- Moduł sprzedaży (dynamics 365 Sales) - zestaw inteligentnych aplikacji biznesowych, które kompleksowo ułatwiają prowadzenie działalności i uzyskiwanie lepszych wyników. Dynamics 365 Sales ma za zadanie wspierać w pracy Działu Handlu, monitorować umowy zawarte z kontrahentami, przygotowywać gotowe pliki pod zawarcie nowej umowy oraz aneksowanie umów, sygnalizować terminy zawite zawarte w Umowach, wspierać procesy posprzedażowe – w tym monitorowanie windykacji i sygnalizowanie zaległości w oparciu o wskazane przedziały zaległości finansowej. Dynamics 365 Sales ma wspierać budowanie silnych relacji z klientami, podejmowanie akcji w oparciu o wgląd w dane i szybsze podejmowanie działań.

3. Funkcja modułu sprzedaży:

- Baza Klientów – łatwy dostęp oraz filtrowanie najważniejszych i niezbędnych danych kontrahentów celem efektywnego wykorzystywania informacji na temat Umów oraz warunków finansowych;
- Zarządzanie interakcjami – oś czasu – zarządzanie klientem – prezentacja danych, kategoryzacja Kontrahenta - prezentowanie danych o aktywności na Kontrahencie;
- Zarządzanie fakturą – dokładny wgląd w Faktury Klienta i ich historię celem efektywnego monitorowania płatności
- Raportowanie - operacyjne oraz systemowe - wyszukiwanie globalne i zaawansowane, którego celem będzie dostarczenie wiedzy na temat działań operacyjnych wykonywanych w systemie CRM.

Powyższe obszary mają zostać rozszerzone o obszar Umów oraz dostosowania pokrywające potrzeby funkcjonowania procesów związanych z obiektami wykorzystywanymi przez Lotnisko.

Integracja systemu z: Microsoft Outlook, Microsoft Teams, Share Point, One Drive, i Excel.

4. Kwalifikacja procesów dla Działu Handlu:

- Struktura organizacyjna
- Zarządzanie użytkownikiem w systemie MS Dynamics 365
- Proces zarządzania klientem
- Zarządzanie relacjami z klientem – interakcje
- Zarządzanie umową
- Zarządzanie katalogiem produktów
- Zarządzanie lokalizacją
- Prezentacja faktury
- Wysyłka wiadomości do dużej liczby odbiorców
- Raportowanie
- Migracja danych i integracje

5. Obszary opcjonalne w ramach Dynamics 365:

Rozszerzenie działań w zakresie sprzedaży, zarządzanie zgłoszeniami i ich obsługa, elementy AI, zarządzanie szansami sprzedaży, prognozowanie przychodów, zarządzanie sprawami, które zostały zgłoszone przez klientów, Zarządzanie umowami SLA, Baza wiedzy. System Copilot – technologia sztucznej inteligencji do potrzeb w obsłudze procesów biznesowych Lotniska Poznań – narzędzie wspomagające interakcje z klientem w ramach procesu sprzedaży.

Podsumowanie:

Wdrożony system ma za zadanie spełniać wymagania biznesowe Portu Lotniczego Poznań – Ławica gwarantując najwyższą jakość obsługi oraz standardy usług z zakresu systemu Microsoft.