

Usługa - Doradztwo w zakresie wdrożenia opensource'owego systemu CRM w przedsiębiorstwie.



4.7/5 z 4122 ocen

Doradztwo w zakresie wdrożenia opensource'owego systemu CRM w przedsiębiorstwie.

Numer usługi: 2022/02/04/16301/1308096

Dostawca usług: Midero Spółka Akcyjna

Miejsce usługi: Kraków

Dostępność: Usługa otwarta

Forma świadczenia: stacjonarna

Status usługi: odwołana

PLN

19 200,00 zł netto

23 616,00 zł brutto

600,00 zł netto za godzinę

738,00 zł brutto za godzinę



Rodzaj
Doradztwo



Kategoria / Podkategoria
Informatyka i telekomunikacja /
Administracja IT i systemy
komputerowe



Dofinansowanie
Tak



od 01.08.2022
do 29.08.2022

Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania:

wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi:

Przedsiębiorcy i pracownicy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw z województwa małopolskiego.

Data zakończenia rekrutacji:

28-07-2022

Liczba godzin usługi:

32

Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi:

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Ramowy program usługi

Celem doradztwa jest opracowanie rozwiązań informatycznych służących do optymalnego zarządzania pozyskaniem i obsługą klienta, zarządzania projektami, a także zakupami dokonywanymi na potrzeby przedsiębiorstwa. Będą to rozwiązania dostosowane do branży przedsiębiorcy i jego osobniczych potrzeb. Dzięki wdrożeniu systemu CRM zrealizujemy cel, a firma zwiększy wydajność pracy handlowców oraz zoptymalizuje procesy zachodzące w działach sprzedażowych i obsługi klienta oraz zakupów. CRM pozwala zautomatyzować wiele procesów sprzedażowych jak również śledzić i monitorować cały proces obsługi klienta i sprzedaży. Wdrożenie systemu CRM umożliwi zwiększenie liczby pozyskanych klientów o co najmniej 10% w okresie 12 miesięcy po realizacji usługi w stosunku liczby klientów pozyskanych w okresie 12 miesięcy przed realizacją usługi.

Uczestnikami usługi będą przedsiębiorcy i pracownicy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw z województwa małopolskiego.

Każdy z uczestników nabyte umiejętności praktycznego korzystania z narzędzi wchodzących w skład CRM, a także nauczy się odpowiednio interpretować dane, które są przez niego automatycznie gromadzone (wszystko to na poziomie zaawansowania, który będzie dostosowany do zajmowanego stanowiska). Wszyscy pracownicy oddelegowani przez usługobiorcę uzyskają kompetencje społeczne w zakresie odpowiedniej komunikacji danych, których przekazywanie jest niezbędne do właściwego funkcjonowania Customer Relationship Managera, a także przedstawiania zasad działania systemu obsługiwanym przez siebie klientom. Komunikacja ta poprawi się dzięki uporządkowaniu tych danych w jednym systemie informatycznym. Wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne zostaną zweryfikowane przez testy przeprowadzone na początku i po zakończeniu usługi doradczej.

Wszystko to dzięki realizacji poniższego planu usługi:

1. Analiza potrzeb, audyt procedur i ustalenie celów doradztwa. Zapoznanie się z poszczególnymi działami w przedsiębiorstwie i ze specyfiką przedsiębiorstwa.
2. Opracowanie poziomów dostęp pracowników w systemie Customer Relationship Management.
3. Określenie potrzeb w zakresie pozyskania nowych klientów i zarządzania nimi z perspektywy up sellingu i cross sellingu.
4. Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających pozyskiwanie i zarządzanie potencjalnymi klientami

(Pozyskania).

5. Określenie potrzeb w zakresie przygotowywania nowych ofert jak i zarządzania niezrealizowanymi ofertami.
 6. Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających zarządzanie ofertami, tworzenie ofert i proces komunikacji z klientem.
 7. Określenie potrzeb w zakresie zarządzania istniejącymi i nowymi klientami.
 8. Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających obsługę i zarządzanie klientem.
 9. Określenie potrzeb w zakresie rozliczania bieżących projektów w systemie godzinowym i zadaniowym.
 10. Opracowanie rozwiązań informatycznych do rozliczania bieżących projektów w systemie godzinowym i zadaniowym.
 11. Określenie potrzeb w zakresie zarządzania i zbierania informacji o kosztach występujących w przedsiębiorstwie i agregacja ich w jednym standardzie.
 12. Określenie potrzeb w zakresie zarządzania i zbierania informacji o kosztach występujących w przedsiębiorstwie i agregacja ich w jednym standardzie.
 13. Określenie potrzeb w zakresie tworzenia i zarządzania umowami (nazewnictwo numeracja, wzory umów).
 14. Opracowanie rozwiązań informatycznych w zakresie tworzenia i zarządzania umowami (nazewnictwo, numeracja, wzory umów).
 15. Określenie potrzeb w zakresie zarządzania zakupami materiałów eksploatacyjnych potrzebnych do bieżących działań przedsiębiorstwa i obsługi klienta.
 16. Opracowanie rozwiązań informatycznych w zakresie zarządzania zakupami materiałów eksploatacyjnych potrzebnych do bieżących działań przedsiębiorstwa i obsługi klienta.
- Po zakończeniu usługi zostanie oceniona poprzez weryfikację założonych celów.

Harmonogram usługi

<u>Przedmiot / temat zajęć</u>	<u>Data realizacji zajęć</u>	<u>Godzina rozpoczęcia</u>	<u>Godzina zakończenia</u>	Liczba godzin
Analiza potrzeb, audyt procedur i ustalenie celów doradztwa. Zapoznanie się z poszczególnymi działami w przedsiębiorstwie i ze specyfiką przedsiębiorstwa.	01-08-2022	09:00	11:00	02:00
Opracowanie poziomów dostępu pracowników w systemie Customer Relationship Management.	01-08-2022	11:00	13:00	02:00
Określenie potrzeb w zakresie pozyskania nowych klientów i zarządzania nimi z pers. upsellingu i cross sellingu.	01-08-2022	13:15	15:15	02:00
Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających pozyskiwanie i zarządzanie potencjalnymi klientami.	01-08-2022	15:15	17:15	02:00
Określenie potrzeb w zakresie przygotowywania nowych ofert jak i zarządzania niezrealizowanymi ofertami.	08-08-2022	09:00	11:00	02:00
Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających zarządzanie ofertami, tworzenie ofert i proces komunikacji z klientem.	08-08-2022	11:00	13:00	02:00
Określenie potrzeb w zakresie zarządzania istniejącymi i nowymi klientami.	08-08-2022	13:15	15:15	02:00
Opracowanie rozwiązań informatycznych usprawniających obsługę i zarządzanie klientem.	08-08-2022	15:15	17:15	02:00
Określenie potrzeb w zakresie rozliczania bieżących projektów w systemie godzinowym i zadaniowym.	22-08-2022	09:00	11:00	02:00

Opracowanie rozwiązań informatycznych do rozliczania bieżących projektów w systemie godzinowym i zadaniowym.	22-08-2022	11:00	13:00	02:00
Określenie potrzeb w zakresie zarządzania i zbierania informacji o kosztach występujących w przedsiębiorstwie i agregacja ich w jednym standardzie.	22-08-2022	13:15	15:15	02:00
Określenie potrzeb w zakresie zarządzania i zbierania informacji o kosztach występujących w przedsiębiorstwie i agregacja ich w jednym standardzie.	22-08-2022	15:15	17:15	02:00
Określenie potrzeb w zakresie tworzenia i zarządzania umowami(nazewnictwo, numeracja, wzory umów).	29-08-2022	09:00	11:00	02:00
Opracowanie rozwiązań informatycznych w zakresie tworzenia i zarządzania umowami(nazewnictwo, numeracja, wzory umów).	29-08-2022	11:00	13:00	02:00
Określenie potrzeb w zakresie zarządzania zakupami materiałów eksploatacyjnych potrzebnych do bieżących działań przedsiębiorstwa i obsługi klienta.	29-08-2022	13:15	15:15	02:00
Opracowanie rozwiązań informatycznych w zakresie zarządzania zakupami materiałów eksploatacyjnych potrzebnych do bieżących działań przedsiębiorstwa i obsługi klienta.	29-08-2022	15:15	17:15	02:00

Główny cel usługi

Cel biznesowy

Celem biznesowym jest opracowanie rozwiązań informatycznych służących do optymalnego zarządzania pozyskaniem i obsługą klienta, zarządzania projektami, a także zakupami dokonywanymi na potrzeby przedsiębiorstwa. Będą to rozwiązania dostosowane do branży przedsiębiorcy i jego osobniczych potrzeb. Dzięki wdrożeniu systemu CRM zrealizujemy cel, a firma zwiększy wydajność pracy handlowców oraz zoptymalizuje procesy zachodzące w działach sprzedażowych i obsługi klienta oraz zakupów. CRM pozwala zautomatyzować wiele procesów sprzedażowych jak również śledzić i monitorować cały proces obsługi klienta i sprzedaży. Wdrożenie systemu CRM umożliwi zwiększenie liczby pozyskanych klientów o co najmniej 10% w okresie 12 miesięcy po realizacji usługi w stosunku liczby klientów pozyskanych w okresie 12 miesięcy przed realizacją usługi.

Cel edukacyjny

Uzyskanie wiedzy nt. faktycznych potrzeb przedsiębiorstwa w zakresie oprogramowania potrzebnego do zarządzania pozyskiwaniem, obsługą klientów, funkcji i zakresu w jakim funkcjonalności systemu CRM będą wykorzystywane po wdrożeniu. Nabycie kompetencji społecznych w zakresie komunikacji, która jest niezbędna dla jego skutecznego działania. Uczestnik będzie przygotowany do praktycznego korzystania z narzędzi systemu CRM, odpowiedniego interpretowania automatycznie gromadzonych danych.

Efekty uczenia się

Efektom usługi będzie wdrożenie systemu CRM w przedsiębiorstwie. Zoptymalizowanie procesów zarządzania projektami i kontaktami z Klientem.

Po zakończonej usłudze uczestnik:

- korzysta z narzędzi wchodzących w skład CRM przy wykonywaniu obowiązków zw. z pozyskiwaniem, obsługą klientów, zarządzaniem projektami, dokonywaniem zakupów materiałów,
- odpowiednio interpretuje dane, które są przez system CRM automatycznie gromadzone (wszystko to na poziomie zaawansowania dostosowanym do zajmowanego stanowiska),
- uzyska kompetencje społeczne w zakresie odpowiedniej komunikacji danych, których przekazywanie jest niezbędne do właściwego funkcjonowania Customer Relationship Managera,
- definiuje potrzeby przedsiębiorstwa w zakresie oprogramowania potrzebnego do zarządzania pozyskiwaniem i obsługą klientów,
- charakteryzuje i przedstawia zasady działania systemu obsługiwanym przez siebie klientom.

Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Ocena wiedzy uczestników (w skali od 0 do 5 punktów) na bazie wywiadu na początku usługi oraz na końcu usługi.

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji? Tak

Kwalifikacje

Brak wyników.

Cena

Koszt usługi netto 19 200,00 zł

Koszt usługi brutto 23 616,00 zł

Koszt godziny netto 600,00 zł

Koszt godziny brutto 738,00 zł

Adres realizacji usługi

ul. Zabłocie 23/23, 30-701 Kraków, woj. małopolskie

Zajęcia poprowadzą



Grzegorz Świerk

Obszar specjalizacji: Pozycjonowanie stron internetowych w wyszukiwarce, IT, zarządzanie organizacją.

Doświadczenie:

Supremum Group Sp.z.o.o. (2006 - 2009) - Informatyk, Specjalista ds. pozycjonowania stron internetowych,

Grzegorz Świerk SEOprimero (2009 - 2011) - Właściciel

Supremum SEO Sp.z.o.o. (2010 - obecnie) - Prezes zarządu

AdVentures Sp.z.o.o. (2010 - 2017) - członek zarządu

GSpruce Sp.z.o.o. (2013 - obecnie) - Prezes zarządu

Barter Klub SA (Członek rady nadzorczej)

Wieloletnie doświadczenie w zakresie budowania i szkolenia zespołu, organizacji pracy, analityki biznesowej, pozyskiwania i utrzymywania relacji biznesowych, zarządzania projektami informatycznymi, kampaniami reklamowymi, pozyskiwanie i obsługa klientów oraz partnerów biznesowych.

Wykształcenie: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kierunek: Informatyka i Ekonometria (I i II stopień)



Tomasz Maj

Obszar specjalizacji: Projektowanie serwisów informatycznych, systemów ERP i serwisów internetowych

Doświadczenie: 15 lat doświadczenia menadżerskiego w firmie zajmującej się programowaniem stron internetowych, projektowaniem grafiki, systemów informatycznych i aplikacji mobilnych. Certyfikat AgilePM® Agile Project Management Practitioner, AgilePM® Agile Project Management Foundation oraz PRINCE2® Foundation in Project Management. Szkolenia z zakresu projektowania grafiki, programowania, mentoring. Wieloletnie doświadczenie w zakresie zarządzania projektami informatycznymi, organizacji pracy, analityki biznesowej, pozyskiwania i utrzymywania relacji biznesowych, budowania i szkolenia zespołu.

Wykształcenie: Wyższe inżynierskie

Kontakt



Tomasz Maj

email: info@midero.pl

tel: (+48) 534 318 322

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas realizacji usługi uczestnicy otrzymają materiały tj. : karta usługi, dodatkowe materiały dot. systemu CRM.

Informacje dodatkowe

Cena za godzinę doradztwa na jednego uczestnika : 120,00 zł netto/ 147,60 zł brutto.

Liczba godzin zegarowych doradztwa przypadająca na jednego uczestnika: 32 godziny.

Maksymalna liczba uczestników: 5 osób.

Istnieje możliwość ustalenia innego zakresu usługi doradczej w zakresie wdrożenia systemu CRM dostosowanego do zasad dofinansowania Małopolskich Bonów Rozwojowych (mBonplus).

Więcej informacji na temat systemów CRM: <https://midero.pl/produkty/systemy-crm/>