



Fundacja EduMocni

★★★★★ 4,9 / 5

2 400 ocen

## Doradztwo z zakresu cyfryzacji procesów szkoleniowych, obsługi klientów i CRM

Numer usługi 2026/03/03/38738/3377808

📍 Tarnów / stacjonarna

🏠 Doradztwo biznesowe

🕒 30 h

📅 10.04.2026 do 30.04.2026

6 642,00 PLN brutto

5 400,00 PLN netto

221,40 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Informatyka i telekomunikacja / Aplikacje biznesowe
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Kadra zarządzająca i właściciele firm z sektora MŚP branży usługowej i szkoleniowej Managerowie operacyjni / Dyrektorzy ds. szkoleń Liderzy zespołów sprzedaży i obsługi klienta
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-04-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	30
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel biznesowy

Wzrost efektywności operacyjnej przedsiębiorstwa poprzez opracowanie strategii marketingowej umożliwiającej pełną cyfryzację procesów szkoleniowych i obsługi klienta oraz skuteczne wdrożenie ustandaryzowanego systemu cyfrowego CRM, obejmującego automatyzację ścieżki pozyskania klienta w CRM, cyfrowy obieg dokumentacji szkoleniowej oraz zintegrowany system komunikacji z kursantami. Cel zostanie osiągnięty dzięki wykorzystaniu istniejących zasobów technologicznych klienta lub wdrożeniu dedykowanego rozwiązania dopasowanego do skali przedsiębiorstwa. Usługa bezpośrednio odpowiada na potrzebę transformacji cyfrowej, co pozwoli firmie na skalowanie działań bez konieczności proporcjonalnego zwiększania zatrudnienia w administracji oraz poprawi retencję klientów dzięki lepszemu serwisowi.

Dzięki wdrożeniu wypracowanych rozwiązań, w ciągu 4 miesięcy od zakończenia współpracy, przedsiębiorstwo osiągnie wymierne zyski:

- Skrócenie czasu administracyjnej obsługi jednego procesu szkoleniowego o minimum 20%.
- Wzrost liczby poprawnie zarejestrowanych leadów w systemie CRM do poziomu 100% (eliminacja procesów poza systemem).
- Wdrożenie co najmniej 3 kluczowych automatyzacji (np. auto-responder, automatyczne generowanie certyfikatów, powiadomienia o statusie płatności).

## Efekt usługi

Efektem realizacji usługi doradczej będzie nabycie wiedzy, umiejętności i kompetencji w zakresie:

- zasad funkcjonowania nowoczesnych systemów CRM, zrozumienia ich roli w skalowaniu biznesu szkoleniowego
- mapowania i optymalizowania ścieżki pozyskania klienta, eliminując etapy generujące opóźnienia
- nadzoru wdrożenia co najmniej **3 automatyzacji** (np. auto-responder, powiadomienia o płatnościach, generowanie certyfikatów).
- obsługi cyfrowego obiegu dokumentacji, zapewniając 100% rejestracji zdarzeń w systemie CRM
- prezentacji postaw zorientowanych na **innowacje i transformację cyfrową** jako fundament rozwoju firmy
- gotowości do systematycznego monitorowania jakości danych w systemach cyfrowych w celu poprawy retencji klientów

Weryfikacja skuteczności doradztwa oraz potwierdzenie nabycia przez przedsiębiorstwo planowanych kompetencji cyfrowych i operacyjnych zostanie dokonana poprzez:

1. Przygotowanie i dostarczenie kompleksowej dokumentacji analitycznej, stanowiącej mapę transformacji cyfrowej firmy. Dokument będzie zawierał:

- Szczegółową diagnozę stanu cyfrowego przedsiębiorstwa.
- Projekt optymalizacji modelu biznesowego i struktury oferty szkoleniowej.
- Harmonogram działań marketingowo-promocyjnych zintegrowanych z nowymi systemami.

2. Weryfikacja jakościowa wypracowanych rozwiązań pod kątem ich efektywności rynkowej. Potwierdzenie, że zaproponowane rekomendacje wykorzystują pełne instrumentarium w środowisku cyfrowym, oraz że skutecznie automatyzują procesy sprzedaży i komunikacji, prowadząc do realnego zwiększenia zasięgów oraz poprawy retencji klientów.

3. Formalna akceptacja i potwierdzenie gotowości wdrożeniowej, tj. zatwierdzenie wyników doradztwa przez Zleceniodawcę poprzez podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego lub pisemnego oświadczenia o akceptacji rezultatów.

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Osiągnięcie założonych efektów doradztwa zostanie potwierdzone poprzez pełną dokumentacją procesu oraz przekazanie Raportu Strategiczno-Wdrożeniowego, stanowiącego finalny rezultat prac. Dokument ten zawiera w swojej strukturze:

1. Diagnozę stanu cyfrowego - Inwentaryzacja zasobów, aktualnie używanych narzędzi (arkusze Excel, poczta, komunikatory, obecny CRM/LMS), wskazanie miejsc, w których proces szkoleniowy i sprzedażowy traci czas lub dane, mapowanie obecnej ścieżki klienta
2. Strategia cyfryzacji i Model Biznesowy - Nowy Model Operacyjny, rekomendacja technologiczna, dostosowanie produktów szkoleniowych do sprzedaży online/hybrydowej, plan wykorzystania narzędzi promocyjnych (social media, SEO, e-mail marketing) zintegrowanych z systemem CRM, zasady kategoryzacji bazy w CRM w celu personalizacji oferty.
3. Procedury i Standardy Operacyjne - zasady wprowadzania danych do CRM, aby zapewnić 100% rzetelności informacji, standardy komunikacji z kursantem, zasady monitoringu danych
4. Plan implementacji i Rekomendacje Rozwojowe - Harmonogram wdrożenia, Analiza Ryzyka, Wskaźniki sukcesu, metodyka mierzenia skrócenia czasu obsługi.

## Program

1. Audyt operacyjny i diagnoza potencjału cyfrowego - inwentaryzacja obecnych procesów, analiza potrzeb w zakresie skalowania biznesu szkoleniowego.

2. Strategia optymalizacji modelu biznesowego i oferty - projektowanie nowej struktury oferty i ścieżki pozyskania klienta, wykorzystanie marketingu-mix do budowy przewagi konkurencyjnej.
3. Projektowanie architektury CRM i obiegu dokumentów - opracowanie założeń funkcjonalnych systemu CRM, projektowanie cyfrowego obiegu dokumentacji
4. Strategia automatyzacji procesów - opracowanie scenariuszy dla min. 3 wybranych kluczowych automatyzacji, projektowanie logiki przepływu danych.
5. Standardy monitorowania danych i retencji - projektowanie wskaźników, opracowanie procedur

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 16</b> Diagnoza i Audyt: Diagnoza ograniczeń systemowych, identyfikacja i optymalizacja krytycznych ograniczeń, kreślenie roli CRM w planowanym skalowaniu firmy. (Cz. I)	Konrad Ogar	10-04-2026	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 16</b> Diagnoza i Audyt: Diagnoza ograniczeń systemowych, identyfikacja i optymalizacja krytycznych ograniczeń, kreślenie roli CRM w planowanym skalowaniu firmy. (Cz. II)	Radosław Jaźwiec	10-04-2026	11:15	13:15	02:00
<b>3 z 16</b> Model Biznesowy: Adaptacja oferty do kanałów cyfrowych. Strategia wykorzystania marketingu-mix w nowym modelu.	Konrad Ogar	13-04-2026	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>4 z 16</b> Model Biznesowy: Adaptacja oferty do kanałów cyfrowych. Strategia wykorzystania marketingu-mix w nowym modelu. (Cz. II)</p>	Konrad Ogar	13-04-2026	11:15	13:15	02:00
<p><b>5 z 16</b> Projektowanie Procesu: Mapowanie optymalnej ścieżki klienta. Eliminacja zbędnych etapów manualnych. (Cz.I)</p>	Konrad Ogar	14-04-2026	09:00	11:00	02:00
<p><b>6 z 16</b> Projektowanie Procesu: Mapowanie optymalnej ścieżki klienta. Eliminacja zbędnych etapów manualnych. (Cz.II)</p>	Konrad Ogar	14-04-2026	11:15	13:15	02:00
<p><b>7 z 16</b> Standardy CRM: Opracowanie założeń dla cyfrowego obiegu dokumentacji szkoleniowej i zasad wprowadzania danych. (Cz.I)</p>	Konrad Ogar	16-04-2026	09:00	11:00	02:00
<p><b>8 z 16</b> Standardy CRM: Opracowanie założeń dla cyfrowego obiegu dokumentacji szkoleniowej i zasad wprowadzania danych. (Cz.II)</p>	Konrad Ogar	16-04-2026	11:15	13:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 16</b> Logika Automatyzacji I: Opracowanie scenariuszy automatyzacji sprzedaży i komunikacji (Cz.I)	Konrad Ogar	17-04-2026	09:00	11:00	02:00
<b>10 z 16</b> Logika Automatyzacji I: Opracowanie scenariuszy automatyzacji sprzedaży i komunikacji (Cz.II)	Konrad Ogar	17-04-2026	11:15	13:15	02:00
<b>11 z 16</b> Logika Automatyzacji I: Opracowanie scenariuszy automatyzacji sprzedaży i komunikacji (Cz.III)	Konrad Ogar	17-04-2026	13:30	15:30	02:00
<b>12 z 16</b> Analityka i Retencja: Opracowanie systemu monitorowania jakości danych i wskaźników efektywności dla procesów cyfrowych (Cz.I)	Konrad Ogar	20-04-2026	09:00	11:00	02:00
<b>13 z 16</b> Analityka i Retencja: Opracowanie systemu monitorowania jakości danych i wskaźników efektywności dla procesów cyfrowych (Cz.II)	Konrad Ogar	20-04-2026	11:15	13:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 16</b> Podsumowanie. Prezentacja raportu końcowego. Ustalenie harmonogramu prac na kolejne 6miesiący. (Cz.I)	Konrad Ogar	30-04-2026	09:00	11:00	02:00
<b>15 z 16</b> Podsumowanie. Prezentacja raportu końcowego. Ustalenie harmonogramu prac na kolejne 6miesiący. (Cz.II)	Konrad Ogar	30-04-2026	11:15	12:45	01:30
<b>16 z 16</b> Doradztwo z zakresu cyfryzacji procesów szkoleniowych, obsługi klientów i CRM - walidacja	Radosław Jaźwiec	30-04-2026	13:00	13:30	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	6 642,00 PLN
Koszt usługi netto	5 400,00 PLN
Koszt godziny brutto	221,40 PLN
Koszt godziny netto	180,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

## Konrad Ogar

Od 2010 właściciel agencji reklamowej WEBimpuls. Założyciel i członek zarządu w 3 spółkach. Członek zarządu stowarzyszenia Wspierania przedsiębiorczości Łoża Biznesu. Od 2006 roku wdraża i rozwija systemy CRM a od 2010 samodzielnie je projektuje i programuje. Jako agencja interaktywna wspiera i wspiera wiele startupów w pierwszych etapach rozwoju. Brał udział w przygotowywaniu wielu biznes planów i pozyskiwaniu środków unijnych na start firmy. Obecnie rozwija i kieruje zespołem programistów oraz zespołem marketingowym zajmującym się sprzedażą w Internecie (e-commerce). Od 2015 roku prowadzi szkolenia i kursy dla właścicieli firm i startupów z marketingu internetowego.



2 z 2

## Radosław Jaźwiec

Trener, certyfikowany doradca biznesowy, specjalista ds. zarządzania projektami. Właściciel firmy doradczej Eurokonsultant od 2008 roku oraz Prezes Fundacji Edumocni. Posiada wieloletnie doświadczenie we współpracy z biznesem w zakresie analizy funkcjonowania organizacji, badania potrzeb kadry zarządzającej i pracowników, przygotowania i realizacji projektów, a także w realizacji dofinansowanych projektów w zakresie przedsiębiorczości, ekonomii społecznej i aktywizacji zawodowej. Ukończył studia politologiczne na Uniwersytecie Opolskim, studia podyplomowe Mini MBA na Uniwersytecie Łódzkim oraz z zarządzania projektami na Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Certyfikowany trener Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz certyfikowany doradca biznesowy i doradca ds. szkoleń.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe: Opracowania w formacie cyfrowym lub papierowym, obejmujący autorskie prezentacje oraz opisy metod badawczych.

Pakiet dedykowanych formularzy i szablonów roboczych do systematycznego gromadzenia danych o kondycji firmy, audytowania aktualnej oferty rynkowej oraz mapowania procesów sprzedażowych i promocyjnych – zarówno podczas sesji z doradcą, jak i w ramach późniejszej samodzielnej pracy.

Dokumentacja generowana sukcesywnie w trakcie trwania usługi - merytoryczne podsumowania poszczególnych etapów

Katalog gotowych rozwiązań i ścieżka wdrożeniowa - zbiór konkretnych, praktycznych wytycznych dotyczących przebudowy modelu biznesowego

## Adres

ul. Tadeusza Kościuszki 37A

33-100 Tarnów

woj. małopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

# Kontakt



**Agnieszka Koziół**

**E-mail** [a.koziol@edumocni.pl](mailto:a.koziol@edumocni.pl)

**Telefon** (+48) 884 004 939