

Fișa tehnică a sistemului informatic

La procedura de atribuire a Contractului de furnizare furnizare Achiziționarea, dezvoltarea și implementarea sistemului informatic integrat CRM

PROGRAMUL OPERAȚIONAL SECTORIAL

„Creșterea Competitivității Economice”

AXA PRIORITARĂ 3

Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru sectoarele privat și public

DOMENIU MAJOR DE INTERVENȚIE 3

Dezvoltarea e-economiei

OPERAȚIUNEA 1

Sprijin pentru sisteme TIC integrate și alte aplicații electronice pentru afaceri

TITLUL PROIECTULUI “CREȘTEREA COMPETITIVITĂȚII FIRMEI S.C. RT SOLUTIONS S.R.L. PRIN IMPLEMENTAREA SISTEMULUI CRM”

Obiectul contractului îl constituie achiziționarea, dezvoltarea și implementarea sistemului informatic integrat CRM:

1. Achiziționarea sistemului informatic integrat: CRM
2. Dezvoltarea aplicației
3. Implementarea aplicației

Valoarea estimată a contractului pentru achiziționarea sistemului informatic integrat; CRM, dezvoltarea aplicației, implementarea aplicației, necesare implementării proiectului “CREȘTEREA COMPETITIVITĂȚII FIRMEI S.C. RT SOLUTIONS S.R.L. PRIN IMPLEMENTAREA SISTEMULUI CRM” este de **177.084,60 lei + TVA**

Defalcarea prețurilor:

- Achiziționarea sistemului informatic integrat: CRM – **156.003,10 RON + TVA**
- Dezvoltarea aplicației – **4.216,30 RON + TVA**
- Implementarea aplicației – **16.865,20 RON + TVA**

Cerințe tehnice minime pentru sistemul informatic integrat: CRM

Cerințele funcționale ale sistemului

Pentru rularea normală a aplicației, configurația minimă hardware și software a sistemului este:

- 1) Minim 32x GSM - minim 32 de SIM-uri GSM conectate fiecare la un Premicell
- 2) Minim 4 x SIP GW - minim 4 Gateway-uri SIP ce conectează fiecare câte la minim 8 premicelluri intru-un trunchi de apeluri SIP

- 3) Centrala PBX – Centrala telefonica VoIP, se conectează prin SIP la cele 4 GW pentru apelurile outbound în rețeaua GSM. Se conectează prin SIP la fiecare softphone instalat pe stațiile de lucru (utilizatori). Conține funcționalități avansate de apelare a clienților: Power dialing, call scheduling, automatic call distribution, call hunting, CTI, IVR;
- 4) Host CRM – Se conectează prin SOAP la centrala PBX pentru sincronizarea bazei de date a centralei cu clienții apelați, evenimente, istoric apeluri.
- 5) Stații de lucru - fiecare utilizator se conectează printr-un softphone la centrala PBX pentru canalul de voce. Interacțiunea cu software-ul PBX-ului se realizează printr-un browser de internet. Cerințe minime de sistem calculator cu minim 2 GB de ram, placă sunet, sistem de operare, aplicație de editare documente.

Arhitectura funcțională a sistemului

Soluția oferită pentru acoperirea necesarului de contactare clienți în vederea generării de lead-uri pentru departamentul vânzări este o soluție de ultima generație. Această aplicație software cu valente nu numai în domeniul urmăririi desfășurării unei campanii tipice de call center presupune și un modul de CRM (Customer Relationship Management) care presupune valorificarea datelor obținute în urma campaniei efectuate.

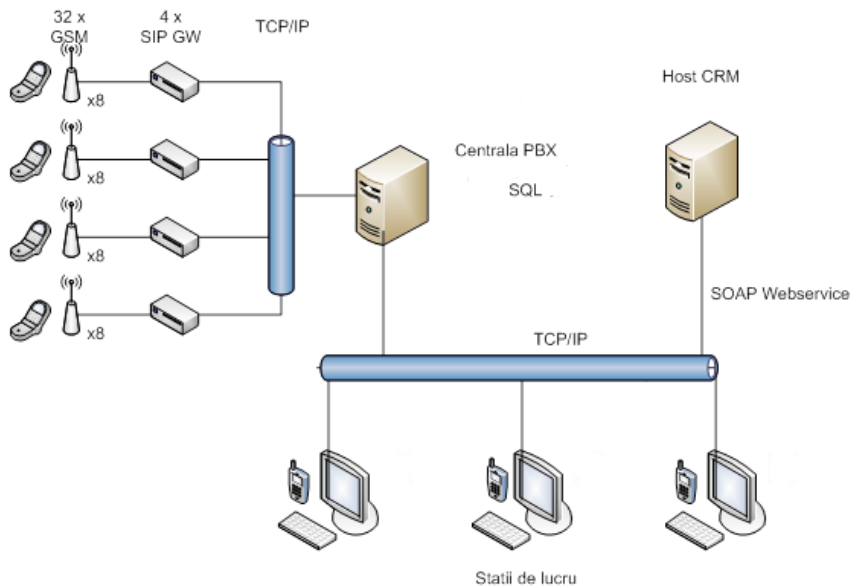
Modul deschis de organizare a aplicațiilor de acest gen permit conectarea lor prin interfațare cu alte aplicații convergente pentru automatizarea într-o și mai mare măsură a proceselor repetitive, destinate scurtării timpilor specifici de lucru. Acest lucru o face de dorit în campanii masive care se doresc a fi valorificate într-un timp scurt.

Aplicația este o soluție PBX VoIP completă pentru contact center, folosind cele mai noi tehnologii disponibile în materie de VoIP, ce vă pune la dispoziție toate funcțiile avansate necesare unui contact center profesionist: integrare completă a telefoniei digitale, meniuri IVR, distribuție automată a apelurilor, dialere automate și predictive, înregistrare selectivă a apelurilor, managementul forței de lucru și managementul campaniilor.

Implementarea de bază constă în unul sau mai multe servere cu sistem de operare. Pe aceste servere se află instalat software-ul pentru centrala telefonică o aplicație de baze de date SQL și aplicația în sine, ce folosește serverul pentru a servi interfața cu operatorii prin protocolul HTML.

Fiecare stație de lucru conectată la aplicația CRM folosește o aplicație de tip softphone pentru a transmite canalul de voce către centrala PBX. Interfața cu utilizatorii se realizează printr-un browser de internet.

- Sisteme existente:
 - Server central de date (cu software aferent, sisteme de operare, antivirus,)– 1 bucata
 - Server de contabilitate (cu software aferent, sisteme de operare, aplicație editare documente, software de contabilitate)
 - Server central de mail (cu software aferent, sisteme de operare)– 1 bucată
 - Stații de lucru fixe – 16 stații
 - Stații de lucru mobile – 10 stații
 - Rețea de calculatoare cablata pentru 24 de poziții
 - Rețea wireless
 - Rețea de telefonie fixa, 8 posturi interne, centrala telefonica
 - Echipament multifuncțional (fax,scanner, copiator, imprimanta)
 - Proiector



Centrala PBX conține o bază de date sincronizată prin Web Services cu CRM-ul. Upload-ul de date si extracția se face automat prin conectarea CRM-ul la intervale prestabilite la baza de date (ie. la fiecare 10 minute)

Managementul utilizatorilor si accesul la sistem

Aplicația deține o componentă de management al forței de lucru, ce include controlul detaliat al securității, managementul utilizatorilor, track-ingul activității fiecărui utilizator. Accesul fiecărui utilizator se realizează pe baza unui username și parola encriptata.

Securitatea sistemului

Aplicația nu va putea fi accesată de pe o conexiune externă (internet), doar din LAN. Accesul din LAN se face pe baza unui nume de utilizator si parola encriptata MD5 pe baza unui challenge-response. Conexiunea între server si utilizatori nu este encriptata, doar transmisia de username si parola.

Mentenanța este clauză obligatorie în contract și trebuie să acopere o perioadă de 4 ani de la punerea în funcțiune a sistemului informatic CRM.

Mentenanța vor face obiectul unui alt contract între beneficiar și furnizor.