



Załącznik nr 8
do zapytania ofertowego

CZĘŚĆ V – ZAKUP OPROGRAMOWANIA

Zestaw oprogramowania do prowadzenia serwisu i marketingu sprzedaży z tym związanego

Oprogramowanie powinno umożliwiać:

- **serwis** - oprogramowanie powinno umożliwiać informatyczne zapanowanie nad pracami serwisu, prostą intuicyjną i przejrzystą możliwość skontrolowania postępu prac oraz dotrzymania terminów napraw oraz zaproponowanie optymalnej kolejności napraw,
- **scentralizowanie zamówień serwisowych** do dostawców części,
- **marketing** - oprogramowanie powinno umożliwić zarządzanie klientami serwisu i innymi klientami tak by bardziej związać ich z firmą za pośrednictwem różnorodnych działań marketingowych. Oprogramowanie powinno pomóc przesunąć naprawy serwisowe sprzętu serwisowego na okres posezonowych luk w pracach,
- **technologia centralna-serwerowa** z możliwością dostępu do usług przez internet z zewnętrznych lokalizacji,
- **monitoring** - oprogramowanie powinno umożliwiać:
 - monitorowanie poprawności kolejności napraw serwisowych przez zarząd i pracowników,
 - monitorowanie postępu prac serwisu przez zarząd poprzez proste raportowanie efektywności,
 - monitorowanie reaktywności klientów na działania marketingowe,
- integracja z systemem magazynowo-sprzedażowym (wyszukiwanie towarów, dodawanie kontrahentów),
- dostęp dla klienta do informacji o statusie naprawy na każdym etapie naprawy,
- analiza rentowności dokonywanych napraw.