

Tychy, 18 października 2016 r.

Zamawiający:

Risk Partner Sp. z o.o.

ul. Barona 30, 43-100 Tychy

tel.: +48 32 733 37 88, fax: +48 32 788 17 05

KRS: 0000201438, NIP 646-26-34-877, REGON 278220938

e-mail: kontakt@risk-partner.pl

www.risk-partner.pl

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

dotyczące wykonania i wdrożenia dedykowanego oprogramowania zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence)

W związku z realizacją projektu pt. „Wdrożenie zaawansowanego systemu informatycznego zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence)”, na który Zamawiający ubiega się o dofinansowanie ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020 (Oś Priorytetowa III „Konkurencyjność MŚP”, Działanie 3.3 „Technologie informacyjno – komunikacyjne w działalności gospodarczej”), zapraszamy Państwa do złożenia oferty na wykonanie i wdrożenie dedykowanego oprogramowania zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence).

1. Sposób udzielenia zamówienia

Postępowanie prowadzone jest w trybie zapytania ofertowego realizowanego zgodnie z zasadami konkurencyjności, z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2014 roku „Prawo zamówień publicznych”.

2. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa dedykowanego oprogramowania zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence) - kod CPV 48000000 8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne - składającego się na następujących modułach:

A. Moduł Business Intelligence

Głównym celem wdrożenia modułu BI jest optymalizacja działań sprzedażowych poprzez wspomaganie analiz skuteczności i jakości prowadzonych prac i podejmowanych decyzji w zakresie:

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

- segmentacji pośredników i klientów,
- agregowania baz danych z różnych systemów Risk Partner (m.in. na potrzeby kampanii sprzedażowych),
- analizy efektywności procesów sprzedaży i obsługi klienta,
- analizy efektywności poszczególnych kanałów dystrybucji,
- analizy efektywności kosztowej.

Wdrożenie modułu BI zapewni dostęp do pojedynczego i spójnego widoku na dane pochodzące z istniejących systemów informatycznych Risk Partner oraz dane dostarczane przez zewnętrzne, współpracujące podmioty (np. firmy ubezpieczeniowe). Moduł BI będzie zawierał zestaw opracowanych, dedykowanych modeli i raportów. Aplikacja zapewni również mechanizmy tworzenia zapytań i analiz na żądanie.

Moduł będzie posiadał następujące funkcjonalności:

- ujednoczony dostęp do informacji z innych systemów Risk Partner,
- kokpity dla zarządu (executive dashboards),
- możliwość prezentowania danych w ujęciu geograficznym,
- interaktywne raporty (analiza „drill down”, wybór sposobu wizualizacji danych: tabele / wykresy, tabele przestawne),
- zestawy raportów predefiniowanych,
- możliwość modyfikowania raportów predefiniowanych - wprowadzanie zmian do gotowych raportów poprzez dodawanie nowych danych i tworzenie bardziej rozbudowanych zestawień porównawczych (np. porównanie najlepiej sprzedających się produktów w podziale na miesiące dla poszczególnych województw),
- możliwość generowania raportów ad-hoc przy samodzielnym definiowaniu miary i wymiarów,
- możliwość definiowania nowych raportów,
- tworzenie zestawień porównawczych,
- zdefiniowane wymiary i modele pozwalające na analizy efektywności zespołów sprzedażowych, obszarów, rentowności produktów,
- definiowanie i obsługa alertów,
- definiowanie i obsługa subskrypcji (z określaniem częstotliwości i pory otrzymywania raportów),
- zabezpieczony dostęp do aplikacji z dowolnego miejsca i urządzenia,
- możliwość eksportu danych do formatu XML,
- możliwość publikowania raportów w MS Word, MS Excel, PDF.

Moduł BI umożliwi Zamawiającemu wdrożenie nowego procesu agregacji danych z różnych systemów informatycznych oraz nowego procesu całościowej analizy i prezentacji danych zarządczych. Dodatkowo moduł BI umożliwi implementację nowego, innowacyjnego procesu marketingu bezpośredniego w zakresie sprzedaży i dosprzedaży w oparciu o rekomendacje produktowe (moduł e-konta będzie korzystał z funkcjonalności modułu BI w celu przygotowania spersonalizowanych i wielowymiarowych rekomendacji dla klientów). Procesy wdrożone w oparciu o moduł BI umożliwią efektywne wykorzystanie danych z kilku systemów do spójnych kampanii sprzedażowych, dosprzedażowych i obsługowych. Pozwolą efektywnie zarządzać komunikacją z pośrednikami i zachęcić ich do sprzedaży nowych produktów ubezpieczeniowych. Zautomatyzują i zagregują proces raportowania wyników sprzedażowych z różnych systemów, co obecnie jest realizowane manualnie.

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

Wykonawca będzie odpowiedzialny m.in. za opracowanie analizy funkcjonalnej i technicznej modułu (architektura systemu, wybór technologii, projekt integracji z innymi systemami i źródłami danych, itd.), przygotowanie modelu danych, opracowanie interfejsu użytkownika, zaprojektowanie grafiki, kodowanie i testy modułu, instalację i uruchomienie modułu na serwerze, szkolenie personelu Zamawiającego.

B. Moduł e-learningu

Moduł e-learningu zapewni możliwość szybkiego i wygodnego kształcenia / pogłębiania wiedzy pośredników ubezpieczeniowych współpracujących ze Spółką, podnoszenia wiedzy merytorycznej i prawnej klientów oraz pracowników Risk Partner. Głównym celem wprowadzenia modułu e-learningu jest optymalizacja procesów wdrażania nowych projektów szkoleniowych i sprzedażowych oraz podwyższanie standardów obsługi klienta. Elementem modułu e-learningu będzie funkcjonalność bazy wiedzy - efektywne i skalowalne repozytorium materiałów merytorycznych, informacyjnych, marketingowych, sprzedażowych. Repozytorium będzie wykorzystywane w procesach szkoleniowych. Funkcjonalność ta zostanie zintegrowana z istniejącymi systemami w celu zapewnienia ich użytkownikom dostępu do odpowiedniego zakresu informacji.

Moduł umożliwi przeprowadzanie szkoleń z komunikacją synchroniczną i asynchroniczną. Szkolenia będą wzbogacane materiałami audiowizualnymi, ankietami, testami itp. Moduł zapewni narzędzia do prowadzenia webinarów. Możliwe będzie planowanie i przygotowywanie pojedynczych szkoleń i całych cykli szkoleń oraz zarządzanie regułami dostępu do szkoleń. Moduł będzie zawierał narzędzia raportujące dotyczące wykorzystania materiałów, ich skuteczności i jakości, postępów w nauce poszczególnych użytkowników i ich grup.

Moduł będzie posiadał następujące funkcjonalności:

- baza wiedzy (repozytorium) umożliwiająca wprowadzanie i aktualizację danych (dokumenty, ebooki, audiobooki, podcasty, videocasty, prezentacje video, nagrania z webinarów), ich kategoryzację, katalogowanie, tworzenie systemu pytań i odpowiedzi Q&A, przeszukiwanie pełnotekstowe po materiałach z bazy wiedzy niezależnie od ich formatu,
- zarządzanie szkoleniami, w tym tworzenie szkoleń, tworzenie / publikacja webinarów, mechanizmy tworzenia i realizacji ścieżek szkoleń, zarządzanie kalendarzem szkoleń, raportowanie wyników szkoleń, monitorowanie skuteczności szkoleń, badanie satysfakcji uczestników szkoleń przez system ankiet,
- obsługa różnych rodzajów testów i pytań testowych (w tym pytań jednokrotnego wyboru, wielokrotnego wyboru, uzupełnień, pytań otwartych),
- mechanizmy grywalizacji,
- zarządzanie dostępem do zgromadzonych materiałów,
- dostęp do modułu z poziomu urządzeń mobilnych,
- możliwość exportu danych do formatu XML,
- zgodność platformy e-learningowej ze standardem SCORM i AICC,
- dostęp do danych przez API.

Integralną częścią modułu będzie 5 kompleksowych szkoleń e-learningowych (stworzonych w oparciu o najnowsze techniki audiowizualne) odpowiadających następującym grupom produktowym:

- ubezpieczenia asysty prawnej w życiu prywatnym,
- ubezpieczenia ochrony prawnej w życiu prywatnym,

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

- ubezpieczenia ochrony prawnej w sporach podatkowych dla firm,
- ubezpieczenia ochrony prawnej w sprawach karno-skarbowych dla firm,
- ubezpieczenia doradztwa podatkowego dla firm,

Szkolenia e-learningowe będą spełniać wymagania określone w normie Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA w stopniu uzasadnionym skalą projektu, jego specyfiką i przeznaczeniem.

Każdy pakiet szkoleniowy będzie zawierał prezentację produktu ubezpieczeniowego, omówienie zagadnień prawnych, omówienie procesu obsługi i likwacji szkód, testy weryfikujące poziom wiedzy oraz dostępne tylko dla pośredników - instrukcję obsługi systemu wspierającego proces sprzedaży, szkolenie z zakresu umiejętności miękkich mające na celu zwiększenie efektywności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.

Wykonawca będzie odpowiedzialny m.in. za opracowanie analizy funkcjonalnej i technicznej modułu (architektura systemu, wybór technologii, projekt integracji z innymi systemami, itd.), opracowanie interfejsu użytkownika, zaprojektowanie grafiki, kodowanie i testy modułu, opracowanie szkoleń e-learningowych (na podstawie materiałów merytorycznych udostępnionych przez Risk Partner, z wykorzystaniem najnowszych technik audiowizualnych), instalację i uruchomienie modułu na serwerze, szkolenie personelu Zamawiającego.

C. Moduł zarządzania komunikacją

Analizy i raporty z modułu BI pozwolą na podejmowanie decyzji, jakie informacje i kiedy powinny dotrzeć do różnych grup: sieci sprzedaży, personelu Risk Partner, klientów końcowych. Zadaniem modułu zarządzania komunikacją będzie zapewnienie wszelkich narzędzi pozwalających na przekazywanie tych informacji i monitorowanie skuteczności ich dotarcia do odbiorców, a także odbieranie i przetwarzanie informacji od różnych grup: klientów / pośredników / personelu.

Moduł będzie posiadał następujące funkcjonalności:

- mechanizmy planowania i dostarczania informacji z bazy wiedzy,
- mechanizmy planowania i dostarczania informacji o szkoleniach e-learningowych,
- mechanizmy przygotowywania i dostarczania rekomendacji produktowych do modułu e-konto,
- integracja z zewnętrznymi narzędziami analitycznymi służącymi do monitorowania i analiz zachowań użytkowników,
- mechanizmy przekazywania powiadomień i alertów z modułu BI do zainteresowanych pracowników,
- spójny, wspólny mechanizm powiadamiania o koniecznych do wykonania zadaniach (na podstawie danych z innych systemów IT),
- kalendarz wydarzeń (np. planowane szkolenia stacjonarne, warsztaty, prezentacje, konferencje),
- analizy i raporty z monitorowania skuteczności dotarcia z informacją różnymi kanałami,
- mechanizm odbierania wiadomości od użytkowników i ich odpowiedniego katalogowania oraz reagowania na nie,
- mechanizm potwierdzeń otrzymania wiadomości poświadczonych podpisem elektronicznym,
- funkcjonalność podpisu elektronicznego,
- możliwość eksportu danych do formatu XML.

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

Moduł zarządzania komunikacją pozwoli efektywnie zarządzać informacjami pochodzącymi z różnych systemów i modułów oraz przekazywać je do sieci sprzedaży, do końcowych klientów i personelu Risk Partner. Moduł umożliwi definiowanie i wysyłanie informacji oraz ich odbieranie następującymi kanałami:

- email (e-maile personalizowane / bezpośrednie informacje dedykowane konkretnym osobom lub grupom osób, newslettery / okólniki, powiadomienia dotyczące np. informacji o kończącej się polisie, terminie płatności, gotowej dokumentacji, powiadomienia dotyczące wydarzeń, alerty z modułu BI),
- sms (powiadomienia dotyczące np. informacji o kończącej się polisie, terminie płatności, gotowej dokumentacji, alerty z modułu BI),
- media społecznościowe: facebook.com / twitter.com / linkedin.com (przesyłanie informacji o nowościach, produktach, szkoleniach, nowych materiałach w bazie wiedzy, a także ważnych komunikatów dla pośredników i klientów, monitorowanie i reagowanie na aktywności w mediach społecznościowych dotyczące Spółki).

Wdrożenie zintegrowanego modułu do zarządzania komunikacją zagwarantuje poprawę lojalności pośredników i klientów, co w efekcie przełoży się na większy procent utrzymywanego portfela ubezpieczeniowego. Moduł umożliwi przeprowadzanie kampanii sprzedażowych i dosprzedażowych w jednym miejscu, na istniejącym portfelu, co obecnie jest robione ręcznie, z wykorzystaniem różnych systemów.

Wykonawca będzie odpowiedzialny m.in. za opracowanie analizy funkcjonalnej i technicznej modułu (architektura systemu, wybór technologii, projekt integracji z innymi systemami, itd.), opracowanie interfejsu użytkownika, zaprojektowanie grafiki, kodowanie i testy modułu, instalację i uruchomienie modułu na serwerze, szkolenie personelu Zamawiającego.

D. Moduł e-konta

Moduł umożliwi klientom dostęp (w dowolnym miejscu i czasie) do informacji o zakupionych produktach, zakresie ubezpieczenia, historii zmian na polisach. Pozwoli na uproszczony kontakt z agentem, a także zaoferuje mechanizmy przypomnień o konieczności wznowienia polisy, czy płatności. Dane prezentowane w module będą pozyskiwane z pozostałych systemów używanych przez Spółkę z zapewnieniem aktualizacji w czasie rzeczywistym. Moduł zainicjuje proces dosprzedaży poprzez dobranie rekomendacji produktowych i ich prezentację dla klienta na podstawie analiz z modułu BI. Moduł e-konta będzie wykorzystywał możliwości modułu zarządzania komunikacją poprzez zapewnienie wysyłania powiadomień i otrzymywania zgłoszeń od klientów.

Moduł będzie posiadał następujące funkcjonalności:

- rejestracja i logowanie do modułu,
- przeglądanie polis aktualnych i historycznych (zakres ubezpieczenia, historia wznowień, historia aneksów, harmonogram płatności, osoby i firmy objęte ubezpieczeniem, dostęp do dokumentów dotyczących polis typu OWU),
- dostęp do szczegółów dotyczących zakresu ubezpieczenia (dla ubezpieczonych i ubezpieczających),
- prezentowanie rekomendacji na podstawie analiz z modułu BI,
- integracja z zewnętrznymi narzędziami analitycznymi umożliwiającymi monitoring zachowań użytkowników,
- prezentowanie informacji o promocjach,

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

- możliwość skontaktowania się z agentem,
- dostęp do e-konta z urządzeń mobilnych,
- zgodność treści internetowych z normą Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA w stopniu uzasadnionym skalą projektu, jego specyfiką i przeznaczeniem,
- możliwość exportu danych do formatu XML.

Wykonawca będzie odpowiedzialny m.in. za opracowanie analizy funkcjonalnej i technicznej modułu (architektura systemu, wybór technologii, projekt integracji z innymi systemami, itd.), opracowanie interfejsu użytkownika, zaprojektowanie grafiki, kodowanie i testy modułu, instalację i uruchomienie modułu na serwerze, szkolenie personelu Zamawiającego.

3. Termin realizacji przedmiotu zamówienia

- A. Moduł Business Intelligence: do 30 września 2017 r.
- B. Moduł e-learningu: do 30 września 2017 r.
- C. Moduł zarządzania komunikacją: do 31 maja 2018 r.
- D. Moduł e-konta: do 31 sierpnia 2018 r.

4. Opis sposobu określania ceny oferty

Oferent zobowiązany jest podać (w walucie PLN) cenę netto i cenę brutto (z VAT) dla każdego z wymienionych powyżej modułów oprogramowania oraz łączną cenę netto i łączną cenę brutto przedmiotu zamówienia. Podane ceny będą obejmować wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia.

5. Kryteria wyboru wykonawcy

Przy wyborze wykonawcy stosowane będą następujące kryteria oceny:

1. Cena - waga: 100%

Punktacja w ramach kryterium „cena” (zakres: 0 - 100 punktów) zostanie wyznaczona w następujący sposób: ilość punktów dla danej oferty = (łączna cena netto najkorzystniejszej oferty) / (łączna cena netto oferty ocenianej) x 100

6. Opis sposobu przygotowania ofert

- Okres ważności oferty: do 31 grudnia 2016 r.
- Oferta musi być złożona na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego zapytania w terminie do dnia 22 listopada 2016 r. do godz. 16.00: osobiście w siedzibie zamawiającego (ul. Barona 30, 43-100 Tychy) lub za pośrednictwem poczty/kuriera lub elektronicznie na adres e-mail t.gaj@risk-partner.pl (skan wypełnionej i podpisanej oferty). W każdym przypadku decyduje data i godzina wpływu oferty do zamawiającego.
- Oferty częściowe oraz oferty, które wpłyną po upływie wskazanego terminu nie będą rozpatrywane.
- Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

- W przypadku wystąpienia wątpliwości dotyczących niniejszego postępowania prosimy przesyłać zapytania drogą mailową na adres t.gaj@risk-partner.pl.

7. Dodatkowe informacje

Z możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia wykluczeni są Wykonawcy powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w mieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzaniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- 1) uczestniczeniu w spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- 2) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji,
- 3) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- 4) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonania zmiany warunków postępowania ofertowego w trakcie jego trwania, a także prawo unieważnienia postępowania ofertowego bez podawania powodu oraz prawo do zamknięcia postępowania ofertowego bez dokonywania wyboru oferty. Oferentom nie przysługują żadne roszczenia w powyższych przypadkach.

Z poważaniem:

Tomasz Gaj
Prezes Zarządu

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”