**Сбор коммерческих предложений**

**на** **оказание комплексной услуги субъектам малого и среднего предпринимательства по внедрению (разработке) автоматизированных решений для продвижения продукции и услуг (консультация / внедрение (разработка) автоматизированных решений для продвижения продукции и услуг)**

**Организатор** ‒ структурное подразделение ГАУ ВО «Мой бизнес» ‒ отдел Центр поддержки предпринимательства Волгоградской области.

**Комплексная услуга** субъектам малого и среднего предпринимательства Волгоградской области **оказывается по результатам проведения предварительной оценки (прескоринга)** количественных и качественных показателей деятельности субъекта малого и среднего предпринимательства.

* Предварительную оценку (прескоринг) выполняет Заказчик (структурное подразделение ГАУ ВО «Мой бизнес» ‒ отдел Центр поддержки предпринимательства Волгоградской области);
* Необходимые данные для прескоринга предоставляет Исполнитель не позднее 7-ми рабочих дней до начала оказания комплексной услуги с целью определения возможности ее оказания.

**Срок оказания комплексной услуги** – с момента подписания договора по 30.06.2021 г. Фактические сроки проведения определяются в момент заключения договора.

**Получатели услуги:**

* юридические лица, а также физические лица (внесенные в ЕГРЮЛ, ЕГРИП) и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, отнесенные в соответствии с действующим законодательством к субъектам малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие свою предпринимательскую деятельность (**срок деятельности более 1 года**) на территории Волгоградской области, а так же внесённые в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (https://rmsp.nalog.ru/index.html).

**Формат оказания комплексной услуги**

Консультационные услуги – индивидуальные консультации,

Формат оказания комплексной услуги может включать в себя: оффлайн-встречи и совещания, взаимодействие при помощи онлайн-платформ, переписка по электронной почте, телефонное общение и др.

**2. Содержание работ по комплексной услуге:**

**2.1. В рамках оказания консультационных услуг** **по вопросам внедрения цифровых решений в деятельности предприятий:**

* оказать индивидуальную консультацию по вопросам внедрения цифровых решений в деятельности предприятий;
* предоставить Заказчику промежуточный отчет об оказании консультационных услуг в соответствии с установленными требованиями.
* ***при поступлении запроса Исполнителю, вся информация, содержащаяся в запросе заявителей, (дата обращения, ФИО и ИНН субъекта МСП, контактный телефон, содержание вопроса) в электронном виде направляется в Центр поддержки предпринимательства на электронный адрес https://cpp34@volganet.ru для ознакомления и получения согласования. Сотрудник ЦПП согласовывает (не согласовывает) возможность оказания консультационной услуги, ответным сообщением в адрес Исполнителя.***

**2.2. В рамках услуги по внедрению (разработке) автоматизированных решений для продвижения продукции и услуг, на исполнителя возлагаются следующие функции:**

**Использовать основные задачи чат ботов:**

* подбор товаров;
* оформление заказов;
* ответы на частые вопросы пользователей и т. д.

**Использовать основной функционал чат ботов:**

* интеграции с внешними сервисами;
* сервис поддерживает популярные мессенджеры и соцсети.

**Использовать основные возможности чат-ботов:**

* готовые интеграции с популярными мессенджерами;
* перевод диалога на живого человека;
* для интернет-магазинов актуальна опция «Справочник товаров». В него можно внести список товаров и выдавать пользователям цены, характеристики и другую информацию о товаре.
* настройка сценариев для взаимодействия с пользователями;
* переключение между чат-ботом и онлайн-чатом (подключение в чат оператора);
* отправка файлов пользователям (изображения, другие файлы);
* есть доступ к диалогам с пользователями. Можно просматривать историю взаимодействия с ботом или подключаться к чату в реальном времени, если бот не справляется с вопросами человека.
* подключение оператора в чат с пользователем (по запросу пользователя или по заданному сценарию);
* прием заявок от пользователей;
* консультирование клиентов и предоставление нужной информации.

**Поддерживаемые соцсети и мессенджеры:**

-WhatsApp,

-Telegram,

-ВКонтакте

-Онлайн-чаты

 **Применение функционала на одной платформе чат ботов:**

1. КОНСТРУКТОР БОТОВ

- Единая логика сценария для всех каналов

(Меньше интеграций, меньше настроек, меньше ошибок, быстрее запуск)

- Визуальный редактор для каждого мессенджера

(Простой способ работы со статичным контентом с учетом особенностей всех каналов)

- Шаблонизация для динамического контента

(Удобство визуализации однотипного или динамического контента)

- Процедуры и преобразования данных

(Обработка на лету данных от пользователей или внешних источников)

2. АВТОВОРОНКИ

- Независимость от основного сценария

(Асинхронный сценарий автоворонки работает одновременно с синхронным сценарием бота)

- Множество условий для запуска шага автоворонки

(Подключение по нажатию кнопки, переходе по ссылке, переходе в узел и другое)

- Гибкие условия настройки времени запуска шага

(Задержки по времени, запуск по календарю, по рабочим дням, учет временных зон и другое)

- Ветвление автоворонки по условиям

(Поддержка цепочек действий с собственными триггерами в одной воронке)

- Отправка в каждом шаге контента и запуск процедур

- Произвольное количество автоворонок

(Возможность запуска одновременно нескольких асинхронных сценариев для пользователя)

3. МАГАЗИН В МЕССЕНДЖЕРЕ

- Оформление заказа через мессенджер

(Нативные сценарии для вспомогательных процессов)

- Информирование по заказу через мессенджер

(Неизменность канала для покупки и для коммуникации)

- Чат с оператором через мессенджер

(Возможность двухстороннего общения без смены канала, постоянная доступность пользователя для общения)

4. ЧАТ-ЦЕНТР

-Единая лента сессий с оператором и чат-ботом

(Вся история взаимодействия в одной ленте с визуализацией отдельных чат сессий)

- Работа в командах

(Организация работы в чате центре по командному принципу)

- Передача сессии на команду или оператора

(Переключение пользователя между уровнями поддержки с сохранением контекста)

- Автоматические ответы

(Сценарии неответа, бездействия, NPS, закрытия чат сессии)

- Автораспределение чата на команду или оператора

(Поиск наименее загруженных операторов, учет последнего обслуживавшего оператора)

-Добавление заметок к чату

(Заметки в ленте в ходе переписки и в профиле клиента)

-Упоминание операторов и групповой чат

-Передача контекста в чат-сессию с оператором

(Повышение эффективности работы оператора при использовании сценариев самообслуживания до начала чата)

-Быстрые ответы для всех и персональные

(Преднастроенные пользователем или администратором готовые ответы)

-Вызов процедур в рамках чат сессии, например, анкеты, оплата, статьи, структурированный контент

-Профиль клиента и профиль пользователя

-Интеграция с внешними CRM-системами

-Работа с обращениями, заявками, заказами, задачами клиента

(Вся необходимая оператору информация под рукой)

-Привязка обращения к конкретной чат-сессии

(Маркировка чат сессий в связке с обращениями)

-Классификация чат-сессий

(Категорирование чат сессий для статистики обращений)

-Служебные уведомления для операторов

(Быстрый способ довести важную информацию для сотрудников)

-Версия чат-центра для мобильных телефонов

(Для операторов на ходу есть возможность работать в чат центре с телефона)

-Разнообразная статистика по работе команд и операторов в чат центре

-Инициация WhatsApp

(Отправка шаблонных сообщений новым пользователям по номеру телефона)

5. CRM

-Работа с профилями клиентов

(Профили клиента с атрибутами, тегами, комментариями, действиями, объединение чатов из разных каналов в один профиль)

-Работа с обращениями

(Чат-центр интегрируется с системами работы с обращениями, в том числе со встроенными обращениями)

-Работа с заявками

(Платформа позволяет оператору работать с заявками)

-Работа с заказами

(Платформа позволяет оператору работать с заказами, собранными в сценариях продажи)

-Работа с задачами

-Работа со списками и в контексте чат-центра

6. РАССЫЛКИ

-Быстрые рассылки по шаблонам

(Минимальные временные затраты на подготовку рассылки)

-Рассылка с пошаговой настройкой

(Гибкая настройка сегментных настроек по расписанию)

-Сегментация пользователей

(Гибкая настройка групп рассылок)

-REST API для рассылок из внешних систем

 7. МАРКЕТИНГ

-Минилендинги

(Шаблоны посадочных страниц)

-Веб-виджеты

(Динамические веб-виджеты для перехода с сайта в мессенджеры)

-Кампании

(Контроль целевых действий в чат-боте)

8. КОНСТРУКТОР АНКЕТ

-Экспорт результатов в Excel

(Выгрузка собранных результатов для анализа и построения отчетов)

9. УПРАВЛЕНИЕ КОНТЕНТОМ

-Встроенная подсистема управления контентом

-Настройка автоматических действий для объектов

(Различные действия: push сообщения, e-mail, вызов процедур, смена статусов, заполнение атрибутов)

-Экспорт и импорт через Excel

(Возможность работать с контентом в Excel)

10. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ШИНА И МИКРОСЕРВИСЫ

-Поддержка сертификатов безопасности

(Безопасность интеграции)

-Поддержка REST API (JSON и XML) и SOAP интеграции

(Работа с разными протоколами интеграции)

11. ЧАТ НА САЙТЕ

-Возможность вставить виджеты для перехода в мессенджеры и выбора вариантов начала диалога в самом веб чате

(Настройка сценария в зависимости от контекста размещения веб чата)

**При предоставлении коммерческого предложения необходимо указать следующее:**

1. Стоимость каждого направления в рамках оказания комплексной услуги в соответствии с техническим заданием:
* Стоимость одной консультации для субъектов МСП по вопросам внедрения цифровых решений в деятельности предприятий
* Стоимость одной услуги по внедрению (разработке) автоматизированных решений для продвижения продукции и услуг субъектов МСП.

**Срок сбора коммерческих предложений: по 02 февраля 2022 года включительно (до 16.00).**

Коммерческие предложения направляются на электронный адрес: cpp34@volganet.ru. Дополнительные вопросы можно уточнить в Центре поддержки предпринимательства по телефону - 8(8442) 32-00-06.