

Zachodniopomorska Szkoła Biznesu w Szczecinie prosi o przedstawienie oferty cenowej na wykonanie usługi audytu procesów usługowych świadczonych w kanałach elektronicznych obejmującego:

1. inwentaryzację procesów usługowych świadczonych w kanałach elektronicznych, m.in.:
  - identyfikację usług,
  - opis procesu świadczenia usługi elektronicznej,
  - regulamin świadczenia usług,
  - opis infrastruktury wykorzystywanej do świadczenia usług,
  - obieg dokumentów w procesach.
2. ocenę procesów usługowych w szczególności pod względem:
  - zaspokajania potrzeb klientów;
  - skuteczności kanałów dystrybucji oferty do klientów (studia, kursy, szkolenia, badania, opinie, recenzje, doradztwo, itp.);
  - efektywności rekrutacji elektronicznej (uzasadnienie konieczności wdrożenia własnego systemu e-rejestracji (ELS) - zakup oprogramowania i drukarki do druku elektronicznych legitymacji);
  - atrakcyjności studiów i szkoleń w trybie e-learning (rejestracja na platformie, proces nauczania, dostęp do materiałów e-learningowych)
  - zakresu i łatwości korzystania z e-udostępniania zasobów edukacyjnych (e-biblioteka; platformy e-learningowe, strony internetowe);
  - obsługa posprzedażowej
3. raport zawierający:
  - opis pkt.1 i 2
  - określenie punktów krytycznych, w których następuje nasilenie zużycia materiałów, surowców i energii,
  - zdefiniowanie działań zmniejszających kosztocłonność i energochłonność procesów, w szczególności dotyczących:
    - rozwoju systemu elektronicznego dostępu do materiałów szkoleniowych oraz zasobów infrastruktury e-learningowej,
    - wdrożenia infrastruktury dla rozwoju m-learningu,
    - integracji rozproszonej infrastruktury edukacyjnej (m.in. strony internetowe, platformy e-learningowe, biblioteka),
    - utworzenia centralnego obiegu elektronicznego dokumentów (m.in. zakup oprogramowania wraz z urządzeniami peryferyjnymi – skanery, czytniki kodów, itp.)
    - plan realizacji działań z procedurą monitoringu efektów (wskaźniki, terminy kontroli, raportowanie)

Składający ofertę musi posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie.

Oferta powinna być złożona elektronicznie i zawierać cenę netto oraz brutto, w tym VAT.

Termin złożenia oferty: do 29 sierpnia 2014 roku, godz.15.00

Termin wykonania usługi: do 26 września 2014 roku

Dodatkowe informacje:

Mirosław Małecki, e-mail: [mmalecki@zpsb.pl](mailto:mmalecki@zpsb.pl)

Niniejsze zapytanie nie stanowi zobowiązania do zawarcia umowy.

