

SPECIFICAȚII TEHNICE

privind achiziția unui abonament la o platformă cu servicii CRM (customer relationship management),
în cadrul proiectului CNFIS-FDI-2023-F-0607

- Sincronizare cu rețelele sociale: Facebook, Instagram, TikTok - toate mesajele primite prin aceste canale intră automat în conversația din CRM; dacă se solicită datele de contact ale persoanelor (de exemplu prin integrarea cu chatbot), se salvează automat în CRM
- Gestionarea postărilor pe rețelele sociale direct din CRM (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, GMB, Twitter). Se pot programa postări pe toate canalele, manual sau automat, încărcând programul de postări în format csv. Platforma este integrată cu OpenAI și se poate genera conținut la cerere, pe baza solicitărilor. Platforma să dețină o bază largă de template-uri de postări și o bază de imagini care pot fi folosite
- Gestionarea campaniilor de lead generation pe Facebook și TikTok, cu salvarea automată a leadurilor în CRM
- Crearea de formulare și survey-uri pentru diferite scopuri, cu salvarea tuturor datelor în CRM
- Segmentarea contactelor din CRM pe diferite criterii: sursa intrării (formularul X, survey-ul Y, evenimentul Z, etc), interese (anul de studiu 1, grupa X), participarea la diferite acțiuni, etc. Comunicarea ulterioară segmentată: se trimit emailuri sau mesaje Whatsapp (prin integrare cu chatbot), pe baza segmentelor stabilite, cu mesaje adaptate
- Creare landing pages pentru diferite scopuri: înscriere la evenimente, găzduire conținut video, culegere de informații prin formulare și survey-uri, etc.
- Setarea de diferite trigger-uri pentru a declanșa secvențe de comunicare: completarea unui formular declanșează trimiterea e-mailului X; vizionarea a X% din materialul video Y, declanșează trimiterea e-mailului Z, etc
- Bază largă de template-uri pentru newslettere, pentru a fi folosite
- Integrarea serviciului de emailing cu OpenAI, pentru a crea conținut la cerere
- Integrarea tuturor serviciilor (social media planning, landing page builder, email builder) cu bazele de imagini Unsplash și Pixabay, pentru a fi folosite la nevoie.

Specificații Chatbot

- Chatbot omnichannel: Facebook, Instagram, Google, Webchat (căsuță webchat pe site/landing page), Whatsapp, Telegram, voce (Twilio), Slack, email integrat nativ cu platforma CRM (toate contactele din chatbot devin automat contacte în CRM; activitatea contactelor din chatbot se adaugă contactelor din CRM și viceversa)
- Răspunde automat solicitărilor vizitatorilor prin mai multe metode: FAQ (pe baza unor FAQ presetate), integrare cu OpenAI și chatGPT (antrenat să răspundă pe baza informațiilor presetate), integrare cu AI Dialog Flow (de la Google; răspunsurile sunt antrenate și rafinate în timp, pe baza interacțiunilor cu vizitatorii)
- Face automat programări pentru diferite acțiuni, prin integrare cu funcția calendar din CRM
- Trimite automat mesaje Whatsapp, declanșate de trigger-uri specifice din CRM sau din alte canale de comunicare
- Culege informații specifice de la vizitatori, califică și segmentează audiența, cu salvare automată în CRM
- Trimite notificări administratorilor, la momente cheie din conversația cu vizitatorii;
- Trimite vizitatorilor notificări pe telefon, la solicitarea administratorilor.

Întocmit:

Director de proiect, Conf. dr. ing. Cristina Dragomir