**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**За „Бизнес развитие“**

# ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА

Предметът на поръчката е **„Бизнес развитие“**

# ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

Лийн Диджитал Солюшънс ЕООД (ЛДС, Възложителя) е краен получател (КП) по договор за финансиране „Embedded Blended Leadership Environment“ („Проекта“) финансиран от Следващо поколение ЕС чрез План за възстановяване и устойчивост“

Услугите включват дейности по бизнес развитие - генериране на квалифицирани бизнес лийдове и развитие на продажбите чрез многоканален подход. Изпълнителят следва да осигури комплекс от дейности, включително: анализ на пазара, разработване на детайлен процес за продажби, активно търсене на потенциални клиенти и управление на контактите - на Лийн Диджитал Солюшънс и продукта Blended Leading в определени географски региони (Европейски Съюз, Северна Америка и Близък Изток), описани по-подробно в т. 3 Изисквания към изпълнението на услугите.

# ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА УСЛУГИТЕ

* 1. **Географски обхват:**
* Европейски Съюз – с фокус България, Германия и англоезични целеви клиенти на територията на съюза.
* Северна Америка и
* Близък Изток – вкл. Саудитска Арабия, ОАЕ.
  1. **Обхват на услугите:**

1. Формализиране на процеса по продажби в Лийн Диджитал Солюшънс ЕООД (ЛДС) за всеки географски регион, според неговите особености – подготвяне на план за действие (съобразен с всички изисквания на процедурата), вкл. необходими ресурси, вкл. и на процес за координиране на усилията за продажби на целевите групи/персони и в определените географски региони
2. Организиране на процеса по бизнес развитие за всеки регион – осигуряване на необходимите ресурси (например човешки – екип и/или необходим хардуер и софтуерни инструменти). Задължително е членовете на екипа да владеят езика на региона, за който отговарят на ниво майчин език (C2 или еквивалент).
3. Подготовка на членове на екипа на изпълнителя и ЛДС за провеждане на всички стъпки от процеса по бизнес развитие, вкл. демонстрации и договаряне на цени, процес за одобряване на нови сделки – провеждане на най-малко еднодневно обучение.
4. Прилагане на CRM системата на ЛДС в процеса на продажбите, след осигурен достъп от ЛДС до нея.
5. Генериране на квалифицирани лийдове чрез телемаркетинг, социални мрежи, имейл комуникация.
6. Създаване на база данни с контакти в сегмент B2B (бизнес-бизнес) в CRM на ЛДС – компании и лица, според конкретни изисквания за всяка целева персона (съгласно насоките в т. 3.3.), които ще бъдат представени на избрания изпълнител.
7. Управление на контактите: Провеждане на комуникация с идентифицирани потенциални клиенти (leads), чрез един или повече от следните канали – имейл, ЛинкдИн, телефон и запис на резултатите в CRM.
8. Управление на контактите: Организация на онлайн срещи с контакти проявили интерес (qualified leads – квалифицирани лийдове), в които да участва поне един вътрешен представител на ЛДС.
9. Събиране и анализ на пазарна информация с цел оптимизиране на процесите.
10. Изготвяне на **тримесечни справки за ефективността** на кампаниите.
    1. **Начин на изпълнение на услугите:**

С цел качествено изпълнение на услугите, в рамките на една седмица след сключване на договор Възложителят ще организира среща за представяне на компанията, продукта Blended Leading, целите, брандинга и всяка друга релевантна информация пред избрания Изпълнител. Също така, ЛДС ще предостави на избраният изпълнител наличната информация и материали за продукта Blended Leading и достъп до CRM на компанията. Срещата може да бъде проведена на избрано от Възложителя място или онлайн.

Кандидатите следва да имат предвид, че ЛДС ще възложи определянето на целевите аудитории (персоните) на външен изпълнител чрез отделна процедура за подбор. Следователно информацията за определените персони и техните характеристики ще бъдат предоставени на изпълнителя по настоящата процедура в рамките на 2 работни дни след получаването им от изпълнителя на процедурата, в която е възложено и определянето на персоните. Кандидатите следва да имат предвид, че до изтичане на първата седмица от сключване на договора по настоящата процедура персоните може да не са определени, което ще доведе до невъзможност ЛДС да ги представи в посочения в горния параграф едноседмичен срок. В такъв случай, ЛДС ще представи предварително дефинирани персони от вътрешния екип, а за контактите включени в CRM системата на ЛДС от избрания по настоящата процедура изпълнител преди получаване на дефинираните от избрания по другата процедура изпълнител персони, няма да се налагат санкциите и проверките описани в секция „3.4. Отчетност и приемане на работата“ по-долу, но тези контакти трябва да отговарят на предварително дефинираните от ЛДС персони и последните се включват в бройките за постигане на долупосочените показатели.

След провеждане на първоначална среща, услугите ще се провеждат съгласно разработения от Изпълнителя план по т. 1 по-горе. Услугите по т. 1-4 по-горе следва да бъдат изпълнени в рамките на 2 седмици след сключване на договор. Услугите по т. 5 – 10 се изпълняват съгласно плана по т. 1 и съобразно изискванията на настоящата спецификация, които са водещи.

Качеството на изпълнение на услугите ще бъде проследявано на тримесечна база, като за целта ще бъдат използвани следните показатели:

* Брой създадени контакти в CRM системата, отговарящи на сегментацията спрямо нишовата таргет аудитория на ЛДС и потвърдена от него (т.е. на определените персони) - най-малко 25 000 контакта, които включват най-малко по 8 000 контакта от всеки от регионите – за целия срок за изпълнение на услугите.
* Брой изпратени и получени имейли на идентифицирани потенциални клиенти, отговарящи на сегментацията спрямо нишовата таргет аудитория на ЛДС и потвърдена от него (определените персони) – най-малко 25 000, които включват най-малко по 8 000 контакта от всеки от регионите – за целия срок за изпълнение на услугите. Имейли, който са се върнали като недоставени не се зачитат като изпратени.
* Брой изпратени покани в ЛинкдИн – най-малко 36 000, които включват най-малко по 12 000 контакта от всеки от регионите – за целия срок за изпълнение на услугите
* Брой изпратени първи съобщения в ЛинкдИн след приети покани - най-малко 24 000, които включват най-малко по 8 000 контакта от всеки от регионите – за целия срок за изпълнение на услугите.
* Брой проведени телефонни разговори с лице на позиция, за която може да се счита, че отговаря за закупуване на продукти и услуги от страна на потенциален клиент - най-малко 16 000, които включват най-малко по 5 000 обаждания към контакти от всеки от регионите – за целия срок за изпълнение на услугите.
* Брой квалифицирани контакти на позиция, за която може да се счита, че отговаря за закупуване на продукти и услуги, записани в CRM системата – това са контакти, проявили интерес към продукта на клиента и към организиране на среща с клиента за представяне на продукта – най-малко 4 000 контакта без да има минимални изисквания за брой квалифицирани контакти за регион.
  1. **Отчетност и приемане на работата**

На всеки три месеца Възложителят ще проверява напредъка по изпълнение на дейностите. Напредъкът по изпълнението на услугите ще се удостоверява със справка/и от изпълнителя.

Справката/ите от изпълнителя следва да са извадка от софтуерни инструменти и/или системи, които той използва, обобщение на изпратени и получени имейли, справки от изпратени покани, изпратени и получени съобщения в ЛинкдИн и други подходящи документи. Кандидатите следва да имат предвид, че по свое усмотрение ЛДС може да инициира проверка на постигнатите резултати. Тази проверка може да бъде извършена чрез детайлен преглед на записите в CRM системата на ЛДС върху извадка в размер, определен от ЛДС, вкл. дали всички записани от изпълнителя контакти попадат в някоя от целевите аудитории (персони), дали има повтарящи се контакти, дали има такива, които нямат функции или компетенции за вземане на решения за закупуване на продукти и услуги за компанията, в която работят или представляват в контекста на услугата.

Изпълнението за всяко тримесечие ще се приема с двустранен приемо-предавателен протокол, придружен от справка от изпълнителя за напредъка по всеки от показателите и при постигане на следните резултати по тримесечия:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I-во тримесечие | II-ро тримесечие | III-то тримесечие | IV-то тримесечие |
| Брой създадени контакти в CRM системата | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |
| Брой изпратени имейли на идентифицирани потенциални | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |
| Брой изпратени покани в ЛинкдИн | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |
| Брой изпратени първи съобщения в ЛинкдИн | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |
| Брой телефонни обаждания | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |
| Брой квалифицирани контакти, записани в CRM системата | 20% от целта по показателя | 50% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходното тримесечие | 75% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия | 100% от целта по показателя с натрупване с резултатите от предходните тримесечия |

При неизпълнение на целта за периода, услугите не се приемат до постигане на целта и съответно не се подписва двустранен приемо-предавателен протокол (който е предпоставка за извършване на плащане за съответното тримесечие). В случай, че в рамките на някое/и тримесечие и в целия срок на изпълнение на услугите не бъдат постигнати една или повече от заложените цели за един или повече от определените в настоящата точка показатели, ЛДС може да приложи предвидените в Договора неустойки.

Общ срок за изпълнение на услугите: 12 месеца, считано от дата на влизане на договора в сила, но не по-късно от срока за изпълнение на договора за финансиране (12.06.2026 г.).