гр. София 1756, ул.Лъчезар Станчев 5, Sopharma Business Towers, сграда Б, ет. 12
Тел.: 02 810 00 71; ЕИК: 175804945, Email: **info@bakep.org**
http://www.bakep.org

Българска асоциация на консултантите по европейски програми /БАКЕП/

Изх.№ 27-БП-ОПИК/30.09.2022 г.

ОТНОСНО: КОМЕНТАРИ НА БАКЕП НА ПРОЕКТ НА ПРОЦЕДУРА BG-RRP-3.005 - РЕШЕНИЯ В ОБЛАСТТА НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И КИБЕРСИГУРНОСТТА В МАЛКИТЕ И СРЕДНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО НАЦИОНАЛНИЯ ПЛАН ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И УСТОЙЧИВОСТ (НПВУ).

Във връзка с пуснат за обществено обсъждане на процедура BG-RRP-3.005 - Решения в областта на информационните и комуникационни технологии и киберсигурността в малките и средните предприятия по Националния план за възстановяване и устойчивост (НПВУ)., прилагаме своите коментари.

1. Да се добави тази точка в Група II. ИКТ услуги/решения за оптимизиране на управленските, производствените и логистични процеси.

Комуникацията с клиенти често е поставяна встрани от дигиталната екосистема на предприятията, въпреки важността, която тя играе в развитието на бизнеса. В дигиталния свят, в който живеем, границите на средствата за лична и бизнес комуникация са напълно размити. Местата, където доскоро общувахме само с близки хора (Facebook, Viber, WhatsApp), вече са пълноправни бизнес канали за сделки с клиенти и бизнес партньори. За голяма част от българския бизнес (и не само) чатовете в социалните мрежи и приложенията за чат са основно средство за обслужване на клиенти. Изискването на клиента да намери бизнеса, в канала, в който е удобен за самия клиент, накара организациите по света да внедрят в процесите си не само нови комуникационни канали, но и софтуери, които обединяват и улесняват обслужването и поддръжката на цялата комуникация. Подобни софтуерни платформи (омниканални платформи за комуникация) са в основата на доброто клиентско обслужване – понякога единственото поле, в което фирмите имат възможност да се конкурират. В момента пазарът на омниканални платформи се оценява на 8 милиарда долара в световен мащаб и се очаква да достигне до 14,6 милиарда долара до 2026 г.
Добавянето на подобно съвременно решение за комуникация с клиенти в различни, свързани помежду си канали в СПИСЪКА НА ДОПУСТИМИТЕ УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ В ОБЛАСТТА НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ, което да подпомогне развитието на българския бизнес би било от решаващо значение за конкурентоспособността на българските компании.
Доказано е, че съвременните платформи за комуникация, които включват възможно най-голямо разнообразие от канали, например чат през сайта, телефон, социални мрежи и приложения за чатове допринасят за последователността и прозрачността на комуникацията, което води до повишена ефективност и производителност и пестене на време.
Предлагаме чрез включването в програмата „Решения в областта на информационните и комуникационни технологии и киберсигурността в малките и средните предприятия“ на платформа за комуникация с клиенти да насърчим и подпомогнем българския бизнес в използването на високотехнологични софтуерни продукти, които да повишат конкурентоспособността на българския бизнес като цяло.

2. Да се увеличи максималната сума за финансиране от 20 на 50 хил. лв.като се зададат пределни суми за всяка от групите с допустими услуги.
3. В Приложение 12 „Списък на допустимите услуги и решения в областта на информационните и комуникационни технологии“ във връзка с управление на продажбите е предвидено „Въвеждане на Система за управление на продажбите на дребно (Point-of-Sale система)“. Предлагаме да се

предвидено и въвеждането на следните модули, които биха били валидни не само за търговците на дребно:

- **Управление на поръчки за продажба (управление на продажбите) със следните примерни функционалности:**
    a. избор на обект/локация
    b. избор на тип продажба
    c. избор на начин за плащане
    d. избор на условия за плащане
    e. избор/търсене на клиент
    f. въвеждане на артикули по поръчката (чрез търсене, чрез сканиране на баркод или от продуктова категория)
    g. възможност за въвеждане на отстъпки за всеки ред от поръчката
    h. функционалности за проверка на цени и наличности
    i. въвеждане на услуги към поръчка (напр. транспорт и други)

- **Управление на поръчки за сервиз (следпродажбено обслужване) със следните примерни функционалности:**
    a. избиране на сервизна зона (тип на сервизната поръчка)
    b. избор/търсене на клиент
    c. избор на машина от наличните на клиента
    d. възможност за въвеждане на нова машина
    e. коментари към машините
    f. въвеждане на артикули по поръчката (чрез търсене, чрез сканиране на баркод или от продуктова категория)
    g. възможност за въвеждане на отстъпки за всеки ред от поръчката
    h. въвеждане на услуги към поръчка
    i. въвеждане на труд към поръчка
    j. създаване на заявки за рез. части в сервиз
    k. показване на салда по клиент
    l. показване на задължения по клиент

Мотивите ни са свързани с това, че сумата е твърде малка за финансиране на дейности от група 2 за средни предприятия. Имено за тях подобни ИКТ решения са най-важни и приложими, но с оглед по-голям персонал и по-комплексна организационна структура цената на решенията прави процедурата неприложима имено за този тип услуги

С УВАЖЕНИЕ,

УС НА БАКЕП, СОФИЯ, 30.09.2022 Г.