**上海工商职业技术学院**

**关于“电子商务双证融通课程开发项目”的招标公告**

**招标编号：G S-2016-**016

各公司、厂商：

根据《中华人民共和国招标投标法》及有关法律法规和规章规定，上海工商职业技术学院就电子商务双证融通课程开发项目【简称电商融通课程开发项目】进行公开招标采购，欢迎具有资质和能力的单位前来投标。

**一、设备需求**

1. 项目名称：电子商务双证融通课程开发项目  
 【简称电商融通课程开发项目】

2. 招标项目：电子商务双证融通课程开发项目

3. 项目技术需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 单位 | 数量 | 参数要求 |
| 1 | KPI客服绩效考核管理系统 | 套 | 1 | 1、在首页内操作员能通过表格查看到本月和上月的咨询人数、咨询下单数、咨询付款订单数、咨询下单金额、咨询付款金额和静默下单数、静默下单金额、静默付款金额及咨询静默比的数据，通过透视表、数据明细和客服当月绩效可查看系统内当月的数据明细以及客服工作进度，包括：总订单总额、回款金额、未付款金额、退款金额、咨询转化率、回款成功率、退款客户数占比、已付款订单数量等，系统操作员可以查看系统内当月和上月的整体客服考核数据以及考核权重分数。  2、通过表格反映各个客服上个月以及历史时间的总订单金额、回款金额、未付款金额、退款金额、运费金额、订单总数、咨询转化率、成交转化率、退款率、客单价和平均响应时间，并通过数据来分析每位客服的权重分值。  3、店铺数据: 整店营业收入功能可以查看一定时间段内店铺资金的情况，包括总金额、未付款金额、已发货未确认收货金额、回款金额、关闭金额、成功退款金额等，并可导出相关数据。成交金额占比可以查看一定时间内店铺订单成交百分比，关闭百分比和退款百分比，并可导出相关数据。静默订单金额功能可以查看一定时间内已经产生订单但未实现付款的金额状况，包括静默成交订单占比、静默关闭百分比和静默退款百分比，并可导出相关数据。咨询订单金额功能可以查看店铺一定时间内咨询下单金额、咨询下单占比、咨询未付款金额、咨询付款情况、询单取消金额、询单退款金额和询单汇款金额，并可导出相关数据。咨询转化明细功能可以查看店铺一定是时间内接待客户数、下单客户数、付款客户数和回款客户数之间的转化率，并可导出相关数据。店铺运营分析模块可以查看店铺一定时间内接待客户数、客服平均接待人数、卖家咨询条数、客服回复条数、旺旺平均响应时间和客户接待峰值，并可导出相关数据，了解店铺一定时间段内的客流量以及客户转化率。咨询客单价内可以查看询单客单数、询单客平均商品数、咨询下单客户数、咨询订单总数和咨询下单商品总数并可导出相关数据。静默客单价内可以查看店铺一定个时间内静默客单数、静默客平均商品数、静默下单客户数、静默订单总额、静默下单商品总数等并可导出相关数据。整店客单价功能可以查看整店客单价、整店客单数、整店客平均商品数、整店下单客户数、整店订单总数和整店下单商品总数并可导出相关数据。订单成交分布模块可以分析得到店铺内实际产生的订单在咨询下单和静默下单中的占比，操作员可通过此功能分析订单分布情况。  4、客服业绩明细功能可以查看店铺内客服的业绩情况，包括总金额、未付款金额、一付款金额、已付款未发货金额、已发货未确认收货金额和汇款金额等。客户订单明细功能可以产看客服总订单数量、未付款订单数量、一付款订单数量、已发货未确认 订单数量和回款订单数量等。咨询转化明细功能可以查看客服的接待客户数、咨询转化率、下单客户数、付款成功率、付款客户数和回款成功率，并可导出相关数据。工作效率明细功能可以查看客服的平均响应时间、客服回复率、每小时接待峰值、客户咨询次数和客服回答次数。客服订单明细可以查看客订购单价、客平均商品数、咨询客单数和咨询下单总数等。退款明细功能可以查看总订单金额、退款金额占比、退款订单金额、退款订单数量占比和退款订单数量。客服考勤明细可对店铺客服的工作时长、上下线次数和累计短线时长进行统计，管理客服人员的考勤。业绩能力对比，此功能可以通过客服人员对应的货款情况进行分析，对比客服人员的业绩能力。跟单能力对比，此功能可以通过对不同客服人员的订单跟踪情况以及订单的转化率情况进行统计和分析，对比其跟单能力。转化能力对比，此功能可以针对不同的客服人员的接待客户数、咨询转化率，付款成功率等情况进行有效分析，对比不同客服人员对店铺内客户的转化能力。工作效率对比，可以针对客服人员的响应时间、客户回复率和聊天时长等情况进行分析，对比不同客服人员的工作效率。客服价值对比，针对客订购单价、询单客单数和咨询下单商品总数等情况对客服在一定时间内创造的价值进行对比，并对此进行排名。客服考勤对比，次功能通过客服人员的在线时长、上班天数、登陆次数和上班时间等情况进行分析，统计员工的考勤情况并进行排名。  5、订单明细: 成功交易明细可以产看订单的下单时间，客户和客服的旺旺账号、订单金额、运费金额和聊天记录详情和订单商品量。未付款订单明细功能可以查看客户下单时间、订单金额，订单运费以及订单商品量等情况。付款订单明细功能可以查看已付款订单的客户下单时间、订单金额，订单运费以及订单商品量等情况。退款订单明细功能可以查看退款订单时间、退款申请时间、订单金额、退款金额、退款商品状态、退款原因以及订单商品量等。已关闭订单明细可以查看已关闭的订单对应的客户下单时间、订单号、订单金额和订单商品数等。订单评价明细功能可以查看订单编号、客户的下单时间、总评价数以及好评中评差评等评价情况，对订单的评价分布进行统计。订单列表：可以查看订单明细，包括订单号、旺旺号、收货人信息、订单支付状态、发货状态，支付时间、实际付款金额等。对平台内已成交的订单进行批量查看。  6、聊天记录:可查看到所有客服的对应聊天记录，并可通过客户旺旺查找，点击订单详细还可看到客户的订单详细情况。对聊天记录的发起方、接待的客服子旺旺、开始时间、总聊天行数、结束时间、首次响应时间、回复状态、聊天时长、订单详情进行统计。未回复记录查询：可以看到聊天记录的发起方、接待的客服子旺旺、开始时间、总聊天行数、结束时间、首次响应时间、回复状态、聊天时长、首次响应时长等等。可对每家店铺的整日客户接待峰值进行查看，分析每日客户咨询最多的时间段，进行合理的客服排班，并制定有效的促销时间安排。可以进行关键词的统计，包括关键词分类、所属店铺，关键词名称和关键词出现次数，此功能有助于对店铺进行关键词营销，增加店铺商品被搜索频率。咨询链接统计：可以针对不同的时间段和不同的店铺内的咨询链接进行统计。  7、员工绩效: 团队销售业绩中可以看到团队名称、总订单金额、未付款金额、已付款未发货金额和汇款金额、退款订单金额。团队客服业绩板模块可查看客服团队的工作情况，包括团队名称、平均响应时间、客服回复率和聊天时长，可对团队客服的绩效进行统计。员工销售业绩可以查看员工的姓名、总订单金额、未付款金额、回款订单金额、退款订单金额等相关数据。员工客服业绩板块可查看个客服的工作情况，包括平均响应时间、回复率、客户咨询次数、聊天时长等。此功能可对销售人员进行工作效率和工作绩效的考核，有利于加强销售团队的细化管理。  8、系统管理: 店铺管理功能可以添加绑定和删除绑定店铺，并可对已绑定的店铺进行编辑，通过此功能可一键登录淘宝，实现客服端与销售端的衔接。子旺旺管理功能可以添加不同销售平台的旺旺账号，对不同平台的客服数据进行统一管理，并可删除对应的客服旺旺账号。DRP客服管理功能可以对客户旺旺和第三方账号等进行统一的管理。团队绩效设定功能可以添加一定数量的客服团队并编辑对应的绩效考核方案。统计绩效日期设定可以设定团队绩效考核的时间日期并对可对此进行修改。聊天记录导入，输入指定的KPI网址、用户名、密码就可以将聊天记录导入到平台。密码管理，可以对用户和密码进行修改。登录日志，可以查看登陆平台的时间,IP地址、用户名以及登陆状态。订单归属调整，可以将产生的订单进行归属客服的调整，明确订单的归属。关键词分类，此功能可以对关键词进行有效分类，可以设置分类名称、添加时间和系统分类。关键词列表，可以添加新的关键词，并将新添加的关键词进行分类归属。员工管理，此功能可以添加和删除员工，管理员添加员工账号后员工取得进入系统的权限，并可以操作职责范围内的部分系统功能。角色管理功能可以将系统内已有的员工进行角色分配，将员工的职责与操作权限相对应。同时可以新建新的角色。绩效方案设计可以针对不同的员工岗位和工作职责设计不同的绩效考核方案，同时可以删除和编辑已有的考核方案。提成方案设计，此功能可以针对不同岗位和不同工作职责的员工设计不同的提成方案，并可以对方案进行编辑和删除。旺旺底薪设置，通过此功能可以对不同店铺的客服人员进行底薪的设置。旺旺绩效设置可以对不同店铺的客服人员设置不同的绩效设置，并可以以此绩效方案关联不同的客服人员。旺旺提成设置，此功能可以设置不同的客服人员提成制度，并关联到不同的店铺客服人员。工资方案设计，设置不同的工资计算方案，并针将不同店铺和不同职责的客服人员与对应的工资方案关联。旺旺考核设置，设置不同的旺旺底薪，旺旺绩效和所在店铺。客服薪资计算，通过设置好的考核方案，将不同店铺内不同职责的员工关联到不同的薪资计算方案。考核使用说明，对绩效考核模块的相关内容进行解释，介绍使用说明。过滤条件，可以对自家旺旺过滤、服务商旺旺过滤、制定旺旺过滤和聊天时间相应时间等进行设置，过滤出有效的聊天记录。过滤旺旺，将不同的旺旺账号关联到不同的过滤条件，对账号内的聊天进行有效过滤。  排班管理：新增排班功能可以增加新的排班方案，包括时间范围、店铺名称、旺旺号以及对应的客服人员，同时可以删除已有的排班方案。此功能可以将不同的旺旺账号的排班在线时间和未排班时间进行统计。针对不同客服人员的排班时间进行统计，对客服人员的上限时间进行有效规划。 |
| 2 | 网络推广实训软件 | 套 | 1 | 1、知识体系平台发布信息  知识问答体系发布推广信息：提供百度知道、新浪爱问、搜搜、天涯问答、360问答等问答体系的问答体系平台，能够实现问答知识的发布、编辑、删除和回复功能。  文库体系发布推广信息：提供百度文库、道客巴巴、豆丁、派代、微盘等文库体系的文库体系平台，能够实现文档的添加、上传、编辑及传播功能。  百科体系发布推广信系：提供百度百科、360百科、维基百科等百科体系的百科体系平台，能够实现百科知识的添加、编辑、补充。  2、常用推广工具  微博推广：提供类新浪或腾新微博平台，能够实现微博的发布、删除及多重活动发起的功能；  微信推广：提供学生类微信的平台，通过平台实现通过软件后台发送相关的促销活动或是产品信息到微信平台的朋友圈、指定的某个群或是个人。  QQ群及旺旺群推广：提供类QQ群及旺旺群，能够实现群内聊天，广告推送、信息发布、外部链接等相应的功能。  论坛、贴吧、帮派推广：提供类论坛、贴吧、帮派等真实环境，能够实现根据不同类型的主题进行分类，发布讨论内容，楼主答疑跟帖，点赞、推荐、收藏、抽奖、私信互动等功能。  短信平台推广：提供短信群发平台后台，能实现短信及彩信的群发功能，通过选择联系人（可以从文件导入、可以从系统保存的联系人中挑选）、编辑短信内容进行推广短信发送。  EDM平台推广：提供真实的类EDM群发平台，实现新建EDM、EDM订阅、EDM查询（根据主题查询、根据邮件查询）等功能。  3、收费推广  CPC：提供类百度推广或google ADWards或广告联盟，能够实现广告词定价、广告投放。  CPS:提供类淘宝客广告平台，能够实现订单生成及虚拟分润的操作  4、活动推广  团购平台推广：提供类团购的平台，能够实现发起一个团购，设定活动时间，设定活动内容，设定活动价格以及设定参与活动会员级别等功能。  5、站内推广  站内SEO优化：提供电子商务商城后台，对商城进行SEO推广，通过对商品列表页、商品详细页、品牌详细页、品牌列表页、商店留言页、赠品列表页、赠品详细页等页面的页面标题、关键字、页面描述的设置，来提升网站在搜索引擎中的曝光，页面描述、关键字、页面标题的更新设置提升网站的搜索引擎排名。 |
| 3 | 电子商务网络营销课程开发资料 | 套 | 1 | 提供符合双证融通课程标准的电子商务网络营销课程课程标准文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务网络营销课程实施方案文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务网络营销课程考核方案文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务网络营销课程理论题库；  提供符合双证融通课程标准的电子商务网络营销课程操作题库（含素材）；  完成电子商务网络营销课程的教材开发。 |
| 4 | 电商客户服务课程开发资料 | 套 | 1 | 提供符合双证融通课程标准的电子商务客户服务课程课程标准文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务客户服务课程实施方案文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务客户服务课程考核方案文本；  提供符合双证融通课程标准的电子商务客户服务课程理论题库；  提供符合双证融通课程标准的电子商务客户服务课程操作题库（含素材）；  完成电子商务客户服务课程的教材开发。 |

1. **投标方资质要求**

1.参与投标公司需现场演示投标软件功能。

2.参与投标公司需要具有高新技术认定证书、企业信用登记证书及软件企业认定证书。

3.参与投标公司需要具备专业的，独立的师资团队，具有中国电子商务协会颁发的全国电子商务职业教育师资实践基地资质。能有专业团队带领学校及教师进行相应培训。

4.参与招标公司须有参与过上海市职业技能鉴定项目电子商务师及双证融通项目的教学标准及考核标准制定。

5.具有独立企业法人资格及相应经营范围，注册资金人民币150万元以上（含150万元）。

6.如果供应商所提供的主要货物不是供应商自己制造的，供应商提供制造厂家的正式授权证明或提供合法获得该货物及售后服务支持的有效证明。

7.具有维护、维修技术人员，能提供良好的技术支持和售后服务。

**三、设备报价**

1.报价单位应根据设备需求的规定进行报价。

2.报价单位对设备需求中所列的设备进行报价。报价单位可以用技术规格等于或高于同类品种的设备进行报价。

3.进行报价的设备必须同时附设备图样，主要技术性能、主要技术指标和具体配置的书面资料。

4.报价以人民币报价。

**四、交货时间**

中标厂商须在合同签约之日起30天内保质保量交付所有设备和附件。

**五、验收方式**

项目完成后，由买方组织相关专家进行项目预验收。卖方保证系统的性能与合同相符。卖方负责派工程师到用户现场免费进行系统的安装调试，在系统整体建设完成后，买方认为合格后，签订验收报告。

**六、付款方式**

合同签订后一周内付50%，验收合格后付45%。校方预留5%质保金（12个月）。（注：12个月后将质保金5%付款给卖方。）

**七、质量保证与售后服务**

本项目须提供3年免费质保，系统软件提供免费升级。质保期内如零部件损坏或丢失，卖方应负责更换或补齐，质保期内上门免费维修维护。卖方应在接到买方通知后2小时内响应，并在24小时内负责修复完毕，其费用由卖方负担。投标方必须提交质保期结束后的售后服务方案。

**八、供货方式：**

中标单位与上海工商职业技术学院按招标文件规定签订购货合同，卖方根据买方提供的使用单位名称、地址以及设备品种、数量和时间等，按时送货到指定地点，并根据使用单位的要求调试合格，送货等费用应包含在报价中。

**十、投标书内容及要求**

投标单位提供加盖公章的投标书正本一份，副本一份。（投标方应将投标文件正本和副本分别用信封密封，并标明招标编号、投标货物名称、投标单位名称及正本或副本。如果投标文件通过邮寄递交，投标方应将投标文件用内、外两层信封密封。并在外层标明招标编号、投标货物名称、投标单位名称）投标书应包含以下内容：

1.投标书、投标一览表、投标分项明细表、偏离表，投标设备样本资料。

2.投标方资质文件、资格证明（法人代表授权书）、营业执照复印件、税务登记证明复印件、原生产厂商授权书正本及复印件等）。

3.质量、服务保证承诺书、备品备件、易损、易耗件清单和价格表等。

**十一、投标截止时间**

1.投标单位请在2016 年 6 月24日下午3：00前将标书送达上海工商职业技术学院资产设备管理处。

地址：上海市嘉定区外冈镇冈峰公路68号行政楼215室，邮编201806  
 请在封面注明招标编号

联系人：张老师 李老师

电话：021-60675958-1026

2、技术负责人：孟老师 电话：60258291-2106

上海工商职业技术学院设备招标领导小组

2016年 6月 17日