

СЦЕНАРІЙ ПРОВЕДЕННЯ ДЕМОНСТРАЦІЇ CRM-СИСТЕМИ ДЛЯ B2C СЕГМЕНТУ

Дата: квітень 2026 р. Версія: 1.0

1. Мета та формат проведення DEMO

Цей документ визначає обов'язкові та бажані сценарії демонстрації, які потенційні постачальники CRM-систем мають відтворити під час DEMO-сесії.

Ключові вимоги до формату DEMO

- Демонстрація проводиться на реальному або максимально наближеному до продуктивного DEMO стенді. Ключова умова - не на макетах та слайдах.
- Система має демонструвати штатну функціональність — усі сценарії мають виконуватися без завчасно підготовлених «обхідних» рішень
- Постачальник зобов'язаний заздалегідь підготувати тестові дані, що імітують реальних клієнтів B2C (фізичних осіб) з повним набором атрибутів.

1.1. Структура DEMO-сесії

Рекомендована послідовність блоків демонстрації:

- Блок 1 — Базовий інструментарій платформи (до 25 хв)
- Блок 2 — Управління клієнтами: картка, сегментація, історія (до 35 хв)
- Блок 3 — Контакт-центр та ЦОС: обробка звернень (до 35 хв)

Перерва (15-20хв.)

- Блок 4 — Сервіс інформування: розсилки, кампанії, згоди (до 20 хв)
- Блок 5 — Аналітика та звітність (до 10 хв)
- Блок 6 — Питання та відповіді (20 хв)

2. Блок 1: Базовий інструментарій платформи

Цей блок має продемонструвати зрілість та гнучкість платформи як технологічного фундаменту.

2.1. Обов'язкові елементи демонстрації

- Налаштування Dashboard: показати можливість конфігурування робочого простору оператора та супервізора — додавання/видалення віджетів, налаштування фільтрів, персоналізація під роль.
- Базовий конструктор бізнес-процесів / workflow: показати налаштування flow обробки звернення без написання коду (no-code / low-code). Навести приклад: автоматична зміна статусу звернення при виконанні умови.
- Модуль сповіщень та розсилок: показати налаштування тригерної відправки SMS / Viber під час розмови оператора КЦ зі споживачем, а також ручне створення розсилки за шаблоном.
- Управління доступом (RBAC): продемонструвати різницю між роллю оператора КЦ, оператора ЦОС та супервізора — різні набори прав, меню, дій.

- Журнал аудиту: показати фіксацію змін по картці клієнта з атрибутами (хто, коли, що змінив).
- Українська локалізація інтерфейсу.

2.2. Додаткові рекомендовані елементи

- Багатомовність інтерфейсу.
- Механізм версіонування шаблонів та налаштувань.
- Підтримка Single Sign-On (SSO/SAML 2.0 / Azure AD).

3. Блок 2: Управління клієнтами (Client 360°)

Демонстрація має охопити повний цикл роботи з картою клієнта-фізичної особи B2C з урахуванням специфіки газопостачання.

3.1. Сценарії демонстрації

#	Сценарій демонстрації	Ключові точки перевірки
1	Відображення картки клієнта з інтеграційними даними в реальному часі	<ul style="list-style-type: none"> – Відображення даних з білінгової системи (OP, EIC- код, адреса об'єкта газопостачання, персональні дані (ПІБ власника, паспортні дані власника), поточний стан рахунку, нарахування, платежі, тариф, обладнання тощо) з часом оновлення – Відображення даних щодо взаємодії через канали: <ul style="list-style-type: none"> • Особовий кабінет (OK) • Мобільний застосунок КУБ • Інтернет-магазин tech.gas.ua • Чат бот Для каналів обов'язкове відображення: <ul style="list-style-type: none"> • Чи користується каналом • Дата останньої взаємодії через канал • Для OK: відображення OK як це бачить клієнт • Для tech.gas.ua: поточні замовлення, історія замовлень – Відображення заявок (статус, канал (дзвінок/візит/чат/e-mail), тематика – нове приєднання, актуалізація даних, зміна власника тощо) – Відображення звернень (статус, канал (дзвінок/візит/чат/e-mail), тематика – тех., фін, інф.) – Відображення історії комунікації (канал (SMS/viber/E-mail/дзвінок – вхідний, вихідний/візит), статус, тематика – заборгованість, статус заявки, комерційна розсилка). – Відображення історії передачі показань лічильника (-ів) – Відображення історії нарахувань – Відображення історії оплат – Відображення контактів клієнта – Відображення клієнтського досвіду (участь в опитуваннях, відмова від розсилок тощо)
2	CRUD-операції з картою контакта	<ul style="list-style-type: none"> – Створення нової картки контакта. Встановлення зв'язку клієнта з контактом (Client_ID) – Редагування даних з фіксацією в журналі аудиту (контактні дані – моб. номер телефона, e-mail) – Деактивація, розрив зв'язків між клієнтом та контактом (без видалення даних) – Перегляд повної історії змін
3	Управління контактами клієнта	<ul style="list-style-type: none"> – Додавання контакту: власник, співвласник, контактна особа по рахунках – Встановлення зв'язків між контактом та клієнтом (контагентом) – Зміна типу контакту без втрати прив'язок – Прив'язка одного контакту до кількох споживачів – Перевірка дублікатів контактів
4	Сегментація клієнтів- ранжування бази клієнтів за визначеними параметрами	<ul style="list-style-type: none"> – Створення статичного сегменту за атрибутами (тип, реєстр, регіон)

#	Сценарій демонстрації	Ключові точки перевірки
		<ul style="list-style-type: none"> – Створення динамічного сегменту з автооновленням – Булеві операції між двома сегментами (об'єднання/перетин/виключення)

3.2. Вимоги до демонстрації

ID	Вимога до демонстрації	Критерій прийнятності
CM-01	CRUD-операції з картою контакту (Client_ID): створення, редагування, деактивація	Операції виконуються без помилок; усі зміни зафіксовано в журналі аудиту
CM-02	Картка клієнта відображає дані з білінгу (OP, борг, тариф), КУБ, tech.gas.ua (marketplace) через API в режимі реального часу	Дані оновлюються не рідше ніж раз на 5 хвилин або за запитом оператора
CM-03	Множинний відбір та масове редагування карток клієнтів	Масове редагування виконується для вибірки
CM-04	Відображення внутрішньої сегментації: тип споживача, реєстри, зруйноване житло	Атрибути відображаються в картці та доступні для фільтрації
CM-05	Підтримка статичних та динамічних сегментів клієнтів з атрибутами з усіх суміжних систем	Динамічний сегмент автоматично оновлюється при зміні даних клієнта Динамічний сегмент оновлюється за запитом користувача
CM-06	Булеві операції над сегментами (об'єднання, перетин, виключення)	Операції виконуються в інтерфейсі без технічної підтримки
CM-07	Хронологічна стрічка комунікацій: дзвінки (запис + транскрипція), push, SMS, Viber, email	Запис дзвінка доступний з картки клієнта; статуси доставки видно для кожного повідомлення
CM-08	Агрегований дашборд по клієнту: кількість та сума оплат, залишок боргу, активні звернення	Дашборд відображається без додаткових запитів до оператора

4. Блок 3: Контакт-центр + ЦОС + клієнтський сервіс

Ключовий блок демонстрації. Має відтворити повний life-cycle звернення від моменту першого контакту до його закриття.

4.1. Сценарії демонстрації

#	Сценарій демонстрації	Ключові точки перевірки
1	Вхідний дзвінок — автоматична ідентифікація клієнта	<ul style="list-style-type: none"> – Надходження дзвінка → автоматичний пошук та відображення картки клієнта – Час ідентифікації — до з'єднання з оператором – Пошук вручну за номером телефону / OP / Client_ID (для незнайомого номера)/ адресою об'єкту газопостачання/ПІБ власника тощо – Пошук із застосування декількох фільтрів (правила «та»/ «або»). Пошук по повному або частковому співпадінню (наприклад, для адреси, ПІБ)
2	Створення та обробка звернення (КЦ + ЦОС)	<ul style="list-style-type: none"> – Категоризація звернення: дерево категорій, тип, пріоритет – Обробка та закриття звернення - автоматична та ручна зміна статусу з фіксацією timestamp – Передача на відпрацювання до іншого підрозділу (задачі) – Розподіл звернень для обробки між відповідальними співробітниками – Автоматична відправка проміжної відповіді клієнту через SMS/Viber (зміна статусу, надання відповіді, зміна часу розгляду, потреба в додатковій інформації) – Перегляд SLA-таймеру оператором у реальному часі
3	Оmnіканальна обробка: чат, e-mail, сайт	<ul style="list-style-type: none"> – Обробка вхідного чату (Viber/Telegram/web-chat) з єдиного інтерфейсу – Обробка e-mail: черга, ланцюжок, відповідь з CRM – Прийом звернення з сайту (зворотній зв'язок / форма) – Всі взаємодії відображаються в картці клієнта
4	Робота з показниками лічильників	<ul style="list-style-type: none"> – Внесення та перегляд показників лічильника в картці клієнта (один або декілька лічильників (+ номери лічильників з білінгу) – Відображення прийнятих показань з датою та джерелом + відображення показань оператора ГРМ (з білінгу)
5	Клієнтський досвід та зворотній зв'язок	<ul style="list-style-type: none"> – Перегляд участі клієнта в опитуваннях / вихідних обдзвонах – Деталі кожного обдзвону: час, результат, відповіді – Відмова клієнта від розсилок (за тематикою / за каналом)
6	Моніторинг супервізора в реальному часі	<ul style="list-style-type: none"> – Відображення всіх відкритих звернень з SLA-статусами (з можливістю фільтрації по каналам, тематикам) – Завантаженість агентів у режимі реального часу (затримка ≤ 10 сек) – Ескалація при порушенні SLA: нотифікація + підвищення пріоритету

4.2. Вимоги до демонстрації

ID	Вимога до демонстрації	Критерій прийнятності
SR-01	Прийом звернень з каналів: КУБ, chatbot (Viber/Telegram), email, сайт, телефонія (VICIdial), месенджери	Звернення з кожного каналу автоматично створює тикет протягом 30 секунд
SR-02	Присвоєння унікального ідентифікатора, фіксація метаданих: час, канал, клієнт	Ідентифікатор унікальний; метадані незмінні після створення
SR-03	Автоматична ідентифікація клієнта при надходженні дзвінка (за номером телефону, OP, Client_ID)	Ідентифікація виконується до з'єднання з оператором
SR-04	Категоризація звернень: тип, пріоритет, тема. Підтримка автокласифікації (rule-based або ML)	Класифікація виконується автоматично; оператор може скоригувати
SR-05	Ідентифікація повторного звернення та консолідація з попередніх звернень клієнта	Попередні звернення відображаються при відкритті нового тикету
SR-06	Маркування ідентифікованих та анонімних звернень; дедуплікація	Дублі виявляються та позначаються автоматично
SR-07	Статусна модель: New → In Progress → On Hold → Resolved → Closed з налаштуванням переходів	Перехід між статусами фіксується з часовою міткою та користувачем
SR-08	Налаштовувані SLA: час першої відповіді та час вирішення, залежно від типу та пріоритету	SLA-таймер відображається оператору; порушення фіксується в аналітиці
SR-09	Автоескалація при порушенні SLA: нотифікація супервізора, підвищення пріоритету	Ескалація ініціюється для демо після порушення SLA
SR-10	Маршрутизація звернень: round-robin або skill-based routing, розподіл по групах/відділах	Звернення призначається відповідальному відповідно до правил маршрутизації
SR-11	Інтерфейс супервізора: відкриті звернення, завантаженість агентів, SLA протерміноване в реальному часі	Дані оновлюються в режимі реального часу
SR-12	Звіти: кількість звернень, середній час відповіді/вирішення, SLA, FCR, завантаженість агентів	Звіти доступні за будь-який довільний період з фільтрацією по каналу, типу, агенту
SR-13	Експорт даних у форматах CSV, XLSX	Експорт виконується без обмежень по кількості рядків

5. Блок 4: Сервіс інформування клієнтів

Демонстрація охоплює можливості масових та тригерних комунікацій з урахуванням вимог до масштабованості.

5.1. Сценарії демонстрації

#	Сценарій демонстрації	Ключові точки перевірки
1	Тригерна комунікація (реальний час)	<ul style="list-style-type: none"> – Налаштування тригера: подія → відправка повідомлення (SMS/Viber) – Управління каналами/ шаблонами – Налаштування fallback: Email → Viber → SMS при недоступці або інший сценарій (Email+ Viber) <p>Показати кейс відправки повідомлення під час розмови оператора зі споживачем в реальному часі (генерація повідомлення за встановленим шаблоном – посилення на мобільний додаток, адреса та розклад робота ЦОС, банківські реквізити тощо)</p>
2	Масова кампанія на сегмент	<ul style="list-style-type: none"> – Вибір сегменту отримувачів – Налаштування fallback: Email → Viber → SMS при недоступці – Налаштування rate limiting (кількість повідомлень на хвилину) – Зупинка/пауза кампанії — ефект протягом 60 сек – Прогрес кампанії в реальному часі: відправлено / доставлено / прочитано
3	Управління згодами та стоп-листами	<ul style="list-style-type: none"> – Opt-in / Opt-out по каналах з журналом змін – Стоп-лист: клієнт не отримує повідомлення навіть при включенні в кампанію – Комендантська година: повідомлення ставиться в чергу, а не скидається

5.2. Вимоги до демонстрації

ID	Вимога до демонстрації	Критерій прийнятності
IC-01	Модель повідомлення: шаблон з персоналізованими змінними + прив'язка до каналів (IVR, Email, SMS, Viber, chatbot)	Шаблон відправляється через кілька каналів без повторного налаштування Демонстрація конструктору для створення шаблонів повідомлень
IC-02	Fallback-логіка між каналами: Email → SMS → Viber при недоступці	Fallback-правила налаштовуються адміністратором без участі розробника
IC-03	Управління кампаніями: створення, редагування, копіювання, запуск, зупинка, пауза	Зупинка/пауза відображаються протягом 60 секунд після команди
IC-04	Моніторинг кампанії в реальному часі: відправлено, доставлено, прочитано, конверсія	Статистика оновлюється в реальному часі; деталізація до клієнта

ID	Вимога до демонстрації	Критерій прийнятності
IC-05	Rate limiting: налаштування кількості повідомлень на хвилину/годину	Адміністратор може задати кількість повідомлень на хвилину/годину
IC-06	Тригерні комунікації за подіями (транзакції, статуси замовлень, поведінкові події)	Час від події до відправки повідомлення — не більше 2 хвилин
IC-07	Канал-специфічний opt-in / opt-out для кожного клієнта з журналом змін	Статус згоди перевіряється системою перед кожною відправкою
IC-08	Стоп-листи: блокування клієнтів або сегментів від певних типів повідомлень	Клієнти зі стоп-листа не отримують повідомлень навіть при включенні в кампанію
IC-09	Налаштування комендантської години: повідомлення не відправляються в заборонений діапазон	Повідомлення не відправляються в заборонений часовий діапазон — ставляться в чергу і налаштовується в системі адміністратором / користувачем з правами доступу

6. Блок 5: Аналітика та звітність

Блок демонструє аналітичні можливості платформи як для операційного моніторингу, так і для стратегічного аналізу.

6.1. Що необхідно продемонструвати

- Персональна аналітика оператора: кількість оброблених звернень, середній час обробки, SLA за поточний день/тиждень/місяць.
- Групова аналітика супервізора: завантаженість команди, порівняння по агентах, топ тематик звернень.
- Статистика по зверненнях: кількість, розподіл по каналах, статусах, тематиках — з фільтрацією за довільний період.
- FCR (First Contact Resolution): відображення відсотку вирішення звернень з першого контакту.
- Експорт звітів: CSV / XLSX без обмежень по рядках (надання обмежень в рамках рішення).
- Можливість налаштування власних дашбордів без участі розробника (no-code конструктор).