

ВЕРХНЬОРІВНЕВІ ВИМОГИ ДО CRM-СИСТЕМИ ДЛЯ B2C СЕГМЕНТУ

Загальні данні про документ.

Даний документ містить основні вимоги до CRM-системи, та має намір проінформувати потенційних підрядників про верхньорівневі цілі проекту та верхньорівневі вимоги до майбутнього сервісу.

У документі наявні верхньорівневі вимоги лише до трьох основних модулів майбутньої системи. Опис та вимоги до інших модулів буде сформовано під час узгодження з підрядником обсягу програмного продукту

1. КОНТЕКСТ ПРОЄКТУ

CRM-система впроваджується для обслуговування клієнтів — фізичних осіб (B2C) газопостачальної компанії. Масштаб і специфіка проекту визначають підвищені вимоги до продуктивності, інтеграційної зрілості та відмовостійкості системи.

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕННЯ / ОПИС
Клієнтська база	13 млн унікальних особових рахунків (ОР)
Цільовий сегмент	B2C — виключно фізичні особи
Цільова дата (поетапне впровадження)	2026р. – MVP (три модулі), 2027р. – завершення.
Кількість користувачів CRM	500+ внутрішніх користувачів (оператори КЦ, ЦОС, маркетологи, аналітики, адмін)
Масштаб комунікацій	Одночасні розсилки до 5 млн клієнтів (Email / Viber / SMS)
Ключові інтеграції	Gasolina Billing, VICIdial, IVR, мобільний додаток КУБ, Особистий кабінет (OK), tech.gas.ua, SAP, Power BI
Доступність системи	99,5% uptime; планове ТО — виключно нічний час

Основні цілі впровадження:

- Єдина клієнтська база з консолідацією даних з усіх систем компанії
- Автоматизація процесів обслуговування у Контакт-центрі та ЦОС
- Омніканальна комунікація: IVR, Email, SMS, Чат-бот, Мобільний застосунок
- Підвищення якості клієнтського досвіду
- Аналітика та звітність по всіх процесах обслуговування
- Гнучка рольова модель
- Гнучке налаштування бізнес процесів та інтерфейсів системи

Очікуваний верхньорівневий склад/структура CRM-системи:

1. Модуль особистої картки клієнта (у складі MVP),
2. Модуль реєстрації та обробки звернень (у складі MVP),
3. Модуль сервісу інформування клієнтів (у складі MVP),
4. Модуль програм лояльності,
5. Модуль формування та обробки опитувань,
6. Модуль звітності та аналітики,
7. Модуль «База знань».

2. МОДУЛЬ 1: КАРТКА КЛІЄНТА (Client 360°)

Ключовий модуль системи. Забезпечує оператору єдиний консолідований вигляд клієнта - фізичної особи - з даними в реальному часі з усіх суміжних систем.

2.1. Верхньорівневі вимоги до картки клієнта

#	ВИМОГА	пов'язані об'єкти / функціональності
1	Відображення даних з білінгової системи в реальному часі	ОР, ЕІС-код, адреса об'єкту газопостачання, ПІБ та паспортні дані власника, баланс рахунку, нарахування, оплати, тариф, обладнання. Час оновлення даних — відображати оператору.
2	Відображення взаємодії клієнта через цифрові канали	ОК, мобільний додаток КУБ, tech.gas.ua, чат-бот: факт використання каналу + дата останньої взаємодії. Для ОК — перегляд кабінету очима клієнта. Для tech.gas.ua — поточні та минулі замовлення.
3	Консолідована історія звернень, заявок та комунікацій	Заявки (статус, канал, тематика); звернення (статус, канал, тематика); комунікації (SMS/Viber/Email/дзвінок); показання лічильника; нарахування; оплати.
4	CRUD-операції з картою контакту	Створення картки з прив'язкою до Client_ID; редагування (моб. телефон, email) з фіксацією в аудит-журналі; деактивація без видалення даних; перегляд повної історії змін.
5	Управління контактами клієнта	Типи контактів: власник, співвласник, контактна особа. Прив'язка одного контакту до кількох споживачів. Перевірка дублікатів.
6	Ідентифікація та пошук клієнта	Пошук за: номером телефону, ОР, адресою об'єкту, ПІБ власника. Підтримка часткового співпадіння. Комбінований пошук (AND/OR). Авто-ідентифікація при вхідному дзвінку - до з'єднання з оператором.
7	Сегментація клієнтів	Статичні сегменти за атрибутами (тип, реєстр, регіон); динамічні сегменти з автооновленням; булеві операції між сегментами (об'єднання / перетин / виключення).
8	Управління доступом (RBAC) та аудит	Різні набори прав для ролей: оператор КЦ, оператор ЦОС, супервізор, маркетолог, аналітик, адміністратор. Журнал аудиту: хто / коли / що змінив.

2.2. Нефункціональні вимоги до картки клієнта

- Відображення картки клієнта - не більше 3 секунд після ідентифікації
- Авто-ідентифікація при вхідному дзвінку до з'єднання з оператором
- Журнал аудиту - незмінний, із збереженням атрибутів: хто, коли, що змінив
- Персональні дані клієнта (ПД) - відображення відповідно до рольової матриці доступу

3. МОДУЛЬ 2: РЕЄСТРАЦІЯ ТА ОБРОБКА ЗВЕРНЕНЬ

Модуль забезпечує повний life-cycle звернення клієнта від моменту першого контакту до закриття - незалежно від каналу надходження.

3.1. Канали прийому звернень

КАНАЛ	ВИМОГА
Телефонія (VICdial)	Авто-прийом, СТІ-інтеграція, запис розмов, підтягування картки до з'єднання
Чат-бот (Viber / Telegram)	Оmnіканальна обробка з єдиного інтерфейсу оператора
Web-chat (сайт / Особистий Кабінет)	Прийом звернень з форм сайту tech.gas.ua та Особистого кабінету
E-mail	Черга, ланцюжок повідомлень, відповідь безпосередньо з CRM
Мобільний додаток КУБ	Звернення через push / in-app механізм, автоматична прив'язка до Client_ID
Візит до ЦОС	Ручна реєстрація звернення співробітником ЦОС

Звернення з будь-якого каналу автоматично створює тикет протягом 30 секунд і відображається в єдиній черзі оператора.

3.2. Верхньорівневі функціональні вимоги

#	ВИМОГА	пов'язані об'єкти / функціональності
1	Реєстрація звернення з присвоєнням унікального ідентифікатора	ID унікальний; метадані (час, канал, Client_ID) незмінні після створення. Фіксація всіх звернень у картці клієнта.
2	Категоризація та класифікація звернень	Дерево категорій, тип, пріоритет. Автокласифікація (rule-based або ML) — оператор може скоригувати. Ідентифікація повторних звернень.
3	Статусна модель та SLA	Статуси: New → In Progress → On Hold → Resolved → Closed. Перехід фіксується з timestamp та автором. Налаштовувані SLA: час першої відповіді та час вирішення — залежно від типу і пріоритету.
4	Маршрутизація та розподіл звернень	Round-robin або skill-based routing. Розподіл по групах / відділах. Перепризначення між виконавцями.
5	Автоескалація при порушенні SLA	Нотифікація супервізору. Автоматичне підвищення пріоритету. Таймер SLA

#	ВИМОГА	пов'язані об'єкти / функціональності
		відображається оператору в реальному часі.
6	Автоматичне проміжне інформування клієнта	SMS/Viber при зміні статусу, наданні відповіді, зміні терміну розгляду або потребі в додатковій інформації — через налаштований шаблон.
7	Моніторинг супервізора в реальному часі	Всі відкриті звернення з SLA-статусами (з фільтрацією). Завантаженість агентів — затримка ≤ 10 сек. Ескалація при порушенні SLA.
8	Робота з показниками лічильників	Внесення та перегляд показань у картці клієнта (один або кілька лічильників). Відображення прийнятих показань з датою та джерелом + показань оператора ГРМ (з білінгу).
9	Звітність по зверненнях	Кількість, середній час відповіді/вирішення, SLA, FCR, завантаженість агентів. Фільтрація за довільний період по каналу, типу, агенту. Експорт CSV/XLSX без обмеження рядків.

4. МОДУЛЬ 3: СЕРВІС ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Модуль охоплює масові та тригерні комунікації з клієнтами через усі доступні канали. Ключова вимога - масштабованість до 5 млн одночасних отримувачів та гнучке управління без участі розробника.

4.1. Типи комунікацій

ТИП	ОПИС	КАНАЛИ
Тригерна комунікація	Відправка за подією: транзакція, зміна статусу замовлення/звернення, поведінкова подія. Час від події до відправки - не більше 2 хвилин.	SMS, Viber, Email
Масова кампанія на сегмент	Цільова або масова розсилка за обраним сегментом клієнтів. Підтримка одночасного відправлення до 5 млн отримувачів.	Email, Viber, SMS
Ситуативна відправка оператором	Відправка повідомлення за шаблоном під час розмови оператора КЦ з клієнтом (реквізити, адреса ЦОС, посилання на КУБ тощо).	SMS, Viber

4.2. Верхньорівневі функціональні вимоги

#	ВИМОГА	пов'язані об'єкти / функціональності
1	Шаблони повідомлень з персоналізованими змінними	Підтримка змінних (ім'я, ОР, сума боргу тощо). Прив'язка шаблону до каналів. No-code конструктор шаблонів. Один шаблон - кілька каналів без повторного налаштування.
2	Fallback-логіка між каналами	Правила недоставки: Email → Viber → SMS або кастомний сценарій. Налаштовується адміністратором без участі розробника.
3	Управління кампаніями	Створення, редагування, копіювання, запуск, зупинка, пауза. Зупинка/пауза відображається протягом 60 секунд після команди.
4	Моніторинг кампанії в реальному часі	Статистика: відправлено / доставлено / прочитано / конверсія. Оновлення в реальному часі. Деталізація до рівня клієнта.
5	Rate limiting	Налаштування кількості повідомлень на хвилину/годину. Адміністратор задає ліміти без участі розробника.
6	Управління згодами клієнтів (opt-in / opt-out)	Канал-специфічний opt-in/opt-out для кожного клієнта з журналом змін. Статус згоди перевіряється системою перед кожною відправкою.

#	ВИМОГА	пов'язані об'єкти / функціональності
7	Стоп-листи та обмеження	Блокування клієнтів або сегментів від певних типів повідомлень. Клієнт зі стоп-листа не отримує повідомлень навіть при включенні в кампанію.
8	Комендантська година/повітряна тривога	Повідомлення не відправляються у заборонений діапазон — ставляться в чергу. Налаштовується адміністратором.

5. КЛЮЧОВІ НЕФУНКЦІОНАЛЬНІ ВИМОГИ

КАТЕГОРІЯ	ВИМОГА	ПАРАМЕТР / НОРМАТИВ
Продуктивність	Завантаження картки клієнта	≤ 3 секунди
Продуктивність	Час до відправки тригерного повідомлення	≤ 2 хвилини
Продуктивність	Авто-ідентифікація клієнта при дзвінку	До з'єднання з оператором
Масштабованість	Клієнтська база	13 млн ОП
Масштабованість	Одночасні розсилки	до 5 млн клієнтів
Доступність	Планове ТО	Виключно нічний час
Безпека	Захист персональних даних	Відповідність ЗУ про захист ПД / GDPR
Безпека	Управління доступом	RBAC, SSO/SAML 2.0 / AD
Локалізація	Інтерфейс системи	Українська мова — обов'язково
Інфраструктура	Розміщення даних	Виключно на серверах в Україні
Моніторинг SLA	Оновлення дашборду супервізора	≤ 10 секунд
Моніторинг працездатності системи	Можливість налаштування різних інструментів моніторингу	Zabbix, ELK, etc.

6. ВИМОГИ ДО ІНТЕГРАЦІЙ

Усі інтеграції є обов'язковими для базового функціонування системи. Архітектура інтеграцій — REST API з підтримкою двостороннього обміну даними в реальному часі.

СИСТЕМА	ТИП	НАПРЯМ	КЛЮЧОВІ ДАНІ
Gasolina Billing	REST API / DB view	Двосторонній	ОР, залишки, борг, нарахування, оплати
VICIdial (телефонія)	CTI / REST API	Двосторонній	Дзвінки, записи розмов, статуси
IVR	REST API	Двосторонній	Показання лічильника, статуси заявок
КУБ (мобільний додаток)	REST API	Двосторонній	Client_ID, активності, звернення, оплати, повідомлення
Особистий кабінет (ОК)	REST API	Двосторонній	Профіль клієнта, дії в ОК, авторизація
tech.gas.ua	REST API	Вхідний	Заявки з сайту, форми зворотного зв'язку
SAP / Бухгалтерія	REST API / DB	Двосторонній	Фінансові дані, бухгалтерські операції
Power BI	API / Data Export	Вихідний	Аналітика, дашборди вищого рівня

7. ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ НА КРУГЛОМУ СТОЛІ

Перелік відкритих питань для обговорення з підрядниками в рамках заходу.

7.1. Питання до потенційних підрядників:

- a) Яка платформа пропонується? Чи підрядник є власником запропонованої платформи? Якщо підрядник не є розробником платформи, чи має підрядник партнерські сертифікати по платформі, яку він планує використовувати? (якщо так, то який саме рівень?)
- b) Чи виконував підрядник проєкт(-и) по впровадженню для будь яких компаній що входять до групи Нафтогаз? (якщо так то які?
Чи використовувалась таж сама платформа? Чи проєкт(-и) завершені?)
- c) Чи зареєстрований підрядник, як юридична особа в Україні та чи має офіс у м. Києві (або у інших містах України)?
- d) Чи має підрядник у штаті команду розробки що включає :
 - Керівник проєкту – не менше 3 років досвіду в ролі та участь у не менш ніж 2 проєктах розробки CRM-систем аналогічного рівня
 - Аналітик комп'ютерних систем – не менше 5 років досвіду за напрямком та участь у не менш ніж 3 проєктах розробки CRM-систем
 - Архітектор програмного забезпечення – не менше 5 років досвіду за напрямком та участь у не менш ніж 3 проєктах розробки CRM-систем
 - Інженер-програміст – не менше 5 років досвіду за напрямком та участь у не менш ніж 3 проєктах розробки CRM-систем
 - Тестувальник – не менше 5 років досвіду за напрямком та участь у не менш ніж 3 проєктах розробки CRM-систем
- e) Чи має підрядник у портфоліо реалізовані рішення, у компаніях з розгалуженою корпоративною структурою?
- f) Чи має підрядник формалізований процес надання/забезпечення клієнтської підтримки за вказаною платформою? Який він? Чи є окремий підрозділ з забезпечення?
- g) Чи має підрядник досвід створення Center of Excellent на стороні Замовника? Чи забезпечує підрядник передачу знань?

7.2. Питання щодо платформи на який планується розробляти(впроваджувати) предмет закупівлі (CRM-систему):

- a) Чи є платформа на якій планується розробляти рішення Open Source системою?
- b) Чи має Вендор платформи, яку планується використовувати при впровадженні рішення, зареєстроване представництво в Україні?
- c) На якій архітектурі може бути розгорнута платформа? Чи підтримує запланована платформа можливість розгортання у корпоративній «хмарі» Нафтогаз?
- d) Чи має запланована платформа API, інтеграційні шлюзи?

- e) Чи має запланована платформа можливість налаштування інтерфейсів та бізнес-процесів за технологією no-code/low-code?
- f) Чи дозволяє/підтримує запланована платформа можливість вертикального/горизонтального масштабування?
- g) Яка модель ліцензування (підписка / perpetual + maintenance) платформи та користувачів?
- h) Чи дозволяє платформа створювати та підтримувати декілька програм лояльності (реферальна, бонусна, tier-система Silver/Gold/Platinum) одночасно?
- i) Яким чином побудована логіка/система інформування/розсилок? Які показники забезпечують максимальну кількість адресантів розсилки/кампанії? Які типи підтримуються (Тригерні / по розкладу/ etc)?
- j) Чи відповідає рішення вимогам GDPR, локального Законодавства України? (ISO 27701, ISO 27001)