



«Universal Mobile Systems»
Mas'uliyati cheklangan jamiyati
Общество с ограниченной
ответственностью
«Universal Mobile Systems»

O'zbekiston, 100000
Toshkent shahri, Amir
Temur shoh ko'chasi, 24.
Tel: (+99897) 403 83 35
Faks: (+99871) 235 81 60,
e-mail: info@mobi.uz
www.mobi.uz

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

в рамках проведения RFI (Request for information)

**Построение и реализация программного комплекса единой системы управления
взаимоотношениями с абонентами (Customer relationship management)
для нужд ООО «УМС»
(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)**

Ташкент – 2023

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Полное наименование системы

Полное наименование Системы – Построение и реализация программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с клиентами (далее - CRM-система, Система) в ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS» (далее - Заказчик).

1.2. Заказчик

ООО «UMS», 100000 г. Ташкент, пр-кт А.Темура, 24, +99897 4038100, info@mobi.uz.
ИНН: 303020732;

Реквизиты:

Юридический адрес: 100000, Узбекистан, г.Ташкент, проспект А. Темура, д. 24

Банковские реквизиты:

в/с: 20214840500381984001

В ОПЕРУ АК «Алокабанк»

Адрес: 100047, Узбекистан, г. Ташкент, проспект А. Темура, 4

МФО 00401

SWIFT: JSCLUZ22

ИНН 303020732

ОКЭД 61200

Телефон: +99897 4038100 факс: +99871 2344517

Электронный адрес: info@myums.uz

1.3. Участник RFI

Участник (претендент-организация на участие в RFI) – это может быть правообладатель/производитель Системы /интегратор /партнёр/дистрибьютер/торговый представитель.

Для участия в предварительном отборе производителей Системы, необходимо со стороны Участника представить следующий материал:

- 1) Описание Системы;
- 2) Информацию по методам достижения минимального уровня TCO (Total Cost of Ownership) за счет предлагаемого оборудования, технологического решения, функционала и уникальных решений производителя сроком на не менее 5 лет;
- 3) Условиям лицензирования (порядок взимания платы, срок действия лицензий);
- 4) Информацию по порядку лицензирования (объем, добавление функционала, вид предоставляемых лицензий (срочные/бессрочные, по количеству пользователей и/или на неограниченное количество пользователей) и др.);
- 5) Информацию по сервисам (подписки и техническая поддержка);
- 6) Информацию по объему гарантий качества работ и предоставляемых услуг по внедрению системы;
- 7) Информацию по объему гарантий качества и предстоящих работ и услуг по внедрению системы;
- 8) Информацию об актуальности версии поставляемого программного обеспечения;
- 9) Ценовое предложение Системы и опций, при необходимости. Если для предоставления ценового решения требуется подписание NDA, Заказчик гарантирует подписание NDA в формате/шаблоне/ Заказчика.
- 10) Информация с контактными лицами Участника, кто уполномочен вести проект.
- 11)

Участник должен предложить решение, которое обеспечит защиту инвестиций Заказчика в течение не менее 5 лет, исключая необходимость полной замены программного комплекса или смены платформы (нового функционала в обозначенный период должна быть реализована только путем обновления программного обеспечения, лицензий и/или расширения аппаратных модулей).

1.4. Плановые сроки

Плановые сроки проведения RFI

Начало: май, 2023;

Завершение: май, 2023.

1.6. Источники и схемы финансирования

Источником финансирования проекта являются собственные средства Заказчика.

2. Назначение системы и цели реализации проекта

2.1. Назначение Системы в целом

Основным назначением построения и реализации программного комплекса единой системы управления взаимоотношениями с абонентами:

- Повышение эффективности информационно-аналитической и управленческой деятельности путем автоматизации функциональных областей и бизнес-процессов, связанных с вопросами принятия управленческих решений и создания единого логического представления данных об абонентах Заказчика;
- Повышение качества собираемой управленческой информации по показателям продаж;
- Осуществление управления на основе единой информации;
- Повышение оперативной доступности данных об потенциальных абонентах Заказчика;
- Создание единого информационного пространства потенциальной абонентской базы;

Единая система управления взаимоотношениями с клиентами должна обеспечить максимальную автоматизацию процессов ввода, обработки и накопления данных с применением современных технологий, а также предоставить инструмент динамического формирования и выдачи аналитической информации по заданным параметрам, что позволит построить эффективную работу с потенциальной абонентской базой Заказчика.

Важной особенностью системы должна стать возможность интеграции с другими действующими информационными системами.

Так же система должна функционировать на базе мировых стандартов и форматах представления, общепринятых в Республике Узбекистан.

2.2. Цель реализации проекта в целом

Основной целью проекта является автоматизация процессов взаимоотношений заказчика с потенциальными, новыми абонентами, повышение эффективности коммерческих функций Заказчика.

Задачами проекта являются:

- повышение точности прогнозирования продаж;
- повышение удовлетворенности абонента;

- повышение производительности сотрудников;
- направленные продажи;
- улучшение качества сервиса;

3. Общие требования к системе

3.1. Требования к системе в целом

Система должна обеспечивать автоматизированный процесс сбора и анализа данных, получаемых как из внутренних, так и из внешних источников, а также иметь инструменты, для применения полученной информации в целях организации продаж.

В этих целях, CRM система должна удовлетворять следующим требованиям:

Сбор данных

1. CRM система должна обеспечить автоматизированный сбор данных из иных внешних систем (ГНК и др. системы).
2. Собранные данные должны быть структурированы, соответствовать необходимым форматам данных, для последующей обработки собранных данных.
3. Процесс сборка данных не должен влиять на работоспособность систем, не требовать остановки работы смежных систем.
4. Период сбора данных (ежедневно, ежемесячно, еженедельно, в режиме реального времени и т.д.) должен быть настраиваемый и формироваться исходя из типа данных и периодичности их создания.
5. Должен быть реализован механизм проверки данных, путем создания правил на соответствие данных.
6. Срок хранения данных должен быть настраиваемым для каждого типа и категории данных.
7. Должен быть реализован инструмент (WEB интерфейс) для ввода, изменения данных потенциальной абонентской базы. Ввод данных со стороны сотрудников Заказчика.

Создание отчетов

1. Должен быть реализован WEB портал для работы с отчетами.
2. Доступ к WEB portalу должен быть через авторизацию с возможностью ограничивать права к определенным данным и/или отчетам
2. WEB портал должен позволять формировать отчеты из всех доступных собранных данных
3. Интерфейс WEB портала не должен требовать от пользователя знаний языков программирования.
4. CRM система должна позволять формировать отчет в зависимости от выбранных данных.
5. Должна быть возможность создавать как таблицы с данными, так и сводные таблицы
6. Должна быть возможность предварительного просмотра отчета, перед выгрузкой данных в целях экономии ресурсов.
7. Должна быть реализована проверка отчетов на корректность и соответствие логике.
8. Должна быть возможность сохранения шаблона отчета, а также отправка другим пользователям системы.

9. Должна быть возможность запуска формирования отчетов как вручную, так и автоматически по расписанию.

10. Должна быть возможность создания, редактирование общедоступных шаблонов отчетов.

11. Должна быть возможность экспорта данных в форматы XLS и CSV

12. Отчеты должны выгружаться с соблюдением формата таблицы.

Campaign Management System

1. Должна быть возможность создания методов продаж, на основе имеющихся данных в базе.

2. Должна быть возможность сегментировать потенциальную абонентскую базу в зависимости от заданных критериев для кампаний

3. Должна быть возможность построения многошаговых кампаний с возможностью настраивания вариантов событий.

4. Должна быть реализована многоканальность, т.е. возможность настраивать несколько способов коммуникации с потенциальной абонентской базой и устанавливать приоритет.

5. Должна быть возможность подготовки отчетов о проведенных встречах, звонках и данные о всех сделках.

6. Должна быть возможность проверки статуса потенциального абонента через ГНК.

7. Должна быть разработана в соответствии с принципами модульной архитектуры, чтобы обеспечить легкость сопровождения и расширения функциональности.

8. Должна быть возможность получения информации по абоненту на статус бюджетной организации. Система должна обеспечивать быстрый и надежный доступ к информации и быть удобной в использовании для операторов, проверяющих статус абонента.

9. Должна быть возможность пользования системой посредством WEB интерфейса/приложением.

Исследования и аналитика

1. Должна быть возможность анализа исторических данных, проверка данных с внешних источников.

2. Должна быть возможность сегментации базы на основе локации, количества сотрудников.

3. Должна быть возможность сопоставления групп абонентов для выявления и/или исключения корреляций, зависимостей от различных факторов.

4. Должна быть возможность анализа клиентского опыта на основе данных, а также точек контакта с абонентом.

5. Должна быть возможность ведения и учета потенциальной клиентской базы, с возможностью ставить задачи, делать пометки, структурировать клиента.

6. Должна быть возможность ведения и учета потенциальной клиентской базы, пометки и мониторинг истории обращений.

9. Должна быть возможность импорта/экспорта данных, в случае если данные получены вне системы.

10. Должна быть возможность визуализировать информацию в виде ВІ, графиков, диаграмм и т.д.

11. Должна быть возможность напоминания закрепленных сделок, возможность назначения исполнителя с сроком исполнения, напоминание как исполнителю, так и назначающему.

12. Должна быть возможность управления и мониторинга проектов в рамках CRM-системы. Проект представляет собой задачу, которая может быть выполнена несколькими

исполнителями и требует координации и контроля внесенных изменений. В системе должны быть предусмотрены функции добавления новых проектов, управления ими и просмотра статистики выполнения.

13. Должна быть возможность реализации воронки продаж, которая позволит пользователю системы отслеживать прогресс продаж, анализировать эффективность работы и улучшать бизнес-процессы.

Система должна обеспечивать работу в следующих режимах:

- нормальный режим функционирования;
- аварийный режим функционирования.

Основным режимом функционирования Системы является нормальный режим. В нормальном режиме функционирования Системы:

- клиентское программное обеспечение и технические средства пользователей и администратора Системы обеспечивают возможность функционирования Системы круглосуточно.

3.1.2. Перспективы развития, модернизации системы

Система должна обеспечивать возможность модернизации и развития при необходимости изменения состава требований к выполняемым функциям и видам обеспечения.

Модернизация и Системы должны проводиться экспертами в предметной области и прикладными программистами.

Минимально допустимый срок эксплуатации Системы при этом должен быть не менее 15 лет.

3.1.3. Требования к численности и квалификации персонала системы

Ориентировочное количество пользователей Системы будет составлять 30 – 100. Система должна предполагать не менее 5 одновременных администраторов системы.

3.1.4. Показатели назначения

№	Наименование показателей назначения	Пояснение
1	Показатели надежности	Характеризуют функциональное соответствие Системы заявленным целям и способность Системы выполнять заданные функции в различных условиях
1.1	Валидность	Система должна соответствовать заявленным целям и функциональным требованиям технических требований
1.2	Защищенность	Система должна иметь возможность предотвращать несанкционированный доступ к данным
1.3	Работоспособность	Система должна функционировать в заданных режимах при отсутствии дестабилизирующих воздействий

1.4	Согласованность	Система и документация должны иметь однозначные, непротиворечивые описания для одинаковых объектов, функций, терминов, определений и т.д.
1.5	Устойчивость	Система должна иметь способность, обеспечивающую продолжение работы Системы после возникновения отклонений, вызванных дестабилизирующими воздействиями
2	Показатели эффективности	Характеризуют степень удовлетворения потребности пользователя в получении информации с учетом экономических, временных и других ресурсов Системы
2.1	Быстродействие	Система должна быть способной выполнять действия в интервале времени, отвечающем заданным требованиям
2.2	Экономичность	Система должна иметь возможность работы на минимальных ресурсах Системы
3	Показатели технологичности	Характеризуют технологические аспекты, обеспечивающие простоту устранения ошибок в Системе
3.1	Модифицируемость	Система должна иметь возможность, обеспечивающую простоту внесения необходимых изменений и доработок в Систему в процессе эксплуатации
3.2	Повторяемость	В Системе должно быть использованы типовые проектные решения или компоненты
3.3	Структурность	Система должна состоять из комплексов, выполняющих взаимосвязанные функции

3.1.5. Требования к безопасности

В Системе должны быть предусмотрены средства защиты информации от несанкционированного доступа неавторизованных пользователей. CRM-система должна предоставлять возможность гибкого разделения полномочий по ее администрированию и использованию. Требуется наличие ролевой модели предоставления прав на доступ к конкретным разделам пользовательского графического интерфейса и определенные действия по администрированию CRM.

Комплекс средств защиты Системы должен включать:

1. Средства аутентификации пользователей и элементов CRM (рабочих станций, задач, элементов баз данных и т.п.).
2. Средства разграничения доступа пользователей на уровне задач и информационных массивов.

CRM-система должна соответствовать требованиям законодательства Узбекистана в области защиты персональных данных.

4. Ожидаемые результаты RFI

Реестр возможных потенциальных квалифицированных поставщиков Системы с ранжированием;

Заключение NDA (в формате заказчика) для дальнейшего сотрудничества/пилотного проекта.

Подготовка к RFP.