|  |
| --- |
| **ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**  **в рамках проведения RFI (Request for information)**  **Построение и реализация программно-аппаратного комплекса единой системы управления маркетинговыми кампаниями (campaign management)** |

**Ташкент – 2023**

**Общие сведения**

* 1. **Наименование системы**

Полное наименование Системы – Построение и реализация программно-аппаратного комплекса единой системы управления маркетинговыми кампаниями campaign management (далее - Система) в ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS» (далее - Заказчик).

**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, 24

МФО 00401

SWIFT: JSCLUZ22

ИНН 303020732

ОКЭД 61200

Телефон: +99897 4038100 факс: +99871 2344517

Электронный адрес: [info@](mailto:info@myums.uz)mobi.uz

* 1. **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 Owership) 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 опции, 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 3 лет, исключая необходимость полной замены программно-аппаратного комплекса или смены платформы (нового функционала в обозначенный период должна быть реализована только путем обновления программного обеспечения, лицензий и/или расширения аппаратных модулей).

* 1. **Плановые сроки**

Плановые сроки проведения RFI

Начало: декабрь, 2023;

Завершение: декабрь, 2023.

* 1. **Источник финансирования**

Источником финансирования проекта являются собственные средства Заказчика.

1. **Назначение системы и цели реализации проекта**
   1. **Назначение Системы в целом**

Основным назначением построения и реализации программно-аппаратного 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, маркетинга, сервиса;

– Осуществление управления на основе единой информации;

– Повышение оперативной доступности данных об абонентах Заказчика;

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 абонентской базой Заказчика.

Важной особенностью системы должна стать возможность интеграции с другими действующими информационными системами как внутренними, так и внешними.

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

* 1. **Цель реализации проекта в целом**

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

Задачами проекта являются:

- Повысить конверсию текущих кампаний до 1% (минимальное значение)

- Снизить время на запуск кампании до 1 рабочего дня

1. **Общие требования к системе**
   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 маркетинговых кампаний.

В этих целях, система должна удовлетворять следующим требованиям:

* 1. **Интерфейс**
* Система должна представлять собой единую, централизованную среду формирования маркетинговых кампаний
* Система должна давать возможность пользователям осуществлять настройку / запуск / управление и администрирование маркетинговыми кампаниями в едином WEB-интерфейсе
* Интерфейс Cистемы должен быть простым, интуитивно понятным и обеспечивать быструю навигацию между функциональными блоками. Интерфейс должен быть предназначен для бизнес-пользователей
* Интерфейс Cистемы, включающий основные вкладки и диалоговые окна, должен поддерживать единый графический стиль
* Система должна быть интегрировано с доступными каналами коммуникации,
* Система должна обладать функционалом сбора различных типов откликов с детализацией по каждому клиенту и предложению
* Система должна представлять собой среду для автоматического и ручного исполнения маркетинговых кампаний
* Cистема должен обеспечивать ролевую модель доступа и обеспечивать настройку функциональности в соответствии с ролью пользователя
* Система должна поддерживать логирование действий пользователя
* Система должна поддерживать возможность уведомления пользователей в интерфейсе об ошибках и сбоях
  1. **Сбор данных**
* Процесс сборка данных не должен влиять на работоспособность систем, не требовать остановки работы смежных систем.
* Система должна позволять подключаться к различным источникам данных (СУБД)
* Процесс сборка данных не должен влиять на работоспособность систем, не требовать остановки работы смежных систем.
* 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.
* Пользователям должен быть доступен, набор визуальных инструментов для извлечения данных из внешних источников и создания, наполнения, регулярного обновления витрин данных
* Система должна позволять импортировать данные в формате csv.
* Система должна предоставлять расширяемую модель данных и допускать неограниченное наращивание числа показателей, характеризующих поведение клиентов
* Для обеспечения решения проблем качества исходных данных и предотвращения разрастания разнородных метаданных, решение должно быть построено по принципу единой платформы. Должны быть разработаны компоненты проверки непротиворечивости и качества данных.
* В рамках реализации проекта должна быть разработана и внедрена технология контроля и восстановления ссылочной целостности, позволяющая корректно загружать и обновлять данные в витрины, даже в случае сбоев и нарушений целостности на уровне источников данных
* Система должна быть ориентировано на бизнес-пользователей: описание показателей, доступных в маркетинговой витрине данных должно быть реализовано в бизнес-терминах
* Система должна предоставлять следующие возможности пользователям:

- Конструктор для загрузки данных (ETL / файлы / запросы во внешние БД)

- Настройка связей между таблицами

- Создание и регистрация сущностей / характеристик

- Валидация данных (Data Quality)

- Формирование витрин

- Управление каталогом данных (описание, метаданные, поиск, статистики)

* 1. **Создание отчетов**
* Должен быть реализован инструмент для работы с отчетами (WEB портал)
* Доступ к отчетам должен быть через авторизацию с возможностью ограничивать права к определенным данным и/или отчетам
* WEB портал должен позволять формировать отчеты из всех доступных собранных данных
* Интерфейс WEB портала не должен требовать от пользователя знаний языков программирования.
* Система должна позволять формировать отчет в зависимости от выбранных данных.
* Должна быть возможность создавать как таблицы с данными, так и сводные таблицы
* Должна быть возможность предварительного просмотра отчета, перед выгрузкой данных в целях экономии ресурсов.
* Должна быть реализована проверка отчетов на корректность и соответствие логике.
* Должна быть возможность сохранения шаблона отчета, а также отправка другим пользователям системы.
* Должна быть возможность запуска формирования отчетов как вручную, так и автоматически по расписанию
* Должна быть возможность создания общедоступных шаблонов отчетов.
* Должна быть возможность экспорта данных в форматы XLS и CSV
* Отчеты должны выгружаться с соблюдением формата таблицы.
  1. **Campaign Management System**
* Система должна позволять контактировать с абонентами, путем рассылки SMS – сообщений, IVR обзвоном, пуш уведомления в мобильном приложении, отправкой сообщений в мессенджерах
* Система должна позволять пользователям осуществлять выбор целевой аудитории для маркетинговой кампании, используя данные из предоставленных источников.
* В качестве критериев выбора целевой аудитории могут выступать:

- Значения показателей в витрине данных

- Логические операции (OR, AND, NOT и т.д.) с данными

- Арифметические операции (сложение, вычитание, умножение, деление)

* Выбор целевой аудитории должен осуществляться по различным субъектам: клиент, договор, продукт и т.д."
* Система должна позволять выбирать целевую аудиторию кампанию с учетом результатов скоринга клиентов
* Система должна предоставлять инофрмацию о количестве клиентов, попавших в целевую аудиторию кампании в каждом из критериев целевой аудитории
* Система должна позволять формировать сегменты многоразового использования. Система должна позволять включать или исключать данные сегменты из целевой аудитории кампании. Например: кампания Б базируется на результатах кампании А или ее части
* Система должна позволять осуществлять разделение целевой аудитории на микросегменты по заданному количеству клиентов или по любому показателю из витрины данных (например, по вероятности попадания клиента в отток). Полученные микросегменты можно будет в дальнейшем использовать в кампании или же определить в качестве контрольной группы для данной кампании
* Система должна позволять создавать новые переменные и показатели на основании витрины данных. Новые переменные должны создаваться при помощи использования полей витрины данных и математическо-логических преобразований (например, MIN, MAX, AVG, COUNT, DATES - вычисления, включающие дни, месяцы, годы.
* Пользователь должен обладать возможностью формировать кампанию в виде дерева решений с использованием базовой выборки и правил логических преобразований множеств клиентов. Для каждого блока дерева решений должен быть доступен функционал расчет количества клиентов, попавших в этот блок
* Система должна обладать репозиторием предложений и позволять персонализировать и осуществлять выбор продвигаемого предложения для каждого сегмента и микросегмента кампании
* Система должна позволять учитывать историю предыдущих коммуникаций с клиентами.
* Система должна позволять создавать шаблоны сообщений для различных каналов коммуникации
* Система должна позволять осуществлять запуск совокупности кампаний / целевой кампании / отдельной коммуникации в рамках кампании в ручном режиме или по заранее заданному расписанию пакетной обработки. Расписание запуска должно включать в себя:

1) Дату и время начала исполнения процесса

2) Количество повторений процесса/дату и время окончания исполнения

3) Периодичность повторений процесса

* Система должна позволять исполнение по расписанию одиночных, повторяющихся и многошаговых кампаний, с возможностью установления зависимостей (кампания Б исполняется после окончания кампании Б и т.д.)
* Система должна обладать визуальным представлением статуса (исполнение запланировано, исполнение приостановлено, отменено и т.д.) текущих и запланированных кампаний. В рамках данного отображения необходима возможность изменения детализации отображения (день, неделя, месяц, квартал, год)
* Система должна позволять расширять стандартный функционал решения посредством использования кастомной логики и вызова внешних и внутренних процедур силами бизнес-пользователями без привлечения администраторов системы
  1. **Исследования и аналитика**
* Должна быть возможность анализа исторических данных для выявления целевой аудитории для того или иного продукта.
* Должна быть возможность сопоставления групп абонентов для выявления и/или исключения корреляций, зависимостей от различных факторов.
* Должна быть возможность просмотра клиентского опыта как группы абонентов, так каждого отдельно.
* Должна быть возможность сравнения текущих показателей и исторических данных для прогнозирования.
* Должна быть возможность проведения опросов с помощью различных каналов коммуникаций, для обогащения базы, а также формирования промо кампаний.
* Система должна автоматически формировать историю контактов для проведенных коммуникаций с клиентами. В рамках данной истории контактов необходимо отдельно хранить клиентов, попавших в контрольную группу для кампании / коммуникации
* Система должна формировать историю откликов по проведенным кампаниям в детализации по каждой коммуникации. Мониторинг откликов должен включать в себя:

1) Различные варианты ответа клиента на предложениям: запрос дополнительной информации, покупка продукта и т.д.

2) Совершение клиентом определенного действия или изменение клиентского поведения (косвенные отклики)

* Система должна обладать функционалом обновления / коррекции истории контактов для отображения клиентов, которые попали в кампанию и были выгружены в канал коммуникации, но не прокоммуницированы (например, КЦ не смог обзвонить весь список клиентов, e-mail или SMS не были доставлены и т.д.)
* Должна быть возможность визуализировать информацию в виде графиков, диаграмм и т.д.
* Системы обеспечивают возможность функционирования Системы круглосуточно.

1. **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 10 лет.

1. **Требования к численности и квалификации персонала системы**

Ориентировочное количество пользователей Системы будет составлять 200 – 300. Система должна предполагать не менее 2 одновременных администраторов системы.

1. **Требования к безопасности**

В Системе должны быть предусмотрены средства защиты информации от несанкционированного доступа неавторизованных пользователей. 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

Комплекс средств защиты Системы должен включать:

1. Средства аутентификации пользователей и элементов системы (рабочих станций, задач, элементов баз данных и т.п.).

2. Средства разграничения доступа пользователей на уровне задач и информационных массивов.

Система должна соответствовать требованиям законодательства Узбекистана в области защиты персональных данных.

1. **Ожидаемые результаты RFI**

Реестр возможных потенциальных квалифицированных поставщиков, с коммерческими предложениями, где будет указана стоимость решения, стоимость технической поддержки и иные сопутствующие расходы для реализации на период 5 лет.

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