

ЮК «ЗВІЛЬНИМО»

Повертаємо до гідного життя

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

Автоматизація комунікацій у соціальних мережах та інтеграція з CRM-системою

Замовник:	ЮК «Звільнимо»
Документ:	Технічне завдання (ТЗ)
Версія:	1.0
Дата складання:	Квітень 2025
Статус:	Для погодження з виконавцем

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОЄКТ

1.1 Опис компанії

ЮК «Звільнимо» — юридична компанія з понад 7-річним досвідом у сфері правового вирішення боргових проблем громадян та бізнесу в Україні. Місія компанії: «Повертаємо до гідного життя».

Ключові послуги:

- Банкрутство фізичних осіб (списання боргів від 50 000 грн)
- Банкрутство юридичних осіб
- Досудове врегулювання боргів
- Захист від іпотечних боргів
- Військове право
- Сімейне право (розлучення, аліменти, поділ майна)

1.2 Поточний стан (AS-IS)

⚠ Поточна ситуація: Компанія активно веде соціальні мережі (Instagram, Facebook, TikTok, Telegram). Для Instagram та Facebook підключено сервіс ManyChat, однак налаштування застаріли, логіка тригерів не оптимальна, конверсія занижена. TikTok та Telegram автоматизації не мають. Усе це призводить до втрати потенційних лідів та навантаження на команду.

Канал	Поточний статус	Проблема	Пріоритет
Instagram (основна)	ManyChat (застарілий)	Тригери не спрацьовують коректно	● Критичний
Facebook (корп.)	ManyChat (застарілий)	Застаріла логіка, низька конверсія	● Критичний
Facebook (рекламні)	Відсутня	Багато коментарів без обробки	● Критичний

Канал	Поточний статус	Проблема	Пріоритет
TikTok	Відсутня	Немає жодної автоматизації	● Високий
Telegram	Відсутня	Немає жодної автоматизації	● Високий

1.3 Мета проєкту

Повна переробка та масштабування системи автоматизації комунікацій у соцмережах з метою:

1. Збільшення кількості кваліфікованих лідів на безкоштовну консультацію
2. Зниження навантаження на команду при обробці повідомлень і коментарів
3. Прискорення часу першої відповіді до лічених секунд
4. Покриття автоматизацією всіх активних каналів (Instagram, Facebook, TikTok, Telegram)
5. Коректної передачі всіх лідів у CRM-систему компанії

2. КАНАЛИ ТА ВИМОГИ ДО АВТОМАТИЗАЦІЇ

2.1 Instagram

2.1.1 Типи точок входу (тригери)

Тип тригера	Опис	Очікувана дія боту
Коментар з ключовим словом	Коментар під постом/рілсом, що містить слово-тригер (напр.: «хочу», «консультація», «допоможіть», «скільки коштує»)	Авто-відповідь у коментарі + відправка повідомлення в Direct з привітанням і меню
Будь-який коментар під рекламним постом	Будь-який коментар під рекламними публікаціями	Приховати коментар від інших + DM з персоналізованою відповіддю
Direct: перше повідомлення	Новий діалог у Direct	Привітання + запуск головного меню
Direct: ключове слово	Написав слово з переліку у Direct	Запуск відповідного сценарію
Story Mention / Reply	Відповідь на Stories компанії	Автовідповідь + перехід у флоу
Натискання кнопки СТА в Bio / Link in Bio	Перехід за посиланням з Інстаграм і відправка DM	Запуск цільового флоу (напр. «Отримати безкоштовну консультацію»)

2.1.2 Вимоги

- Окремі налаштування для основної сторінки та рекламних сторінок (якщо є)
- Підтримка роботи як на пости з фіду, так і на рілси
- Можливість налаштовувати унікальні тригери на кожную публікацію
- Антиспам: бот не реагує повторно на того ж користувача протягом 24 годин

2.2 Facebook

2.2.1 Корпоративна сторінка

- Аналогічні тригери до Instagram: коментарі з ключовими словами, Direct повідомлення

- Автовідповіді на відгуки та повідомлення у Messenger
- Обробка коментарів під нативними постами та відео

2.2.2 Рекламні сторінки (ОКРЕМА ВИМОГА)

! Увага: Компанія має окремі Facebook-сторінки, які використовуються виключно для запуску реклами. На цих сторінках накопичується велика кількість коментарів від аудиторії, яка бачить рекламу. Ці коментарі потребують автоматизованої обробки.

- Підключення автоматизації до всіх рекламних сторінок (перелік надасть замовник)
- Тригер на будь-який коментар під рекламними оголошеннями (не тільки ключові слова)
- Опція «схована відповідь» — відповідь у коментарі видима тільки автору
- Паралельна відправка повідомлення в Messenger для залучення до воронки
- Реакція на коментарі типу: питання, заперечення, «мене це стосується», «як це?», «що потрібно?»

2.3 TikTok

i TikTok має обмеження API: автоматизація коментарів і DM доступна лише через офіційні партнерські платформи. Виконавець зобов'язаний уточнити актуальні можливості та запропонувати рішення.

Вимоги (у межах технічних можливостей платформи):

- Автовідповідь на коментарі, що містять ключові слова
- Можливість направляти аудиторію в Instagram або Telegram через коментарі / біо посилання
- Відстеження та аналіз коментарів для ручної обробки (якщо автоматизація DM недоступна)
- Інтеграція з іншими каналами: якщо TikTok не підтримує DM-бот — запропонувати альтернативний шлях конверсії

2.4 Telegram

2.4.1 Типи точок входу

- Старт боту (/start або перехід за посиланням)
- Ключові слова в повідомленнях
- Натискання кнопок inline-меню
- Переходи з реклами (UTM-параметри для відстеження джерела)

2.4.2 Функціонал Telegram-боту

- Привітальне повідомлення з головним меню (inline-кнопки за напрямками послуг)
- Сценарії кваліфікації лідів (з питаннями про суму боргу, тип проблеми тощо)
- Надсилання корисних матеріалів (PDF-інструкції, кейси) як лід-магніти
- Запис на безкоштовну консультацію через форму в боті
- Розсилки по сегментах (Broadcast) для нагрівання лідів
- Прийом і обробка зворотного зв'язку

3. ЛОГІКА АВТОМАТИЗАЦІЇ

3.1 Структура головного меню (Universal)

Після першого контакту користувач отримує головне меню з вибором напрямку. Меню адаптується під кожний канал (кнопки для Telegram/Messenger, Quick Replies для Instagram/Facebook).

Пункт меню	Напрямок послуги	Дія після вибору
 Борги / Банкрутство	Банкрутство фіз. осіб	Кваліфікаційний флоу (сума боргу → тип боргу → дата)
 Бізнес-банкрутство	Банкрутство юр. осіб	Запит ТОВ/ФОП, сума боргів, стан компанії
 Іпотека	Іпотечні борги	Питання про стан кредиту, банк, суму
 Військове право	Виплати, ВЛК, звільнення	Тип звернення (ВЛК / виплати / звільнення)
 Сімейне право	Розлучення, аліменти	Тип: розлучення / аліменти / поділ майна
 Зв'язатись одразу	Будь-яке питання	Передача контакту менеджеру + запис у CRM

3.2 Кваліфікаційний флоу (приклад: Банкрутство фіз. осіб)

Мета флоу: визначити суму боргу та сегментувати ліда на два шляхи: "від 50 000 грн" (основна послуга) та "менше 50 000 грн" (досудове врегулювання).

- Крок 1: «Вкажіть орієнтовну загальну суму боргів» → кнопки: «До 50 000 грн», «50–200 тис. грн», «200–500 тис. грн», «Понад 500 тис. грн»
- Крок 2 (для боргу 50к+): «Які кредитори?» → кнопки: «Банк», «МФО», «Обидва», «Інше»
- Крок 3: «Як давно виникла заборгованість?» → кнопки: «До 1 року», «1–3 роки», «Понад 3 роки»
- Крок 4: «Отримати безкоштовну консультацію» → форма: ім'я + номер телефону
- Крок 5 (для боргу менше 50к): Переадресація на флоу «Досудове врегулювання» з поясненням альтернативи

3.3 Сценарій обробки коментарів під рекламою

- Коментар залишено під рекламою → бот виявляє його за тригером (ключові слова АБО будь-який коментар)
- Публічна відповідь у коментарях: «Дякуємо за Вашу увагу! Написали Вам у Direct — там усе розкажемо 😊»
- Паралельно: відправка приватного повідомлення/DM з персоналізованим текстом та меню
- Якщо коментар містить питання → відповідь адаптована під тип питання (перелік шаблонів — в окремому документі)
- Якщо коментар негативний → не приховувати, а передати в команду з позначкою «вимагає ручної відповіді»

3.4 Тригерні слова (базовий список — до розширення)

Категорія	Ключові слова / фрази
Інтерес	хочу, цікавить, розкажіть, підкажіть, як це, а що якщо, хочу знати
Пряме звернення	консультація, допоможіть, потрібна допомога, можна уточнити, зв'яжіться
Борги/банкрутство	борги, кредит, МФО, колектори, банкрутство, списати, заборгованість
Іпотека	іпотека, квартира, банк забирає, аукціон, житло

Категорія	Ключові слова / фрази
Військове	ВЛК, виплати, контракт, звільнення, поранення, МСЕК, компенсація
Сімейне право	розлучення, аліменти, розділ майна, шлюб, розлучитись
Ціна	скільки коштує, ціна, вартість, безкоштовно, ціни

4. ІНТЕГРАЦІЯ З CRM-СИСТЕМОЮ

4.1 Загальні вимоги

Всі заявки, що надходять через автоматизовані боти будь-якого каналу, **ОБОВ'ЯЗКОВО** передаються до CRM-системи компанії в реальному часі (або з мінімальною затримкою до 60 секунд).

Замовник надасть виконавцю: назву та тип CRM-системи, API-документацію або доступ до інтеграційних інструментів (Webhook / API / нативна інтеграція).

4.2 Дані, що передаються з кожної заявки

Поле	Тип даних	Опис / Примітка
Ім'я контакту	Текст	З форми або профілю соцмережі
Телефон	Текст / Число	Обов'язкове поле — основний ідентифікатор
Канал-джерело	Текст	Instagram / Facebook Organic / Facebook Ads / TikTok / Telegram
Тип точки входу	Текст	Comment / DM / Story Reply / Bio Link / Start Bot
Напрямок послуги	Текст	Банкрутство / Іпотека / Військове / Сімейне / Досудове
Сума боргу (сегмент)	Текст	<50k / 50-200k / 200-500k / >500k (якщо пройшов кваліфікацію)
Дата та час заявки	DateTime	Автоматично — timestamp контакту
ID профілю (соцмережа)	Текст	Для дедублікації та повторного звернення
UTM-мітки (якщо є)	Текст	Для відстеження рекламного джерела лідів
Текст першого повідомлення	Текст (max 500 символів)	Перше повідомлення або коментар користувача
Статус кваліфікації	Enum	Кваліфікований / Не кваліфікований / Потребує дзвінка

4.3 Логіка передачі даних

- Заявка передається одразу після того, як користувач залишив телефон (або погодився на контакт)
- Якщо користувач не залишив телефон — передається «не завершена заявка» з наявними даними (ім'я, канал, напрямком) для ручної обробки
- Дедублікація: якщо контакт з таким телефоном або ID вже є в CRM — не створювати дублікат, а оновити наявний запис або додати нотатку про повторний контакт

- Сповіщення менеджера: при надходженні нової заявки в CRM — автоматичне сповіщення відповідальному менеджеру (email / push / Telegram-сповіщення — уточнити з замовником)

4.4 Обробка помилок інтеграції

- Якщо CRM недоступна — дані зберігаються локально (у платформі автоматизації) та передаються при відновленні з'єднання
- Логування всіх помилок передачі з можливістю ручного перезапуску
- Критичні збої — сповіщення на email адміністратора системи

5. ВИМОГИ ДО ПЛАТФОРМИ / ІНСТРУМЕНТУ

5.1 Обов'язкові вимоги до системи автоматизації

- Підтримка всіх необхідних каналів: Instagram, Facebook (кілька сторінок), Telegram, TikTok
- Візуальний конструктор флоу (no-code або low-code) — для самостійного редагування замовником після передачі проєкту
- Підтримка умовних переходів (if/else логіка), часових затримок, тегів і сегментів
- Можливість підключення кількох сторінок Facebook одночасно
- Підтримка українськомовних повідомлень та UTF-8 символів
- Нативна або webhook-інтеграція з CRM
- Вбудована аналітика: кількість діалогів, конверсії на кожному кроці флоу, CTR кнопок
- Захист від спаму та ботів
- Дотримання вимог Meta (Facebook / Instagram) щодо автоматизації

5.2 Рекомендовані платформи (до розгляду виконавцем)

Платформа	Instagram/FB	Telegram	Примітка
ManyChat	✓ Так	✓ Так	Вже використовується — можна оновити або замінити
SendPulse	✓ Так	✓ Так	Популярний в Україні, є CRM
Chatfuel	✓ Так	⚠ Обмежено	Добре для FB/IG, Telegram слабший
BotHelp.io	⚠ Частково	✓ Так	Сильний Telegram-інструмент
Tidio	✓ Так	⚠ Обмежено	Більше для сайту + соцмережі
Make (Integromat)	✓ Як хаб	✓ Як хаб	Для складних інтеграцій між платформами
Власна розробка	✓ Так	✓ Так	Максимальна гнучкість, але вищі витрати та терміни

📌 Виконавець зобов'язаний надати обґрунтований вибір платформи/інструменту до початку розробки, з поясненням переваг для задач компанії. Остаточне рішення узгоджується із замовником.

6. АНАЛІТИКА ТА ЗВІТНІСТЬ

6.1 Обов'язковий дашборд / звітність

- Загальна кількість унікальних діалогів (по каналах)
- Кількість завершених кваліфікаційних флоу
- Конверсія на кожному кроці флоу (де «відвалюються» користувачі)
- CTR кнопок у меню (який напрямок обирають найчастіше)
- Кількість переданих лідів у CRM (по каналах та напрямках)
- Кількість некваліфікованих лідів (не пройшли фільтр)
- Час першої відповіді (середній показник)
- Кількість коментарів, оброблених автоматично vs. вручну

6.2 Формат звітності

- Вбудована аналітика в платформі (в режимі реального часу)
- Щотижневий зведений звіт (Google Sheets / Email) — бажано
- UTM-відстеження для лідів з реклами

7. ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАВЦЯ

7.1 Обов'язкові компетенції

- Підтверджений досвід налаштування чат-ботів для Instagram та Facebook (показати кейси)
- Знання Meta Business API та обмежень автоматизації
- Досвід налаштування Telegram-ботів (BotFather, Webhooks)
- Розуміння логіки CRM-інтеграцій (Webhook, API)
- Досвід налаштування UTM-міток та аналітики

7.2 Що надає замовник

16. Доступи до всіх Facebook-сторінок (корпоративних та рекламних)
17. Доступ до Instagram Business-акаунту
18. API-доступ або документацію CRM-системи
19. Перелік рекламних сторінок Facebook
20. Базові шаблони відповідей та скрипти (можуть бути доопрацьовані спільно)
21. Перелік ключових слів-тригерів (узгоджений і розширений на старті проєкту)

7.3 Що готує виконавець

22. Технічна пропозиція з вибором платформи та обґрунтуванням
23. Прототип/карта флоу (Miro, FigJam або аналог) до початку розробки
24. Налаштована система автоматизації по всіх каналах
25. Інтеграція з CRM — підтверджена тестовими заявками
26. Документація: опис флоу, тригерів, сегментів, схема передачі даних
27. Навчання команди замовника (60–90 хв онлайн-сесія або відеоінструкції)
28. Технічна підтримка протягом 30 днів після здачі проєкту

8. КРІ ПРОЄКТУ ТА КРИТЕРІЇ ПРИЙОМУ

8.1 Ключові показники успіху

KPI	Ціль	Термін вимірювання
Час першої автовідповіді	< 60 секунд	3 першого дня запуску
Охоплення автоматизацією коментарів	≥ 95% коментарів	Перший тиждень
Конверсія: коментар → DM/Messenger	≥ 30%	30 днів після запуску
Конверсія: DM → залишений номер	≥ 20%	30 днів після запуску
Передача даних у CRM	100% заявок	3 першого дня запуску
Покриття каналів	4 з 4 каналів	До здачі проєкту
Помилки інтеграції CRM	< 1% від передач	30 днів після запуску

8.2 Критерії прийому роботи

- Всі канали підключені та активні (перевіряється тест-запитами)
- Всі флоу пройдені в режимі тестування без помилок
- Заявки коректно передаються до CRM (перевіряються 10 тестовими заявками)
- Аналітика доступна та відображає коректні дані
- Документація надана і зрозуміла для команди
- Проведена навчальна сесія для відповідальних осіб замовника

9. ТЕРМІНИ ТА УМОВИ СПІВПРАЦІ

9.1 Орієнтовні етапи

#	Етап	Результат	Орієнтовний термін
1	Старт: доступи + брифінг	Технічна пропозиція + вибір платформи	1–3 дні
2	Проектування флоу	Карта флоу (всі канали) — на погодження	3–5 днів
3	Розробка та налаштування	Всі боти налаштовані, CRM підключена	7–14 днів
4	Тестування (QA)	Всі сценарії протестовані, помилки усунені	3–5 днів
5	Здача та навчання	Акт прийому, навчання команди, документація	2 дні
6	Підтримка	Виправлення помилок без доплати	30 днів

9.2 Форма пропозиції від виконавця

У відповідь на це ТЗ просимо надати:

29. Опис запропонованого рішення (платформа + архітектура)
30. Орієнтовну вартість (зафіксованою ціною або погодинно — з обґрунтуванням)
31. Портфоліо: 2–3 релевантні кейси з описом та/або скриншотами

32. Терміни реалізації
33. Умови підтримки після здачі

10. КОНТАКТИ ТА ПІДПИСАННЯ

Компанія-замовник:	ЮК «Звільнимо»
Контактна особа:	_____
Посада:	_____
Телефон / Email:	_____
Дата погодження ТЗ:	_____

ЗАМОВНИК	ВИКОНАВЕЦЬ
Підпис: _____	Підпис: _____
ПІБ: _____	ПІБ: _____
Дата: _____	Дата: _____

© ЮК «Звільнимо» | Документ є конфіденційним і призначений виключно для потенційних виконавців проекту. Розповсюдження без дозволу заборонено.