

Предварительное техзадание на проект «под ключ»

Задача в целом:

Разработать систему автоматизации B2C услуг — услуг по уборке частных квартир и дополнительных услуг (глажка, мытье посуды и т.д.).

Ключевой фактор успеха такого бизнеса будет оборот и автоматизация всех процессов, связанных с привлечением клиентов и непосредственно с самим оказанием услуг.

Основные подзадачи:

1. Разработка платформы ERP

Программное обеспечение (облачное решение), реализующее бизнес-логику и необходимые интеграции.

Функциональность решения

Разрабатываемое решение покрывает широкий спектр задач, автоматизация которых необходима для предоставления качественных услуг и роста бизнеса.

Управление заказами

Каталог заказов доступен менеджерам в списочном и календарном виде.

Один из ключевых классификаторов — статус заказа, должен иметь несколько статусов (в работе, выполнено и т.п.) и упрощать контроль текущего этапа оказания услуги с ведением истории переходов заказов из одного статуса в другой.

В реальном времени должны отслеживаться проблемные ситуации. Например, если заказ уже должен начаться, а клинер не отметил начало заказа в своем приложении. Такие заказы помечаются, а ответственные менеджеры уведомляются.

Управление клиентами

По каждому клиенту должна быть доступна информация о выполненных и запланированных заказах, платежах, отзывах.

Также должны храниться сведения об идентификаторах пользователя в различных системах веб-аналитики, что позволяет отследить источник клиента.

Для каждого клиента система должна формировать черный и белый список клинеров, основываясь на отзывах.

Отдельной выборкой отображаются проблемные клиенты, у которых есть задолженности по оплате.

Управление клинерами

Для каждого клинера в системе должна быть доступна информация о его опыте, оценках клиентов, исполненных заказах. Для каждого клинера система должна использовать индивидуальный график работы, заданный менеджером.

Система должна подсчитывать оплату клинерам и, при необходимости, по заданному расписанию осуществляет выгрузку реестра для бухгалтерии.

Материальные ресурсы

Управление инвентарем, необходимым для осуществления услуг также должно быть автоматизировано.

Клинеры через терминал будут запрашивать необходимый инвентарь, а сотрудник склада, имея доступ к журналу предыдущих запросов, принимать решение о выдаче.

Система должна учитывать срок использования и амортизацию инвентаря и уведомляет менеджеров, когда следует осуществить замену инвентаря у исполнителя.

Работа с оценками и отзывами

На каждый выполненный заказ должны собираться отзывы и оценки клиентов через сайт, приложения, а также менеджером при звонке.

В случае, если оценка ниже, чем «отлично», с отзывом работают специалист по качеству и менеджер по работе с претензиями. В системе реализован специальный интерфейс, в котором каждый из них заносит описание проблемы и предложенное решение (бесплатная переуборка, начисление бонуса и т.д.).

Автоматическое распределение заказов

Заказы должны распределяться в полу-автоматическом режиме, без участия клинера. Алгоритм распределения учитывает график работы, пройденные тренировки и географическое расположение (с учетом соседних заказов) для построения маршрута.

Такой подход позволяет повысить качество услуг и эффективно распределять время исполнителей.

HR и работа с кандидатами

В системе должен быть реализован инструментарий для работы с соискателями. До перехода в полноценные клинеры в системе будет предусмотрено несколько стадий, связанных с всевозможными собеседованиями, проверками и тренингами, необходимыми для отбора наилучших специалистов.

После успешного прохождения, кандидат переходит в статус клинера и на него заполняется график работы, осуществляется выдача начального комплекта инвентаря. После этого он участвует в автоматическом распределении заказов.

Роли и ограничение доступа

Для разграничения прав и доступа к отдельным функциям в системе должны быть предусмотрены роли менеджеров.

Для каждой роли задается доступный функционал и области просмотра. Таким образом, в рамках одной многофункциональной панели управления создаются рабочие интерфейсы для сотрудников с разной областью ответственности.

2. Разработка Back-office

Централизованная панель управления сервисом с настраиваемыми уровнями доступа.

3. Разработка Мобильного терминала клинера (Android/iOS)

Приложение, на котором доступна все необходимые для клинера функции и информация.

4. Клиентский сайт

Основной лендинг, калькулятор для создания заказа (расчет стоимости, времени оказания услуги, скидок) с функцией онлайн записи и личный кабинет клиента. Полностью совместим с платформой ERP, т.е. все детали онлайн заказа через лендинг переносятся в ERP в автоматическом режиме. За основу будут браться getclean.by, qlean.ru, top.kz.

5. Приложение для Android

Мобильное приложение под Android, позволяющее максимально удобно работать с сервисом.

6. Приложение для iOS

Мобильное приложения под iOS, позволяющее максимально удобно работать с сервисом.

Цены и сроки предоставить за каждую отдельно взятую подзадачу.

Ваши предложения направлять по адресу: gabbas08@mail.ru

Вопросы по тел.: +7 702 216 9880 (Ватсап имеется)