

двусторонней CRM системы взаимодействия заказчика и исполнителей в сфере аренды спецтехники, доставки материалов, грузоперевозок, пассажироперевозок

Veresking



Саратов

2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Работа в системе.	4
1.1. Личный кабинет (профиль)	5
1.2. Объявления.	17
1.3. Предложения.	19
1.4. Заявка	20
1.5. Сделки.	23
1.6. Партнерство	26
2. Работа мобиль приложени	29

ВВЕДЕНИЕ

Сокращения

ИС – Информационная система

ПО – программное обеспечение

Назначение

Это руководство содержит информацию для сотрудников предприятий по работе с CRM системой «Veresking».

ПО «Veresking» — это двусторонняя CRM система взаимодействия заказчика и исполнителей в сфере аренды спецтехники, доставки материалов, грузоперевозок, пассажироперевозок. Встроенная CRM-система позволяет исполнителю обмениваться закрывающими документами, иметь канал продаж, набор инструментов для защиты от мошенничества. Для Заказчика обеспечивается возможность получения прозрачной и фиксированной цены заказа, качественного улучшения уровня взаимодействия с исполнителем, а также проверки его уровня репутации и технической квалификации внутри платформы.

Сведения о правообладателях

ПО разработано ООО «МЕТА ТАЙМ». Авторские права принадлежат ООО «МЕТА ТАЙМ».

1. Работа в системе.

Работа в системе проста и будет интуитивно понятна любому пользователю.

ПО «Veresking» обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

- Регистрация на сервисе;
- Формирование рабочего спейса;
- Верификация личности, ИП, юридического лица;
- Добавление и верификация техники;
- Добавление сотрудников в пространство;
- Создание и публикация комплексных заявок с подзадачами от заказчика;
- Поиск задач для исполнителя с возможностью фильтровать результат;
- Формирование предложений от исполнителя заказчику;
- Формирование сделок и подписание договора на выполнение задач;
- Формирование и подписание дополнительных соглашений к договорам;
- Назначение водителей на задачи по сделке;
- Отслеживание хода выполнения работ по задачам от лица исполнителя и заказчика;
- Общение между ответственными исполнителя и заказчика в чате платформы;
- Оставление двусторонних отзывов по итогу сделки;
- Формирование рейтинга исполнителя и заказчика на основе отзывов;
- Покупка платных функций от заказчика для наиболее быстрого продвижения заявки и поиска исполнителя;
- Покупка платных функций от исполнителя для наиболее быстрого поиска подходящих задач.
- Возможность просматривать назначенных задач водителем через приложение и логирование хода выполнения по задаче с возможностью общения через чат.

Для качественной работы системы необходимо стабильное интернетсоединение.

Для того, чтобы войти в систему, необходимо запустить мобильное приложение или через любой браузер войти на сервер, использовав логин и пароль, предоставленный специалистами компании ООО «МЕТА ТАЙМ».

1.1. Личный кабинет (профиль).

После загрузки приложения автоматически открывается микросервис Users, предоставляющий возможность авторизации, регистрации или сброса пароля. Система обеспечивает возможность входа с помощью электронной подписи или цифрового сертификата (через Единый портал государственных услуг).

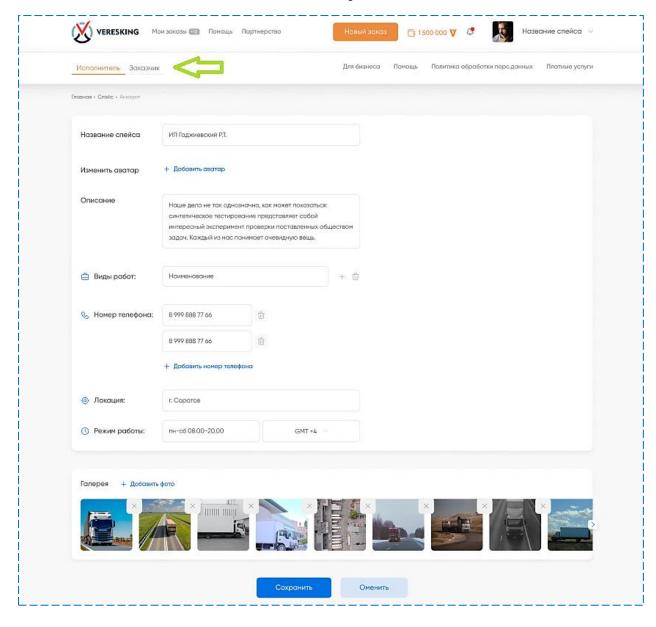


После авторизации/регистрации пользователю доступно отдельное рабочее пространство — спейс, куда необходимо занести данные о предоставляемых услугах, видах работ, режиме работы, добавить фото, контактную информацию и т.д.

Система разделяет спейсы для Исполнителя и Заказчика.

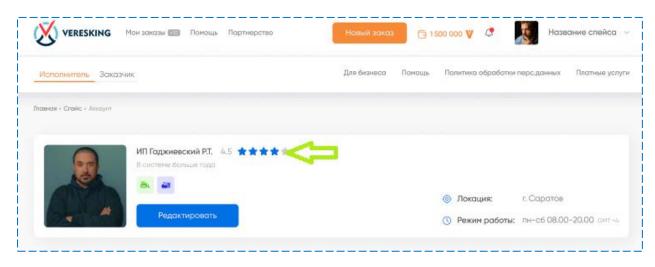
Один пользователь может осуществлять работу сразу в обоих спейсах в зависимости от роли и характера работы.

В левой части экрана для пользователя существует возможность быстрого переключения между спейсами «Исполнитель»/ «Заказчик».

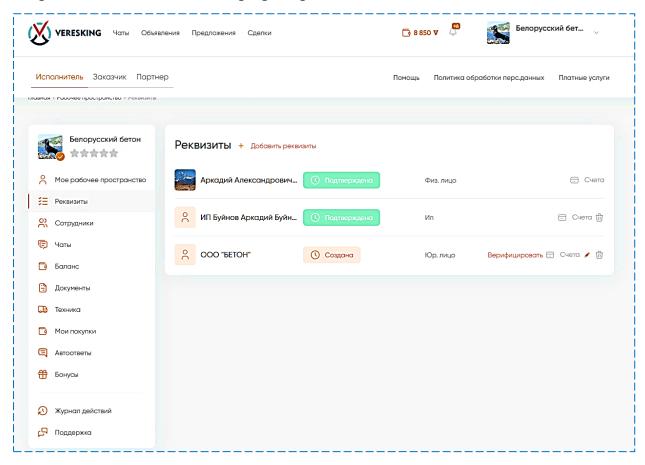


Рассмотрим работу в спейсе «Исполнитель».

В каждом спейсе реализована возможность отслеживания собственного рейтинга, формирующегося на основе оценок других исполнителей/заказчиков, взаимодействующих с пользователем.

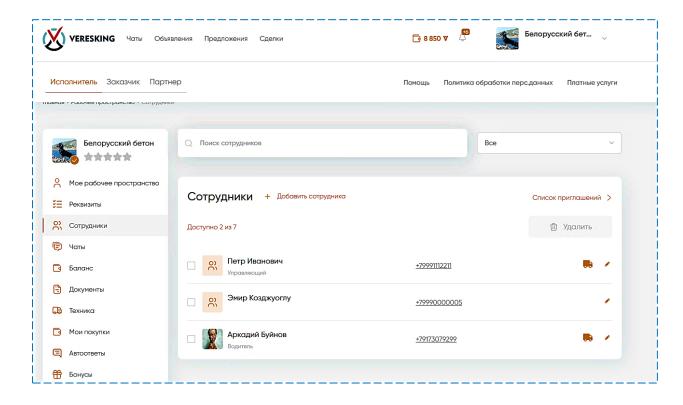


В разделе «Реквизиты» пользователь может добавить реквизиты счетов, которые будут использоваться при взаимодействии с другими пользователями. Для проведения каких-либо операций со счетом он должен быть верифицирован банком и иметь статус «Подтвержден». Верификация проводится по кнопке «Верифицировать».

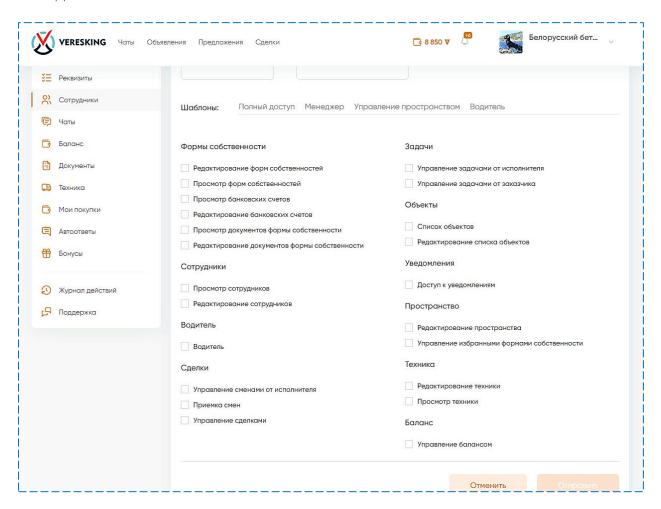


В разделе «Сотрудники» содержится информация обо всех сотрудниках пользователя с их контактными данными. Здесь также можно просмотреть информацию о закрепленной за каждым сотрудником технике (при наличии).

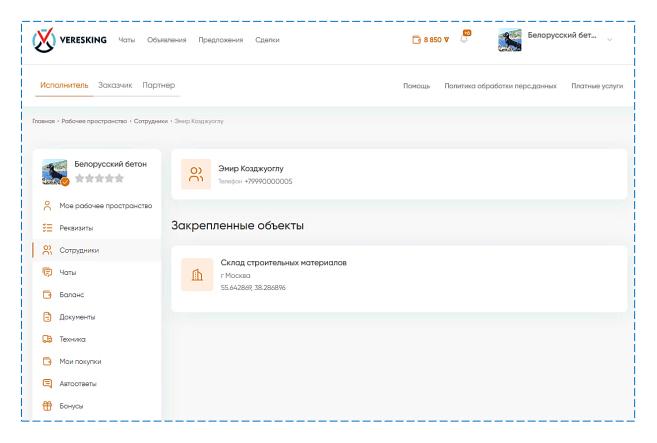
По кнопке «Добавить сотрудника» можно добавить сотрудников компании, определить уровень доступа к функциям системы и управлению спейсом: просмотр и редактирование данных о счетах, сотрудниках, технике, объектах, управление задачами от исполнителя или заказчика, сделками, балансом и т.д.



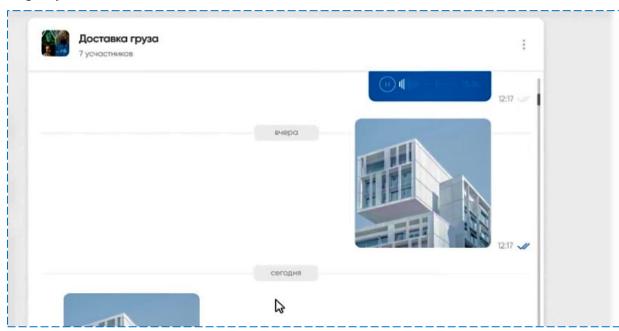
Для удобства можно воспользоваться одним из предлагаемых системой шаблонов: Полный доступ, Менеджер, Управление пространством, Водитель.

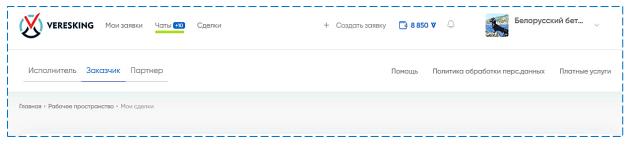


В этом же разделе есть возможность просмотра закрепленных за сотрудником объектов и задач.

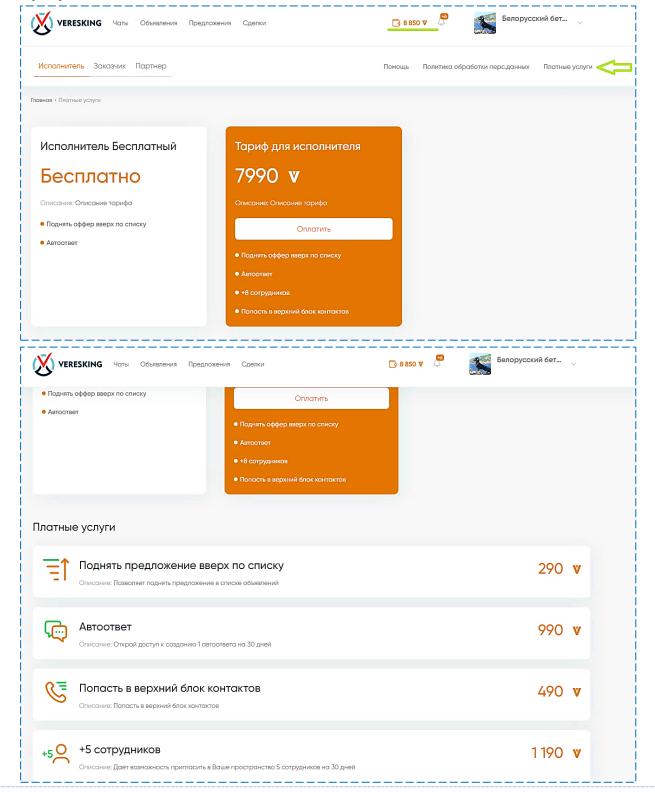


Раздел «Чаты» позволяет пользователям обмениваться сообщениями, в том числе голосовыми, о деталях взаимодействия, выполнения работ и т.д. В чатах можно отправлять фото, а также другие файлы, связанные со сделкой. В верхней части рабочего пространства также доступен блок «Чаты». Счетчик непрочитанных сообщений рядом с блоком поможет не пропустить ничего важного.

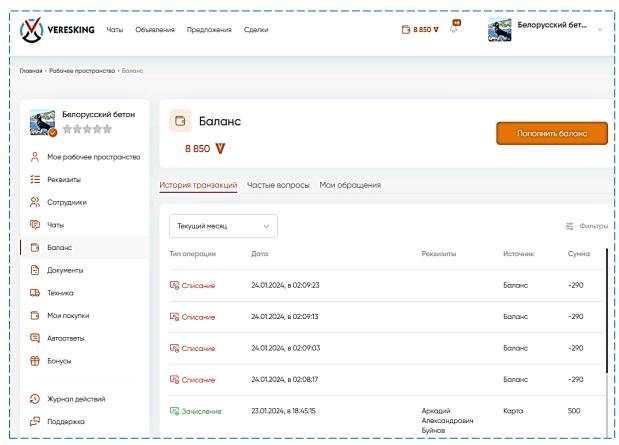




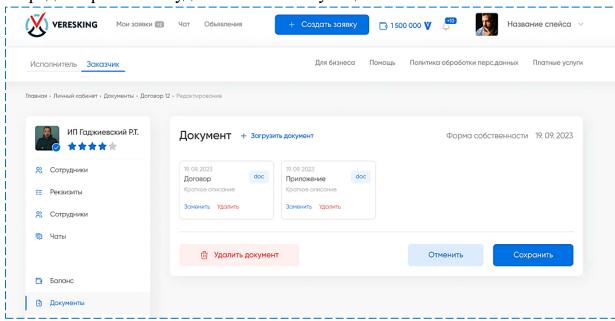
В целях улучшения работы спейса, продвижения собственных услуг система предлагает пользователю на выбор 2 тарифа, а также ряд платных услуг.



Раздел «Баланс» позволяет отслеживать историю всех транзакций в рамках системы, в т.ч. оплаты вышеуказанных услуг. В этом же разделе пользователь в любое время может пополнить баланс для их оплаты с карты или счета через соответствующую кнопку «Пополнить баланс».

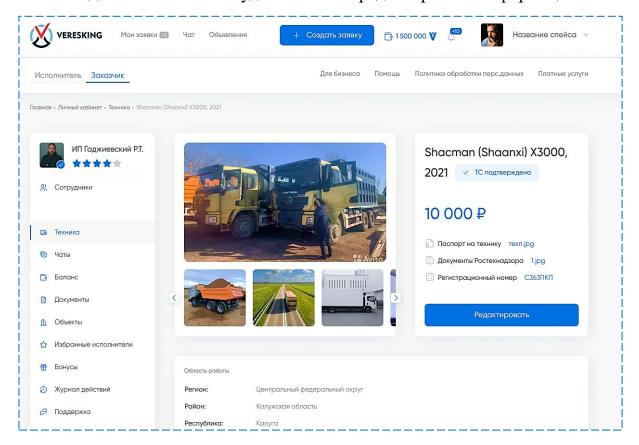


Раздел «Документы» содержит документы, касающиеся сделок и выполнения заказов (договоры, акты и прочее). Новый документ добавляется кнопкой «Добавить документ». Добавление документов возможно в формате doc. или pdf. Каждый документ может быть отредактирован или удален соответствующей кнопкой.

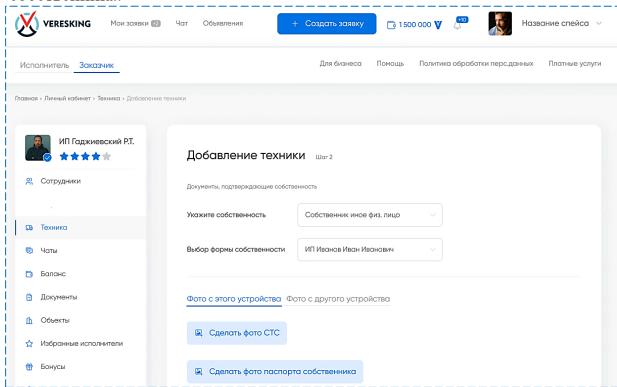


Раздел «Техника» содержит информацию о техническом составе, которым обладает ваша компания. По кнопке «Добавить технику» можно добавить новый объект.

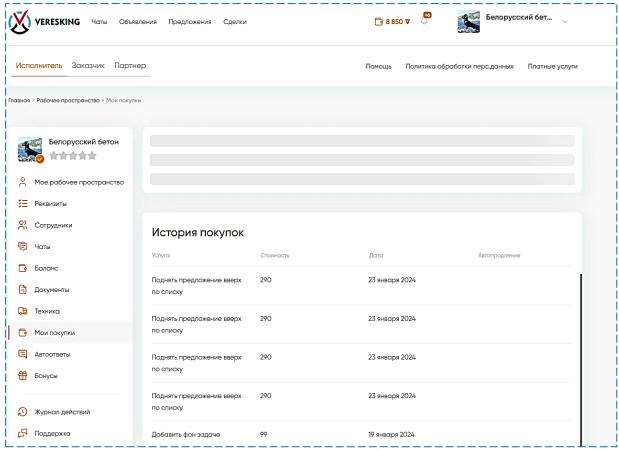
Каждый объект можно удалить или отредактировать информацию о нем.



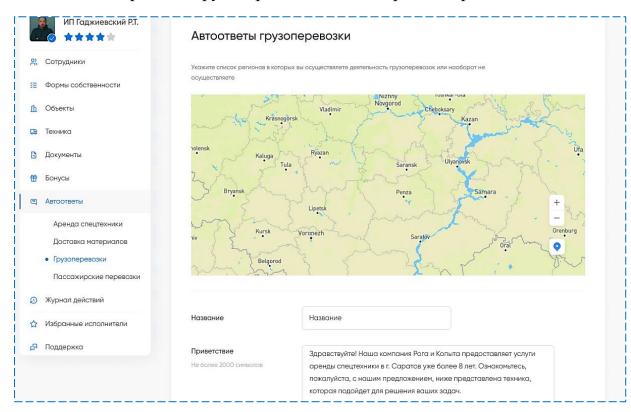
Для добавления или редактирования информации о технике необходимо будет в том числе приложить фото СТС и паспорта собственника.



Информация об истории приобретения платных услуг находится в разделе «Мои покупки».

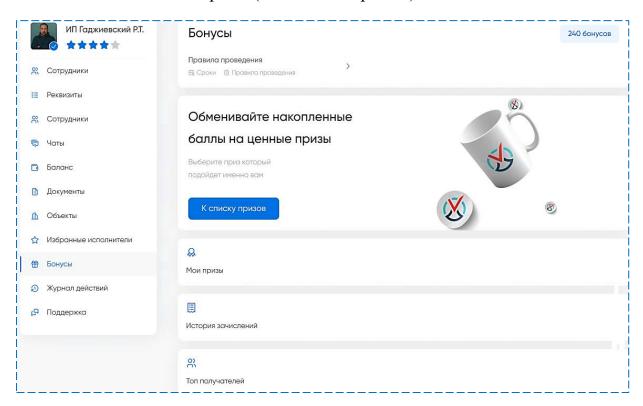


Раздел «**Автоответы**» позволяет быстро и легко настроить автоответчик для каждого направления работы: аренда спецтехники, доставка материалов, грузоперевозки, пассажирские перевозки.

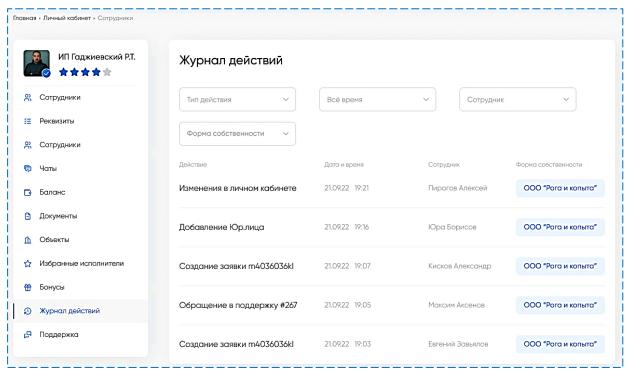


Качественно выполненная работа, количество обработанных заказов и т.д. поощряются специальными баллами от разработчика.

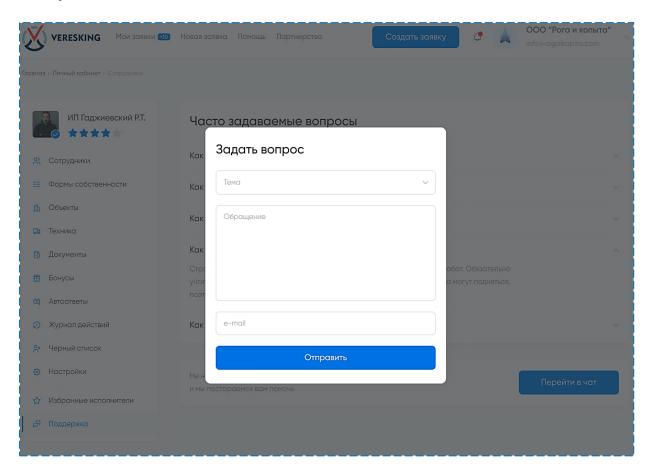
Подробная информация о сроках и порядке участия доступна по кнопке «Правила проведения» в **разделе «Бонусы».** Накопленные бонусы можно обменивать на призы (блок «Мои призы»).



Отследить историю изменений в спейсе, а также активности каждого добавленного сотрудника можно в разделе «Журнал действий».

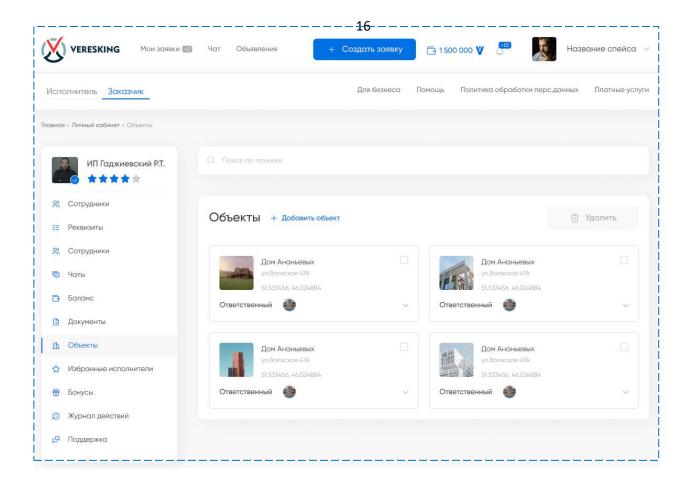


Раздел «**Поддержка**» позволяет быстро найти ответ на любой интересующий вопрос. В случае, если среди часто задаваемых вопросов ответ не найден, по кнопке «Перейти в чат» можно напрямую задать вопрос специалистам поддержки «Veresking». Время ответа составляет не более 30 минут.

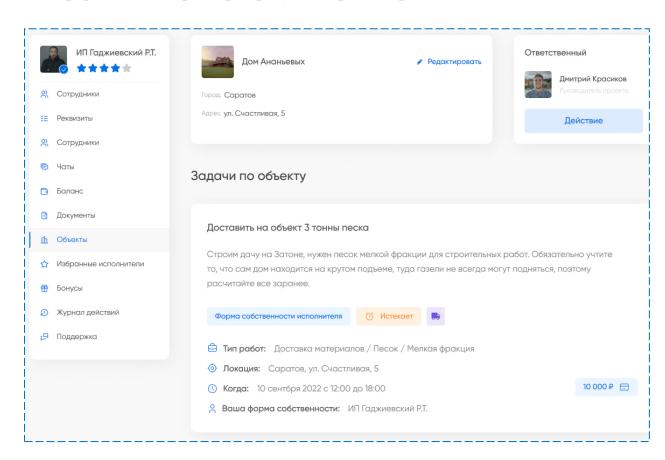


Спейс Заказчика предусматривает те же функции, что и в спейсе Исполнителя, но также включает в себя два дополнительных раздела: «Объекты» и «Избранные исполнители».

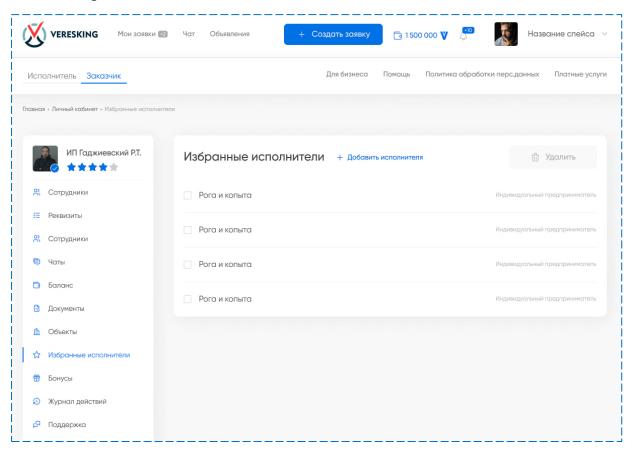
В разделе «Объекты» можно добавить объекты, по которым требуется выполнение тех или иных работ и задач. За каждым объектом можно закрепить ответственного из числа добавленных в систему сотрудников.



Щелкнув на интересующий объект, можно посмотреть основную информацию о характере требуемых работ, сроках, стоимости и т.д.



Заказчик может отметить исполнителей, взаимодействие с которыми он хотел бы продолжить. Для этого создан раздел «Избранные исполнители», куда можно добавить необходимых пользователей. Таким образом в последствии поиск нужных и проверенных исполнителей пройдет ещё быстрее и легче.



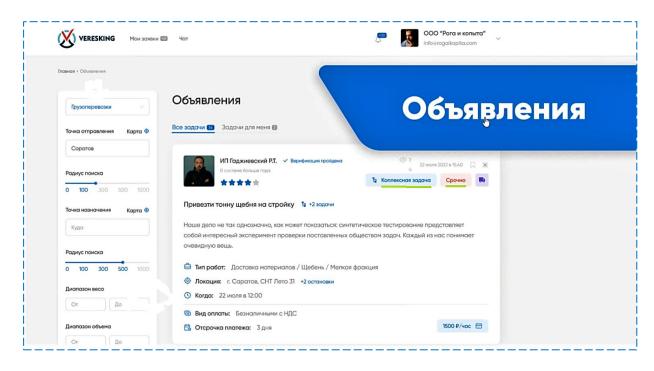
В спейсе Исполнителя в верхней части профиля также есть два дополнительных блока: «Объявления» и «Предложения».

1.2. Объявления.

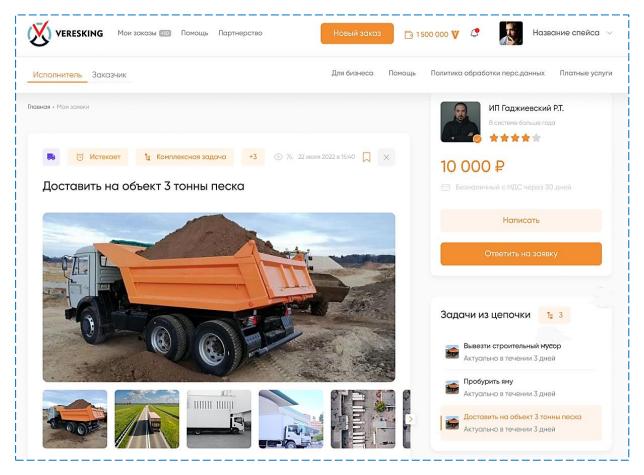
Блок включает в себя все объявления заказчиков, доступные в настоящее время для исполнения. Каждое объявление содержит информацию о типе и месте работ, сроках и оплате.

Если объявление имеет статус «Комплексная задача», значит она состоит из нескольких подзадач, разбитых на определенные виды работ. Также в зависимости от времени исполнения задачи, ей может быть присвоен статус «Срочно».

Встроенная система фильтров, расположенная слева, позволяет ускорить поиск объявлений, качественно улучшить взаимодействие пользователя с системой.

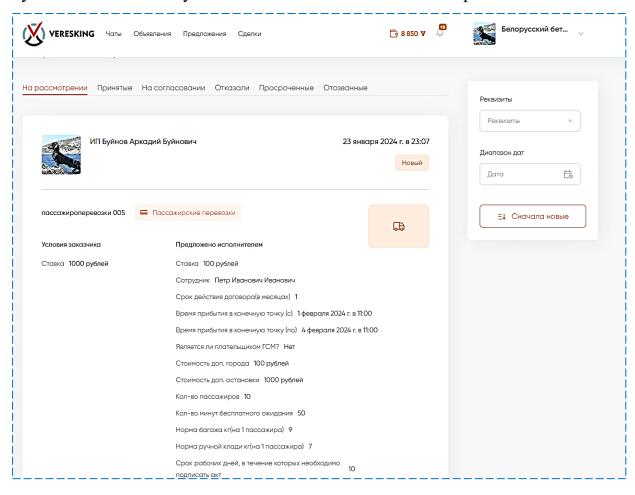


Нажав на объявление, исполнителю доступна его карточка с подробным описанием. Здесь же через кнопку «Написать» можно напрямую обсудить все детали требуемых работ. Вся переписка будет доступна в разделе «Чаты».



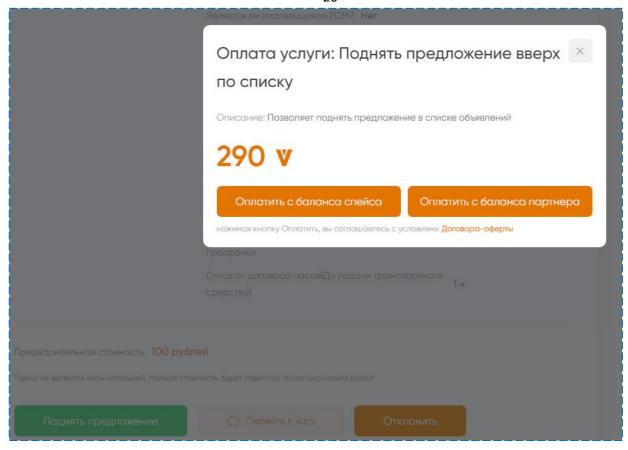
1.3. Предложения.

Исполнитель может самостоятельно предлагать свои услуги заказчикам, указав собственные условия выполнения тех или иных работ.



А также, воспользовавшись платной услугой системы «Поднять предложение» (см. стр. 12-13), поднять собственное предложение в списке объявлений.

Норма ручной клади кг(на 1 пассажира) 7 Срок рабочих дней, в течение которых необходимо подписать акт Нарушение срока оплаты % от суммы задолженности за каждый календарный день 10 просрочки Отказ от договора часов(До подачи транспортного средства) 1 ч. Предварительная стоимость 100 рублей	Норма ручной клади кг(на 1 пассажира) 7	
подписать акт Нарушение срока оплаты % от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки Отказ от договора часов(До подачи транспортного средства) Предварительная стоимость 100 рублей		
задолженности за каждый календарный день 10 просрочки Отказ от договора часов(До подачи транспортного средства) Предварительная стоимость 100 рублей		10
средства) Предварительная стоимость 100 рублей	задолженности за каждый календарный день	10
		1ч.



1.4. Заявка.

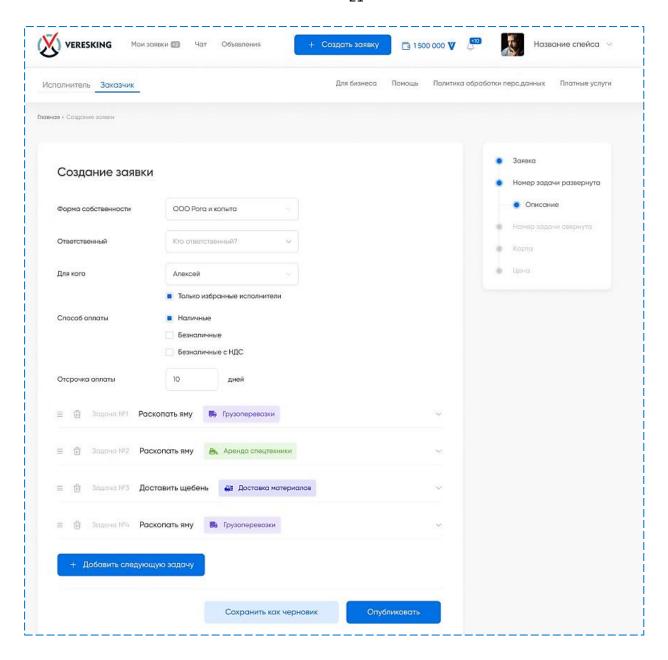
Создание заявки доступно в спейсе Заказчика по кнопке «Создать заявку».

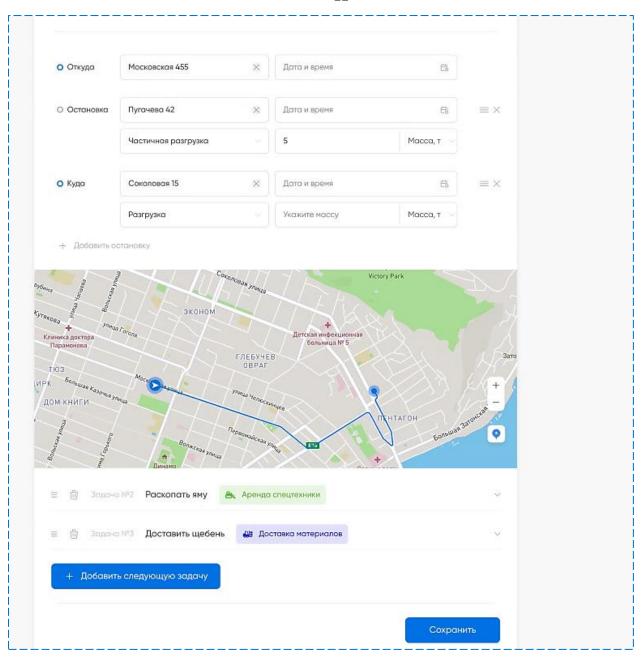
В полях заявки необходимо указать всю имеющуюся информацию о задаче, включая её описание, стоимость, адрес, габариты груза, его вес, тип и т.д. Обеспечена возможность прикрепления соответствующих фото или видео, а также аудиосообщений.

Задачу можно разбить на несколько подзадач через кнопку «Добавить следующую задачу».

При необходимости заявку можно сохранить как черновик и продолжить её заполнение позднее.

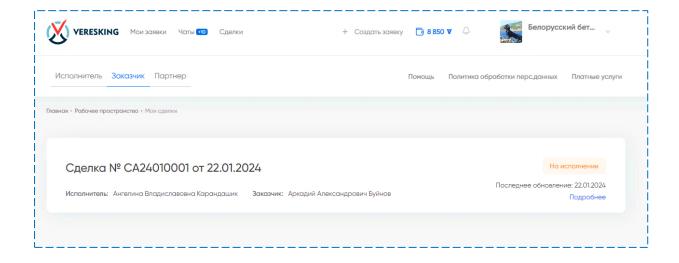
Публикация заявки доступна по кнопке «Опубликовать».



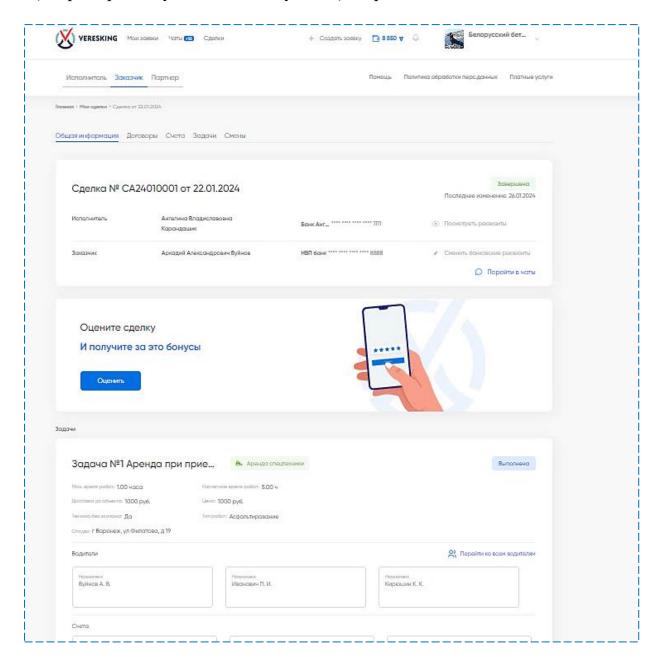


1.5. Сделки.

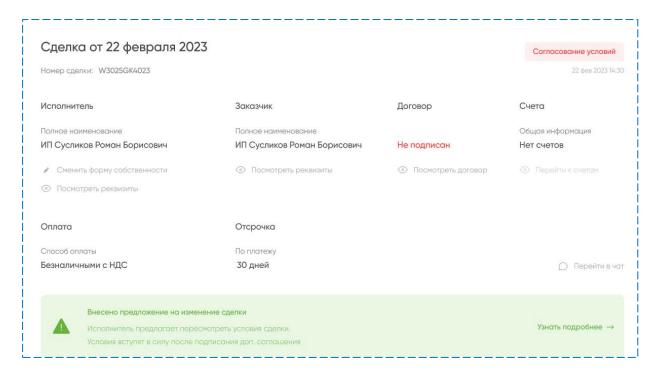
Блок «Сделки» есть как в спейсе Исполнителя, так и Заказчика. Он помогает документально закрепить достигнутые договоренности по организации сотрудничества и взаимодействия. Он включает в себя общую информацию о сделке, договоры, заключаемые в рамках сделки, информацию о выставленных счетах, поставленных задачах и рабочих сменах, в рамках которых она выполняется.



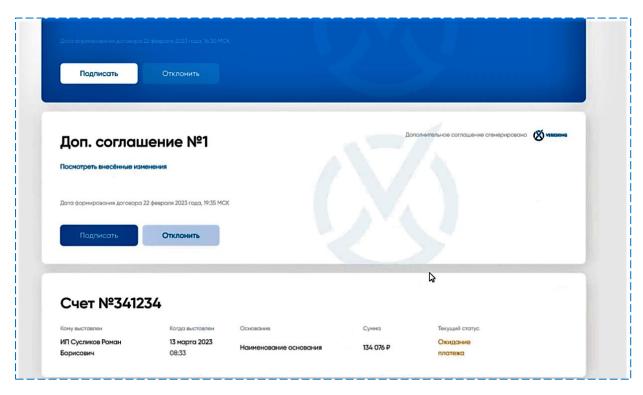
Общая информация о сделке включает в себя информацию о выполненной работе, заказчике, исполнителе, необходимые файлы (например, схему объекта, смету и т.д.) и прочее.



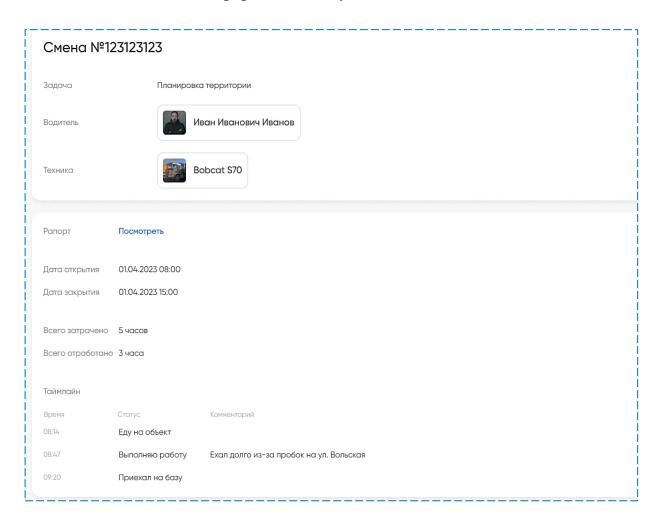
Договор о заключении сделки генерируется системой автоматически и подписывается цифровой подписью обеими сторонами. При необходимости каждая сторона может внести на рассмотрение изменение условий сделки до подписания.



Или сформировать дополнительное соглашение, если необходимость внесения изменений возникла после подписания основного договора. После подписания договора, система поможет быстро выставить счет на оплату.



После заключения сделки система «Veresking» позволяет распределить сотрудникам задачи для выполнения (например, назначить водителя с необходимой техникой для выполнения соответствующего вида работ), отследить общее отработанное время, просмотреть комментарии заказчика и т.д. Вся информация доступна в блоке «Смена».

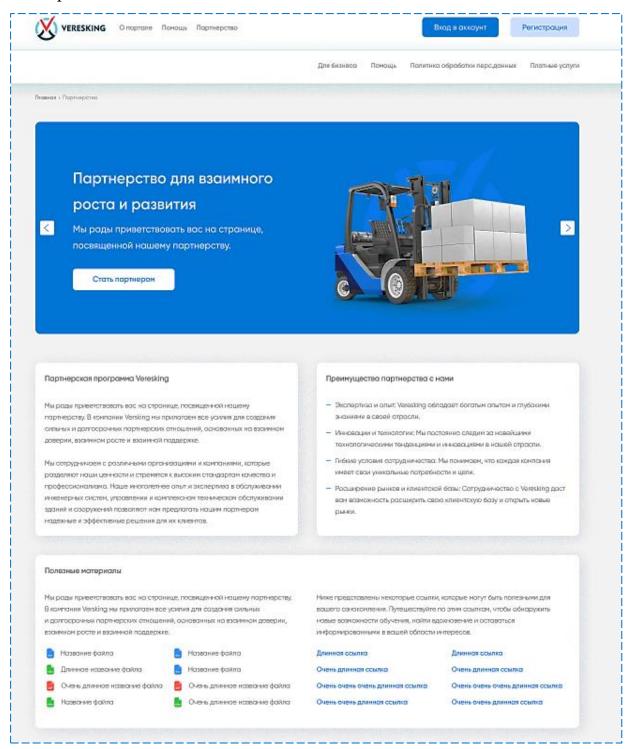


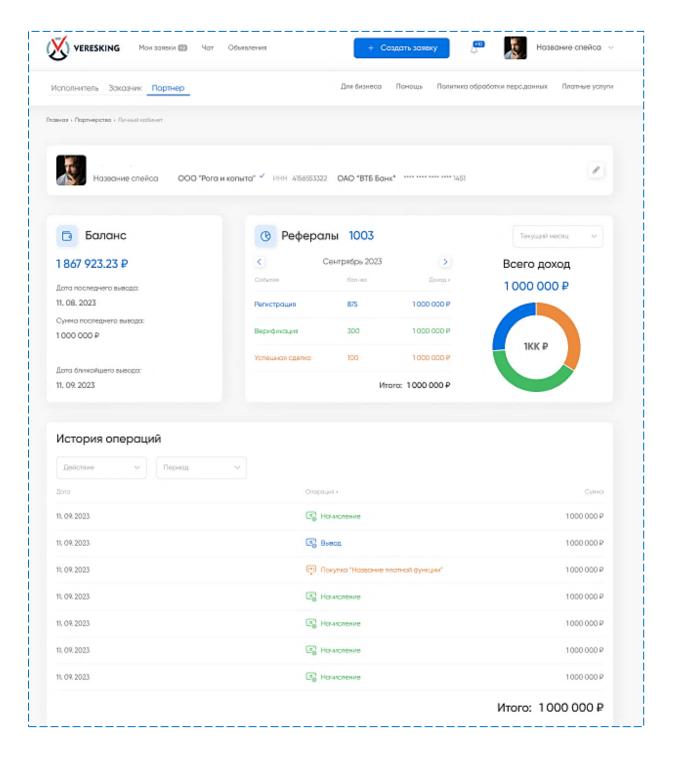
1.6. Партнерство.

Системой «Veresking» предусмотрена реализация реферальной программы. После регистрации в спейсе компании и её банковского счета пользователь получает специальную реферальную ссылку. Для участия в программе данная ссылка передается партнерам, который они могут указать при регистрации или совершении покупки в системе. Как только партнер проходит процедуру регистрации, верификации или совершает сделку, на счет пользователя зачисляется денежное вознаграждение. Размер вознаграждения определен системой. Система позволяет вывести вознаграждение в любой момент. При применении ссылки партнер также получает дополнительные баллы или скидку.

Все данные по участию в реферальной программе хранятся в дополнительном спейсе «Партнер». Здесь можно отследить все совершенные сделки, данные по выставленным счетам, а также статусы счетов («Оплачено»/ «Не оплачено»).

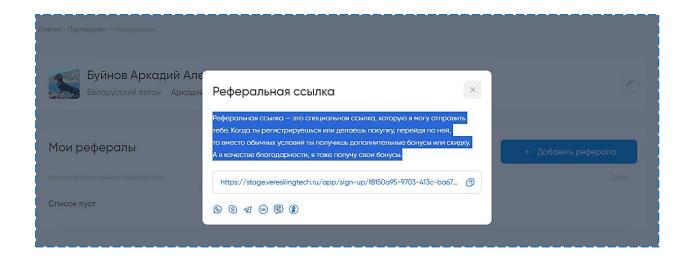
Здесь же отображается общий рейтинг пользователя и баланс совершенных им сделок.





По нажатию на блок «Рефералы» открывается список рефералов, воспользовавшихся ссылкой.

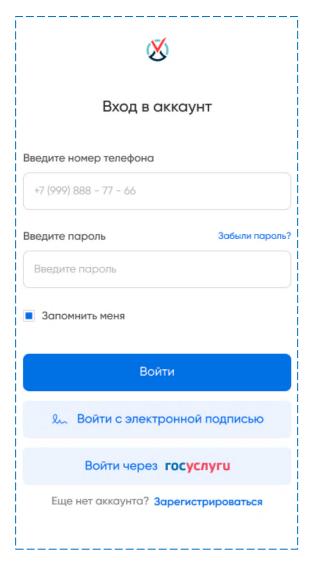
Генерация реферальных ссылок возможна по кнопке «Добавить реферала».



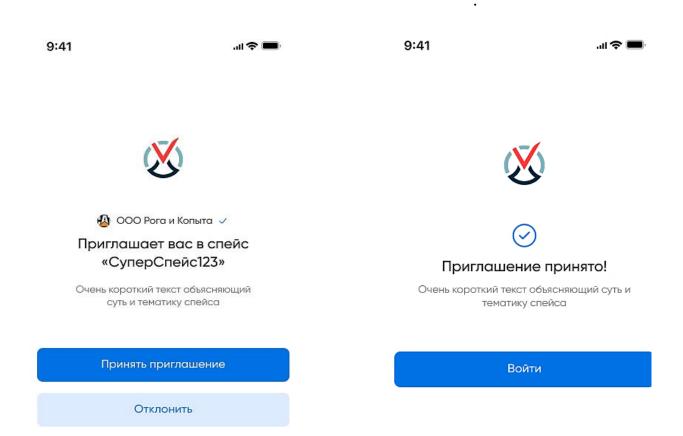
2. Работа мобильн

Для удобства пользователей система «Veresking» включает в себя также отдельное мобильное приложение для водителей.

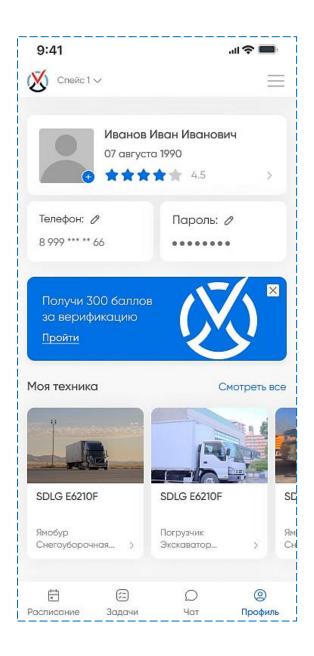


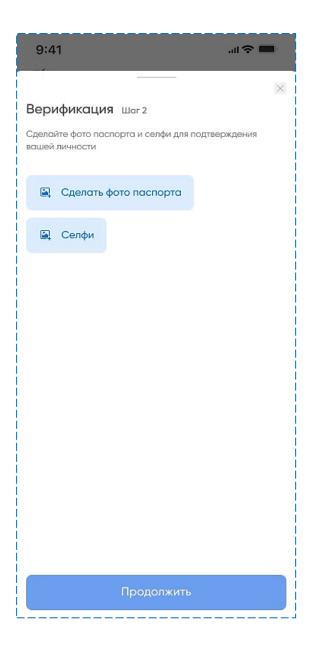


Вход и регистрация в приложении доступны также по приглашению от работо-

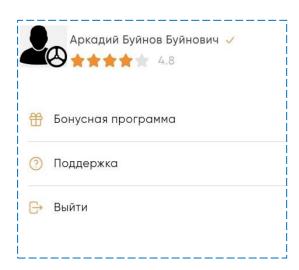


После регистрации водителю будет предложено заполнить свой профиль: дата рождения, телефон, добавить свою технику, а также пройти процедуру верификации профиля.



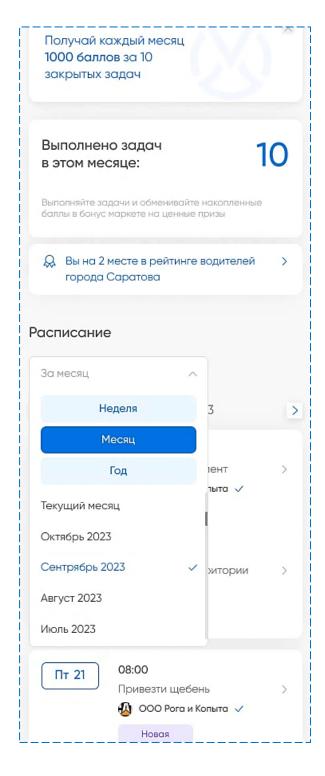


Водителю, как и пользователям основного приложения и веб-версии, доступны разделы «Бонусная программа», «Поддержка».

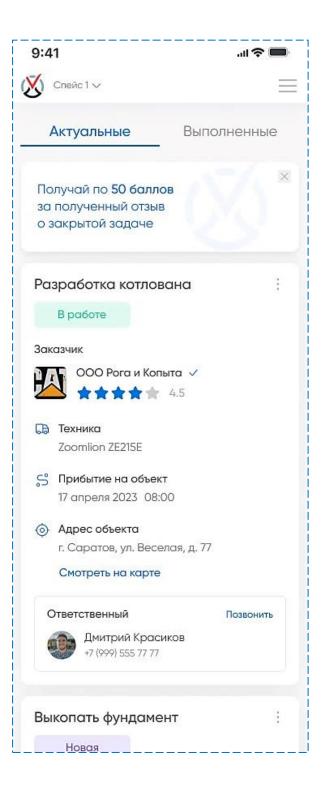


В нижней части экрана Водителю доступны разделы «Расписание», «Задачи», «Чаты», «Профиль».

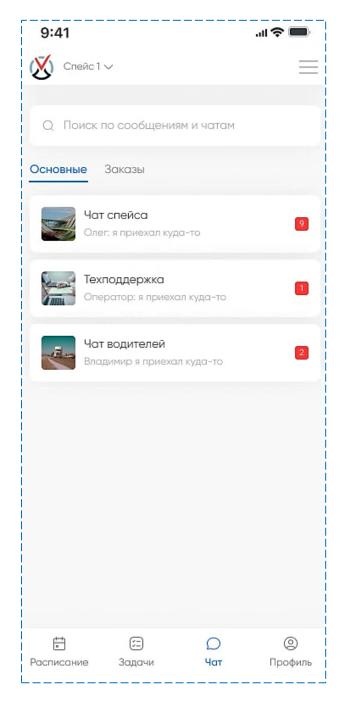
Раздел «Расписание» включает в себя краткую информацию о сроках выполнения активных задач, находящихся в работе у водителя, что позволяет предусмотреть все дедлайны и выполнить работу качественно и в срок.

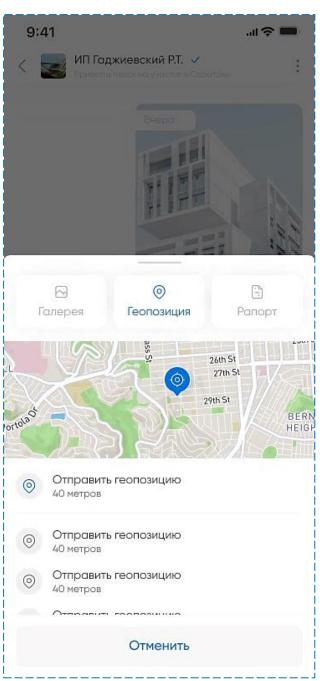


В разделе «Задачи» содержится детальная информация обо всех активных задачах, находящихся в работе у водителя, а также о задачах, выполненных ранее.



Раздел «Чаты» предоставляет возможность двустороннего общения водителя с работодателем, заказчиком, другими сотрудниками, а также отправки фото, аудиосообщений, передачи геоданных и т.д.





В разделе «Профиль» можно при необходимости сменить номер телефона или пароль.

