



Утверждаю:

Генеральный директор ООО «СкаутЛаб»

Шлидт Дмитрий Владимирович



Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Описание функциональных характеристик программного обеспечения

ООО «СкаутЛаб»
115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Телефон: +79243713231
E-mail.: sdv@scoutlab.ru
<https://scoutlab.ru/>

Содержание

1. О документе	3
2. О программном обеспечении	4
3. Информация о правообладателе	4
4. Функциональные возможности	4
4.1. Общие сведения	4
4.2. Обработка заявок	5
4.3. Удобное рабочее пространство	6
4.4. Планирование работ	6
4.5. Контроль выездных сотрудников	7
4.6. Шаблонизация процессов	7
4.7. Автоматизация процессов без программирования	8
4.8. Управление регламентными работами (ТО, ППР)	8
5. Заключение	8

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

1. О документе

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Сервис Трек» (Service Track) .

В документе используются следующие термины и определения:

Система управления заявками (СУЗ)	Автоматизированное программное обеспечение, предназначенное для обработки, распределения и контроля выполнения заявок и заданий в организации.
Роли пользователей	Категории пользователей системы с различными правами доступа и функционалом: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник, администратор.
Заявки	Запросы или обращения, поступающие в систему для выполнения определенных задач или предоставления услуг.
Централизованное управление заявками	Обработка и хранение всех заявок в единой базе данных для обеспечения прозрачности и исключения дублирования.
Планирование работ	Процесс распределения и назначения задач на определённые периоды с учётом загрузки сотрудников и приоритетов.
Контроль выездных сотрудников	Отслеживание местоположения монтажников в реальном времени с помощью мобильного приложения и карты, а также автоматическое назначение ближайших специалистов.
Шаблонизация процессов	Создание чек-листов и шаблонов рабочих процессов для стандартизации и повышения качества выполнения задач.
Автоматизация процессов без программирования	Настройка правил и сценариев обработки заявок с помощью визуальных инструментов без необходимости писать код.
Регламентные работы (ТО, ППР)	Планово-предупредительные работы и техническое обслуживание, выполняемые по расписанию с контролем сроков и качества.
Web-приложение	Программное обеспечение, работающее через веб-браузер, доступное из любой точки сети.
Мобильное приложение	Программа для мобильных устройств, позволяющая работать с системой вне офиса.
Интерфейс пользователя	Веб- и мобильное приложение с удобным и интуитивно понятным дизайном, адаптированным под разные роли и устройства.
История исполнения заявки	Хронология всех изменений статусов, комментариев и действий, связанных с конкретной заявкой.
Гибкое распределение задач	Возможность оперативно изменять назначение и сроки выполнения заявок с учётом текущих условий и загрузки сотрудников.

2.О программном обеспечении

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Система управления заявками (СУЗ) предназначена для автоматизации процессов проведения монтажных работ по договорам с заказчиками, начиная с загрузки заданий, их верификации, распределения между монтажниками, сбора фото- и текстовой информации, и завершения работ с формированием отчетности.

В системе реализованы роли пользователей: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник и администратор учетных записей, каждый из которых взаимодействует с системой через web или мобильное приложение. Основные функции включают автоматизацию ввода и распределения заявок, сбор и хранение данных, а также формирование аналитической отчетности.

Архитектура системы обеспечивает высокий уровень надежности и доступности, допускает работу в offline-режиме для монтажников, а также предусматривает регулярное обслуживание и поддержку специалистами для обеспечения стабильной работы и развития системы.

3. Информация о правообладателе

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «СкаутЛаб»

Сокращенное наименование: ООО «СкаутЛаб»

ИНН 9725074461, КПП 772501001, ОГРН 1227700074920

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Тел.: +7 924 371 32 31, веб-сайт <https://scoutlab.ru/>.

4. Функциональные возможности

4.1. Общие сведения

Данное программное решение предназначено для комплексного управления процессом обработки клиентских заявок и организации работы выездных сотрудников в сервисных и монтажных компаниях. Данная специализированная система, создана специально для сервисных компаний, которые работают по договорам с регламентами и SLA. Система обеспечивает централизованное хранение и обработку заявок, планирование и контроль выполнения работ, а также автоматизацию рутинных операций без необходимости программирования.

Основная цель системы — повысить эффективность работы сервисных подразделений за счет оптимизации процессов назначения и исполнения заявок, улучшения коммуникации между менеджерами и исполнителями, а также сокращения времени реакции на запросы клиентов.

Система реализована в виде современного веб-приложения с удобным и интуитивно понятным интерфейсом, а также мобильного приложения для выездных сотрудников. Это позволяет обеспечить доступ к необходимой информации и инструментам как в офисе, так и в полевых условиях.

Ключевые особенности решения включают:

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

1) Централизованное управление заявками — все обращения клиентов собираются и обрабатываются в единой системе, что исключает потерю данных и дублирование.

2) Гибкое планирование и распределение задач — возможность планировать работы на различные периоды с учетом загрузки сотрудников и географического расположения.

3) Контроль выездных сотрудников в реальном времени — отслеживание местоположения монтажников и автоматическое назначение ближайших специалистов для оптимизации логистики.

4) Автоматизация и стандартизация процессов — использование шаблонов, чек-листов и визуальных инструментов для настройки бизнес-правил без программирования.

5) Управление регламентными работами — поддержка создания расписаний для технического обслуживания и планово-предупредительного ремонта с контролем сроков и качества.

Данное решение подходит для компаний, стремящихся повысить качество обслуживания клиентов, снизить операционные издержки и обеспечить прозрачность и контроль над всеми этапами выполнения заявок.

4.2. Обработка заявок

1) Централизованное управление всеми клиентскими заявками в единой системе:

- Все заявки от заказчиков поступают и хранятся в единой базе данных, что обеспечивает прозрачность и удобство управления.

- Система поддерживает импорт заявок из различных источников (например, XLS-файлы, электронная почта, веб-формы).

- Централизованное хранение позволяет избежать дублирования и потери информации.

2) Удобный просмотр детальной информации по каждой заявке, включая историю изменений и статусов:

- Для каждой заявки доступна карточка с полной информацией: описание задачи, дата создания, исполнитель, приоритет, сроки.

- Отображается хронология всех изменений: кто и когда изменял статус, добавлял комментарии, прикреплял файлы.

- Возможность просмотра вложенных фото и документов, связанных с заявкой.

3) Быстрый доступ к истории исполнения и текущему статусу заявок:

- В интерфейсе предусмотрены фильтры и сортировка по статусам (новая, в работе, выполнена, отклонена и т.д.).

- История исполнения позволяет отслеживать прогресс и выявлять узкие места в процессе.

- Возможность быстрого поиска заявок по ключевым параметрам (номер, дата, исполнитель).

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

4) Удобное назначение заявок на исполнителей с возможностью массового распределения:

- Менеджер может назначать заявки на монтажников через drag-and-drop или выбор из списка.
- Поддерживается массовое назначение — выделение нескольких заявок и назначение их одному или нескольким исполнителям.
- Система учитывает загрузку сотрудников и рекомендует оптимальное распределение.

4.3. Удобное рабочее пространство

1) Современный, простой и приятный интерфейс Web-приложения и мобильного приложения:

- Интерфейс разработан с учетом UX/UI лучших практик: минималистичный дизайн, логичная навигация, адаптивность под разные устройства.
- В мобильном приложении монтажник видит только необходимую информацию для работы, без лишних деталей.
- Web-приложение предоставляет расширенный функционал для менеджеров и руководителей.

2) Автоматизация рутинных операций (например, автоматическое заполнение полей, шаблоны комментариев):

- При создании заявки система автоматически подставляет стандартные значения (например, дата, тип работы).
- Встроенные шаблоны комментариев и ответов позволяют быстро добавлять часто используемые тексты.
- Автоматические напоминания и уведомления о сроках и изменениях статусов.

3) Минимизация ручного ввода и ошибок за счет удобных форм и подсказок:

- Формы с валидацией данных предотвращают ввод некорректной информации (например, проверка формата даты, обязательных полей).
- Подсказки и автозаполнение ускоряют процесс заполнения.
- Использование выпадающих списков и чекбоксов снижает вероятность ошибок.

4.4. Планирование работ

1) Возможность планирования заявок на различные периоды: день, неделя, месяц:

- Менеджер может распределять задачи по календарю с возможностью просмотра в разных режимах (день, неделя, месяц).
- Планирование позволяет учитывать сроки выполнения и приоритеты заявок.
- Поддержка переноса задач простым перетаскиванием (drag-and-drop).

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

2) Интеллектуальные подсказки по свободным временным слотам и загрузке монтажников:

- Система анализирует текущую загрузку сотрудников и предлагает оптимальные временные окна для новых задач.

- Учитываются рабочие часы, отпуска и другие ограничения.

- Предупреждения о перегрузке или конфликтах в расписании.

3) Поддержка гибкого графика и перераспределения задач при изменениях:

- Возможность оперативно менять назначение и сроки выполнения заявок при изменении условий.

- Автоматическое уведомление исполнителей о изменениях в расписании.

- История изменений для контроля корректности планирования.

4.5. Контроль выездных сотрудников

1) Отслеживание местоположения монтажников в реальном времени через мобильное приложение:

- Мобильное приложение передает GPS-координаты монтажника с заданной периодичностью.

- Руководитель и менеджер видят актуальное местоположение сотрудников на карте.

2) Карта с отображением текущих заявок и расположения сотрудников:

- Визуализация на карте всех активных заявок и исполнителей.

- Возможность быстро определить ближайшего свободного монтажника к новой заявке.

3) Автоматическое назначение работ ближайшим специалистам для оптимизации логистики:

- Алгоритмы автоматически распределяют заявки с учетом географического положения и загрузки сотрудников.

- Сокращается время на дорогу и повышается оперативность выполнения.

4) Сокращение времени реакции на заявки до 40% и уменьшение логистических расходов до 30%:

- Оптимизация маршрутов и распределения задач позволяет значительно повысить эффективность работы бригад.

- Снижаются затраты на транспорт и время простоя.

4.6. Шаблонизация процессов

1) Настройка чек-листов и шаблонов рабочих процессов для стандартизации выполнения задач:

- Возможность создавать шаблоны заявок с предустановленными шагами и контрольными точками.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

- Чек-листы помогают монтажникам не пропустить важные этапы работы.

2) Исключение ошибок и недоразумений за счет четких регламентов и контрольных списков:

- Стандартизация процессов снижает вероятность ошибок и повышает качество выполнения.

- Контрольные списки фиксируются в системе и доступны для проверки менеджерам.

4.7. Автоматизация процессов без программирования

1) Возможность создания сценариев автоматического распределения заявок с помощью визуальных инструментов:

- В системе предусмотрен визуальный конструктор правил и сценариев (например, если заявка с приоритетом «высокий», назначить менеджеру X).

- Пользователь может самостоятельно настраивать логику обработки заявок без привлечения программистов.

2) Настройка правил обработки заявок кликами мыши без необходимости программирования:

- Простые интерфейсы для создания условий и действий (например, изменение статуса, отправка уведомлений).

- Гибкость и быстрота адаптации бизнес-процессов под изменяющиеся требования.

4.8. Управление регламентными работами (ТО, ППР)

1) Создание расписаний и шаблонов для повторяющихся регламентных работ (техническое обслуживание, планово-предупредительный ремонт):

- Возможность задавать периодичность и условия запуска регламентных работ.

- Автоматическое создание заявок на ТО и ППР согласно графику.

2) Обеспечение соблюдения нормативов и регламентов по срокам и качеству выполнения:

- Контроль сроков выполнения регламентных работ с уведомлениями о приближении дедлайнов.

- Хранение истории проведенных ТО и ППР для отчетности и аудита.

- Поддержка стандартов и требований заказчика или законодательства.

5. Заключение

Внедрение данного программного решения позволяет значительно повысить эффективность управления сервисными и монтажными процессами за счет комплексной автоматизации и оптимизации ключевых бизнес-процессов. Централизованное управление заявками, удобное планирование работ, контроль выездных сотрудников в реальном времени и возможность гибкой настройки процессов без программирования обеспечивают прозрачность, оперативность и высокое качество обслуживания клиентов.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Система способствует сокращению времени реакции на заявки до 40% и снижению логистических расходов до 30%, что положительно сказывается на общей производительности и экономической эффективности компании. Использование современных технологий и интуитивно понятных интерфейсов обеспечивает комфортную работу как для менеджеров, так и для выездных специалистов.

Таким образом, представленное решение является надежным инструментом для повышения конкурентоспособности и устойчивого развития сервисных организаций, позволяя им быстро адаптироваться к изменяющимся требованиям рынка и обеспечивать высокий уровень клиентского сервиса.