

Отзыв об опыте работы с компанией «Актоника»

Автошколы «За рулем» и «Автостатус» - это высококвалифицированные преподаватели и инструкторы, которые готовят будущих водителей транспортных средств согласно всем современным государственным стандартам. Группе компаний уже более 10 лет. Сегодня мы присутствуем в следующих городах: Новокузнецк, Кемерово, Новосибирск и Тюмень. В ближайшие два года мы планируем выйти на рынки Красноярска, Омска, Екатеринбургa.

Наша компания всегда делала ставки на качество обучения будущих водителей. Отсюда и высокий рейтинг автошколы, среди желающих получить водительское удостоверение. Мы стандартизировали подбор высококлассного персонала и ввели практику по всем городам присутствия. Опытный обучающий персонал и высокий процент сдачи экзаменов кандидатами в ГИБДД выгодно выделяет компанию среди конкурентов.

Когда бизнес вышел из разряда одного филиала в городе мы столкнулись с проблемой контроля взаимодействия между сотрудниками автошколы и клиентами. Большинство процессов велись на бумажных носителях, что затрудняло сбор и хранение информации. Например, ученикам выдавались бумажные талоны на вождение. Перед каждым занятием ученику необходимо было прийти в офис и взять талон у менеджера, а затем договориться о времени и дате с инструктором. Такой процесс доставлял неудобства обучающимся и дополнительную нагрузку в работе менеджерам.

Мы пользуемся учетной системой фирмы «1С» с добавленным и доработанным блоком CRM, чтобы вести учет данных о клиентах. Будущему ученику необходимо предоставить оригиналы документов в офис автошколы, чтобы менеджер могла внести паспортные данные, номера телефонов, предпочтительные способы оплаты в базу «1С».

Чем больше открывалось филиалов по городам, тем больше потенциальных клиентов становились нашими учениками. Мы остро осознали проблему коммуникации между инструкторами, менеджерами и клиентами. Инструкторы общались и договаривались с учениками напрямую звонком по телефону или в мессенджерах. Менеджеры, которые распределяют время занятий, не понимали кто из инструкторов уже освободился, чей урок отменился. Для начала нужны были единые каналы общения между инструктором и учениками. Необходим был инструмент, в котором аккумулировалась бы вся информация взаимоотношений с клиентами.

Осознав проблему и задачи по ее решению мы занялись поиском разработчиков, которые смогли бы грамотно реализовать наши замыслы. Запросили и рассмотрели множество коммерческих предложений, но общение без сложных ИТ-терминов и понимание возникло только с компанией «Актоника». У нас не было опыта ведения ИТ-проектов по разработке мобильных приложений. Для нас было важно, чтобы исполнитель понимал нас без предварительно проработанного и детального технического задания.

Общение началось с установочного совещания, где наши ИТ-специалисты рассказали о сложившейся проблеме сотрудникам «Актоники». Выбор исполнителя был правильным – это мы можем сказать с полной уверенностью на сегодня. Опыт компании «Актоника» позволил в кратчайшие сроки описать модель нашей будущей системы. Также большим плюсом для нас оказалась экспресс-оценка лимита бюджета предстоящего проекта. В процессе принятия решения с нашей стороны участвовали собственники и ИТ-отдел. Технические службы делали ставки на простоте использования и сопровождения решения. Собственникам компании были

важны сроки реализации и возможность формирования в системе аналитических отчетов. Решающим для нас оказался экспертный опыт компании «Актоника» в построении систем взаимодействия с клиентами. Единогласно утвердили систему – личный кабинет ученика, инструктора и портал менеджера, представляющий собой кроссплатформенную мобильную разработку.

Компанией «Актоника» было представлено несколько вариантов прототипов личных кабинетов. Мы планировали реализовать два разных по дизайну приложения для двух брендов группы компаний — это «За Рулем» и «Автостатус». Функционал приложений требовался совершенно одинаковый.

Этапы и ход работы:

1. Оценка функционала. Рецензия бизнес-процессов производилась на общем совещании. При участии специалистов нашей IT-службы и технического директора компании «Актоника».
2. Прототип приложения. Специалистами компании «Актоника» были представлены на согласование несколько вариантов прототипов приложения.
3. Описание функционала. Подготовка специалистами «Актоника» детального описания функционала приложения с вариантами дизайна для брендов «За рулем» и «Автостатус».
4. Разработка приложения. Разработчики компании «Актоника» заложили архитектуру системы под дальнейшее масштабирование продукта на вновь открывающиеся филиалы.
5. Интеграция с системой «1С:Бухгалтерия». При регистрации ученика в приложении и подтверждение номера мобильного телефона – данные автоматически загружаются в личный кабинет учащегося из базы «1С».
6. Тестовый запуск. Проверку качества системы осуществляет тестировщик компании «Актоника». Этот специалист не участвовал в непосредственной разработке приложений, что значительно сократило время обнаружение мелких недоработок и оптимизацию дизайна пользовательского интерфейса (UXD).
7. Запуск приложения в эксплуатацию. Приложение загружается в магазин приложений и доступно для скачиваний.

Все этапы работы выполнены по предварительно согласованному графику. От разработанного дизайна до пилотного запуска.

Проект состоит из двух личных кабинетов ученика и инструктора, и сервиса для менеджера. Интерфейс приложения прост и понятен в использовании каждому пользователю. После регистрации в личном кабинете, ученику становится доступным выбор удобного офиса для теоретических занятий. С приложением стало комфортно выбрать график занятий, потому что расписание групп обновляется в режиме онлайн. Прямо из приложения ученик может отправить запрос на смену инструктора, если есть замечания к процессу обучения. В приложении клиент видит внесенные оплаты и задолженности. Видит статусы и этапы своего обучения, может приобретать дополнительные занятия. Дополнительно реализована популярная среди наших учеников функция оценки инструкторов, из чего и составляется их рейтинг.

При помощи приложения были решены все задачи, которые появились при выходе нашей компании на новые рынки. Мы повысили лояльность клиентов. Теперь каждый знает, что его услышат и в кратчайшие сроки ответят на его запрос. Мы используем приложение, как

дополнительный канал продаж. Клиент может записаться на основное и дополнительное обучение.

В ближайших планах запустить систему показателей KPI для инструкторов. Дополнительные грейды будут даваться тем, кто наберет больше всего баллов по оценкам учеников. Также мы планируем отслеживать наиболее и наименее популярные офисы, опираясь на данные мобильного приложения. Это позволит оценить рентабельность филиалов и принять оперативные управленческие решения.


Мы считаем, что нашей компании повезло познакомиться и работать со специалистами «Актоники». Эксперты в области IT-проектов любой сложности и любых амбициозных идей бизнеса заказчика. Специалисты излагают даже сложные технические решения понятным и простым языком. Оказывают консультации по тому, как оптимальнее реализовать проект.

Подтвержденные экономические эффекты скажут лучше любых слов:

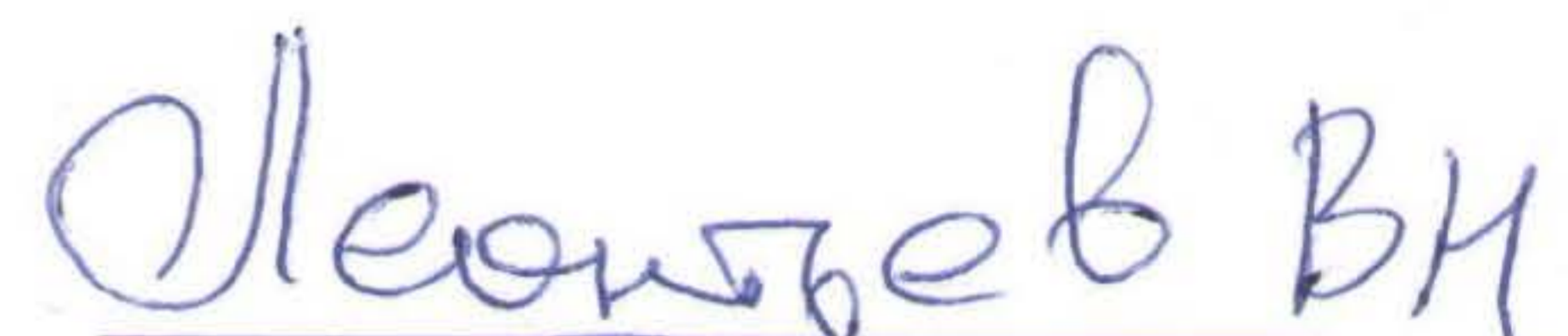
- 1) Снижены затраты на дополнительную единицу. Нам больше не нужен отдельный менеджер, который заполняет вручную карточку клиента.
- 2) Исключены рутинные операции на бумажных носителях. Что повысило производительность труда на 43%.
- 3) Выделен прирост новых клиентов на 15%.
- 4) Возможность планировать прибыль и сравнивать с предыдущими периодами. Мы собираем и аккумулируем оперативные данные по количеству клиентов, среднему времени обучения, количеству загруженности инструкторов. Все эти показатели влияют на принятие решений по развитию направления «Автошколы».

Рекомендуем работать со специалистами компании «Актоника». Теперь мы можем заявить открыто, что они эксперты своего дела.

Директор



(подпись)



(расшифровка)
М.П.

