

بنام ایزد دانا

معرفی نسخه اندروید و وب سیستم پذیرش

درود بر شما

➤ هدف از اجرای پروژه

شرکت طراحان سیستم یکی از فعالان حوزه نمایندگی های شرکت های خودرو ساز می باشد که نرم افزارهایی خاص و تخصصی در این بخش ارائه نموده است ، با توجه به گسترش استفاده از تلفن های هوشمند و تبلت ها و امکاناتی که با استفاده از این دستگاهها می توان در اختیار داشت این شرکت تصمیم به پیاده سازی سیستم فوق تحت اندروید و وب (قابل اجرا بر روی هر نوع تلفن و PC با هر سیستم عامل (اندروید ، IOS ، ویندوز ، لینوکس و ...) گرفته است.

➤ عملکرد کلی سیستم

در این سیستم امکاناتی فراهم می باشد تا بتوان به بهترین و ساده ترین روش اطلاعات مراجعه کنندگان جهت دریافت خدمات در نمایندگی ها را دریافت و ثبت نماید. اطلاعاتی چون :

- اطلاعات خودرو .
- اطلاعات مشتری.
- اظهارات مشتری.
- متعلقات خودرو.
- مشخصات ظاهری خودرو.
- تعیین ظرفیت تعمیرگاه و تعمیرکار.
- تعیین وقت قبلی توسط مشتری (هم از طریق تلفن و هم از طریق وب).
- نسخه خاص مشتری با امکانات محدود.

➤ اطلاعات فنی پروژه

- پیاده سازی جهت سیستم عامل اندروید با قابلیت اجرا بر روی گوشی و یا تبلت.
- قابلیت اجرا بر روی هر نوع دستگاه با قابلیت باز کردن صفحات وب.
- امکان بروز رسانی خودکار در صورت ارائه نسخه جدید.
- بسیار سبک و دارای سرعت لود بالا در بارگذاری.
- ارتباط آنلاین با سرور.

همانطور که توضیح داده شد این برنامه به عنوان مکمل و تسهیل کننده روال استفاده از سیستم های موجود می باشد ، در نتیجه جهت حفظ جامعیت اطلاعات این برنامه بصورت مستقیم اطلاعات مورد نیاز را از سرور موجود دریافت نموده و اطلاعات خود را نیز بر روی سرور ذخیره می کند .

➤ رابط کاربری زیبا و روان جهت استفاده

با توجه به امکاناتی که این دستگاهها در اختیار می گذارند طراحی به گونه ای می باشد که علاوه بر داشتن ظاهری زیبا و کاربر پسند ، استفاده از آن راحت و آسان بوده و در عین حال سادگی ، عملیات فنی را در پس زمینه بصورت کاملاً تخصصی انجام دهد.

➤ از پیچیدگی و سردرگمی اجتناب شده.

➤ استفاده کنندگان از نرم افزار به راحتی هرچه تمام می توانند به اطلاعات مورد نظر دسترسی پیدا کنند.

➤ امکانات در نظر گرفته شده

➤ ثبت اطلاعات پذیرش

در این سیستم علاوه بر تمامی امکانات مورد نیاز جهت ثبت پذیرش همانند سیستم پذیرش موجود ، امکاناتی به شرح ذیل فراهم شده است.

• امکان گرفتن عکس از وضعیت ظاهری خودرو و ضمیمه کردن آن به فرم پذیرش.

• امکان دریافت امضاء مشتری بصورت دیجیتال روی صفحه گوشی.

• در صورت انصراف از ادامه کار توسط مشتری می توان با دست خط خود مشتری متن را ضمیمه پذیرش نمود.

• امکان ثبت درخواست قطعه ، جهت مواردی که در انبار موجود نمی باشد جهت ثبت سفارش.

➤ ثبت پذیرش با ابزار دیگر

امکاناتی فراهم شده تا با اتصال به گوشی و یا تبلت با دستگاههای زیر اجازه ثبت پذیرش ، بدون وارد کردن را بدهد که این دستگاه ها عبارتند از :

• امکان ثبت پذیرش از طریق کارتهای مایفر (rfid) و مگنت

○ در این روش با توجه به سیاست نمایندگی ، کارتهایی از قبل آماده و

دراختیار مشتری قرار داده می شود که قبل از تحویل کارت به مشتری

مشخصات آن در سرور ذخیره می گردد و با مراجعه مشتری و خواندن کارت وی توسط ابزار ذکر شده ، مشخصات خودرو و پذیرش نمایش داده می شود.

- امکان ثبت پذیرش از طریق بارکد خطی و QR-Code

در این روش بارکدی که توسط سیستم برای خودرو و مشتری تولید می گردد ، در جایی از خودرو که قابل رؤیت باشد چسبانده می شود و با خواندن این بارکد توسط سیستم نسبت به ثبت پذیرش اقدام می نماید.

➤ در صورتی که مشتری با تعیین وقت قبلی مراجعه نموده باشد ، با ارائه شماره پیگیری و وارد کردن آن توسط پذیرشگر ، صحت اطلاعات سنجیده شده و با نمایش اطلاعات و تأیید آن ، اقدام به ثبت پذیرش می نماید.

- رؤیت سابقه پذیرش

○ در حین ثبت پذیرش اگر خودرو در نمایندگی دارای سابقه باشد گزینه رؤیت سابقه پذیرش فعال می شود و در صورت انتخاب آن ، لیست تعداد دفعات مراجعه همراه با شماره پذیرش ، تاریخ و ... از سرور دریافت می گردد.

○ در صورت انتخاب گزینه خلاصه عملکرد پذیرش در لیست تعداد دفعات مراجعه ، خلاصه کارهایی که روی آن پذیرش انجام شده قابل رؤیت می باشد.

○ رؤیت اطلاعات پذیرشهای قبل در صورت انتخاب قابل رؤیت می باشد.

➤ تعیین ظرفیت تعمیرگاه و تعمیرکار

این سیستم طوری طراحی شده است که در صورت فعال سازی می توان از قابلیت تعیین ظرفیت تعمیرگاه و تعمیرکار آن استفاده نمود.

- ظرفیت در دو بخش تعمیرگاه و تعمیرکار قابل انجام می باشد.
- در هنگام ثبت پذیرش ظرفیت های موجود و تعداد باقی مانده نمایش داده می شود.
- در صورت تکمیل شدن ظرفیت پذیرش امکان ثبت وجود نخواهد داشت.

- در صورتی که زمان کاری یک تعمیرکار در یک روز پر شده باشد دیگر اجازه نخواهد داد جهت آن تعمیرکار ، در آن روز کار جدید گرفته شود.
- در هنگام تعیین اظهارات مشتری با توجه به رابطه ای که اظهارات با واحد تعمیرگاه دارد (مکانیکی ، صافکاری ، جلوبندی و ...) ، در صورتی که این واحد ظرفیتش پر شده باشد ، ضمن اخطار اجازه ثبت این اظهار را نخواهد داد و نزدیکترین زمان ممکن در آینده به وی اعلام می گردد.
- در هنگامی که تعیین نوبت توسط خود مشتری صورت پذیرد ظرفیت موجود تعمیرگاه و تعمیرکار لحاظ می شود.

➤ امکان چاپ رسید موقت پذیرش

- در هنگام ثبت اطلاعات پذیرش در صورت وصل بودن چاپگرهای قابل اتصال به گوشی یا تبلت رسید اولیه ثبت اطلاعات چاپ و به مشتری تحویل داده می شود.
- مشتری با ارائه رسید فوق به واحد پذیرش و دریافت برگ رسید تحویل خودرو ، نمایندگی را ترک و یا به جایگاه مشتریان مراجعه و منتظر تکمیل کار خود و اتمام آن می شود.

➤ امکان ثبت اجرت (تعمیرات)

- پس از ثبت پذیرش ، امکان درج کارهای صورت گرفته جهت پذیرش وجود خواهد داشت.
- رویه ثبت اجرت می تواند هم از طریق گوشی و تبلت مسئول مربوطه صورت پذیرد و هم از طریق کیوسک های مختص این کار که تعمیرکار با مراجعه به آن خود اقدام به ثبت عملیات صورت گرفته بر روی پذیرش کند (که تأیید آن منوط به کنترل کارشناس فنی و واحد کنترل کیفیت می باشد در صورت فعال سازی).

• امکان ثبت توقف

- در صورتی که در روند انجام کار ، علتی باعث شود که کار متوقف شود امکان ثبت توقف وجود خواهد داشت.
- ثبت تاریخ و ساعت توقف

- ثبت علت توقف (مثلا نیاز به تأمین قطعه ، نیاز به تأیید مشتری ، و...
که لیست آن از سرور خوانده می شود)
- اطلاع رسانی به مشتری در صورتی که نیاز باشد.
- امکان ثبت درخواست کالا از انبار (در صورت فعال سازی)
 - در صورتی که جهت انجام کار نیاز به تعویض قطعه وجود داشته باشد ، جهت تأمین آن توسط واحد انبار باید درخواستی ارائه شود.
- کنترل کیفیت
 - پس از ثبت اجرت و تعیین زمان شروع و خاتمه آن ، کارهای انجام شده قبل از تحویل به مشتری توسط کارشناس فنی بایست تأیید و کنترل کیفیت شود که لیست کارهای انجام شده لیست می گردد.
 - تأیید کار انجام شده
 - برگشت کار انجام شده
 - کاری که کنترل کیفیت آن انجام شده باشد ، قابل ویرایش نمی باشد مگر در صورت برگشت کار انجام شده.
 - در صورت برگشت کار ، علت آن پرسیده می شود.
- ثبت رویه نهایی کردن پذیرش و آماده کردن پذیرش جهت ترخیص
 - پس از کنترل کیفیت و اتمام کارها و تأیید مسئول مربوطه ، پذیرش جهت طی مراحل صورتحساب و ترخیص آماده می شود.
 - پس از آماده شدن صورتحساب به مشتری اطلاع رسانی می شود.
 - در صورتی که مشتری نسخه ی سمت مشتری را داشته باشد ، اجازه رؤیت صورتحساب و پرداخت آنرا خواهد داشت.
- نسخه سمت مشتری
 - علاوه بر نسخه توضیح داده شده در بالا ، به منظور تسهیل در امر ورود اطلاعات و با سیاست تعامل با مشتری ، نسخه ای از نرم افزار با امکانات محدود در سمت مشتری در نظر گرفته شده که توضیح آن در ذیل آورده شده است.
- ویرایش اطلاعات
 - مشتری بتواند اطلاعات خودروهای خود را وارد کند.

- مشتری بتواند اطلاعات خود شامل تمامی موارد قید شده در اطلاعات مشتری پذیرش را بتواند ویرایش کند.
- این اطلاعات بصورت مستقیم در سرور لحاظ نمی شود و بر روی اطلاعات موجود تأثیری نمی گذارد ، طوری تنظیم شده که در حین انجام اولین پذیرش بعد از ویرایش اطلاعات قابل دسترس و رؤیت باشد.

➤ امکان درخواست نوبت

- امکان ثبت درخواست تعیین نوبت جهت مراجعه وجود خواهد داشت.
- نمایش زمان های خالی
- انتخاب زمان توسط مشتری از بین زمان های خالی مشخص شده توسط نمایندگی (سرور)
- تعیین مواردی که بابت آن نیاز به مراجعه دارد (ثبت اظهارات مشتری)
- دادن شماره پیگیری به مشتری
- بررسی موارد توسط کارشناس (کاربر مستقر در نمایندگی)
- نهایی کردن و اطلاع رسانی به مشتری در صورتی که شرایط فراهم باشد.
- در نظر گرفتن نوبت داده شده در سرور جهت زمان های خالی باقی مانده.

➤ امکان رؤیت وضعیت خودرو در نمایندگی و اطلاع رسانی

- پس از حضور در نمایندگی و طی کردن روال ثبت پذیرش ، از این لحظه قابلیت رؤیت آخرین وضعیت پذیرش وجود خواهد داشت و در صورتی که در تنظیمات برنامه مشتری اطلاع رسانی را فعال کرده باشد ، مرحله به مرحله به وی اطلاع رسانی شود.

➤ امکان تأیید کردن مواردی که جهت انجام نیاز به تأیید مشتری دارد.

- در صورتی که در بعضی موارد مثلاً انجام اجرتی که در اظهارات ، مطرح نشده و بر اساس روال کار پیش آمده و با توجه به بار مالی نیاز به تأیید گرفتن از مشتری می باشد ، به وی اطلاع داده شده و از وی تأیید گرفته می شود.

➤ قابلیت رؤیت دوربین های نمایندگی (در صورت فعال سازی)

- در صورتی که بر روی سرور تنظیمات امکان رؤیت دوربین ها توسط مشتری فراهم شده باشد ، دوربین ها به وی نمایش داده شود.
- فقط در زمان کاری نمایندگی چنین قابلیتی وجود خواهد داشت.

- فقط مشتری ای که خودرو وی در نمایندگی است ، خواهد توانست دوربین ها را ببیند.
- رؤیت صورتحساب نهایی و امکان پرداخت آن
- بعد از نهایی شدن پذیرش و اطلاع رسانی امکان رؤیت صورتحساب توسط مشتری فراهم باشد.
- دریافت فایل صورت حساب در صورتی که بخواهد پرینت بگیرد در قالب PDF.
- در صورتی که صورتحساب سهم مشتری داشته باشد (مبلغی که مشتری باید بپردازد) امکان پرداخت از طریق درگاه و داخل برنامه وجود خواهد داشت.
- اطلاعات عمومی
- اطلاعاتی با توجه به موارد تعیین شده در سرور قابل ارائه می باشد
- مشخصات فنی محصولات و معرفی آنها
- شرایط فروش ، مبالغ فروش و طرح های فعال.
- پرسش و پاسخ
- فراهم شدن امکان ارائه پرسش از سمت مشتری و پاسخ دهی از سمت مسئولان مرتبط.
- تکمیل فرم نظر سنجی
- نمایش فرم های نظر سنجی های فعال و امکان پر کردن آن توسط مشتری
- پس از اتمام کار پذیرش و ترخیص آن با فاصله زمانی X روز که از سمت سرور مشخص می گردد ، به مشتری اطلاع رسانی می شود که می تواند فرم نظر سنجی را تکمیل نماید.
- پیشنهاد و انتقاد
- قسمتی جهت ارائه نظرات ، پیشنهادات ، انتقادات در نظر گرفته می شود.
- با توجه به موضوع و قسمت تعیین شده پیام توسط مسئول مربوطه دریافت شده و پاسخ گویی در صورتی که نیاز به پاسخ داشته باشد.
- استعلام قطعه
- در صورتی که مشتری نیاز به قطعه ای داشته باشد ، با دادن کد فنی و یا نام آن ، منتظر اعلام نظر از سمت نمایندگی خواهد ماند.

Date : ۱۳۹۶/۰۴/۲۰ تاریخ :
No. : ۸۵۰۱۹۷۹-۰۰۲ شماره :
Att. : پیوست :

• در صورتی که مشتری درخواست تأمین قطعه داده باشد ، در صورت تأمین آن
به وی اطلاع رسانی می شود.

➤ ارائه نسخه تحت وب جهت تعیین نوبت (نوبت دهی اینترنتی)

« با آرزوی توفیق روزافزون شما »

شرکت طراحان سیستم