

# Наименование системы

- Мобильный Курьер
- ООО «ИНФОКОМ»

# Цель системы

- Целью системы «МК» является поддержка организация эффективной, (клиенто - ориентированной курьерской) службы, работающей в современной аппаратно-программной среде и в соответствии с действующим законодательством.
- Целью системы «МК» является поддержка эффективной услуги по доставке товаров на интернет-заказов

# Общее описание системы

- 1. сформированный «заказ» (список товаров, стоимость списка товаров и стоимость доставки (если есть отдельная тарификация), адрес и время формирования заказа, адрес доставки, способ оплаты (нал, безнал, предоплачено, электронные деньги), контакты адресата (моб. тел), место и время доставки) назначается менеджером в АРМе администрирования на конкретного курьера

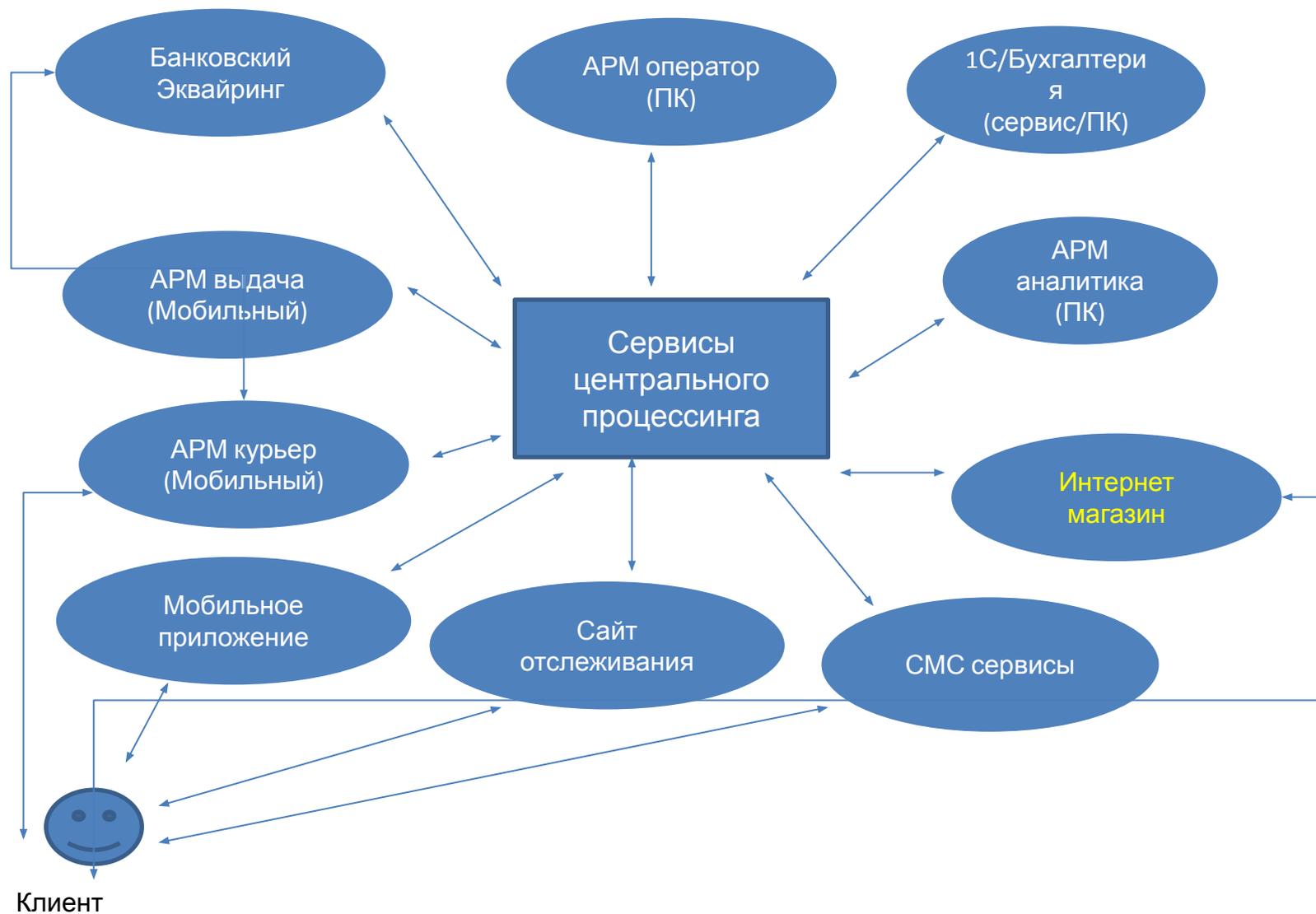
# Дополнительные возможности

- Администрирование Заказов -  
назначение заказов на курьеров,  
оптимизация перемещения курьеров по  
районам
- отслеживание перемещения курьера  
посредством GPS/ГЛОНАСС координаты  
перемещения и мест расчетов с клиентом
- контроль выполнения графиков доставки  
Заказов в срок
- Он-лайн отслеживание оплаты товаров
- Возможность дополнительной  
идентификации Подручного Заказа

# Возможности для Клиентов

- Оплата Наличными и банковской картой с получением фискального документа (чека) по 54-ФЗ
- Отслеживание доставки Заказа
- Изменение адреса доставки Заказа
- Возможность чата и голосового вызова курьера
- Система лояльности построенная на идентификации Заказчиков
- Участие в системе оценки качества доставки и обслуживания

# Общая схема работы



# Мобильное оборудование: терминал

- Готовность к работе в полевых условиях
- Возможность работы с широким спектром внешних устройств (банк, ФН и т.д.)
- Работа с различными бесконтактными картами, RFID метками
- Широкие возможности по криптозащите информации, подписи транзакций и т.д.
- Быстрое сканирование любых штрих-кодов на любых носителях

# Мобильное оборудование

- Фискальный накопитель соответствующий требованиям 54-ФЗ с возможностью работы в автономном режиме по беспроводным протоколам.
- Считыватель банковских карт (с магнитной полосой, чипом, бесконтактные платежи, включая Apple и Samsung Pay) с работой в автономном режиме по беспроводным протоколам.

# Подсистема Администратор

- Размещение заявки на доставку различными способами (выбор доступных курьеров по различным критериям, конкурентная заявка, персональная заявка и т. п.)
- Мониторинг состояния заявок и статусов курьеров, местонахождения курьеров.
- Оперативный контроль времени доставки.
- Обратная связь с курьерами, клиентами

# Приложение Курьер (доставка)

- Получение заявок на доставку
- Контроль времени доставки
- Обратная связь с оператором, клиентом
- Получение/возврат заказа с возможной фото/видео фиксацией
- Передача заказа другому курьеру (перехват)
- История заказов и статистика по ним

# Приложение Курьер (оформление покупки)

- Оформление покупки за наличный и безналичный расчет с выдачей всех необходимых чеков.
- Возможность фото/видеофиксации в процессе оформления покупки (в случае конфликтных ситуаций).
- Предложение оценить качество услуги по доставке.

# Подсистема Выдача (опционально)

- Фиксация выдачи и возврата товара с возможностью фото/видео фиксации товара (в случае повреждения упаковки и т.д.).
- Возможность расширенного мониторинга процесса доставки по этапам
- Возможность расширенного контроля наличия товара по курьерам.

# Подсистема Аналитика

- Формирование и ведение справочной информации
- Формирование и ведение списков курьеров, оборудования и т.д.
- Получение данных (фото, аудио, видео) при разборах конфликтных ситуаций.
- Получение сводной и аналитической отчетности в форматах (Excel, Word, PDF) в различных разрезах.

# Отчеты

- О сроках выполнения доставки
- Об оплатах (с разбивкой по способам)
- О местах (гео - зоны) концентрации потребления
- О эффективности работы курьеров
- О возвратах
- Об удовлетворенности клиентов и т. д.

# Сервисы

- Интеграция с интернет-магазинами по обмену информацией о заказах, доставке, оплате и др.
- Возможность формирования оплатных проводок в бухгалтерскую систему.
- Возможность дополнительного информирования клиента в ходе доставки (VIP клиент).

# Ожидаемый эффект

- Повышение эффективности и качества работы курьеров.
- Рост числа доставок при том же количестве курьеров.
- Снижение затрат на организацию, мониторинг и контроль работы курьеров.
- Построение обоснованной системы курьерских штрафов/бонусов.
- Анализ возвратов по причинам/товарам и снижение их количества.
- Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов.

# Перспективы развития

- Распределение заказов по курьерам по наиболее оптимальным алгоритмам с учетом местоположения всех объектов, статистических данных по доставкам, пробкам, расписаниям движения общественного транспорта и т.д.

# Контактная информация