

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы «CRM система для салонов красоты с возможностью управления франшизами», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Общие сведения о программе

1.1. Назначение программы

Программы «CRM система для салонов красоты с возможностью управления франшизами» позволяет пользователю без навыков программирования быстро настроить систему учета данных компании, состоящей из 1 и более точек оказания услуг, а также настроить систему управления данными по франшизе с возможностью подключения своих франчайзи.

CRM-система для салонов красоты предназначена для организации распределенного учета данным по внутренним процессам в компании, данных по своим клиентам, отслеживания жизни компании в реальном времени, позволяет убрать человеческий фактор и оптимизировать работу с клиентами. Благодаря учету системой всех показателей по клиентам, ведение CRM системы помогает очень быстро взаимодействовать с ними. CRM для салона красоты осуществляет комплексный подход к автоматизации бизнеса, помогая в поисках слабо проработанных мест в управлении работы салона для дальнейшего улучшения и развития бизнеса. Система управления салонами красоты и массажей позволяет упростить и автоматизировать ведение учета и записи клиентов по нескольким точкам оказания услуг (по нескольким салонам).

1.2. Функции программы

CRM-система управления салонами красоты обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- Ведение учета и записи клиентов по нескольким точкам оказания услуг (по нескольким салонам).
- Отображение сводных отчетных и финансовых данных по всем франчайзи из одного личного кабинета.
- Ведение учета клиентской базы с возможностью загрузки отсканированной анкеты по каждому клиенту.
- Ведение учета сотрудников с возможностью заполнения рабочих графиков.
- Ведение учета складских остатков с разделением закупок по поставщикам, и с возможностью проведения неограниченного количества инвентаризаций.
- Ведение учета услуг компании с возможностью списания части складских остатков при оказании услуг.
- Отображение финансовых показателей дохода, расхода, выручки в личном кабинете с возможностью фильтрации показателей.
- Формирование отчетов по продажам и загрузке сотрудников за любой период.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей Программы;
- помощь в настройке и администрировании Программы;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы;
- проведение модернизации и совершенствование Программы.

3. Техническая поддержка пользователей Программы

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам использования, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@casexpert.ru или через модуль Поддержка в личном кабинете.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

В случае возникновения неисправностей в работе Программы, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки info@casexpert.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

5. Проведение модернизации и совершенствование Программы

Программа постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки info@casexpert.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.