

Korisnički zahtjevi

za

Softver za praćenje rada obrta za usluge čišćenja

OPIS

Vlasnica obrta za usluge čišćenja odlučila je investirati u softver koji će joj pomoći u organizaciji i vođenju poslovanja. Nakon vođenja obrta određen vremenski period i kontinuiranog rasta potražnje za uslugama čišćenja, vlasnica ima potrebu sve svoje podatke organizirati i omogućiti bolje upravljanje istima. Do sada je za vođenje evidencije i organizaciju poslova koristila excel tablice i ručno pisanje u bilježnice. Kako sada ima više zaposlenika i puno više klijenata potrebno joj je rješenje kojim će dobiti uvid u sve postojeće zaposlenike i klijente, ali i olakšati komunikaciju s obje strane.

Trenutno je u obrtu zaposleno 5 radnika, od toga je jedna vlasnica, a ostali zaposlenici obavljaju usluge čišćenja. Proces koji se provodi u obrtu kreće pozivom od strane klijenta. Sve upite od strane klijenta rješava vlasnica, ona prilikom poziva daje informacije o mogućim uslugama i slobodnim terminima ali i posjećuje lokaciju ili traži fotografije lokacije kako bi mogla definirati potrebnu uslugu. Ako vlasnica dogovori izvršavanje usluge to zapisuje u excel, određuje vrijeme obavljanja, procjenu koliko će trajati obavljanje usluge i provjerava koji zaposlenik je slobodan kako bi ga zapisala za obavljanje usluge. Nakon što vlasnica kreira raspored, svakom zaposleniku javlja koje usluge, u koje vrijeme i gdje treba izvršiti. Raspored im šalje na tjednoj bazi, ali uvijek postoji mogućnost promjene. Planiranje ovog procesa iziskuje puno vremena, veliku koncentraciju i upravljanje velikom količinom podataka, što dovodi do pogrešaka, stresa i mogućnosti gubitka klijenata.

Cilj softvera je pomoći vlasnici, ali i radnicima u organizaciji i praćenju rada. Vlasnica želi imati uvid u sve svoje trenutne zaposlenike, ali isto tako želi mogućnost dodavanja zaposlenika ako će za to imati potrebe. Također vlasnica mora imati evidenciju svih svojih trenutnih klijenata, njihove kontakt podatke i lokaciju na kojoj se obavlja usluga. Za neke klijente usluge čišćenja obavljaju se uvijek na istoj lokaciji, a neki klijenti usluge koriste za više lokacija.

Samo dogovaranje usluge ostaje isto, odnosno vlasnica i dalje želi obavljati razgovor i sama prosuditi koje usluge klijent treba. Nakon što donese odluku želi u sustavu evidentirati koja vrsta usluge je potrebna, za kojeg klijenta, termin obavljanja usluge i pridružiti zadatku zaposlenika/e koji će uslugu obavljati. Prilikom evidentiranja potrebna je mogućnost pretrage slobodnih termina i slobodnih zaposlenika.

Usluge čišćenja se mogu podijeliti u nekoliko kategorija i potkategorija:

1. Redovito čišćenje	1.1. čišćenje stambenih i poslovnih prostora 1.2. čišćenje apartmana 1.3. čišćenje i održavanje stubišta
2. Generalno čišćenje	2.1. generalno čišćenje stambenih i poslovnih prostora 2.2. generalno čišćenje nakon radova 2.3. generalno čišćenje pojedinih prostorija
3. Kemijsko čišćenje	3.1. kemijsko čišćenje tapeciranog namještaja 3.2. kemijsko čišćenje tepiha
4. Čišćenje vanjskih površina i objekata	

Bitna mogućnost koju vlasnica očekuje je automatizacija komunikacije zadataka zaposlenicima. Umjesto slanja tablice s tjednim rasporedom zadataka svakom zaposleniku i dodatno obavješćavanje ako je došlo do promjene, vlasnica želi da se raspored automatski kreira za svakog zaposlenika kojem ona dodjeli zadatke. Ostali zaposlenici ne mogu imati pristup drugim podacima, odnosno vide samo svoj raspored. Raspored mora sadržavati vrijeme obavljanja, lokaciju obavljanja, druge zaposlenike na istom zadatku (ako postoje), uslugu koja se obavlja i procijenjeno vrijeme obavljanja iste. Također kako bi pratila rad zaposlenika i poboljšala procjenu potrebnog vremena za obavljanje pojedine usluge vlasnica želi da svaki zaposlenik prijavi kada je krenuo s izvođenjem radova i kada je završio s istim. Zaposlenici svom rasporedu mogu pristupiti u bilo kojem trenutku prilikom čega je raspored uvijek točan s obzirom na trenutno zakazane usluge.

Određene usluge, kao što je čišćenje trosjeda u nečijem domu, dogovaraju se jednokratno, odnosno zakazuje se jedan termin. Postoje i usluge koje se dogovore na duži vremenski period i ponavljaju se s određenim vremenskim razmakom. Kao primjer vlasnica navodi čišćenje ureda jedanput mjesečno ili generalno čišćenje stana svaka tri mjeseca. Kako bi se izbjeglo pojedinačno upisivanje čišćenja za svaki mjesec, ili svaka tri mjeseca, vlasnica želi opciju automatskog definiranja zadataka s određenim vremenskim razmakom između svakog.

Kako bi se unaprijedila komunikacija s klijentima i izbjegle situacije u kojima klijent zaboravi na dogovorenu uslugu potrebno je omogućiti automatsko slanje podsjetnika klijentima dan prije dogovorenog datuma obavljanja usluge.

Osim što bi ovaj softver poboljšao organizaciju i rad obrta za čišćenje, različitim izvještajima dao bi uvid u količinu obavljenog posla, povećanje posla i broja klijenata, točniju procjenu vremena potrebnog za obavljanje određene vrste usluge i napretka u radu zaposlenika.

OBVEZNI ELEMENTI SPECIFIKACIJE

Specifikacija treba sadržavati minimalno:

- 8 funkcionalnih zahtjeva, od toga minimalno:
 - 1 zahtjev u domeni prikaza dohvaćenih podataka
 - 1 zahtjev u domeni unosa podataka
 - 1 zahtjev u domeni izrade izvještaja
 - 1 zahtjev u domeni prikaza statističkih podataka
- 2 nefunkcionalna zahtjeva, od toga minimalno:
 - 1 zahtjev u domeni izgleda softvera
 - 1 zahtjev u bilo kojoj drugoj domeni