

Сервис PHPSupport

Интро: Бывалый стартапер Олег решил воспроизвести успех компании OSMINOG, которая занимается техподдержкой/фрилансом для 1С, только для других языков программирования. Начать решил с PHP: сайты тоже довольно шаблонные, с большим использованием фреймворков и рутинностью операций.

В будущем планируется выход на услуги по вёрстке, дизайну и другим языкам: Python, JS, Java, если удастся применить ту же схему к другим языкам.

Уже сделан лендинг, на котором прорекламирована компания и на котором они будут оставлять заявки на подписку.

Нужен бот, в котором заказчики будут заказывать небольшие фичи для своего сайта, а пара сотен фрилансеров смогут оперативно выполнять заказы за награду, буквально в тот же день, как заказ был опубликован.

Ценность:

Владелец стартапа:

- Заработать денег на продаже подписки на техподдержку
- Возможный выход на смежные рынки в рамках того же приложения

Клиент:

- Не беспокоиться о найме разработчиков или отборе фрилансеров, просто купить подписку и получать услуги по приемлемой цене, сильно меньшей, чем содержание собственного разработчика, т.к. заказы будут буквально на 2 дня работы в месяц
- Техподдержка сиюминутная, через 5 минут после моего обращения проблемой уже занимаются

Фрилансер-подрядчик:

- Получить стабильный поток заказов, не нужно тратить время на их поиск
- Заказ можно получить почти сразу, за счёт того, что будет постоянный поток (по заказу раз в ~10 минут)

Референсы:

- [Статья на vc, которая впечатлила заказчика](#)
- Любая фриланс-биржа:
 - [Хабр-Карьера](#)

Другие способы добиться желаемого:

- Писать сайт (а зачем? пока что только тестируем гипотезу, сайт не нужен, это дорого)
- Собирать заказы самому, вручную и вручную же передавать подрядчикам (для старта компании придётся собрать сразу много подрядчиков, будет тяжело коммуницировать с ними в ручном режиме, особенно если заказов будет ~10 в день, придётся отдавать контакт подрядчика клиенту, что быстро убьёт бизнес)

Ограничения, вынесенные из описанного выше:

- Клиент не должен получать контакты подрядчика, только если это не предусмотрено тарифом
- Поддержка работы по 5 обращений от заказчиков в час и работы с 200 подрядчиками одновременно
- Авторизация для подрядчиков, участвовать в заказах могут только отобранные HR фрилансеры, кто угодно не может зарегистрироваться
- Для гарантии маржинальности юнит-экономики вводим лимит заявок в месяц для разных тарифов

Тарифы компании:

Цены уточняются, но планируется такая разбивка:

1. **Эконом**, до 5 заявок в месяц на помощь, по заявке ответят в течение суток.
2. **Стандарт**, до 15 заявок в месяц, возможность закрепить подрядчика за собой, заявка будет рассмотрена в течение часа.
3. **VIP**, до 60 заявок в месяц, возможность увидеть контакты подрядчика, заявка будет рассмотрена в течение часа.

Случаи, которые должны быть покрыты:

Как это читать?

Каждый сценарий состоит из трёх частей:

1. Что случилось
2. Что захотел

3. Как понял, что получил

Клиент:

- Недоволен своим сайтом → хочу получить помощь от PHPSupport → бот предложил оставить заказ на фичу и предложил примеры заявок
- Составил заявку, отправил боту → хочу, чтобы мне помогли как можно скорее → бот предупреждает, что рассмотрение заявки может занять до суток/часа, в зависимости от тарифа
- Составил заявку, отправил боту → хочу получить помощь → бот попросил кренделя от админки сайта, чтобы передать их подрядчику
- Отправил заявку, прошло время → хочу получить помощь → бот ответил, что подрядчик выбран и переслал его уточняющие вопросы, если они есть
- Получил уточняющие вопросы от подрядчика в боте → хочу ответить на них, но переживаю, что ответ не дойдёт → бот предупредил, что надо ответить прямо в чат боту, а он перешлёт ответ подрядчику
- Ответил ответы на вопросы → хочу убедиться, что всё в порядке → бот ответил, что переслал ответы подрядчику
- Отправил заявку на тех. помощь → хочу понять, взялись ли за мой проект или всё ещё нет → как только подрядчик нажал на кнопку “взяться за работу” – я получил уведомление, что подрядчик взялся за проект и уже работает над ним
- Отправил заявку на тех. помощь → хочу понять когда мне помогут → вместе с сообщением о том, что заказчик взялся за работу, я получаю его эстимейт по срокам выполнения
- Отправил заявку на тех. помощь, ответил на доп. вопросы и получил уведомление, что за работу уже взялся подрядчик → хочу узнать, когда он закончит → бот прислал сообщение, когда работа выполнена
- Исчерпал лимит заявок в тарифе → хочу узнать об этом вовремя → бот предупреждает об этом и предлагает апгрейд
- Исчерпал лимит заявок в тарифе, но снова что-то случилось → хочу создать заявку → бот не позволяет и предлагает поднять тариф
- Оплатил VIP → Хочу увидеть контакты людей, которые мне помогали → Бот присылает их теги в ТГ или другую контактную информацию прямо вместе с их помощью

Заказчик:

- Совершил новую продажу → хочу открыть клиенту доступ к боту → открыл
- Прособеседовали нового подрядчика → хочу открыть ему доступ к приёму заказов → открыл
- Подрядчик разочаровал → хочу закрыть ему доступ к заказам → закрыл, его заказы ушли в состояние первичной заявки, если на нём такие были

- Подписка клиента закончилась → хочу остановить подписку → он может получить помощь по текущей проблеме, но не может открывать новые
- Прошёл месяц с прошлого фин. планирования → хочу узнать, сколько в среднем заявок оставляют в боте ежемесячно + выгрузку по каждому клиенту → получил числа
- Прошёл месяц с прошлого фин. планирования → Хочу узнать, сколько платить каждому из подрядчиков → узнал суммы
- Клиент оставил заявку на тех. помощь, но ему не отвечают → хочу, чтобы ему помогли вовремя → сообщение с заказом пересылается в чат для менеджеров, которые пропускают программистов на заказ

Менеджер:

- Пришёл заказ, который никто не берёт → хочу чтобы его взял на себя и выполнил один из программистов → могу получить контакты людей и кто из них сейчас на заказе, а кто – нет
- Заказ так никто и не взял → хочу связаться с заказчиком → Вместе с заказом получаю его контакт
- Программист взялся за заказ, но не справляется в установленные сроки → хочу узнавать об этом → бот присылает заказ, контакты подрядчика+заказчика для выяснения обстоятельств

Подрядчик:

- Получил предложение работать на платформе, согласился → хочу получить к ней доступ и узнать о том, как с ней работать → получил доступ к боту и сообщение с объяснением как с ним работать
- Получил предложение работать на платформе, согласился → хочу узнать, сколько буду зарабатывать → бот предлагает фиксированную ставку за заказ
- Появилось свободное время для нового заказа → хочу полистать заказы и выбрать себе что-нибудь → вижу несколько актуальных заказов
- Понравился один из заказов → хочу забрать его на себя → нажал на кнопку, теперь он мой
- По заказу появились доп. вопросы → не понимаю куда их писать → бот заранее предупредил, что ему можно задать вопрос и он перешлёт его заказчику
- Для взятия заказа бот требует эстимейт по времени → хочу получить уже заказ → заполнил эстимейты в свободном виде и нажал кнопку “взяться за работу”
- Взял заказ → нужен доступ к РНР-админке сайта → бот уже заранее его прислал

- Выполнил заказ → хочу отчитаться, что можно принимать работу → нажал на кнопку в боте и тот закрыл заказ
- Выполнил несколько заказов → хочу узнать, сколько я заработал → бот показывает мне суммарную заработанную сумму, либо ставку за заказ и количество закрытых заказов

Фичи:

Клиент:

- Понравилось предложение от владельца сайта, получил ссылку → хочу оплатить подписку → бот принимает платёж через Stripe

Заказчик:

- Прогнозирую риски → Хочу быть уверен, что с оплатами для клиентов всё в порядке → Функциональность с оплатой покрыта тестами

Подрядчик:

- Хочу взять несколько заказов одновременно → бот позволяет так делать и переключаться между ними

Примеры заявок:

- Здравствуйте, нужно добавить в интернет-магазин фильтр товаров по цвету
- Здравствуйте, нужно выгрузить товары с сайта в Excel-таблице
- Здравствуйте, нужно загрузить 450 SKU на сайт из Excel таблицы
- Здравствуйте, хочу провести на сайте акцию, хочу разместить баннер и добавить функционал, чтобы впридачу к акционным товарам выдавался приз

Риски:

- Подрядчики не будут закрывать заказы
- Не удастся выдержать сроки по рассмотрению заявок от клиентов
- Подрядчики будут недовольны фиксированной оплатой, но разными задачами, будут брать на себя только самые простые (самый высоковероятный, если реализуется, переработаем схему бота)