



GO HELPMI

**Plateforme de mise en
relation entre particuliers
et prestataires de services**

Prérequis

Description de l'objectif :

L'objectif premier du site est de créer un lien entre l'utilisateur demandeur d'un service et le prestataire pouvant y répondre.

Avec GO HELPMI, il est question de fournir aux futurs clients usagers une plateforme offrant la possibilité de rechercher un professionnel pouvant répondre à leur demande rapidement. Le point fort de l'application consistera à planifier un rendez-vous avec un prestataire sans avoir besoin de téléphoner à ce dernier et ce, en quelques clics. Cela permettra également à l'utilisateur d'identifier rapidement, dans un périmètre donné, par un système de géolocalisation les professionnels (personnes ou structures) à proximité et disponibles au moment souhaité.

En contrepartie, cet outil se veut un moyen pour le prestataire de réduire le temps alloué à la gestion des sollicitations des clients. Mais aussi, ce projet permettra au prestataire de réduire les coûts alloués aux standards téléphoniques ou du moins, d'optimiser la prise de contact. Par ailleurs, l'utilisation de cette plateforme permettra aux professionnels de toucher un public plus large tel que des profils de personnes habituées aux plateformes de mise en relation.

Concernant les services proposés par le biais de ce site, la rémunération sera faite dans un premier temps à partir de publicités internet (monétisation par clic), puis dans un second temps par la mise en place de forfaits à destination des prestataires de services.

Ciblage :

Les professionnels ou offreurs de services, de prestations

Il peut s'agir :

- de professionnels indépendants souhaitant s'ouvrir à de nouvelles opportunités
- d'établissements commerciaux désireux de simplifier la gestion de leurs agendas et d'alléger leurs dispositifs de réception des appels des usagers

Les usagers, clients

L'ensemble des usagers en mesure de s'approprier le site sont visés. L'outil pourra être optimisé pour l'utilisation par des communautés bien spécifiques comme les aidants des personnes en perte d'autonomie, en cas de besoins.

Création

Charte graphique :

La charte graphique correspondra à celle du logo du projet. Elle comprend un code couleur et une typographie.

Code couleurs :

Bleu #01579b

Orange #f57f17

Exemples d'autres sites (optionnel)

Pour la prise de rendez-vous : *Doctolib*

Pour l'arborescence, en termes de recherches précises de travaux (par exemple, la plomberie) : *Stootie*

Adjectifs sur la forme, la personnalité et l'apparence

La présentation devra être la plus simple et épurée possible. C'est l'ergonomie de l'outil qui sera prioritairement travaillé. L'utilisation de la plateforme devra être la plus intuitive possible et se rapprocher des codes d'utilisation des autres sites et applications connus dans le domaine de la planification de rendez-vous. L'objectif est de ne pas déstabiliser voire décourager l'utilisateur dans sa prise de contact avec le professionnel.

Site et fonctionnalités :

Type de site :

Dans le cadre de ce projet et au vu des visites attendues, le site sera une plateforme de mise en relation et de planification des rendez-vous entre les particuliers et les professionnels ou prestataires de services.

Il s'agira d'un site web responsive, en une page, renvoyant à 5 rubriques :

- Accueil : moteur de recherche
- Le concept
- Mon compte
- Mes rendez-vous
- Mes documents

Un blog sera associé au site dans l'objectif de s'assurer d'un référencement de qualité au sein des moteurs de recherches. Des articles relatifs aux secteurs des professionnels seront déposés sur ce blog.

A noter : la création du site passera par trois étapes :

- Une landing page comportant les éléments essentiels à la compréhension de l'offre GO HELPMI – livraison une semaine maximum après la signature du contrat,
- Une première version du site GO HELPMI qui permettra la récolte des données des prestataires et usagers dans le cadre de la création de leur compte, ainsi que leur géolocalisation – à 50% du temps pressenti pour la livraison finale du site,
- La création de l'agenda – correspondant à la dernière phase de construction du site.

Besoins pour chaque type d'utilisateurs :

Besoins des usagers

A l'image des applications permettant de prendre ou de planifier immédiatement des rendez-vous, l'utilisateur devra disposer des moyens de recherche suivants :

- types d'interventions effectuées par les prestataires,
- disponibilités des prestataires, pour chaque jour et tranche horaire (définies par le prestataire au préalable),
- zones d'intervention,
- tranche de prix pour l'intervention souhaitée (visible uniquement par le client)

Besoins des professionnels

En fonction du type de prestation demandé et du degré d'urgence de la prise en charge de la demande, le premier rendez-vous pourra avoir pour objet :

- d'établir un devis et d'effectuer immédiatement la prestation si celle-ci est minime
- d'établir un devis, dans le cas d'une prestation nécessitant du matériel et/ou de la main d'œuvre spécifique ou de convenir d'une prestation à plus long terme
- d'établir des devis de contrat à plus long termes notamment pour les prestations régaliennes.

Arborescence :

L'arborescence sera réalisée en fonction des spécificités de chaque métier et plus précisément de chaque type de prestation.

Fonctionnalités :

Notre plateforme permet aux usagers de :

- prendre un ou plusieurs rendez-vous en ligne sur le site 7j/7 et 24h/24,
- gérer leur rendez-vous en ligne et les annuler ou reporter sans passer par un standard téléphonique,
- prendre plusieurs rendez-vous de manière récurrente avec le même prestataire ou plusieurs prestataires,
- être rappelé via un système de rappels automatiques (SMS ou email).

Notre plateforme permet aux professionnels de :

- se rendre visibles sur notre plateforme web et mobile,
- gérer leur emploi du temps en ligne et d'obtenir une mise à jour automatique de leurs rendez-vous,
- communiquer avec leur clientèle via un système de rappels automatiques de rendez-vous par le biais de SMS et/ou emails.

Sur le plan technique, il sera nécessaire de pourvoir :

➤ **Pour l'utilisateur, accéder à :**

- Mon compte :
 - Avec les paramètres :
 - Création/modification de mon compte :
 - Nom
 - Prénom
 - Adresse postale
 - Coordonnée téléphonique
 - Email
 - Possibilité de supprimer le compte
 - Création/modification du compte de mes proches (en cas d'aidant/tuteur)
 - Nom
 - Prénom
 - Adresse postale
 - Coordonnée téléphonique
 - Email
 - Possibilité de supprimer le compte
 - La possibilité de déconnexion
- Mes documents/photos :

- Télécharger des jpeg, png, pdf, word...
- Supprimer des jpeg, png, pdf, word...
- Indiquer la date, source de creation et visualiser document/nom de document
- Mes rendez-vous :
 - Visualiser jour, date, heure avant et après validation
 - Visualiser les informations relatives au prestataire (nom, numéro de téléphone, site web)
 - Géolocalisation du prestataire (Itinéraire Google Map)
 - Visualiser des documents mis par le prestataire sur sa page GO HELPMI
- Page d'accueil :
 - Barre de recherche : possibilité de taper le nom du prestataire, le type de professions recherchées, le service recherché, le problème rencontré nécessitant le service d'un des prestataires
 - Bouton de géolocalisation « où » : indiquer le périmètre de recherche : niveau ville ? quartier ? région ? pays ?
 - Ajouter un espace avec les requêtes les plus recherchées sur le site GO HELPMI par les usagers
 - Lien vers les CGV et CGU
 - Lien vers « besoin d'aide » (page de contact/formulaire vers une adresse d'administrateur)
 - Espace Blog

➤ **Pour le prestataire, accéder à :**

- Mon compte :
 - Avec les paramétrages :
 - Création/modification de mon compte prestataire :
 - Nom, Prénom ET/OU Entreprise
 - N° SIRET / SIREN
 - IDENTIFIANT METIER (cas professionnels de santé)
 - Adresse postale
 - Coordonnée téléphonique
 - Email
 - ⇒ Coche pour autoriser la visibilité de ces éléments sur le site GO HELPMI
 - Possibilité de supprimer le compte
 - Affichage du forfait et des mois payés
 - La possibilité de déconnexion
- Mes documents/photos : Imposer le téléchargement de documents à la création du compte (exemple : carte d'identité)
 - Télécharger des jpeg, png, pdf, word...
 - Supprimer des jpeg, png, pdf, word...
 - Indiquer la date, source de creation et visualiser document/nom de document
 - ⇒ Coche pour autoriser ou non la visibilité de ces documents
- Mes rendez-vous passés :
 - Visualiser jours, date, heure,
 - Visualiser la page du client (et l'adresse de l'intervention)
 - Visualiser les documents mis par le prestataire sur sa page
 - BOUTON Proposer un autre rendez-vous
 - BOUTON Contact Client (pour envoi de courriels et documents)
- Mes rendez-vous de la semaine
 - Visualiser jours, date, heure,
 - Visualiser la page du client (et l'adresse de l'intervention)
 - Visualiser les documents mis par le prestataire sur sa page
 - BOUTON Valider un autre rendez-vous
 - BOUTON Contact Client (pour envoi de courriels et documents)

- Mes rendez-vous en attente de validation
 - Visualiser jours, date, heure,
 - Visualiser la page du client (et l'adresse de l'intervention)
 - Visualiser les documents mis par le prestataire sur sa page
 - Bouton valider le rendez-vous
 - Bouton refuser le rendez-vous
 - Bouton refuser le rendez-vous et proposer un autre rendez-vous
 - Bouton Contact Client (pour envoi de courriels et documents)
- Accueil :
 - Visualisation planning des clients, par défaut à la semaine, possibilité visualisation aux jours ou au mois, ou plusieurs mois
 - Possibilité de cliquer sur ses rendez-vous :
 - Bouton Annuler
 - Bouton Reporter
 - Bouton Signaler un retard de 5, 10, 30, 40, 60 min → message automatique envoyé par email ou sms au client, signalant le retard annoncé
 - Visualisation des clients géolocalisés sur la journée
 - Lien vers la page CGV et CGU
 - Lien vers « besoin d'aide » (page de contact/formulaire vers une adresse d'administrateur)

Technique

Nom de domaine : GO HELPMI

Accessibles sur : gohelpmi.com et gohelpmi.fr

Hébergement : OVH

Maintenance : Assurée par le prestataire qui nous créera le site web pour régler les éventuels bugs, quelque soient leur forme ou cause.

SEO :

Le référencement du site web améliorera le classement dans les résultats de recherche du site web pour les mots-clés suivants : services à la personne, rendez-vous professionnels, rendez-vous services, professionnels de services à la personne.

L'indexation du site web est la première étape de la stratégie de référencement (assurée par le prestataire qui créera le site web).

Le référencement sera assuré par le contenu publié sur GO HELPMI (articles de blog).