

AHEAD ВЕКТОР

ФЕДЕРАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ВОЖДЕНИЯ

Создание экосистемы управления
для быстрорастущей автошколы





БИЗНЕС-ДОСТИЖЕНИЯ

Темпы офлайн- и онлайн-развития быстро сделали Вектор одной из самых крупных автошкол в РФ и точно самой динамично развивающейся. Каждый день появляются новые офисы, сотрудники, процессы.

Мы присоединились к клиенту, который охватывал **11 городов, через 2 года их стало уже 35**. Для такой компании стала резкой необходимостью разработка собственной экосистемы.

Быстро наметили проблему, сформировали цели и задачи и приступили к их реализации.

Когда вы небольшая автошкола, можно было договориться по звонку, лично проконтролировать задачи, быстро исправить ошибки. Но бизнес начал расти. Сначала филиалы, потом - новые города. Из-за чего чем больше становится компания, тем меньше вы реально ею управляете.

КАК МАСШТАБИРОВАТЬ БИЗНЕС ПО ВСЕЙ СТРАНЕ И НЕ УТОНУТЬ В ОПЕРАЦИОННОМ ХАОСЕ? 🤔

Управление «переезжает» в мессенджеры: сотни чатов, в которых теряются договоренности

В одном филиале перестают соблюдать стандарты

В другом инструктор выезжает на грязной машине

ЦЕЛЬ

Нам нужно перенести рутинный управленческий контроль с человека на систему. Ключевая особенность решения — снятие с руководителей необходимости постоянного надзора. Наша сверхзадача была простой по формулировке и сложной в реализации: сделать так, чтобы контроль и стандарты перестали зависеть от ручного управления

ЗАДАЧИ

Обеспечить прозрачный контроль исполнения

Реализовать механизм обучения и проверки компетентности



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ?

Сначала была идея создать только мобильное приложение. Но решили поступить иначе, мы разделили систему на два уровня:

✦ **1. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ**
простой инструмент, сфокусированный на конкретных действиях «здесь и сейчас».

2. WEB-ПОРТАЛ

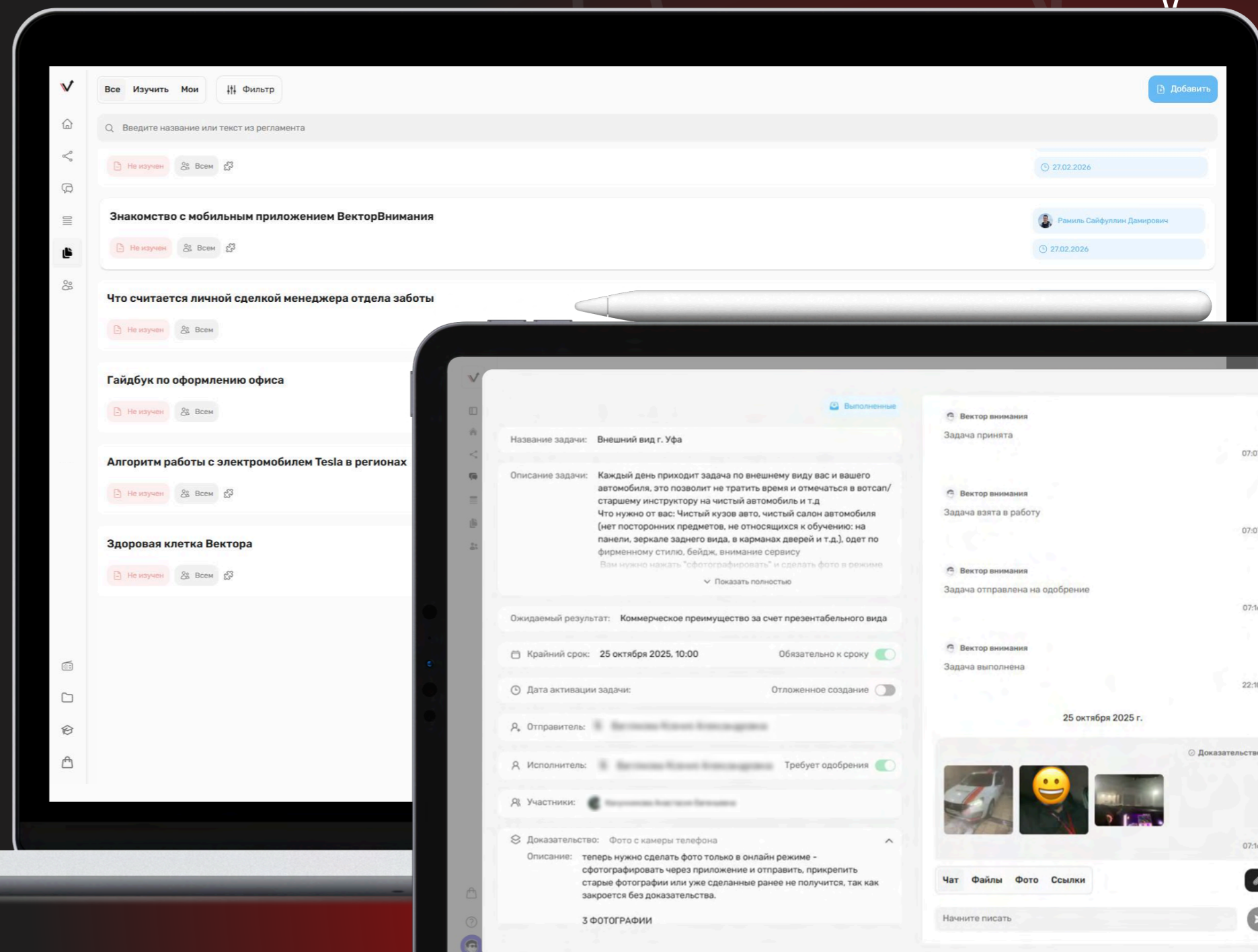
для администраторов и стратегов. Здесь настраиваются правила, оргструктура, регламенты и аналитика:

ОПИСЫВАЮТСЯ РЕГЛАМЕНТЫ И СТАНДАРТЫ

ЗАДАЮТСЯ ПОВТОРЯЮЩИЕСЯ ЗАДАЧИ

ВЫСТРАИВАЕТСЯ ИЕРАРХИЯ КОМПАНИИ

НАСТРАИВАЮТСЯ РАЗРЕШЕНИЯ И ПРАВА





Firebase

Рассылка push-уведомлений



mongoDB®

Хранение информации о девайсах




React Native

Кроссплатформенная разработка мобильного приложения




Работа с основной базой данных



RabbitMQ™

Управление событиями внутри системы и рассылкой уведомлений по каналам



php

Написание серверной части приложения



Grafana Loki Promtail

Логирование и визуализация работы системы

ВЫБРАННЫЙ СТЕК

ФУНКЦИИ

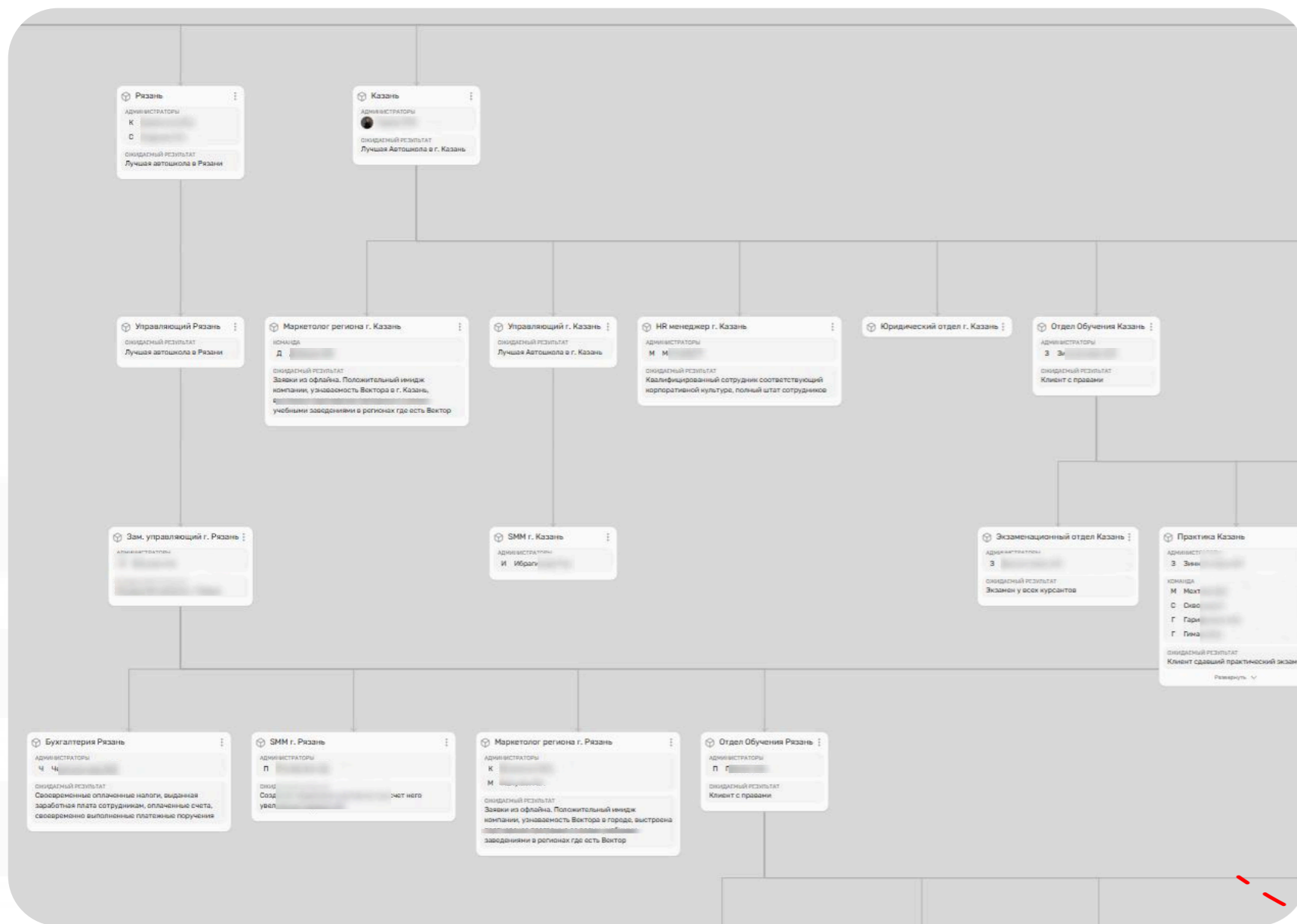
МОДУЛИ

РЕЗУЛЬТАТ



ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА

На практике вся система выстраивается в виде одного большого дерева подчиненности, далее - "Функциональная схема".

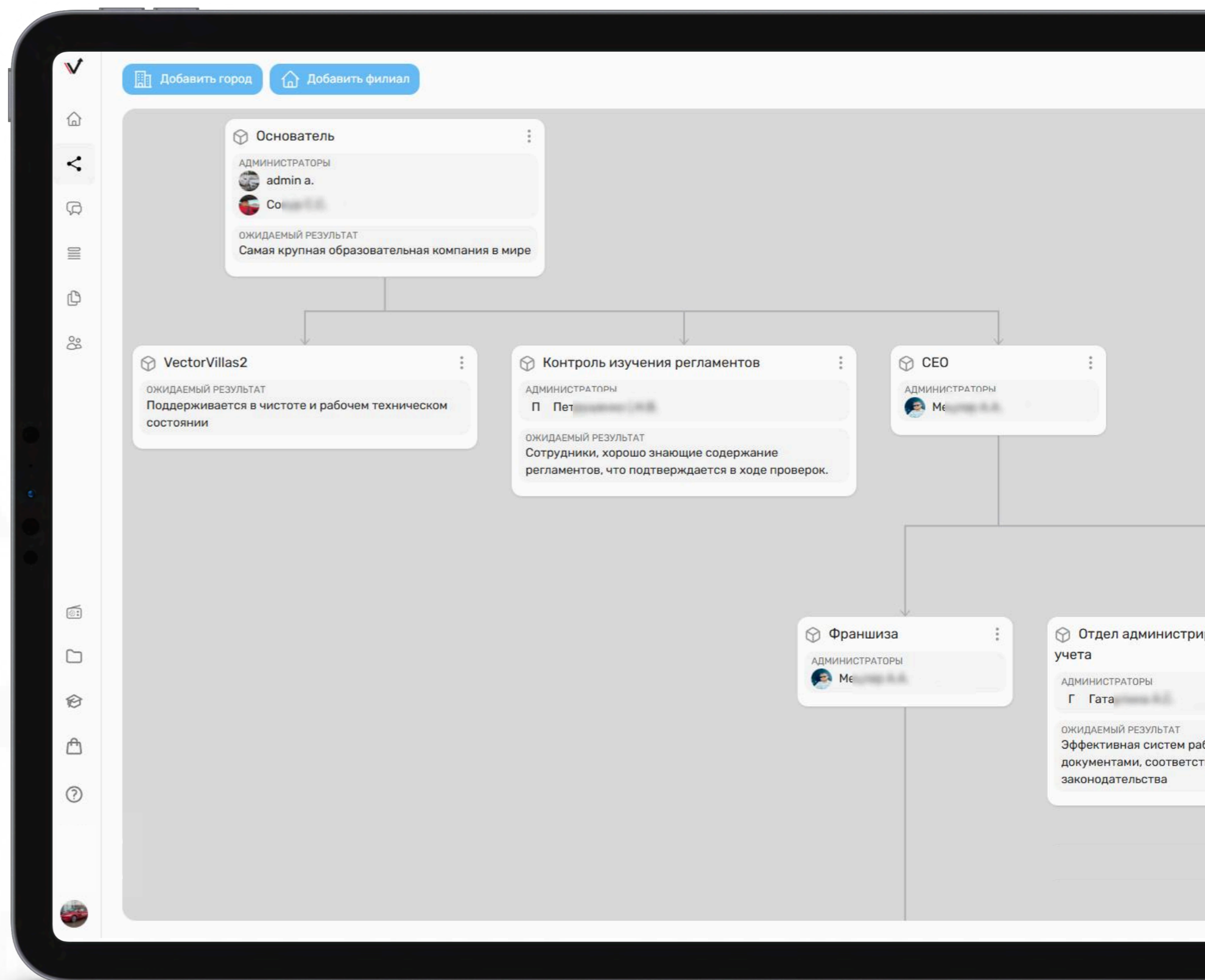


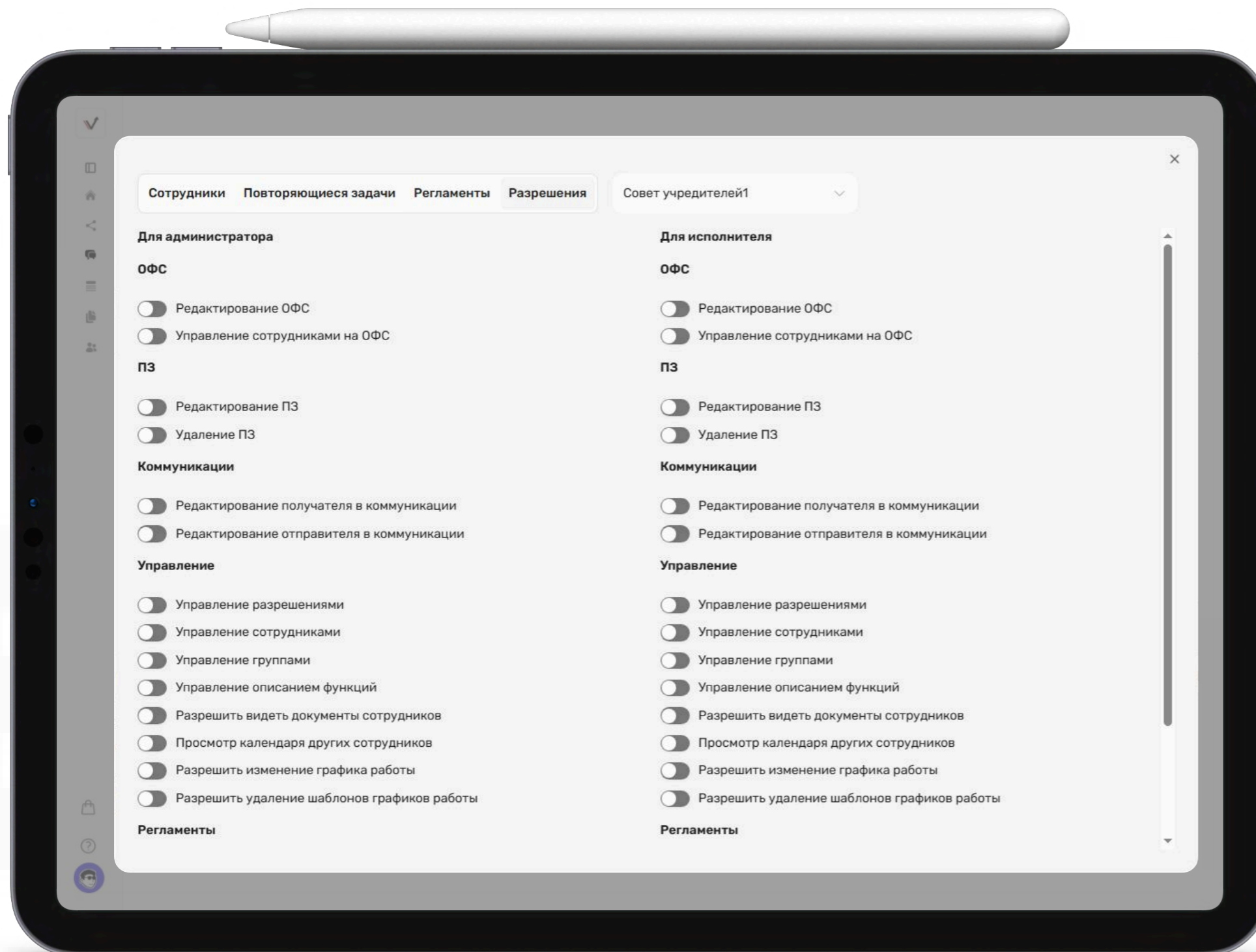
ИЛИ ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА

Модуль функциональной схемы позволяет просматривать и изменять организационную структуру компании. Первый прототип предоставлял базовый функционал построения схемы, но мы пошли дальше:

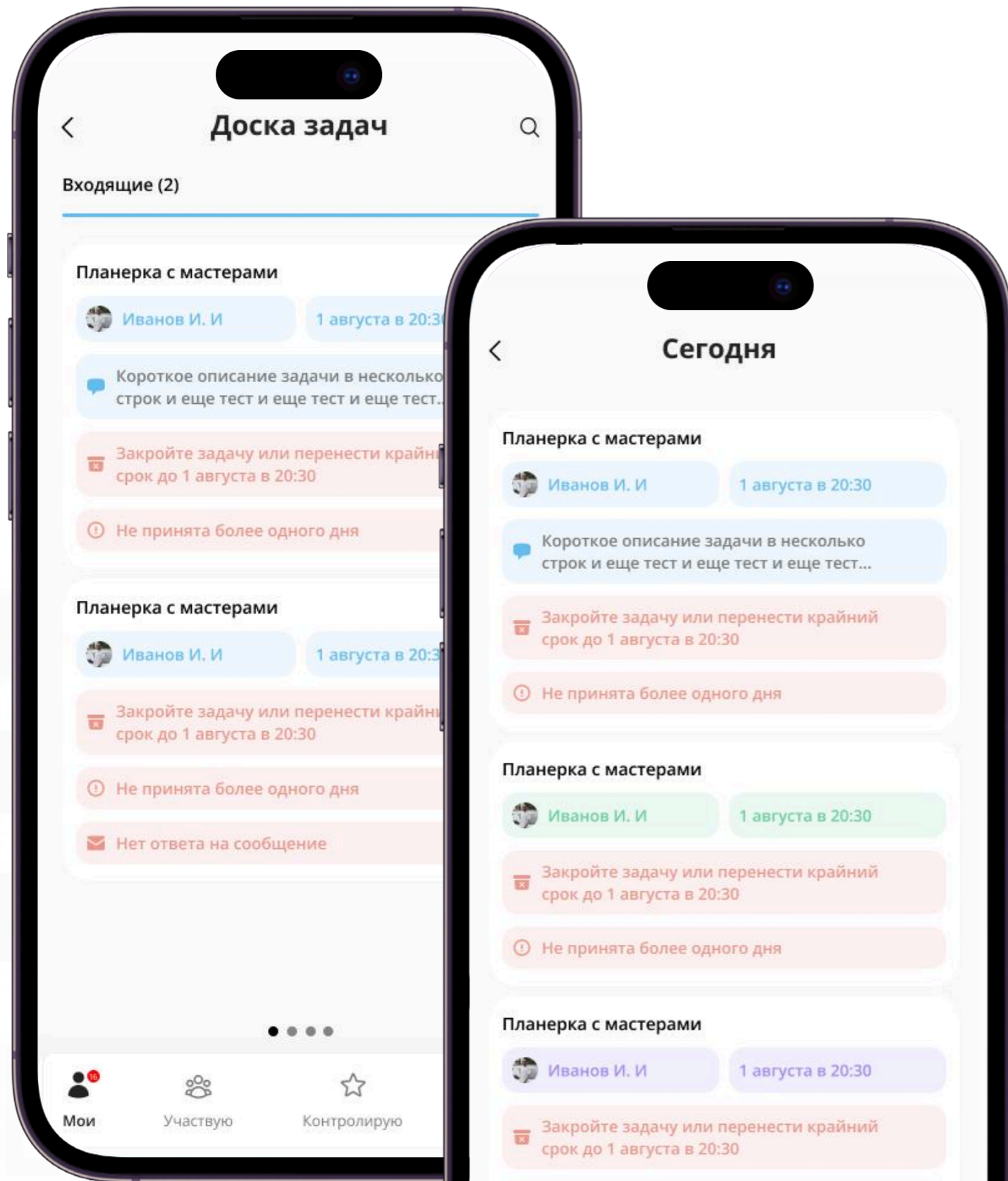
- автоматизировали добавление новых филиалов и городов одной кнопкой;
- классифицировали функции на технические и административные;
- перенесли функционал прав доступа внутрь схемы для каждого элемента схемы.





В системе права доступа привязаны не к конкретному сотруднику, а к функции, в которой он состоит. Такой подход избавляет от необходимости вручную настраивать права при регистрации пользователя. Достаточно прикрепить сотрудника к функции — и он автоматически получает нужный набор возможностей. Если нужно расширить права, сотрудника просто переводят («повышают») в главенствующую функцию.

УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ



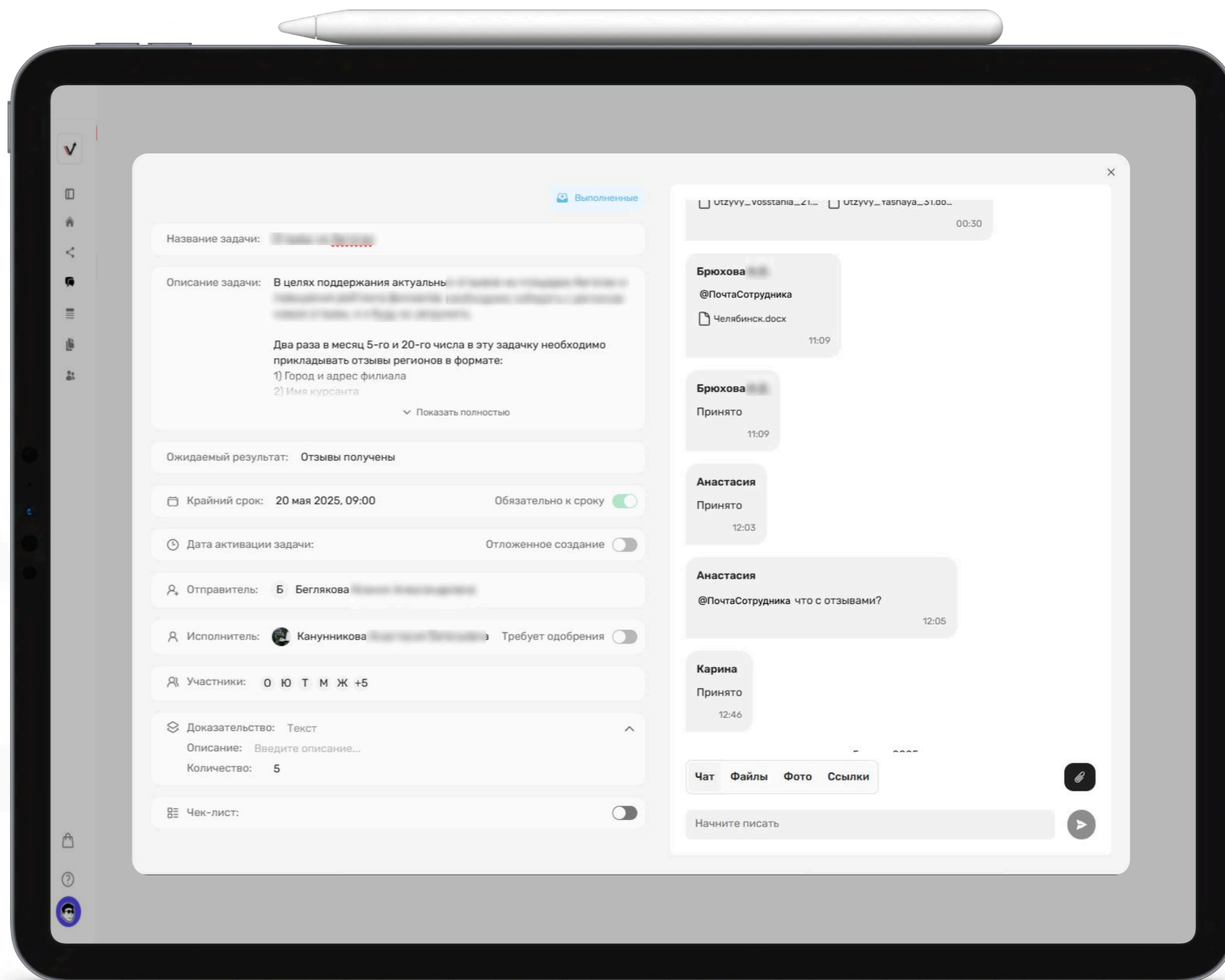
Для мобильного приложения реализована классическая канбан-доска с механизмом маркеров:

- видеть свои задачи на сегодня;
- управлять задачами сотрудников, находящихся в его подчинении.

ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

В автошколе работает не менее 1000 инструкторов, большинство времени проводящих не в офисе, а за автомобилем.

Следить за их выполнением задач крайне сложно. Для решения этой проблемы была внедрена система доказательств, которая не позволяет инструктору закрыть задачу без подтверждения её выполнения.



ВАС ДОБАВИЛИ УЧАСТНИКОМ

ЗАДАЧА НА ДОРАБОТКЕ

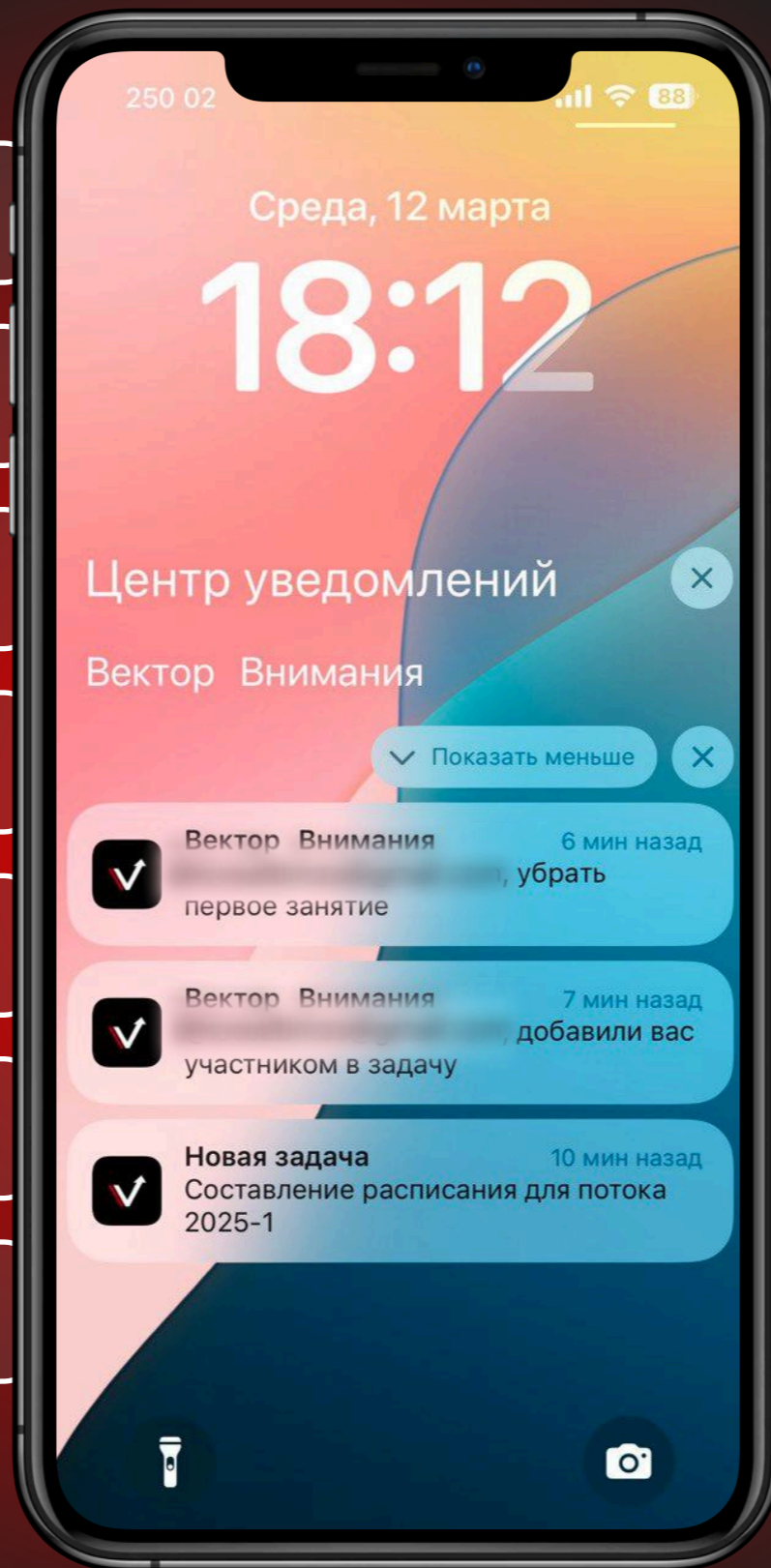
НОВАЯ ЗАДАЧА

ИЗМЕНЕНИЕ В ЗАДАЧЕ

ЗАДАЧА ЗАКРЫТА

ПРОСРОЧЕННАЯ ЗАДАЧА

НОВОЕ СООБЩЕНИЕ



Ещё одним важным требованием заказчика была система уведомлений о любых изменениях в работе сотрудников. Была проведена интеграция с Telegram, также уведомления приходят на почту в виде push-уведомлений

ВЫ НЕ ОТВЕТИЛИ НА СООБЩЕНИЕ

ВАС ДОБАВИЛИ УЧАСТНИКОМ

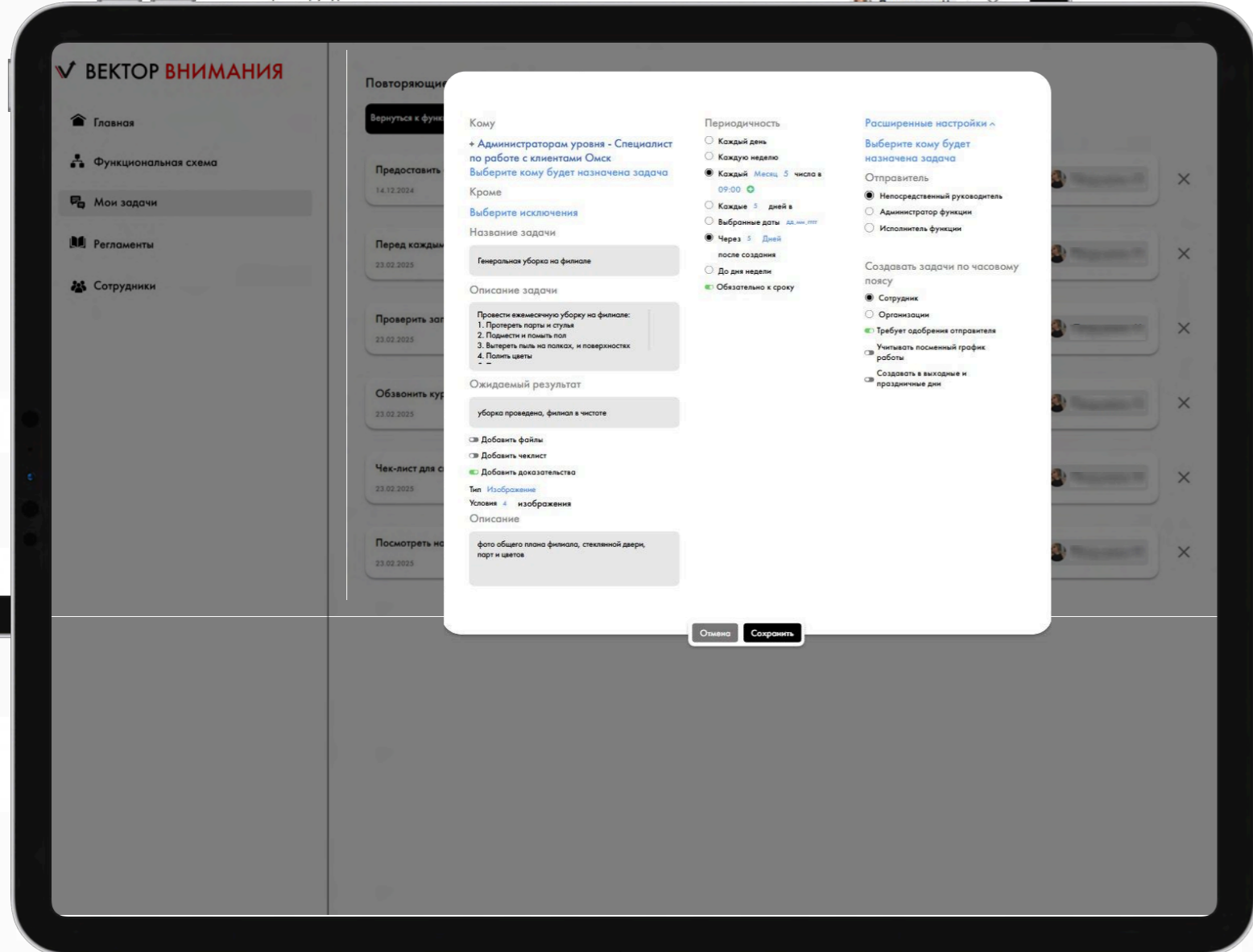
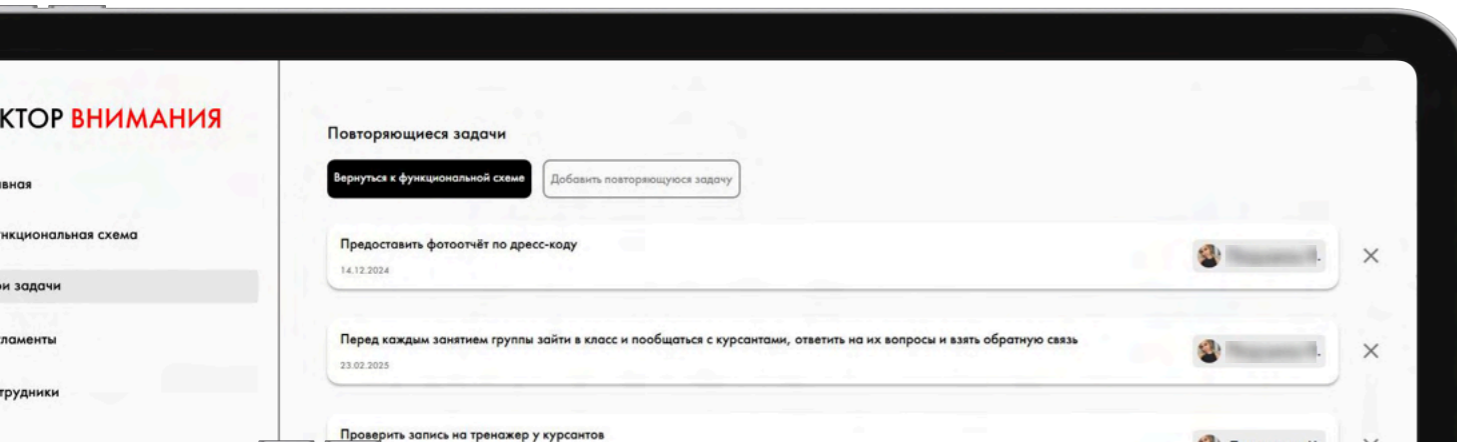
ИЗУЧИТЕ РЕГЛАМЕНТ

ВЫ НЕ ПРИНЯЛИ ЗАДАЧУ ЗА 24 Ч.

БЛОК УВЕДОМЛЕНИЙ



ПОВТОРЯЮЩИЕСЯ ЗАДАЧИ



С внедрением стандартных задач возникла проблема с выдачей однотипных поручений.

Поэтому с владельцем франшизы решили добавить функцию по генерации задач по заранее созданным шаблонам, назначая их сразу нужным функциям в определённое время — конкретный день недели или конец месяца.

Этот модуль также расширил возможности регламентов.

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

У каждой задачи появился собственный чат. Мы подключили веб-сокеты и связали их с push-уведомлениями, где можно в реальном времени:

- обсуждать детали работы;
- обмениваться файлами;
- фиксировать договорённости;
- требовать ответа друг от друга с гарантией, что он будет получен.

Если сообщение остаётся без ответа, система фиксирует это и настойчиво напоминает пользователю, пока диалог не будет завершён.



ЕДИНАЯ ЭКОСИСТЕМА

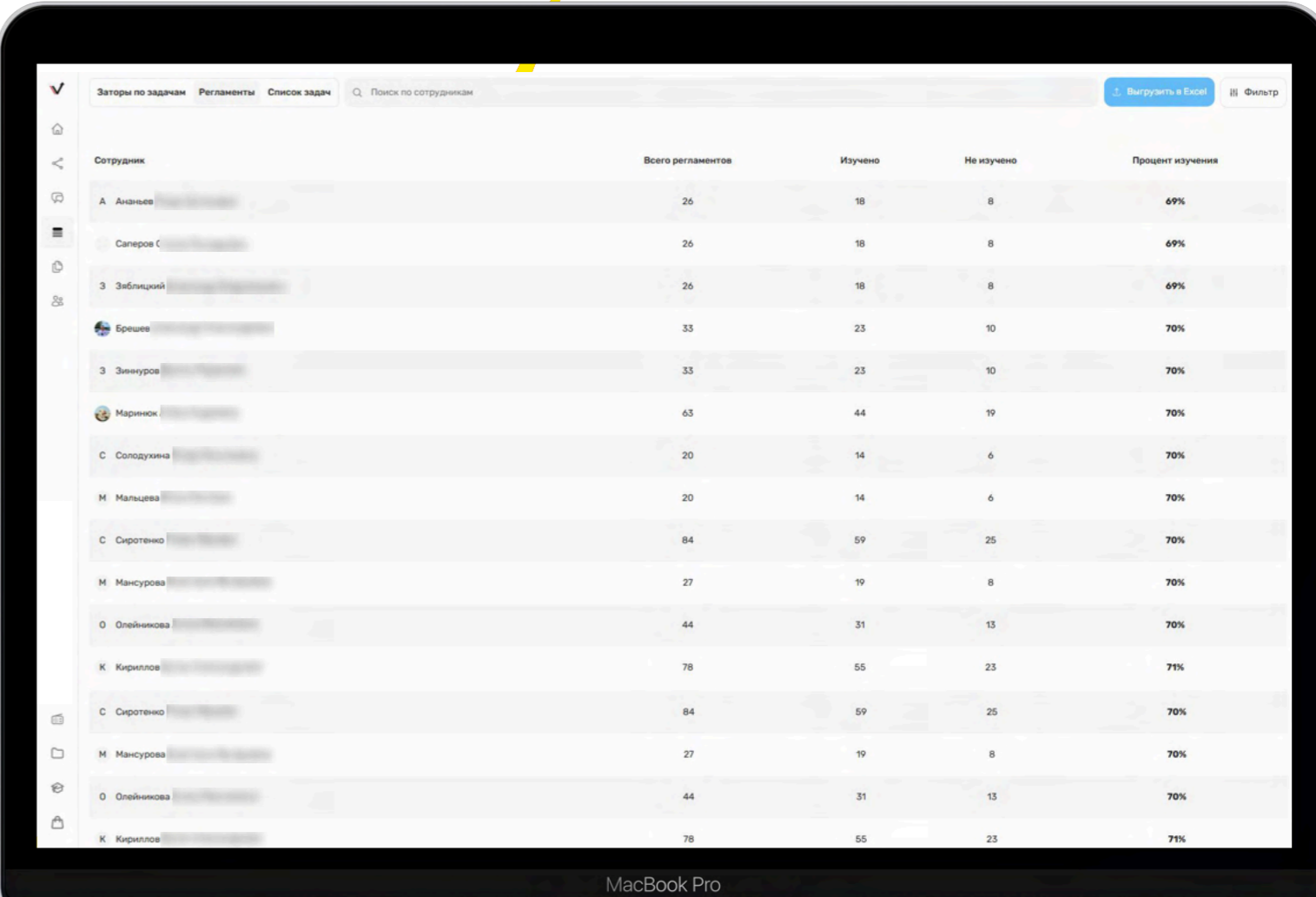
Мы понимали, что не все процессы удобно решать с телефона. Поэтому в экосистему «Вектор» вошло и веб-приложение, которое дополняет мобильную часть:

ДЕТАЛЬНАЯ АНАЛИТИКА И ОТЧЁТНОСТЬ

УПРАВЛЕНИЕ ОРГСТРУКТУРОЙ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИЙ

МАССОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ И РЕГЛАМЕНТАМИ

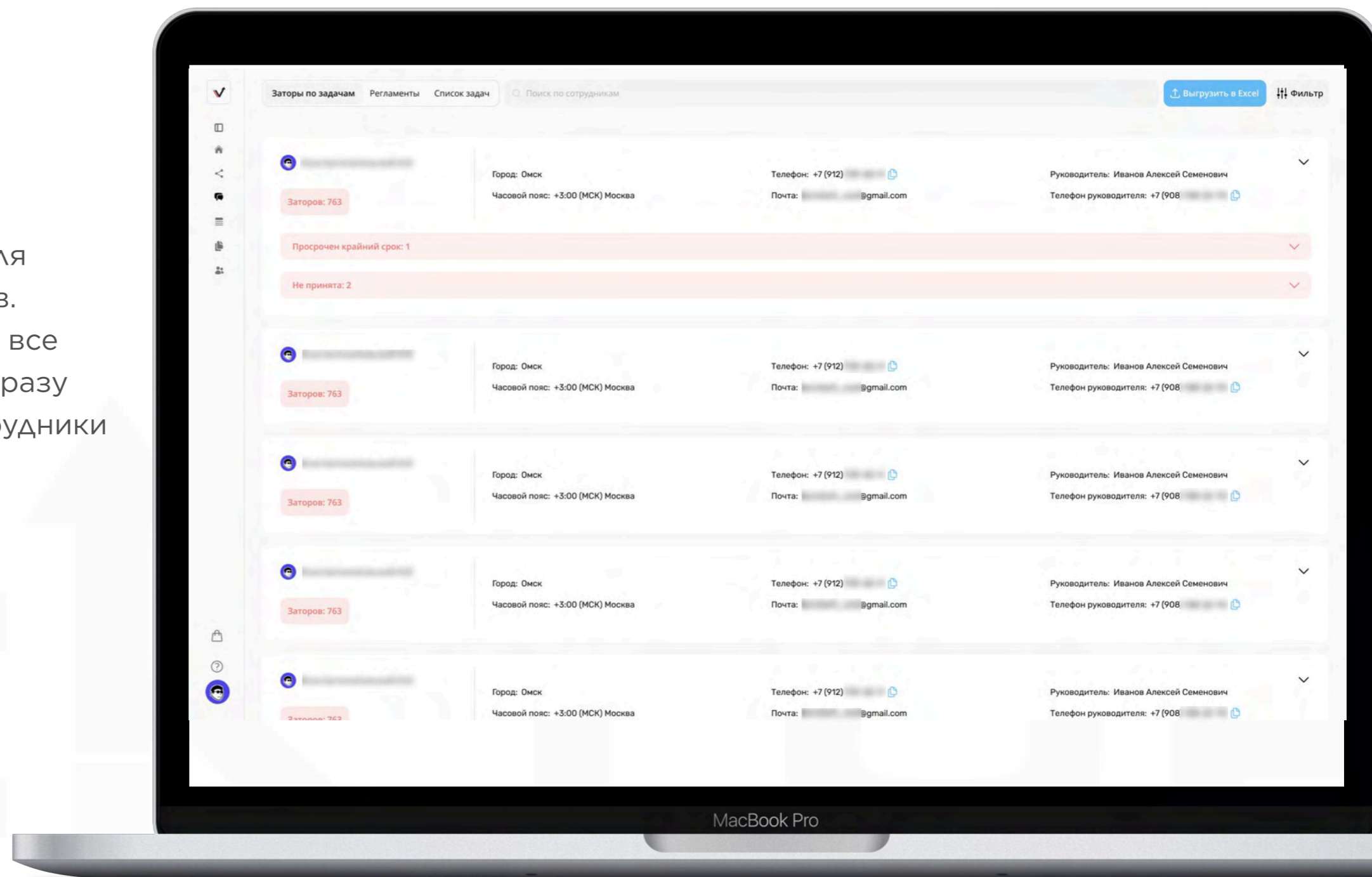
НАСТРОЙКА РОЛЕЙ И ПРАВ ДОСТУПА



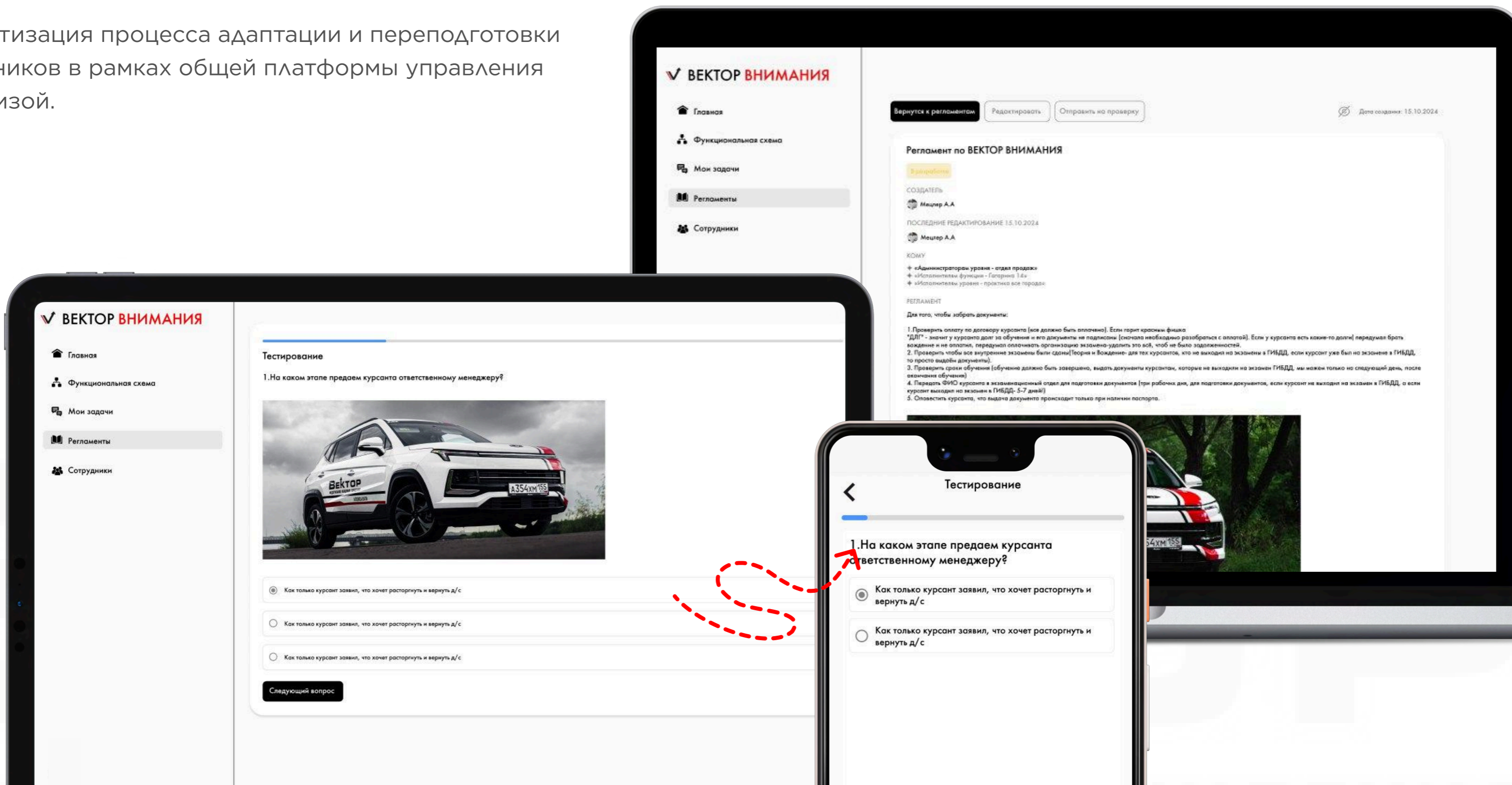
Сотрудник	Всего регламентов	Изучено	Не изучено	Процент изучения
А. Афанасьев	26	18	8	69%
С. Саперов	26	18	8	69%
З. Заблудный	26	18	8	69%
Б. Брешев	33	23	10	70%
З. Зинуров	33	23	10	70%
М. Маринюк	63	44	19	70%
С. Солодухина	20	14	6	70%
М. Малцева	20	14	6	70%
С. Сиротенко	84	59	25	70%
М. Мансурова	27	19	8	70%
О. Олейникова	44	31	13	70%
К. Кириллов	78	55	23	71%
С. Сиротенко	84	59	25	70%
М. Мансурова	27	19	8	70%
О. Олейникова	44	31	13	70%
К. Кириллов	78	55	23	71%

СВЕДЕНИЯ О ЗАТОРАХ

Отдельно мы проработали инструмент для владельцев франшизы и коммуникаторов. Он позволяет в удобном виде выгружать все проблемные места в каждой функции и сразу видеть, в каком филиале или городе сотрудники сталкиваются с заторами по задачам или регламентам.

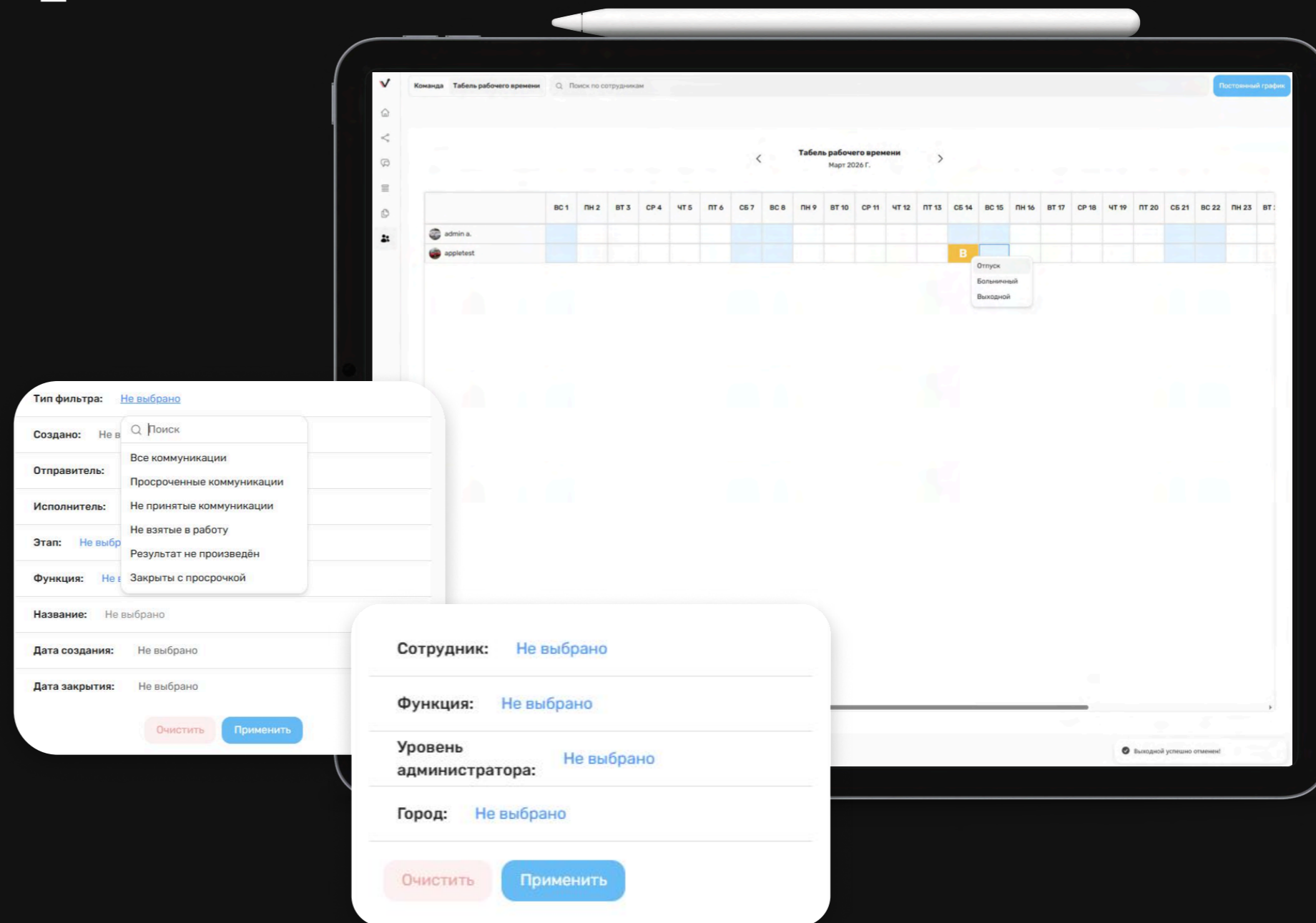


Автоматизация процесса адаптации и переподготовки сотрудников в рамках общей платформы управления франшизой.



ПРОЧИЕ “НЕ МЕЛКИЕ” ДОРАБОТКИ

- ✦ Учёт отпусков и выходных;
- ✦ Оптимизация производительности – стабильная работа при более 500 одновременных активных пользователей;
- ✦ Десятки фильтров для гибкого управления задачами, регламентами и организацией;
- ✦ Персональные уведомления;
- ✦ Связь с коммуникатором одной кнопкой
- ✦ Учёт регионального времени каждого сотрудника
- ✦ Система версий для регламентов
- ✦ Отдельная вкладка для продажи мерча компании.

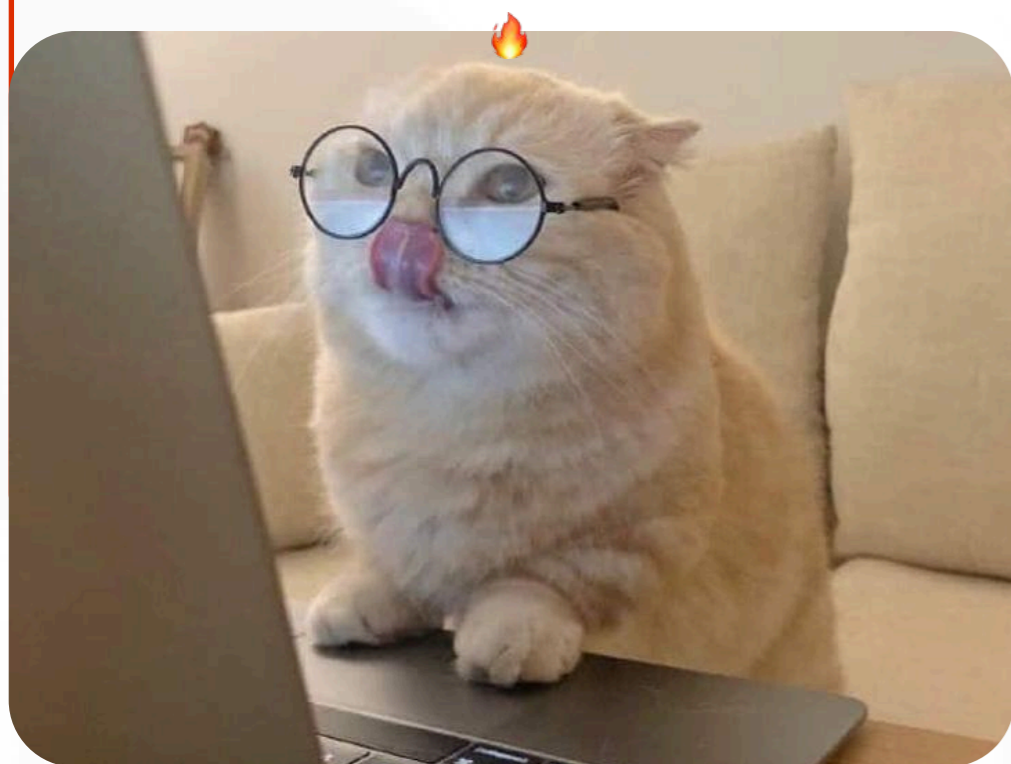


МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И НОВЫЙ ПОДХОД

Мобильное приложение стало основным рабочим инструментом. Мы делали не универсальный комбайн, а простой и понятный интерфейс.

Как это работает на практике? Разберём обычный рабочий день разных сотрудников:

Утро начинается с полной картины дел: система сама подсвечивает приоритеты и задачи, требующие проверки или участия. Вся коммуникация, файлы и финансовые согласования собраны в одном окне — больше никакого поиска по разным мессенджерам. Рутинная автоматизирована, фокус смещен с контроля на принятие решений.



День начинается с автоматической задачи — фотоконтроль внешнего вида и автомобиля. Никаких звонков: вопросы обсуждаются во встроенном чате задачи. Здесь же инструктор видит только свои регламенты и проходит тесты. Заявки на ремонт или ТО создаются в пару кликов и не теряются в потоке.

РЕЗУЛЬТАТ СОВМЕСТИМЫХ УСИЛИЙ

более

1 800

сотрудников

более

10 000

push-уведомлений в час

более

500

сообщений каждый час

более

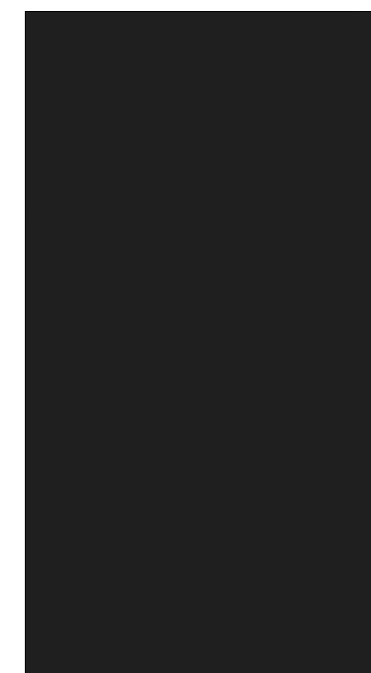
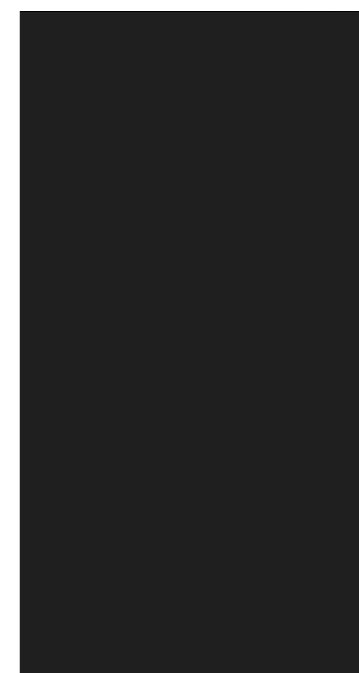
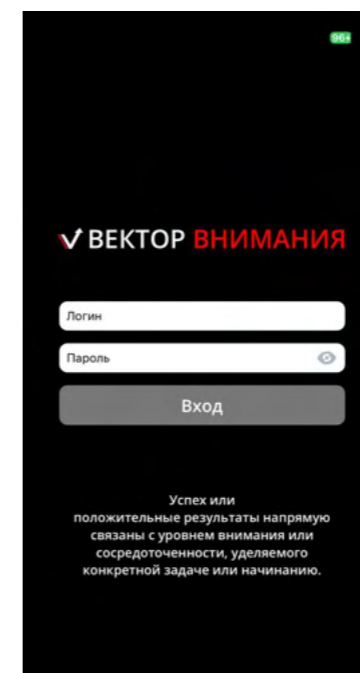
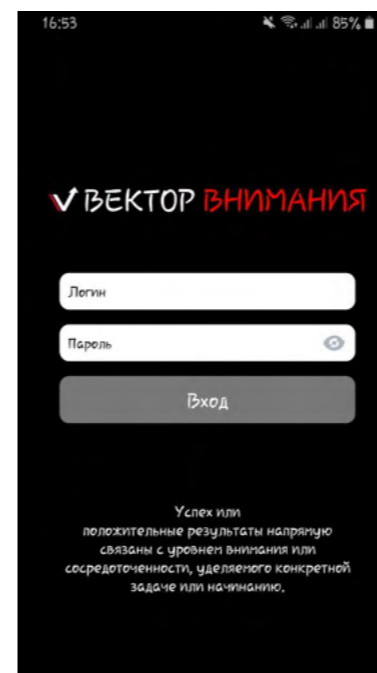
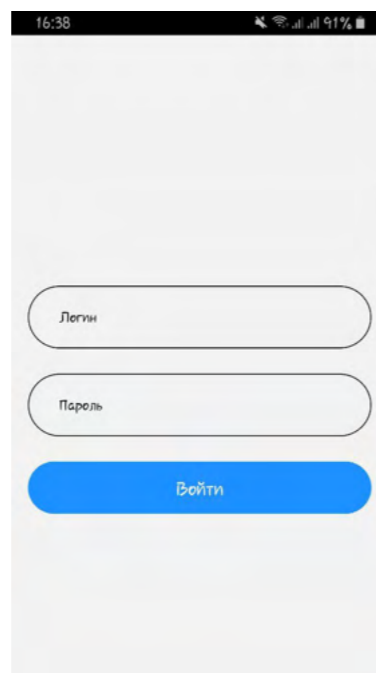
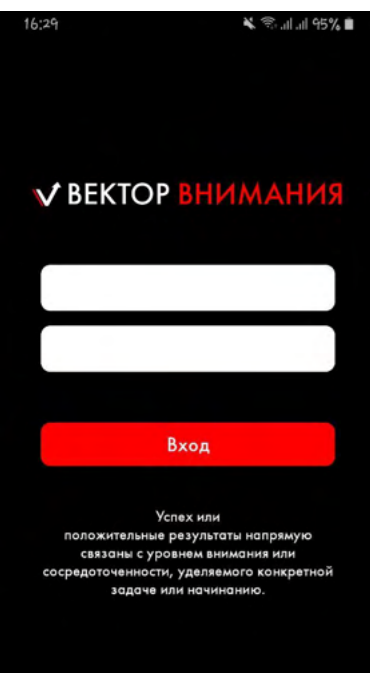
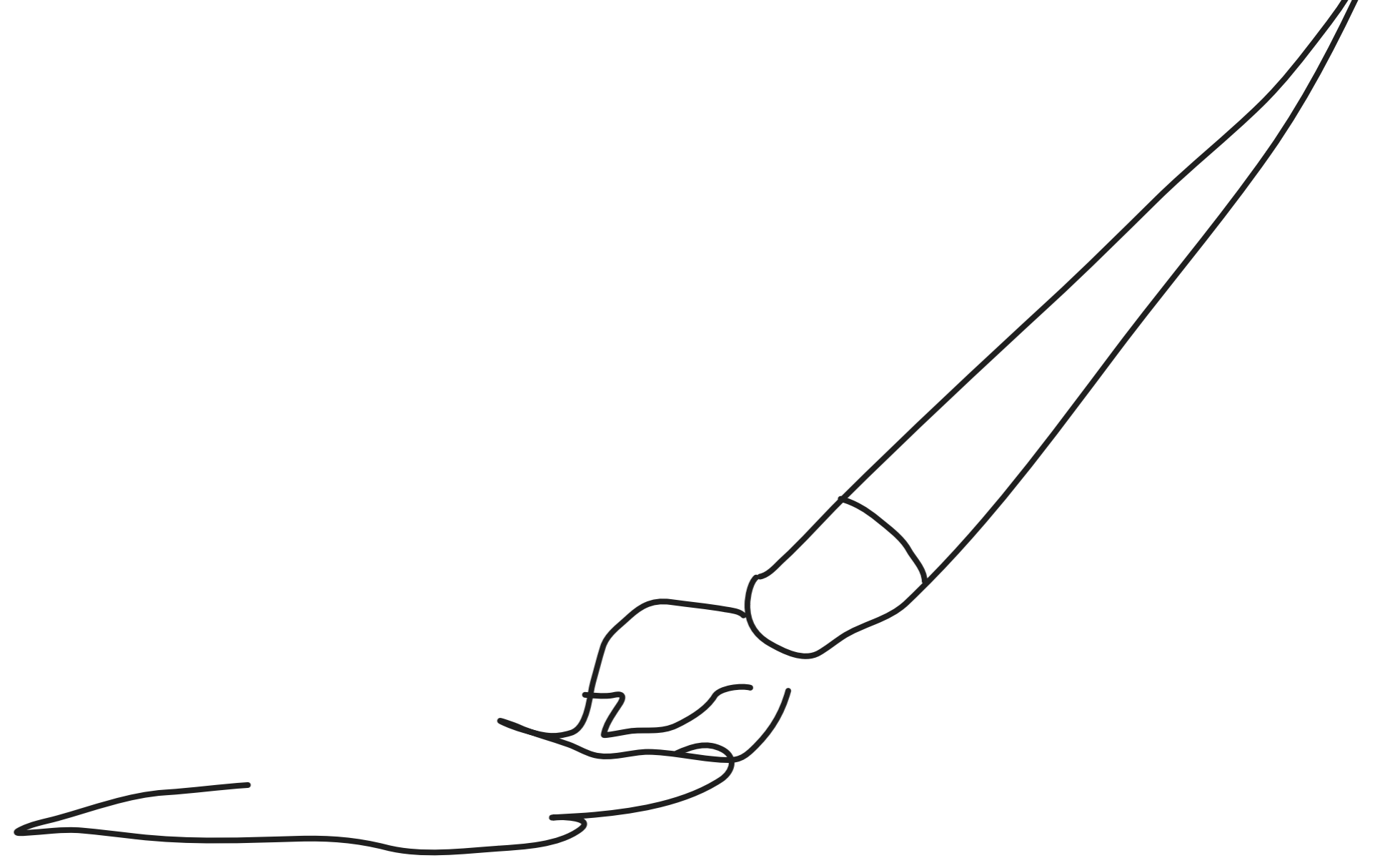
100 000

задач каждый месяц

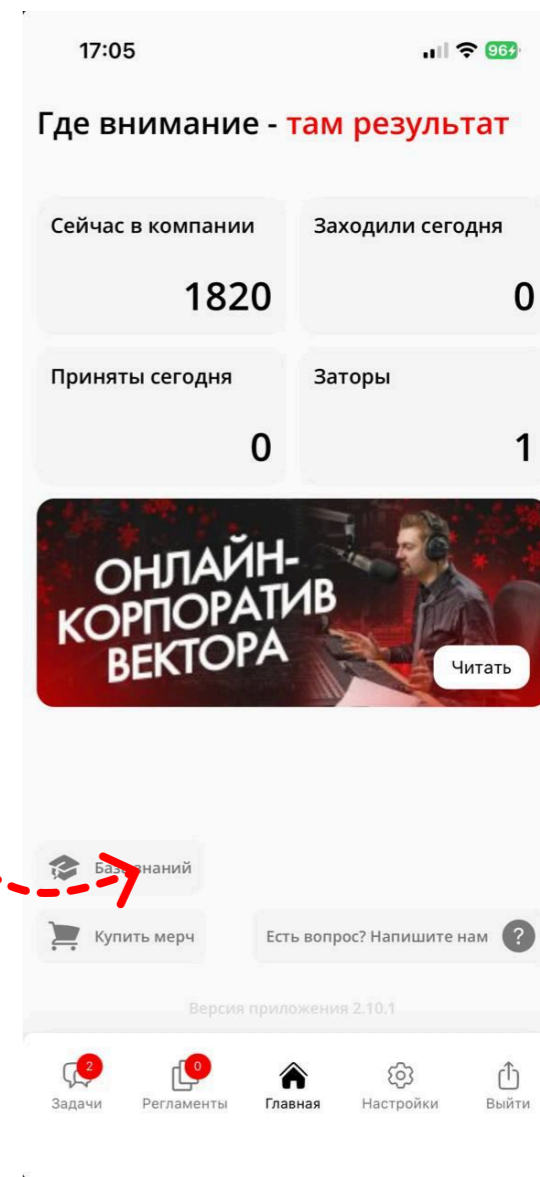
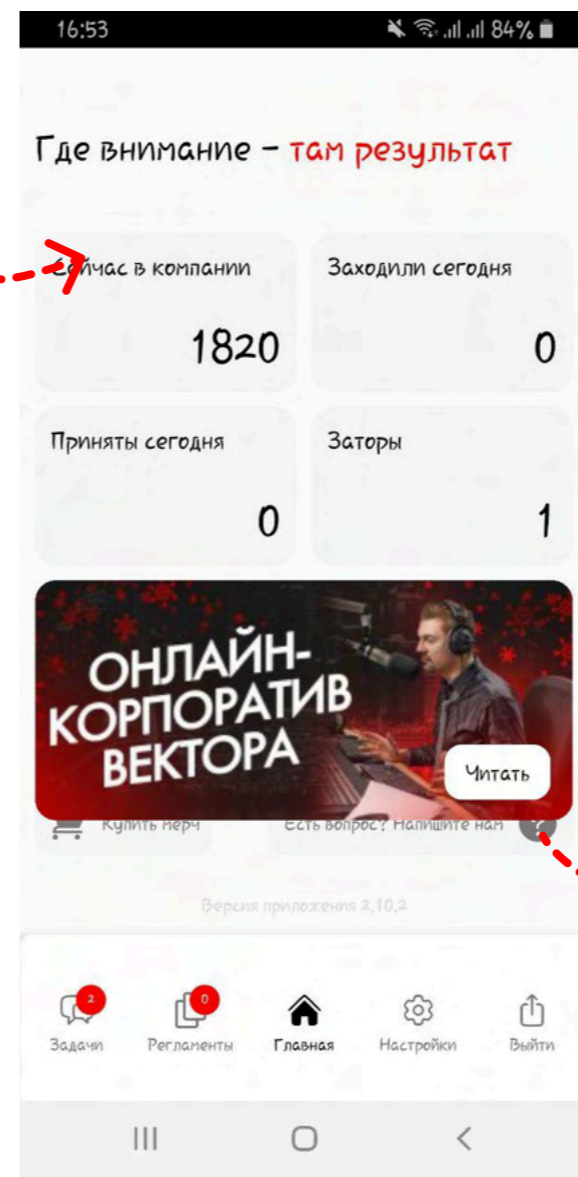
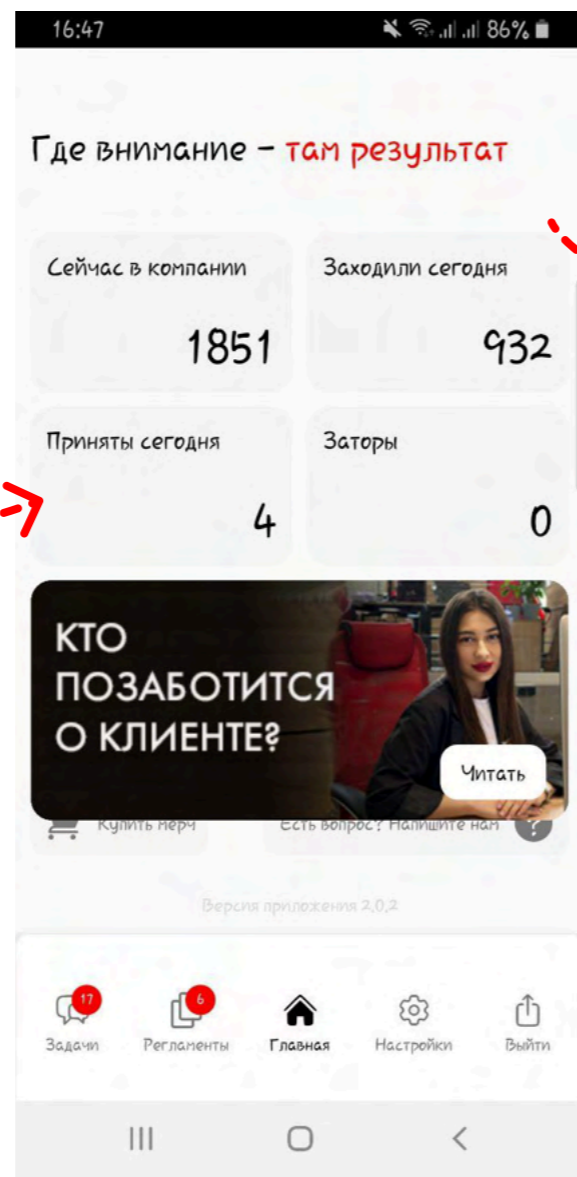
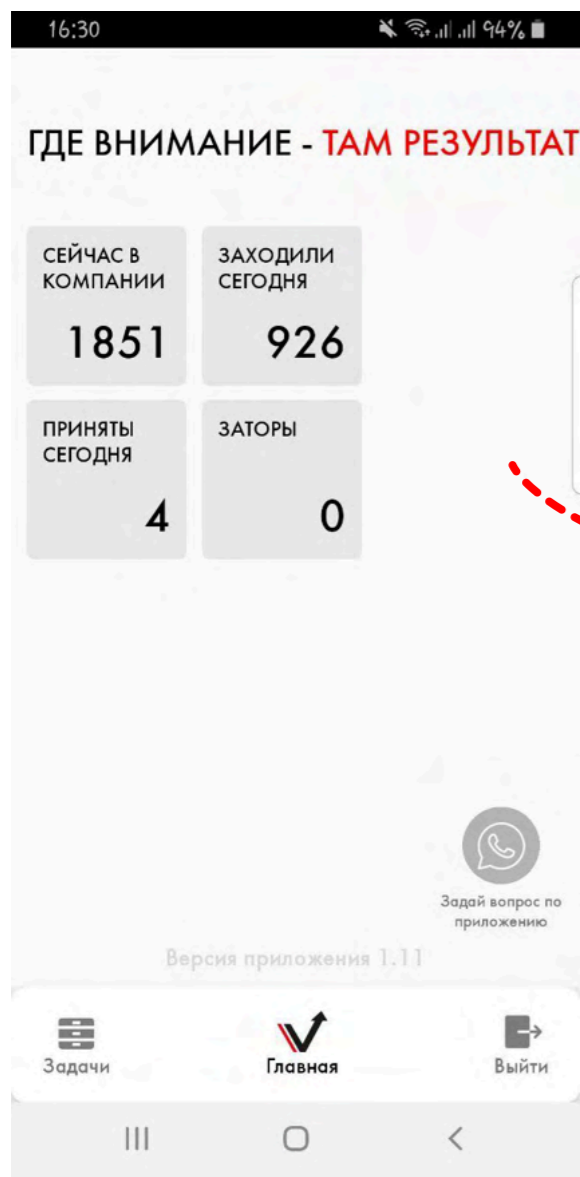


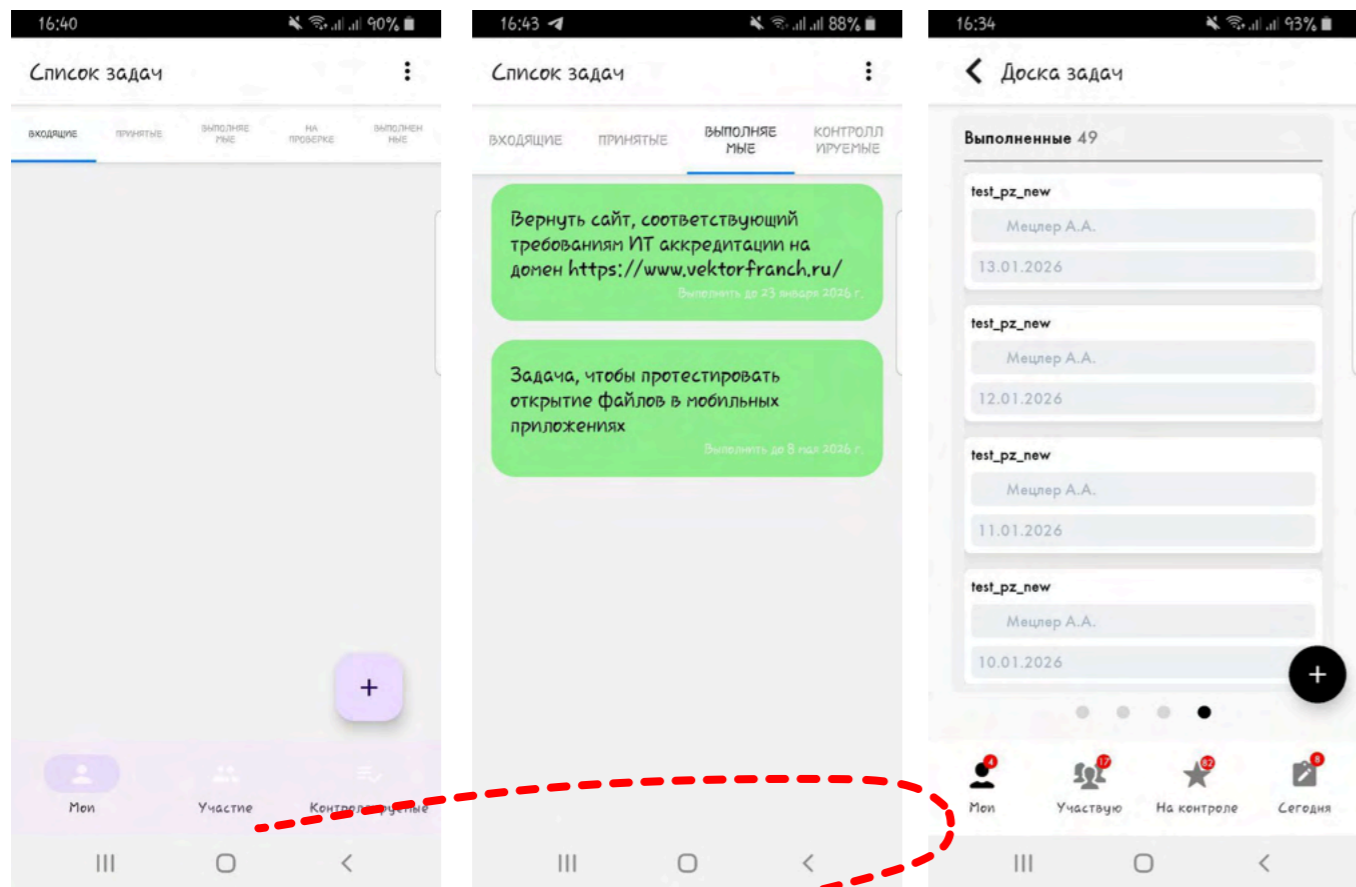
НЕМНОГО О ДИЗАЙНЕ

Основной фокус первой версии был сделан на логике и процессах, а не на визуальной составляющей. Впоследствии проводилась “работа с пользователями и их обратной связью”. Мы начали постепенно дорабатывать интерфейс, улучшать навигацию и визуальные акценты.

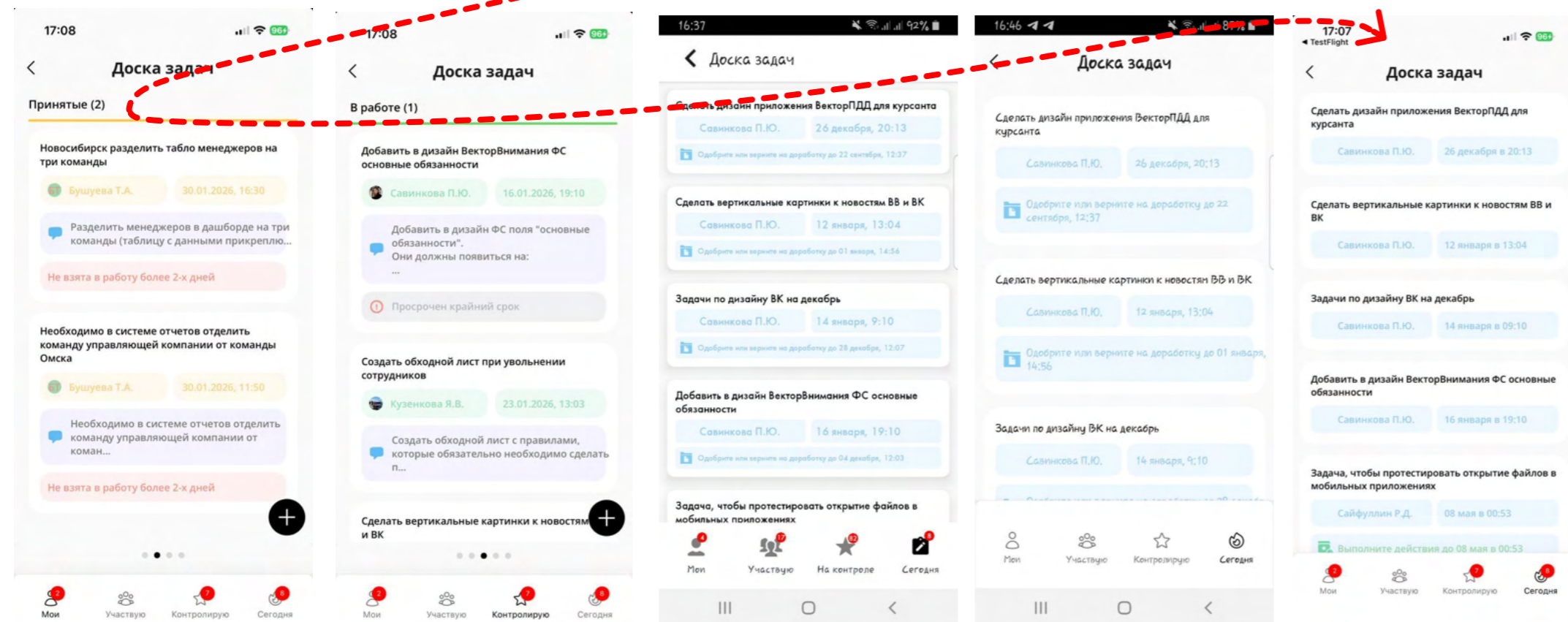


Изначально на главной странице мы отразили основные показатели компании, чтобы сотрудники видели рост бизнеса. Но после анализа поведения пользователей главная страница была доработана: появились новости для сотрудников, а также быстрые переходы к ключевым ресурсам.

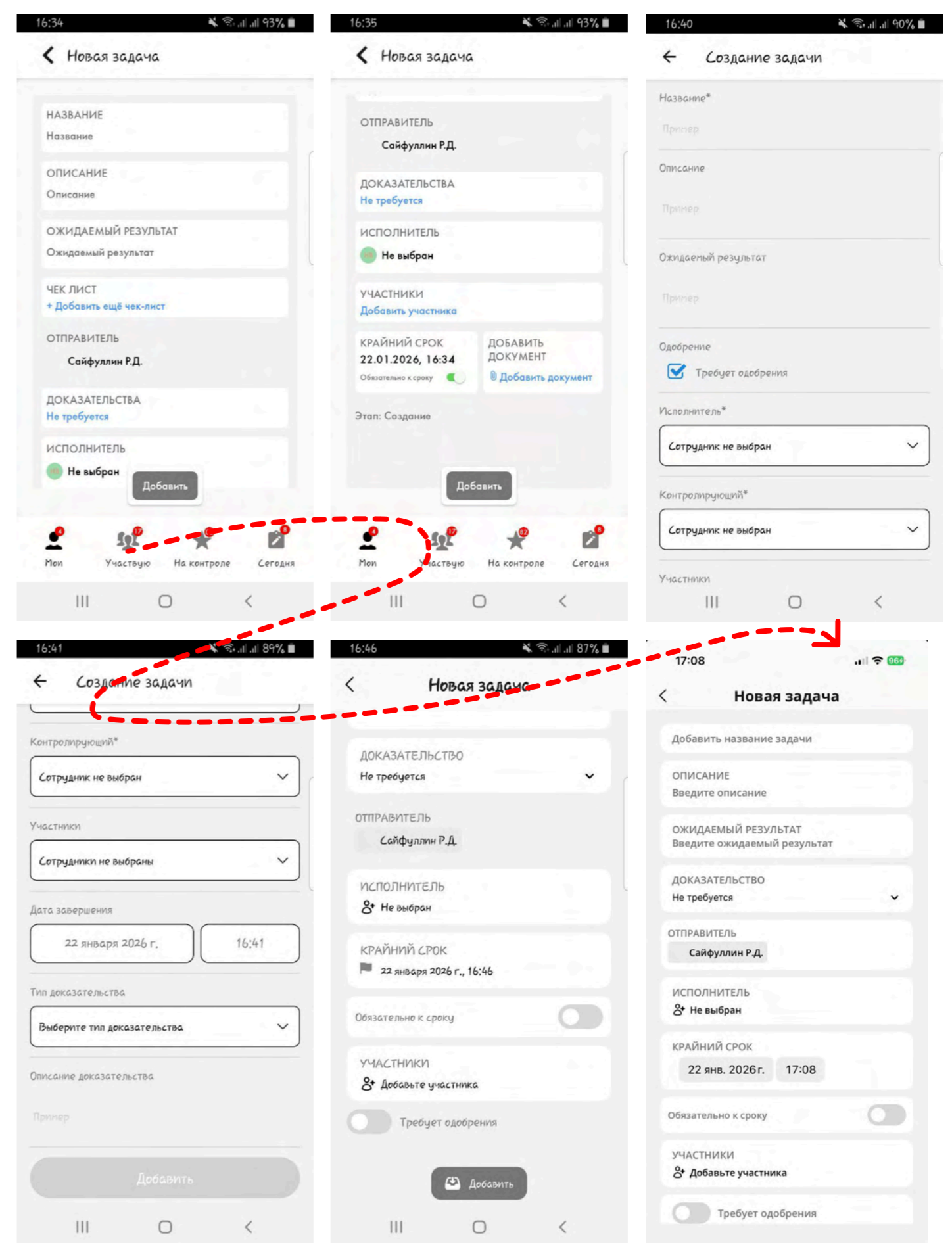




Задачи — основной элемент системы. Поэтому этот блок менялся больше всего. Мы ушли от серости и безнадёги в карточках, заменив их на спокойные цвета с понятными акцентами. Кстати! Цвета здесь выполняют функциональную роль. Они помогают мгновенно определить тип задачи, её статус и понять, где требуется внимание пользователя прямо сейчас. Также менялась группировка задач, чтобы они всегда находились в ожидаемых местах.

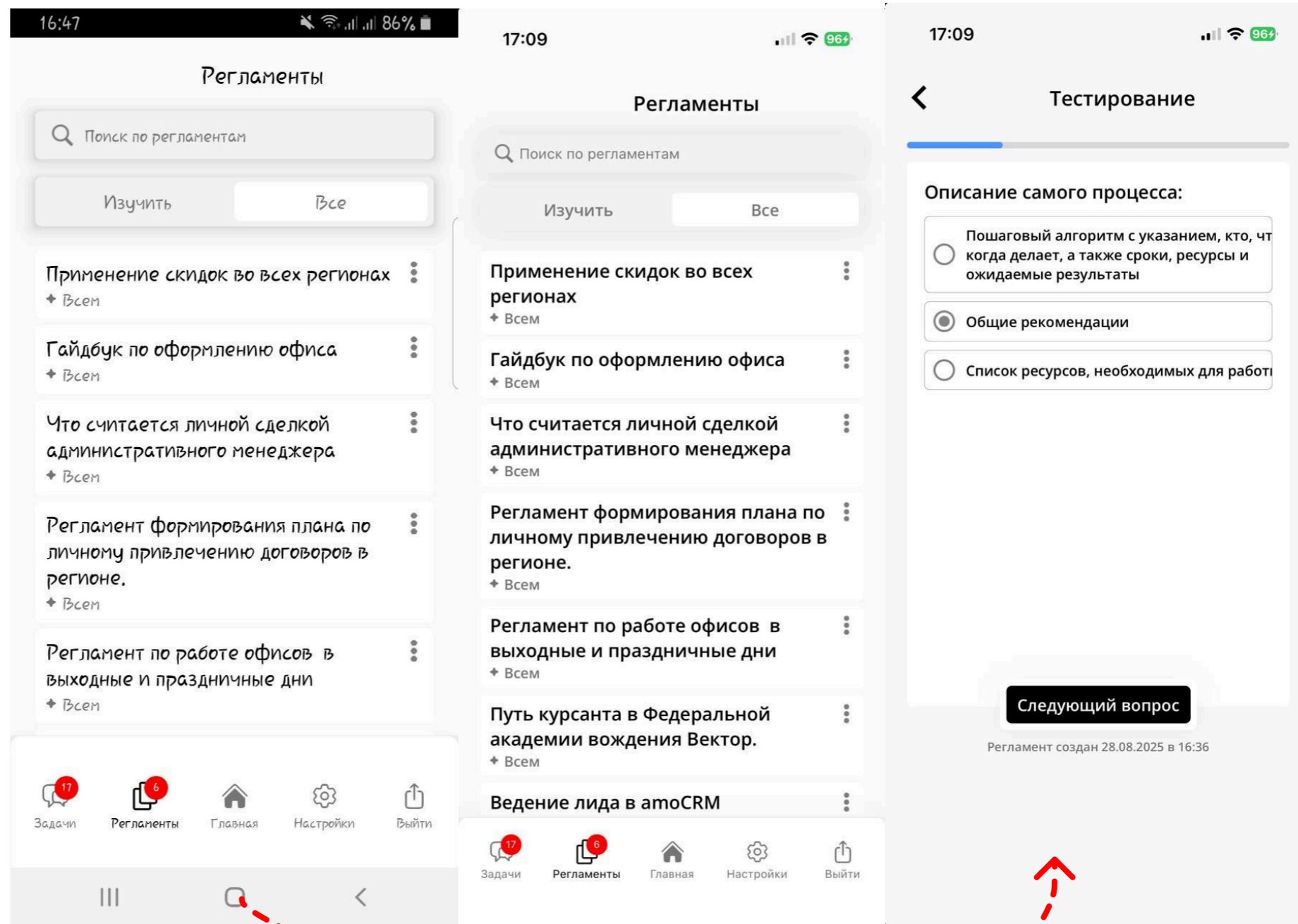


Форма создания задач с момента MVP изменилась минимально. Поля с самого начала полностью покрывали реальные сценарии работы. В дальнейшем мы лишь точно улучшали удобство ввода, не усложняя сам процесс



В первой версии системы возможность изучения регламентов в мобильном приложении отсутствовала. Со временем стало очевидно, что обучение и стандарты должны быть встроены в ежедневную работу сотрудников.

Так появился раздел регламентов: внутри можно смотреть видео, читать текстовые материалы, работать с таблицами и проходить тесты после изучения обязательных стандартов.



ЕСТЬ ВОПРОСЫ? ОБСУДИМ!

ahead-pro.com

hi@ahead-pro.com

+7 951 421 13 84

СКАЧАТЬ
ВЕКТОР ВНИМАНИЕ

