

Мультикарта 

# Multicar ta Service Platform

2022

# Multicarta Service Platform

MSP

**То же самое, что Яндекс.GO, ПРОФИ, YOU.DO, только для случаев ремонта дорогостоящего оборудования**



Среди исполнителей есть как самозанятые, так и юридические лица со штатными работниками, готовые оказать полный комплекс услуг по сервисному обслуживанию техники клиента

Какие существуют сервисы для поиска исполнителя на ту или иную работу?

## Яндекс.GO

### Ехать, отправлять, встречать

#### Быстрый заказ такси

Вы указываете, куда ехать, и сразу видите цену поездки и предполагаемое время в пути.

Оплатить можно картой или наличными водителю.

#### На чем строится сервис:

- Бизнес управления таксопарком от Яндекса: подключаешь готовый или создаешь
- Возможность стать водителем, арендовать машину, быть самозанятым
- Прозрачные схемы управления заказами, выплатами
- Безопасность для всех участников рынка
- Экосистема дополнительных сервисов

## ПРОФИ

### Для любой задачи есть Профи

В вашем регионе работает 335 335 специалистов, ещё 220 395 готовы помочь дистанционно.

#### На чем строится сервис:

- Каталог исполнителей по всем видам работ и услуг
- Возможность в несколько кликов стать клиентом или исполнителем
- Прозрачная система рейтингов лучших специалистов и заказчиков
- Встроенные рекламные возможности
- Механизмы выплат

## You.DO

### Освободим вас от забот

Поможем найти надёжного исполнителя для любых задач

#### На чем строится сервис:

- Более 2 300 000 исполнителей по всей России, 12 000 услуг
- Сервисы повышающие безопасность сделок и платежей
- Система рейтингов и отзывов
- Работа с юридическими лицами
- Механизмы урегулирования споров между пользователями платформы

и многие другие...

## Вместо таксистов и репетиторов – ИНЖЕНЕРЫ

Услуги в MSP предлагают квалифицированные инженеры определенного набора специальностей, востребованных в банковской и финансовой сфере, а также в торговле. Чтобы стать исполнителем нужно подтвердить свои навыки.

## ДИНАМИЧЕСКОЕ ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ без обмана и накруток

Динамическое ценообразование в формате аукциона с растущей ценой и конкуренция среди множества потенциальных исполнителей позволяет оптимизировать стоимость выполнения работ.



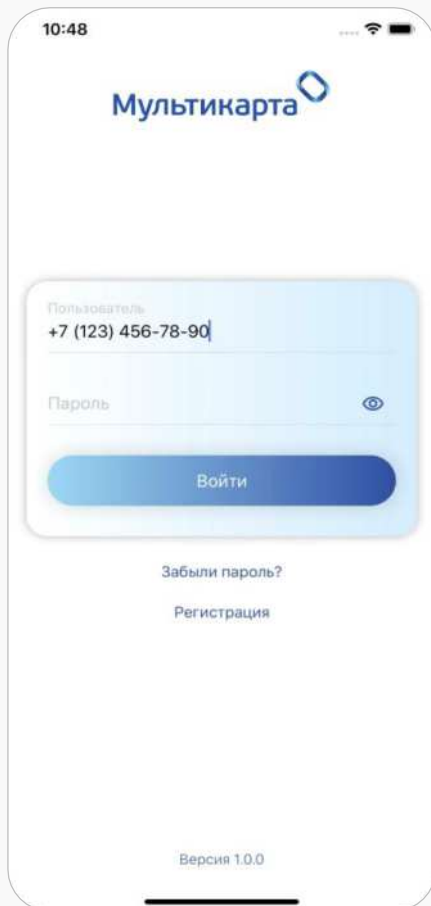
## Заказ услуг и взаимодействие через МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Инженеры всех категорий для непосредственного выполнения работ используют мобильное приложение... «Инженеры», где в формате единого «открытого рынка» публикуются заявки на выполнение работ.

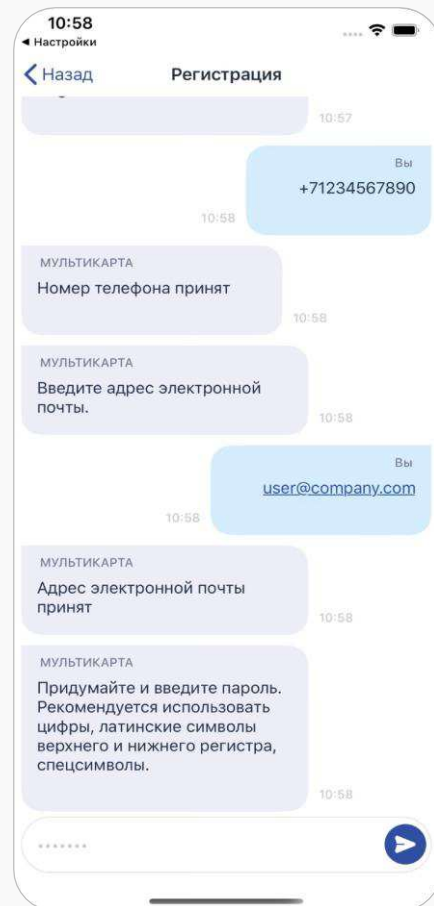
## ЭКОСИСТЕМА и механизмы КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

К платформе подключены склады, обеспечивающие функции учета, хранения, выдачи и перемещения необходимого оборудования. А для обеспечения безопасности созданы алгоритмы проверки на всех этапах работы с клиентом.

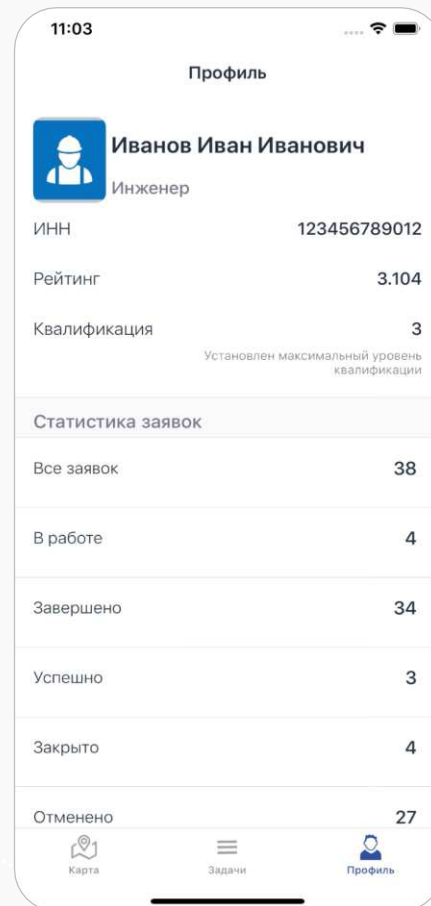
# Мобильное приложение «Инженеры»



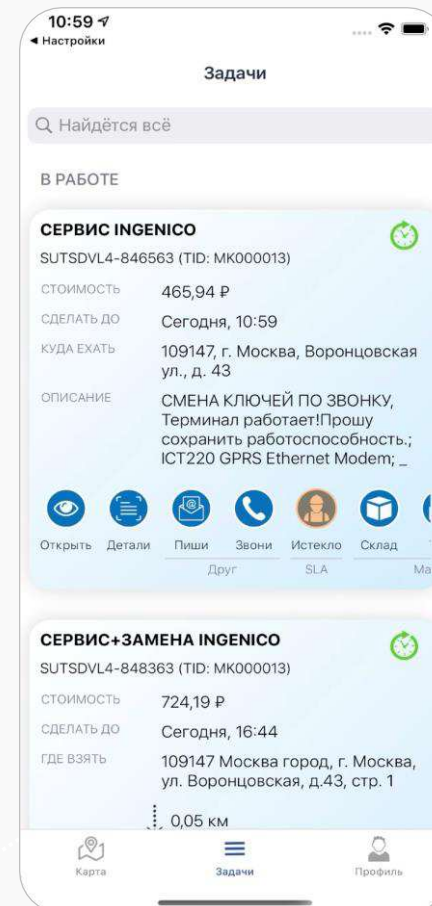
Экран авторизации



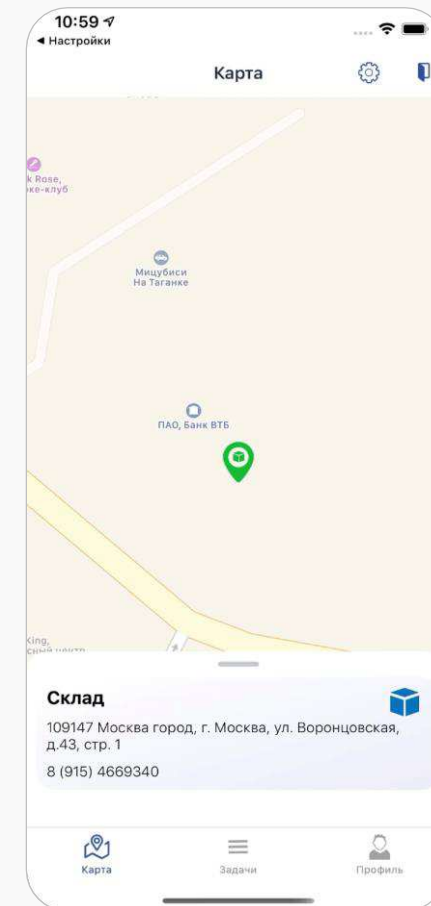
Регистрация в МП



Карточка инженера



Сервисная задача (заявка)



Определение геолокации

## Эконом, комфорт, бизнес...

### Категории исполнителей

Исполнители заявок делятся на **3 основные категории**:

#### Самозанятые инженеры

берут заявки с рынка, сами отвечают за свою работу, оплата происходит после выполнения каждого контракта

#### Инженеры независимых сервисных компаний

берут заявки с рынка, но являются штатными сотрудниками СО; за результат отвечает юр.

#### Инженеры независимых сервисных компаний

обрабатывают директивные заявки в соответствии с условиями договора и зафиксированного SLA

## Куда едем?

### Геолокация – не просто так

MSP находит оборудование и запчасти, хранящиеся на ближайшем к адресу установки или ремонта складе и удовлетворяющее указанным в заявке требованиям



Инженер приезжает **в согласованное время**, которое видно клиенту;



Приехав на заказ, исполнитель в автоматическом режиме **передает свою геопозицию**;



Платформа MSP в автоматическом режиме обеспечивает необходимую **проверку корректности переданных координат** на соответствие параметрам конкретной сервисной заявки

## К вам едет Сергей 4.99

### Системы оценок и рейтингов

Каждому инженеру присваивается **квалификация и рейтинг**

Оба параметра меняются по мере сотрудничества с платформой



**Квалификация** – коэффициент, по которому инженер может брать заявки в работу. Квалификация **влияет на одобрение заявки**, взятой инженером.

Заявка не выделяется, если квалификация не соответствует уровню сложности задачи или у инженера нет сертификата на работу с данным оборудованием.

Квалификация **не участвует в формировании стоимости** заявки



**Рейтинг** – расчетный показатель качества работ инженера. **Учитывается при формировании итоговой стоимости заявки**, выполненной конкретным инженером

## Еще чуть-чуть...

### Директивное исполнение



MSP предполагает наличие директивных партнеров, готовых выполнить любые работы по заранее оговорённым расценкам в установленные сроки.



Такой подход обеспечивает гарантированное выполнение SLA с заказчиком, если его заявка не находит исполнителя на открытом рынке

## Ваш баланс 5000 руб.

### Встроенные выплаты



Платформа имеет все необходимые механизмы для расчетов между заказчиком и исполнителем. Выплаты за сделанные работы осуществляются моментально



В случае если инженер самозанятый, он должен зарегистрировать свой доход под соответствующим ИНН в ФНС (приложение «Мой Налог») и указать ссылку на электронный чек в качестве подтверждения в мобильном приложении «Инженеры»

## Безопасность

### Проверяем и учим



Чтобы получать доступ к самым сложным и интересным заявкам, исполнители должны подтвердить свою квалификацию.

Мы проверяем наших инженеров при регистрации в MSP и отвечаем за актуальность знаний и навыков



Для качественной подготовки самозанятых инженеров платформа выполняет роль учебного центра – мы создаем, публикуем и актуализируем проверочные тесты, обучающие видеоролики и инструкции

## Крупные банки

Сервисное обслуживание больших сетей на условиях абонентского обслуживания по индивидуальным тарифам

## Мелкие и средние банки

Небольшие терминальные сети с использованием внешнего подрядчика для сервисного обслуживания

## Федеральные ритейлеры

Владельцы большого парка терминального оборудования с необходимостью оперативного сервиса

## МСБ ритейл

Разнообразный парк оборудования и устройств

## Сервисные партнеры

Производители, поставщики и сервисные компании



## Владельцам оборудования

- Возможность получения услуг тогда, когда это нужно, даже в выходные
- Снижение себестоимости через конкуренцию множества исполнителей
- Возможность использовать сервис как резервного партнера с тарификацией разовых работ
- Удобство размещения заказа и оперативность отклика
- Качество и его контроль от профессиональной компании с огромным опытом работы
- Возможность масштабироваться на любые объемы сервиса

## Агрегаторам сервиса

Все, что перечислено для владельцев оборудования применимо к сервисным компаниям, поставщикам оборудования или платежным сервисам.

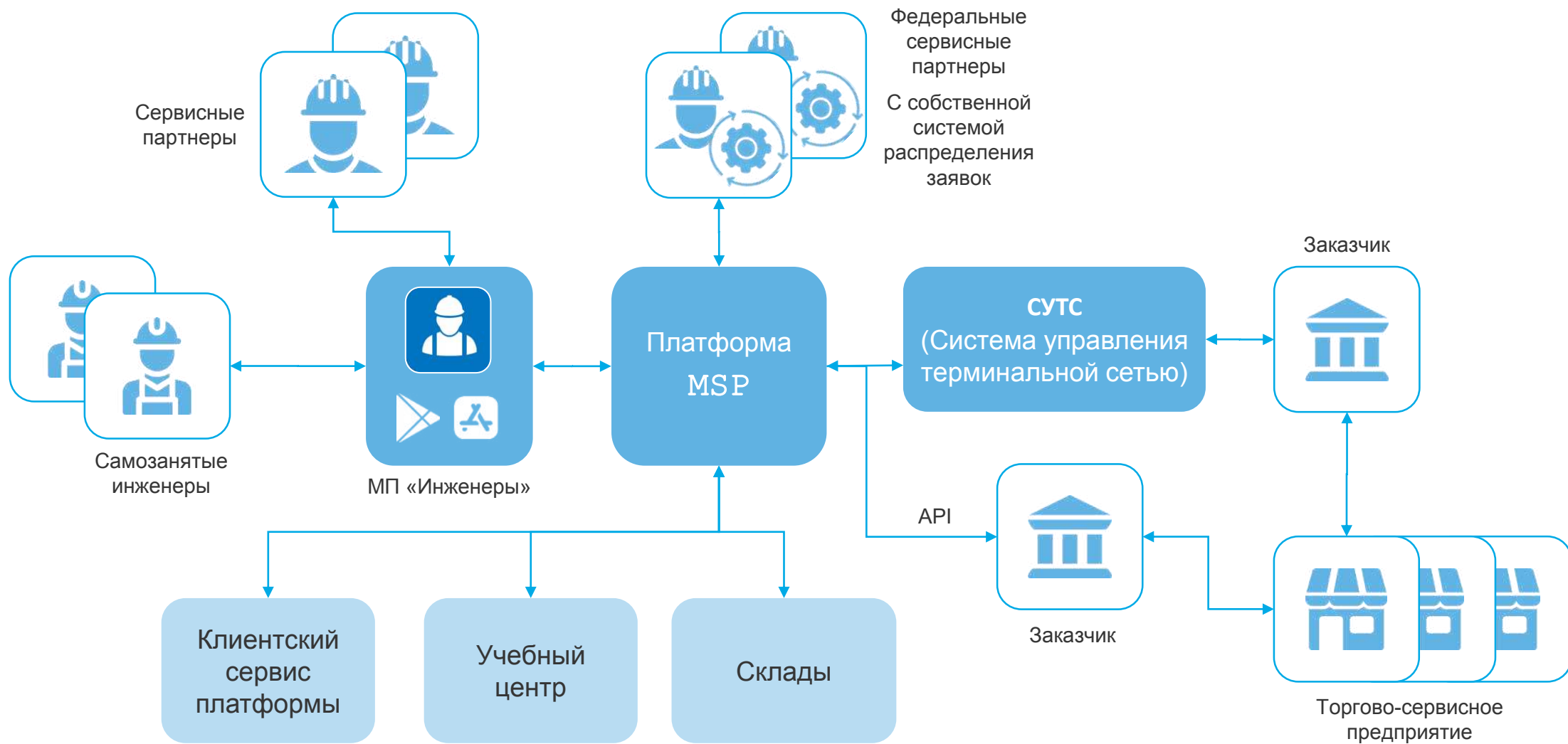
А также:

- Получение гарантированного SLA сервиса при тех же или меньших затратах, что и со своим штатом инженеров, но без кадровых рисков
- Получение дополнительного дохода за счет организации процесса
- Предоставление собственным клиентам пакета услуг сервисного обслуживания
- Контроль исполнения и агрегация расчетов

## Самозанятым инженерам

- Работа с гибким графиком и оплатой «по факту»
- Возможность работы в ограниченной локации, с понятным планированием рабочего времени
- Рост доходов с ростом квалификации
- Прозрачность сервиса в части управления заказами
- Возможность повышать свою квалификацию через дополнительные сервисы платформы

# Схема взаимодействия



## СУТС — фронтальная система поддержки бизнес-процессов, связанных с поддержкой жизненного цикла заявок на сервисное обслуживание (BPM)

- автоматизирует внутренние бизнес процессы заказчика, связанные с заявками на обслуживание различных видов оборудования
- служит интерфейсом для размещения заявок в сервисную платформу Мультикарты и контроля за их статусом
- работает через web-клиент

### Система позволяет Заказчику:

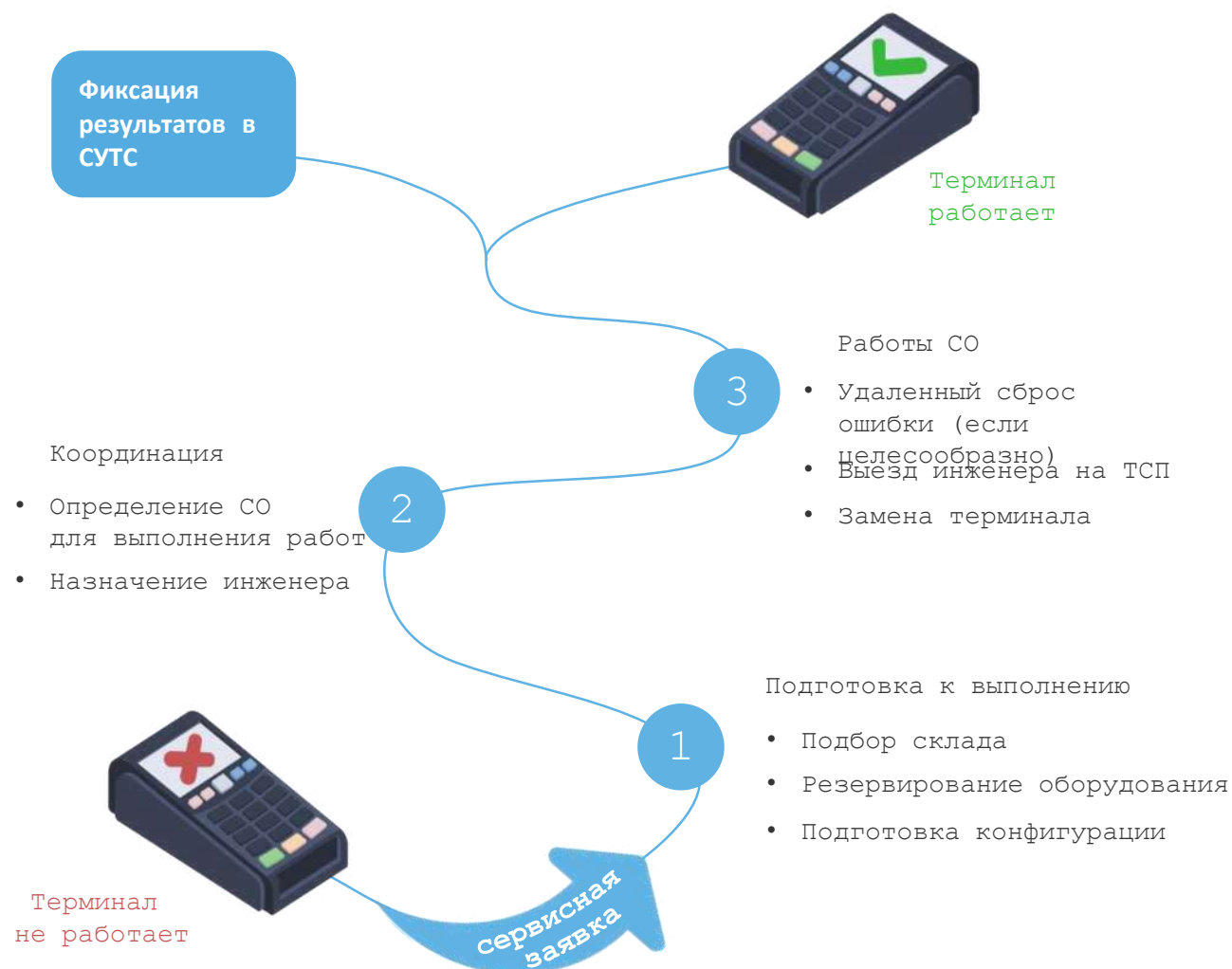
настраивать иерархию подразделений и ролей пользователей

настраивать различные бизнес процессы

маршруты эскалации, автоматические и ручные действия, в т.ч. уведомления по событиям

настраивать иерархию подразделений и ролей пользователей

## Прохождение этапов заявки в СУТС\*



\* На примере заявки на замену POS-терминала

На базе платформы можно оказывать множество услуг

Наиболее востребованный функционал –

## «Сервисное обслуживание POS-терминалов»

- Абонентское обслуживание POS-терминальной сети
- Выполнение разовых заявок



Поддерживается оборудование всех основных производителей: Ingenico, Verifone, Pax, Castles, Aisino, Tactilion и др

Обслуживание производится на всей территории РФ

Наличие систем учета ТМЦ и инцидент-менеджмента

Персональный менеджер

Режимы обслуживания: 5x9, 7x12, 7x24, также возможен индивидуальный режим

Время восстановления: зависит от категории ТСП и удаленности

Оборудование, ПО и документация предоставляются заказчиком

Подменный фонд предоставляется заказчиком и может управляться им или МК

## Состав услуг

### 1. Прием, регистрация заявок

### 2. Координация заявок

комплекс мероприятий по обеспечению возможности исполнения заказчиком обязательств перед своими клиентами в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию

### 3. Удаленная локализация и устранение причин сбоя с привлечением сотрудников заказчика

### 4. Подготовка отчетной документации

### 5. Сервисное обслуживание

(Установка, Сервис, Замена и Демонтаж)

### 6. Проведение проектных работ

модернизация и дооснащение установленного оборудования, обновление ПО, изменение и загрузка конфигурации и др.

### 7. Экспертиза – расширенная диагностика

проводится после каждого демонтажа или замены при поступлении оборудования на склад

### 8. Ответственное хранение и учет оборудования

### 9. Перемещение оборудования

### 10. Ремонт оборудования

### 11. Экспресс-экспертиза ИКР

осмотр места установки и составление анкеты инженером для проработки возможности установки ИКР

### 12. Дополнительные услуги

доставка клиенту информационных материалов и др.

### 13. Информационно-консультационные услуги

проведение инструктажа представителя заказчика

## Подключение к существующей системе управления заявками

---

Заказчик подключается к существующей системе поддержки бизнес-процессов, связанных с поддержкой жизненного цикла заявок на сервисное обслуживание (СУТС)

## Подключение к платформе через API

---

Заказчик подключается к непосредственно к платформе MSP и получает возможность работы с самозанятыми инженерами и сервисными партнерами экосистемы MSP

## White label для закрытого контура крупного клиента

---

Возможен вариант, когда MSP может быть запущена внутри отдельной экосистемы, предоставив заказчику возможность работы со своим пулом заявок, инженеров и системой управления

Мультикарта 

