

Техническое задание на автоматизацию процессов

На дворе конец февраля, днём солнце начинает пригревать, близится весна. С крыши свисает отряд сосулек. Я то немного приподнимаю голову, то отвожу в сторону, то немного опускаю, пытаюсь поймать момент, когда с кончика ледяной морковки слетит слеза. Надо так в этот момент отрыва капли настроить свой взгляд, чтобы слетающая капля попала в луч света, и тогда происходит маленькая вспышка, за ней ещё одна и снова. Это завораживает, и я чувствую каждую секунду. Капля, еще капля, вспышка света и вновь и вновь и вновь.

Я администратор. Русские бани. У нас их, аж 9 штук. На столе монитор, передо мной стойка для гостей, на ней стоят визитки, и терминал приёма оплаты пластиковых карт. Справа от монитора 2 кассовых аппарата, наш айтишник называет их «фискальный регистратор». Почему регистратор? По мне так это просто маленький принтер. Кнопка включения да кнопка промотки ленты, вот и все что у него есть у этого регистратора. Один чёрный — оттуда выходят чеки после оплаты алкоголя. Ещё между собой мы его называем «ООО». Потому что продажа алкоголя у нас от имени ООО «Паровоз», а второй — светло-серый, но немного выцвел и потому благородного цвета слоновой кости с надписью «АТОЛ 11Ф». Тот, что слоновый — «ИП». Одинаковые как гуси «один белый, другой серый». Чеки из него выходят за аренду бани и услуги парильщиков. А если гости еще заказали и блюда из кафе, тогда выходит целый ворох чеков. Их два. Один на услуги бани, второй за кухню. «Два, потому что у нас есть Патент и есть УСН», — так мне объяснила директор Лена. Ну два, так два. Я как фокусник, тянущая зайца из цилиндра вытягиваю эту ленту. Отрываю и отдаю этот ворох гостю. Ага, ещё, тот что «ООО» печатает квитанции после оплаты по карте. Так что ворох бумаги получается внушительный. И так, звонок телефона...Всё! Секундам, долгим секундам, капающим с конца сосулек, приходит конец...

Я администратор — начинаю администрировать. Люблю, люблю быть полезной, люблю общаться с людьми, младенцев напоминают. Баня ведь не только тело очищает. Какие они розовые, довольные, спокойные выходят после бани. Чистые и улыбаются. Я улыбаюсь в ответ. Ну и, конечно же, традиционное «С лёгким паром!»

— Русские бани Паровоз, администратор Алина, — произношу я бодрым голосом, как будто и не было этой медитации с каплями-секундами.

Взгляд машинально на верхний правый угол монитора — там высвечивается номер телефона и имя звонящего, если он уже раньше у нас бронировал баню и есть в базе. «Николай Семёныч» вижу я и сразу улыбнулась, нет, не внутренне, про себя. А так по-настоящему во весь рот, улыбка до ушей. Ну, это же Семёныч) Тот самый. Наш завсегда.

Снизу от имени «Семёныч» его заслуги:

бронирований: 358 переносов: 15 отмен: 10 класс: «А»

Предпочтения:

80% баня «Охотничья» (**100%** вечер будни)

6% баня «Раздольная» (**80%** вечер будни, **20%** день выходные (праздники))

14% баня «Уральская» (**96%** день будни, **4%** утро выходные)

Прошрое бронирование: 21.02.2022, баня «Охотничья» (4 ч. 19:00-23:00)

Следующее бронирование: 08.03.2022, баня «Охотничья» (6 ч. 12:00-18:00)

Комментарий: просит называть его «Семёныч», ВИП!!! Индивидуальная скидка 25% (по согласованию с «самим»)

Задач к выполнению: 1

Ну конечно «А». Семёныч и его компания у нас каждую неделю. Понедельник с 19:00, Охотничья. Сколько я тут уже работаю? 7 лет, кажется, будет нынче. Он и компания всегда у нас. Душевный! Меня всегда «Алинка-душенька» зовёт. И на «вы» всегда. Смешно так. Но приятно.

— Алинка-душенька, здравствуйте! Я вот тут чего звоню-то. У нас же на 8 марта баня. Все приедем. Надо отметить всё-таки, как-никак! Только вот забыл совсем на час или на 12? Гляньте, что у вас там пишут?, — раздаётся низкий голос Семёныча

— Так на 12 у вас. Олег, вижу ваш Николаевич бронировал. Ещё заказал классическую парку и две детских. Заранее ещё просил напиток банный и веника два эвкалиптовых у меня в заказе стоит.

— Точно так. На 12 значит, ага, ага. Всё правильно заказал. Ну, ждите Алинка-душенька с цветами приеду! И да, а давайте ещё парочку шампанского сразу, чтобы празднично было.

— Всегда вам рады, Семёныч, ждём. Всего доброго! Шампанское полусухое в заказ добавила, охладим.

Кладу трубку, и пишу напоминалку к заказу «Шампанское охладить», «Ок». И вот уже «**Задач к выполнению: 2**» в карточке бронирования. «Мы всё помним)»

Вот мне «повезло» 8-го работаю. Бань будет много. Вот вижу в расписании стоит 12 бань уже. На праздники, на подмогу администратору всегда помощница выходит. А то не разорваться одной. Блюда из кафе разносит по баням, на звонки отвечает, если я не успеваю, заказы от гостей по меню принимает. Напиток, например банный унесла, а там гости ещё, и шашлык заказали и пару веников. Вот приходит, вносит в заказ шашлык и веники и печатает заказ на кухню. Проще, конечно, крикнуть «Валя, передай Мурсалу — ещё 2 порции свиного в Сибирскую», но так раньше было. И

иногда не услышит, иногда запутается, что для кого или забудет повар. Заказов в праздники много. На кухне вытяжка гудит, пар валит, чайник закипает пыхтит — горячий цех да и только. А сейчас на печать отправили и прямо на стойке, где блюда готовые стоят, маленький такой принтер, как в супермаркете, из которого чеки выходят. Чек вышел — и торчит, как будто язык показывает. Мимо не пройдут — увидят. А там и время приёма заказа есть, и название бани есть и чего заказали списком. Увидят и точно ничего не напутают.

А уже выполненные заказы на деревяшке со спицей наколоты. Как раньше чеки в отделах универсама накалывали. Если много уже наколото, а сверху длинный закрученный петлями, то издали как паруса фрегата на мачте. Красота!

А иногда заказ на кухню прямо в бане могу внести на телефоне. Гости меню листают, выбирают, а я тут же в приложении добавляю. Пока к себе возвращаюсь из бани, жму «Отправить новые позиции на кухню» и знаю, что сейчас у них там, на кухне вылезет язык и «динь» колокольчик как на стойке в гостинице — а чтобы внимание обратили.

«Чпуньк» и вижу уведомление на экране монитора — «Запись с сайта». Открываю и вижу: новый клиент «Николай», баня «Уральская» на 12.03.2022 14:00-17:00 (3 часа). Нажимаю «Позвонить», а потому что надо уточнить детали бронирования, правильно задать вопросы про услуги парильщика, уточнить предпочтения по кухне. Я знаю, как правильно говорить. Сами же мне потом спасибо скажут. А потому что баня без парильщика — это просто баня. А так? А так будет — БАНЯ!!! Плавали — знаем)

Ну, тут уже по отработанной схеме: звонок, карточка клиента, заказ, наполняю его позициями и да, да, да. Я смогла донести Николаю ценность парильщика. Очень буду ждать, что понравится. Не только ведь из-за денег — «увеличить средний чек», — как Лена говорит. Ну, правда, у нас парильщики просто чудные.

«Выпустить бонусную 5% виртуальную карту «про номеру телефона» после оплаты», «Направить ссылку на отзыв на Flamp через WA», ставлю задачу Наталье, она 12-го работать будет.

Так, задачи Наташе создала, теперь можно и над своими поработать.

Задачи:

— «Выставить счет на оплату онлайн за подарочный сертификат. 12 000 руб. на номер телефона». **Карточка бронирования:** «Сибирская» на 27.02.2022 (19:00-22:00).

Захожу в карточку — выставить счет на подарочный сертификат. Формирую ссылку на оплату и отправляю ее контакту через WAtsApp, указанному в карточке. Остается только дождаться ответа от системы, что оплата принята и тогда можно скинуть сертификат в виде QR-ода на телефон. Когда гости будут рассчитываться после бани, предъявят его

администратору, он проверит, что он верный при помощи сканера, того, что используется и для старых дисконтных карт и для продажи алкоголя в ЕГАИС, укажу, что 12 000 руб. — оплата из аванса. Сумма заказа будет уменьшена на сумму аванса, того, что оплатили ранее онлайн. Ну не то, чтобы для совсем старых дисконтных карт. Просто есть еще более старые с магнитной полосой — там отдельная штука стоит «вшить» и проводишь по ней картой вдоль и скидка применяется.

— Список «звонков-напоминок» гостям на сегодняшние вечерние бани. Им СМС приходят, но в отзывах они часто отмечают, что вежливые и внимательные администраторы всегда позвонят и предупредят. Ну что, будем держать планку вежливости и внимательности. Правой клавишей — «Позвонить». И вновь по уже отработанной годами схеме: «Здравствуйте!» Алексей? Алина, администратор Русских бань Паровоз. У вас сегодня бронь на 17:00. Звоню напомнить»...

— Алина, мне 2 губки надо и банку моющего средства, — раздаётся голос нашей уборщицы Людмилы, входящей ко мне. «Люсьен» — как мы называем её пока не слышит. Берет у нее уж очень аристократичный со стразами и маленьким пёрышком сбоку.

— Велкам, — бодро отвечаю я

Иду к шкафу-складу за дверью и отдаю ей ее снаряжение для уборки бани. Создать «Требование-накладная», добавляю 2 губки и «Санокс», жму «Ок».

Во всем должен быть порядок и учёт. Все под контролем, сколько купили, сколько израсходовали. У нас и директор такая. Все продукты для кухни привезёт, по накладным все оприходует, а затем, когда блюда готовые продаем, все ингредиенты потихоньку и списываются. Всегда можно сказать, сколько у нас на остатках лука, а сколько свинины. У Лены там порядок как в аптеке. И не удивительно, Лена в прошлом провизор)

Список задач пуст и пока гости не идут на расчёт у меня есть минут 15 точно. 15 минут или...ну или 900 секунд, кажется. Пойду считать капли пока все сосульки не растаяли. Весна!