

SPIS TREŚCI

Spis treści.....	1
Opis projektu	3
Aplikacja dla użytkowników	3
Założenia ogólne:	3
Struktura aplikacji.....	4
Procesy	4
Zakładanie konta	4
Logowanie	5
Proces zamawiania lekarza.....	5
Ustawienia.....	6
Aplikacja dla LEKARZY.....	7
Założenia ogólne:	7
Struktura aplikacji.....	7
Procesy	7
Zakładanie konta	7
Logowanie	8
Proces odbierania ZAMÓWIEŃ	8
Ustawienia.....	9
Ustalenia dodatkowe:	10
Strona WWW.....	10
Założenia ogólne techniczne:	10
Założenia funkcjonalne.....	11
Część otwarta	11
część zamknięta: Panel dla klienta	11
Zakładanie konta	11
Edycja danych.....	12
Zamawianie usługi.....	13
Historia zamówień i rozliczeń.....	13
Formularz kontaktowy	13
część zamknięta: Panel Dla lekarza	13



Zakładanie konta	13
Edycja danych	14
Historia zamówień i rozliczeń.....	15
Formularz kontaktowy	15
część zamknięta: Panel administracyjny	15
Weryfikacja lekarzy	15
Obsługa skrzynki kontaktowej.....	15
Obsługa płatności	15
Raporty:	15
Parametry usługi	15
Taryfy.....	16
Specjalizacje	16
Opcje dodatkowe	17
Kody rabatowe	17
Automatyczne wystawianie faktur	17
Wsparcie w utrzymaniu aplikacji (miesięczne przez pierwsze 12 mies)	17

OPIS PROJEKTU

Usługa pośrednictwa między pacjentami i lekarzami. Pozwala zamawiać wizyty lekarskie do domu z poziomu urządzeń mobilnych i komputerów.

Platformy usługi:

1. Aplikacje mobilne: dla lekarza i użytkownika

Platformy:

- Android (do ustalenia od której wersji)
- iOS (do ustalenia od której wersji)
- Windows

Aplikacja dostosowana do urządzeń mobilnych telefonów oraz tabletów w orientacji pionowej.

Strona WWW:

- Panel dla klientów
- Panel dla Lekarzy
- Panel do obsługi usług połączony z zewnętrznymi rozwiązaniami (program księgowy, CMR, etc.)

APLIKACJA DLA UŻYTKOWNIKÓW

Założenia ogólne:

- Użytkownik musi posiadać konto (profil) w aplikacji, żeby móc zamawiać usługi.
- Niezalogowany użytkownik widzi graficzno-tekstową prezentację usługi wraz z linkiem na stronę WWW.
- Użytkownik, żeby korzystać z usługi, musi mieć podpętą i zweryfikowaną płatność. Bez podpętych płatności, ale będąc zarejestrowanym/zalogowanym, może się poruszać po aplikacji i rozpocząć proces zamawiania lekarza, ale żeby go dokończyć, musi podpiąć płatność.
- Użytkownik ≠ Pacjent
Jeden użytkownik może wprowadzić na swoje konto dowolną ilość pacjentów, za których opłatami będzie obciążany on.
- Aplikacja zintegrowana ze stroną WWW projektu.
- Wiadomości push



- Geolokalizacja
- Synchronizacja z kalendarzem
- Aplikacja dostępna w języku polskim i języku angielskim, z możliwością rozszerzenia na inne języki. Aplikacja sprawdza język systemu. Jeśli jest polski, domyślnie ustawia się na polski, jeśli język jest każdy inny niż polski, ustawia się na angielski.

STRUKTURA APLIKACJI

Sekcje:

- Panel Logowania
- Panel Rejestracji
- Zamawianie wizyt
- Zamówienia
 - Wizyty zamówione
 - Wizyty potwierdzone
 - Historia wizyt
- Ustawienia
- Płatności
- Program lojalnościowy
- Pomoc
- Kontakt

PROCESY

Zakładanie konta

Proces zakładania konta składa się z 4 kroków:

1. Dane do logowania:
 - Adres e-mail
 - Hasło
2. Dane teleadresowe:
 - Numer telefonu kontaktowego (jeśli rejestracja następuje z poziomu telefonu, numer powinien zaciągnąć się automatycznie, ale być do nadpisania).
 - Adres główny
 - Adresy dodatkowe (KROK POMIJAŁNY)
3. Dane do faktury (KROK POMIJAŁNY)
4. Metody płatności (KROK POMIJAŁNY):
 - Karta debetowa/kredytowa - wskazana jest opcja skanowania karty, jak w UBER

- Przelew
- PayPal

5. Odpowiednie zgody na przetwarzanie danych.

Obostrzenia:

Na jeden numer telefon (lub) adres e-mail (lub) metodę płatności można założyć jedno konto.

Logowanie

Proces logowania powinien być jak najbardziej uproszczony. Użytkownik powinien móc zalogować się raz i zostać zapamiętany przez aplikację. Przy panelu logowania powinna być również opcja przypomnienia hasła. Logowanie powinno następować za pomocą danych: e-mail oraz hasło.

Jeżeli użytkownik nie ma zweryfikowanej metody płatności, powinna gdzie pojawiać się taka informacja.

Proces zamawiania lekarza

1. Użytkownik tworzy ZAMÓWIENIE deklarując:
 - jakiej specjalizacji jest lekarz,
 - ADRES na jaki chce zamówić lekarza – wybiera wśród:
 - zadeklarowanych w ustawieniach adresów,
 - geolokalizacji,
 - ręcznego wpisania (z możliwością zapisania adresu do stałych adresów).
 - Liczbę pacjentów, do których ma przyjechać lekarz
 - kiedy ma przyjechać lekarz – może zamówić wizytę natychmiast, bądź na konkretną godzinę (max. 12h do przodu).
 - Użytkownik do zamówienia może dodać notatkę.
 - Klika „Zamawiam”
 - Jeśli użytkownik nie ma podpisanej płatności, musi na tym etapie to uzupełnić!
2. Użytkownik otrzymuje informację, że aplikacja poszukuje lekarza, który podejmie się zlecenia. Może potrwać to do 10 minut. Użytkownik zostanie powiadomiony o podjęciu zlecenia przez lekarza.



- 2.2. Jeśli aplikacja nie znajdzie lekarza powiadamia o tym użytkownika. Użytkownik może wysłać zapytanie jeszcze raz.
3. ZAMÓWIENIE wyświetla się wszystkim lekarzom dostępnym w okolicy zadeklarowanego przez użytkownika ADRESU. Lekarz może zapoznać się z ZAMÓWIENIEM.
4. Uwaga funkcjonalna: Aplikacja szuka najpierw w promieniu 10 km. Po 5 minutach powinna promień poszerzyć.
5. Pierwszy lekarz, który kliknie „Przyjmuje wizytę”, Zostaje do niej przypisany.
6. W tym czasie użytkownik otrzymuje informację (wiadomość w aplikacji + push) o przyjęciu ZAMÓWIENIA przez lekarza i spodziewanym czasie jego dojazdu (+/- 15 minut). ew. lekarz pisze „będę zaXXX minut” – widełki
7. Następuje etap płatności.
8. Po potwierdzeniu płatności, lekarz dostaje informację o zaakceptowaniu zlecenia (wiadomość w aplikacji + push).
9. Na tym etapie użytkownik ma dostęp do wizytówki lekarza.
10. Lekarz może teraz skontaktować się z użytkownikiem.
11. Lekarz za pomocą aplikacji może zaplanować trasę – zostaje przekierowany do zewnętrznej nawigacji.
12. Użytkownik na mapie widzi jak lekarz jedzie.
13. Po wizycie użytkownik otrzymuje podziękowanie za skorzystanie z usługi z prośbą o ocenę usługi i obsługi. Użytkownik powinien mieć także możliwość reklamacji usługi – jeśli będzie uzasadniona, płatność będzie zwrócona. Na mail użytkownika przychodzi mail z podsumowaniem wizyty – opcjonalnie z fakturą/rachunkiem w pdfie.

UWAGA! Rozważany temat – button do rezygnacji z usługi. Powinno się to odbywać za pośrednictwem osoby z call center.

Ustawienia

W ustawieniach Użytkownik powinien móc ustawić:

- Synchronizację z kalendarzem
- Przypomnienia o wizycie (ile czasu przed ma być powiadomienie) – deftowo 15 minut

APLIKACJA DLA LEKARZY

Założenia ogólne:

- Lekarz musi posiadać konto (profil) w aplikacji, żeby móc korzystać z usługi.
- Niezalogowany użytkownik widzi graficzno tekstową prezentację usługi wraz z linkiem na stronę WWW.
- Lekarz, żeby korzystać z usługi, musi być ZWERYFIKOWANY.
- Aplikacja zintegrowana ze stroną WWW projektu.
- Wiadomości push
- Geolokalizacja
- Synchronizacja z kalendarzem
- Aplikacja dostępna w języku polskim i języku angielskim, z możliwością rozszerzenia na inne języki.

STRUKTURA APLIKACJI

Sekcje:

- Panel logowania
- Panel rejestracji
- Dostępność (otwartość na wizyty)
- Wizyty przyjęte
- Historia wizyt + rozliczenia
- Ustawienia
- Program lojalnościowy
- Pomoc
- Kontakt

PROCESY

Zakładanie konta




Proces zakładania konta nie będzie odbywać się z poziomu mobile.

Logowanie

Proces logowania powinien być jak najbardziej uproszczony. Użytkownik powinien móc zalogować się raz i zostać zapamiętany przez aplikację. Przy panelu logowania powinna być również opcja przypomnienia hasła. Logowanie powinno następować za pomocą danych: e-mail oraz hasło.

Jeżeli lekarz nie jest zweryfikowany powinna pojawiać się taka informacja.

Proces odbierania ZAMÓWIEŃ

Są dwie opcje przyjmowania zamówień:

1. Zamówienia na teraz – kiedy lekarz deklaruje, że właśnie jest dostępny.
2. Zamówienia na potem – kiedy lekarz deklaruje, że potem w danych godzinach będzie dostępny.

Zamówienia na teraz

1. Lekarz w dowolnej chwili może włączyć swoją dostępność. Automatycznie pobrana jest jego lokalizacja.
2. Wtedy spływać do niego będą ZAMÓWIENIA na teraz.
3. Lekarz może zapoznać się z ZAMÓWIENIAMI – tylko ogólne adresy na mapie. Jeśli jest zainteresowany klika przyjęcie ZAMÓWIENIA.
4. Wtedy to on czeka na potwierdzenie płatności przez klienta.
5. Po zatwierdzeniu płatności klienta, lekarz może jechać na wizytę (od razu, albo na umówioną godzinę). Aplikacja pozwala włączyć nawigację, która prowadzi pod podany adres. Na tym etapie ma już pełen adres, imię, nazwisko, pacjent.
6. Lekarz może również skontaktować się z klientem telefonicznie.
7. Po wizycie lekarz musi odkliknąć zakończenie wizyty!

UWAGA! W momencie kiedy lekarz potwierdzi zainteresowanie wizytą i wizyta jest opłacona, w aplikacji lekarz dalej jest w statusie: Dostępny. Spływają więc do niego kolejne ZAMÓWIENIA – lokalizowane są one jednak w ustalonym promieniu od lokalizacji pacjenta, do którego jedzie.

Zamówienia na potem

1. Lekarz może zaplanować w jakich godzinach będzie później chciał pracować. Robi to ustawiając lokalizację względem której ma być wyszukiwanie oraz ustalając zakres godzinowy w jakim będzie czynny.
2. Wtedy spływają do niego będą ZAMÓWIENIA na potem (odpowiednie do lokalizacji i godziny jakie ustalił).
3. Lekarz może zapoznać się z ZAMÓWIENIAMI – tylko ogólne adresy na mapie. Jeśli jest zainteresowany klika przyjęcie ZAMÓWIENIA.
4. Wtedy to on czeka na potwierdzenie płatności przez klienta.
5. Po zatwierdzeniu płatności klienta, ZLECENIE dodaje się do listy zleceń lekarza. Lekarz na godzinę przed wizytą dostaje przypomnienie.
6. Lekarz może również skontaktować się z klientem telefonicznie.
7. Po wizycie lekarz musi odkliknąć zakończenie wizyty!

UWAGA! W momencie kiedy lekarz potwierdzi zainteresowanie wizytą i wizyta jest opłacona, w aplikacji lekarz dalej jest w statusie: Dostępny. Spływają więc do niego kolejne ZAMÓWIENIA – lokalizowane są one jednak w ustalonym promieniu od lokalizacji pacjenta, do którego jedzie.

Ustawienia

W ustawieniach Lekarz powinien móc ustawić:

- Synchronizację z kalendarzem
- Przypomnienia o wizycie (ile czasu przed ma być powiadomienie)
- Edycja danych – przy czym zakładamy, że wszelkie zmiany w opisie konta wymagać będą moderacji administratora systemu.



Ustalenia dodatkowe:

Lekarze przyjeżdżając do pacjenta będą się jakoś identyfikować - te samo zdjęcie powinno widnieć na identyfikatorze i w aplikacji.

Lekarz z poziomu aplikacji powinien mieć dostęp do swoich rachunków – historia, podsumowanie.

STRONA WWW

ZAŁOŻENIA OGÓLNE TECHNICZNE:

1. RWD
2. Mobile friendly
3. Zoptymalizowana SEO
 - treści na grafikach naniesione tekstem
 - Odpowiednia struktura nagłówków.
 - Meta tagi.
4. Optymalizacja pod analitykę:
 - Dodanie kontenera Google Tag Manager
 - Każdy z elementów klikanych powinien mieć unikalne ID.
5. Instalację certyfikatu SSL
6. Przetestowanie serwisu w przeglądarkach:

Desktop: Strona zostanie dostosowana pod wszystkie przeglądarki posiadające powyżej 4% globalnego użycia rankingi Gemius (<http://ranking.pl/>). Do takich przeglądarek należą:

- Chrome 43.x i powyżej;
- Firefox 38.x i powyżej;
- Internet Explorer 11.x i powyżej;
- Opera 30.x i powyżej.

Mobile: Oprócz wyżej wymienionych przeglądarek, uwzględnione zostaną najpopularniejsze przeglądarki mobilne:

- WebKit Mobile (Safari Mobile) 4.x i powyżej;
- Chrome Mobile 43.x.

7. Przekazanie Klientowi źródeł do stworzonych materiałów (pliki PSD, PHP, etc.)

8. Osadzenie Landing Page'a na hostingu agencji.

ZAŁOŻENIA FUNKCJONALNE

Strona ma spełniać kilka funkcji:

1. Część otwarta

- Strona wizytówka – kontakt, informacje o usłudze, FAQ, linki do aplikacji, etc.

2. Część zamknięta – po logowaniu

- Panel dla klientów
- Panel dla lekarzy
- Panel administracyjny

Strona powinna być połączona z:

- System księgowy Symfonia
- System CRM / automation marketing – prośba o rekomendację

CZĘŚĆ OTWARTA

Część ogólnodostępna powinna zawierać informacje o usłudze:

- ogólne informacje o profilu działania
- informacje dla klientów
- informacje dla lekarzy
- linkowanie do aplikacji z sklepach
- kontakt

CZĘŚĆ ZAMKNIĘTA: PANEL DLA KLIENTA

Funkcjonalności:

Zakładanie konta

Dane do logowania

- Adres e-mail
- Hasło



Dane teleadresowe:

6. Numer telefonu kontaktowego
7. Adres główny
8. Adresy dodatkowe
9. Dane do faktur/rachunków

Metody płatności:

- Karta
- Przelew

Dodawanie pacjentów - dowolna liczba pacjentów.

Dane pacjenta:

- Imię
- Nazwisko
- Data urodzenia
- PESEL

Odpowiednie zgody na przetwarzanie danych.

Edycja danych

Dane do logowania

- Adres e-mail
- Hasło

Dane teleadresowe:

10. Numer telefonu kontaktowego
11. Adres główny
12. Adresy dodatkowe – dodawanie, odejmowanie
13. Dane do faktur/rachunków - zmiana

Metody płatności – dodawanie, usuwanie, edycja

- Karta
- Przelew

Pacjenci – dodawanie, odejmowanie

Odpowiednie zgody na przetwarzanie danych.

Zamawianie usługi

Proces identyczny jak w aplikacji mobilnej

Historia zamówień i rozliczeń

Historia zamówień z możliwością sortowania po dacie. Do każdej wizyty podłączony rachunek/faktura.

Formularz kontaktowy

Do opisanania

CZĘŚĆ ZAMKNIĘTA: PANEL DLA LEKARZA

Funkcjonalności:

Zakładanie konta

Zakładanie konta

Krok 1. Formularz

Zakładamy, że pierwszym krokiem powinien być formularz, który wypełnia lekarz w celu podania wszystkich informacji potrzebnych do umowy.

Pola do uzupełnienia:

- Imię
- Nazwisko
- Telefon
- E-mail
- Specjalizacje
- Doświadczenie
- Dane księgowe (dane działalności)
- Zadeklarowana liczba godzin, jakie przepracuje w miesiącu
- Deklarowany Obszar działalności (dzielnice)
- Zdjęcie lekarza.
- Obsługiwane języki
- Odpowiednie zgody na przetwarzanie danych
- Inne dane potrzebne w umowie



Krok 2. Umowa

W danych generuje się automatycznie umowa, którą lekarz może pobrać w PDFie.

Do umowy załączone są informacje o dalszych krokach i liście dokumentów, jakie musi dostarczyć lekarz.

Krok 3. Przekazanie dokumentów

Dokumenty przekazywane są na 3 sposoby:

- Mail,
- Kuriera,
- PH.

Lista dokumentów, jakie musi przekazać lekarz:

- Umowa ze zgodą na wykorzystanie wizerunku
- Zaświadczenie o prawie wykonywania zawodu (do potwierdzenia z lekarzami)
- Dodatkowe specjalizacje
- Zgoda na wystawianie fv w ich imieniu (do potwierdzenia z Prawnikami – model)

Krok 4. Weryfikacja danych

Dane dostarczone przez lekarza musi zweryfikować administrator.

Weryfikacja polega na:

- Sprawdzeniu poprawności danych wprowadzonych do formularza
- Sprawdzeniu kompletności, poprawności i zgodności dostarczonych dokumentów z zadeklarowanymi w formularzu danymi.
- Dokonaniu weryfikacji lekarskich uprawnień.

Krok 5. Rejestracja w systemie

Po pozytywnej weryfikacji przekazanej dokumentacji, administrator systemu przydziela lekarzowi dostęp do panelu rejestracji w systemie. Przesyła dane do logowania w systemie wraz z tymczasowym hasłem, które lekarz może zmienić od razu po zalogowaniu (powinno to być sugerowane po pierwszym logowaniu)

Edycja danych

Po ustaleniu jakie dane zbieramy, trzeba ustalić jakie dane można edytować i czy potem każda zmiana nie powinna być akceptowana.

Historia zamówień i rozliczeń

Do opisanania

Formularz kontaktowy

CZĘŚĆ ZAMKNIĘTA: PANEL ADMINISTRACYJNY

Funkcje jakie powinien dawać:

Weryfikacja lekarzy

Do opisanania

Obsługa skrzynki kontaktowej

Do opisanania

Obsługa płatności

Do opisanania

Raporty:

- Eksport Pełnej listy lekarzy z wybranymi danymi.
- średnia ilość lekarzy w gotowości – miasto, rejon, dni, godziny
- ilość zamówień, a lekarze w gotowości
- średni czas potwierdzenia zapytania pacjenta
- średni czas oczekiwania pacjenta na lekarza
- średni czas wizyty lekarskiej
- średnia ocena wizyty
- ilość reklamacji %
- częstotliwość korzystania z lekarza przez pacjenta
- średnia ilość km / czasu na przejazd od lekarza do pacjenta
- oceny lekarzy – statystyki + opcje komentarzy
- Raport dla wybranego lekarza.

PARAMETRY USŁUGI



TARYFY

Rozważane opcje:

- Nocna/święteczna taryfa
- Pierwsza wizyta
- Rabaty
- Specjalizacja
- Ilość pacjentów

Rabaty:

Rabat na kod (ciąg znaków), w wariantach:

- Na czas określony/nieokreślony
- Dla nowych/stałych użytkowników/dla jednego wybranego użytkownika
- Na określoną kwotę

Rabat nadawany z bazy przez administratora, w wariantach:

- Na czas określony/nieokreślony
- Dla stałych użytkowników/dla jednego wybranego użytkownika
- Na określoną kwotę

SPECJALIZACJE

Internista

Pediatra

- z możliwością rozwoju

OPCJE DODATKOWE (DO WYCENY)

1. Program motywacyjny

Użytkownik pobiera / otrzymuje kod rabatowy o wartości kwotowej lub procentowej. Po jego wpisaniu automatycznie zostanie naliczony rabat na usługę – może być na pierwszą wizytę albo na kolejną. Ważne, aby taki kod nie łączył się z innymi rabatami / promocjami.

2. Automatyczne wystawianie faktur

Po zakończonej przez Lekarza wizycie, system wysyła automatycznie fakturę do Pacjenta za usługę (w imieniu Lekarza za pośrednictwem Home Doctor) – każda faktura ma automatyczną numerację, poprawne dane Pacjenta (z procesu logowania) oraz dane Lekarza (z panelu admina). Kwota wg stawki obowiązującej w chwili zamówienia. Fakturę otrzymuje również Lekarz (może być zbiorczo, tygodniowo).

Raz w tygodniu system wystawia także fakturę VAT z Home Doctor do Lekarza na kwotę prowizji (różnica pomiędzy stawką Lekarza, a stawką Pacjenta na podstawie obowiązującego Cennika) – na tej podstawie Lekarz otrzymuje środki za świadczone usługi pomniejszone o prowizję HD

3. Utrzymanie aplikacji

Aplikacja jest podstawowym narzędziem kontaktu Lekarza z Pacjentem – dlatego ważne jest jej permanentne i niezakłócone funkcjonowanie. Wszystkie ewentualne problemy muszą być rozwiązywane niezwłocznie (na cito). Dlatego prosimy również o wycenę wsparcia 24/7 przy utrzymaniu aplikacji i ew bieżących naprawach usterek.

DALSZY ROZWÓJ APLIKACJI:

- Nowe języki
- Inne usługi
- Czat na stronie
- Nowe miasta
- Nowe specjalizacje
- Możliwość umieszczania przekazu reklamowego w aplikacji – HomeDoctor poleca nowy lek do bólu głowy firmy X

