

Pari <phoenixpro006@gmail.com>

29 Dec 2025, 18:02

Amlan Sengupta

1. Vai ir kāds jau esošs čata logrīks vai klientu mijiedarbības saskarne, vai arī mums šī risinājuma ietvaros jāizstrādā tā no nulles?

Lūdzu, izstrādāriet to no nulles. Pašlaik šai funkcionalitātei nav ne logrīka, ne saskarnes. Mēs varēsim nodrošināt dažus esošus Figma dizaina failus mūsu mājaslapai, taču šī mijiedarbība ir pilnīgi jauna.

2. Kur klientiem būtu jāizmanto šī platforma (mājaslapā, mobilajā lietotnē, e-pastā, WhatsApp vai citās ziņojumapmaiņas lietotnēs, vai visiem šiem kanāliem ir jābūt pieejamiem)?

Logrīkam ir jādarbojas Racemappr.com natīvajās pasākumu lapās, jābūt pieejamam kā tīmekļa lietotnes (webapp) funkcijai no Racemappr mobilās lietotnes pasākumu lapām, kā arī jābūt attēlojamam klienta paša mājaslapā. Tam obligāti jāiekļauj arī e-pasta risinājums. WhatsApp būtu bonuss.

3. Vai vēlaties, lai mēs integrējam mūsu risinājumu ar platformu, kas jau šobrīd ir jūsu pusē? Vai arī mums jāizveido pilnīgi jauna automatizētās ziņojumapmaiņas sistēmas platforma.

Jā, tam būs jāspēj integrēties ar mūsu pašreizējo platformu, kur pasākumu informācija tiek koplietota / rediģēta starp mūsu esošo platformu un jauno ziņojumapmaiņas sistēmu, ko jūs izveidosiet.

4. Kā jūs pašlaik pārvaldāt klientu jautājumus pirms pasākuma, pasākuma laikā un pēc pasākuma — kādus rīkus un sistēmas jūs izmantojat?

Racemappr šobrīd nav ne rīka, ne procesa. Klienti vēl ar mums nesazinās. Viņi mēģina sazināties ar pasākumu organizatoriem tieši caur viņu mājaslapām, e-pastu, sociālajiem kanāliem. Šo uzdevumu mēs vēlamies atrisināt organizatoru labā.

5. Par analītikas paneli: kur tam būtu jāatrodas – mājaslapā vai arī citas platformas (piemēram, gcp looker, superset, power bi) ir arī pieņemams risinājums.

Tam jābūt vienotā pārvaldības vidē, kurai klientam ir piekļuve. Viņi varēs kontrolēt automatizācijas iestatījumus (ja ir vēlama cilvēka iesaiste) un redzēt mijiedarbības rezultātus. Mēs pieņemam, ka tas notiktu, nodrošinot klientiem izsekošanas kodu, ko pievienot savām vietnēm, lai redzētu, vai lietotājs turpina ar reģistrāciju (ja reģistrācija nenotiek tieši Racemappr platformā).

6. Par analītikas paneli: kā vēlaties, lai tas tiktu atjaunināts – katru dienu / katru nedēļu / reāllaikā.

Mēs pieņemam, ka reāllaikā, bet, lūdzu, iesakiet, kā, jūsu prātā, ir vislabāk / vispraktiskāk.

7. Par analītikas paneli: pārdošanas metriku (attiecas uz lietotāja pavadīto laiku vs pirkumu) – vai ir jau kāda funkcionalitāte, vai mums jānodrošina jauna funkcionalitāte?

Jauna funkcionalitāte. Nekas neeksistē.

8. Vai čatam jābūt iegultam pasākumu mājaslapās vai arī tam jādarbojas neatkarīgi kā atbalsta dienestam?

Mēs pieņemam, ka iegultam, bet, lūdzu, piedāvājiet, kā, jūsu prātā, tas strādā vislabāk.

9. Vai nākotnē ir paredzēta balss mijiedarbība vai IVR integrācija?

Mēs to neesam plānojuši, bet jūs varat iekļaut ieteikumus vai atsauces uz nākotnes potenciālu savā piedāvājumā.

10. Vai ziņojumi jānosūta katram dalībniekam individuāli, masveidā, vai abos veidos?

Čata funkcija ir klientu apkalpošanas funkcija. Tāpēc tā būtu par katru atsevišķu jautājumu konkrētai personai ar jautājumu. Tāpēc mēs pieņemam, ka tas ir individuāli (attiecīgajam dalībniekam).

11. Vai vēlaties, lai automatizētā sistēma risinātu pasākumu loģistikas jautājumus? Piemēram, sekotu VIP viesu ierašanās laikiem un automātiski atgādinātu atbildīgajiem par viņu uzņemšanu?

Nē, tas nav paredzēts. Taču droši iekļaujiet idejas un ieteikumus par to, kas nākotnē varētu būt iespējams.

12. Kad pasākums ir plānošanas stadijā, atkarībā no pasākuma mērķa, pasākuma veida, prognozētā apmeklējuma, vai vēlaties, lai sistēma (risinājums, kas mums jānodrošina) piedāvātu norises vietu variantus?

Nē. Mēs esam platforma izturības sporta pasākumu organizatoriem. Viņi paši organizē visu pasākumu loģistiku. Mēs esam atklāšanas, reģistrācijas un mārketinga platforma, kas palīdz viņiem palielināt pasākuma pārdošanu.

13. Vai vēlaties, lai sistēma sekotu un sūtītu automatizētus ziņojumus par obligāto atļauju un licenču saņemšanu, kas nepieciešamas pasākuma organizēšanai? Dažādi pasākumu veidi prasa dažādu licenču un atļauju kopumu, un atbilstoši pasākumam var aktivizēt pasākumam specifisku automatizēto ziņojumapmaiņu.

Nē. Tas ir klientiem paredzēts rīks, lai risinātu klientu apkalpošanas problēmas un jautājumus.

14. Vai ir nepieciešams pasākumam specifisks ziņojumu arhīvs, kurā tiek glabāti visi ziņojumi, kas nosūtīti saistībā ar konkrēto pasākumu?

Jā. Katram pasākumu organizatoram ir jāredz visi ziņojumi par visiem viņu pasākumiem un jāspēj filtrēt pēc konkrēta pasākuma.

15. Kas tiek uzskatīts par "pasākuma kontekstu"? (Grafiks, norises vieta, biļešu veids, norises statuss, laikapstākļi?)

Visa informācija, kas attiecas uz kontrolējamu vai zināmu pasākuma informāciju. Laikapstākļi varētu būt integrācija no cita API, bet mēs pieņemtu, ka jautājums būtu, piemēram: "Kāda ir naudas atgriešanas politika, ja ir stiprs vējš un pasākums tiek aizkavēts vai atcelts?"

16. Vai ir nepieciešami daudzvalodu pasākumu dati arī ārpus angļu + latviešu valodas?

Jā. Visas ES valodas sākumam.

17. Kas apstiprina automatizētos ziņojumus – pasākuma administrators vai centrālā iestāde?

Pasākuma administrators – pasākuma organizatora uzņēmums. Tikai reģistrēti / apstiprināti organizatori varēs izmantot šo funkciju un piekļūt rīkam.

18. Vai apstiprināšanas bloķēšanu vajadzētu varēt konfigurēt ziņojuma, pasākuma vai kanāla līmenī?

Ziņojuma. Taču būtu labi izveidot dažādus iestatījumus katram kanālam. Piemēram, mēs vēlamies pārskatīt e-pastus, bet, ja tas ir čats lapā, tas var turpināties bez apstiprinājuma, ja vien atbilde nav nezināma, un tad tas pāriet e-pasta sarakstē.

19. Vai noraidītajiem ziņojumiem ir nepieciešama rediģēšanas + atkārtotas iesniegšanas funkcionalitāte?

Jūs domājat ziņojumus, uz kuriem mēs nespējam atbildēt? Mēs pieņemtu, ka tas ir daļa no sarakstes pavediena, kur mēs lūdzam vairāk informācijas vai aicinām viņiem jautāt vēlreiz.

20. Vai ir nepieciešami SLA taimeri gaidošajiem apstiprinājumiem?

Mēs vēlētos sūtīt paziņojumus / atgādinājumus pasākuma organizatoram. Būtu labi izsekot un, iespējams, paziņot par "paredzamo atbildes laiku", ja apstiprināšana notiek. Atkal – mēs gaidām jūsu ieteikumus.

21. Vai ir nepieciešams ārkārtas apraides režīms (sūtīt bez apstiprinājuma kritiskos gadījumos)?

Nē. Šajā posmā nē.

22. Cik lietotāju lomas ir paredzētas? (Admin, Koordinators, Atbalsta aģents, Skatītājs?)

Pašlaik 3 būtu labi. Bet mēs varam sākt ar 1. Admin. Menedžeris un Skatītājs.

23. Vai katram pasākumam jābūt izolētām atļaujām vai arī kopīgai piekļuvei komandām?

Pasākumam ir organizators, kuram var būt vairāki menedžeri. Tātad pasākumam ir noteiktas atļaujas.

24. Vai ārējiem pasākumu partneriem un gala klientiem būs nepieciešama arī īslaicīga piekļuve sistēmai?

Tas ir paredzēts tikai ārējiem pasākumu partneriem. Mēs to nepārvaldām – tas ir SaaS rīks viņiem.

25. Kura(-as) reģistrācijas sistēma(-s) ir jāintegrē? (Eventbrite, RaceMappr iekšējā sistēma, pielāgots CRM?)

Racemappr. Un trešo pušu izsekošana. Sākumā citas neintegrēsim.

26. Vai CRM identifikācija būs balstīta uz e-pastu vai biļetes/QR koda bāzes?

Mēs pieņemam e-pastu, bet, lūdzu, iesakiet.

27. Sagaidāmais datu plūsmas virziens:

Vienvirziena datu sinhronizācija?

Divvirzīnu sinhronizācija?

Reāllaika webhook trigeri?

Mēs pieņemam reāllaika webhook triggerus, bet, lūdzu, iesakiet, ko jūs uzskatāt par nepieciešamu.

28. Kādi ir nepieciešamie importēšanas/eksportēšanas formāti? (CSV, XML, JSON?)

Mēs vēlamies to padarīt vienkāršu pasākumu organizatoriem, bet sākumā varam ierobežot formātus. Mēs pieņemām docx, PDF, CSV. Taču esam atvērti ieteikumiem. Pieņemiet, ka lielākā daļa organizatoru nav tehniski un viņiem ir dokumentu kolekcija PDF formātā.

29. Kas tiek uzskatīts par konversiju — biļešu pārdošana, ierašanās reģistrācija, upsell, preces?

Biļešu pārdošana. Iespējams arī pozitīva atbilde, ja čatā pievienojam "atsauksmes" funkciju.

30. Vai viņi sagaida atribūcijas modelēšanu (kura ziņa noveda pie darbības)?

Tas būtu noderīgi, bet sākumā nav obligāti.

31. Vai analītikai jābūt pa pasākumiem vai arī pārskatiem pāri vairākiem pasākumiem?

Abi. Organizatora līmenī.

32. Cik ilgi nepieciešams glabāt datus? (3 gadi / 5 gadi GDPR prasība?)

Atbilstoši GDPR.

33. Vai lietotāja interfeisam jāatbalsta angļu un latviešu valoda, vai tikai ziņojumu izvade?

UI sākumā ir EN, bet tam jāatbalsta iespēja daudzvalodībai. Mēs plānojam tulkot visu platformu tuvākajā (salīdzinoši) nākotnē.

34. Kāds ir paredzamais atbalsts pēc palaišanas – 6 mēneši / 12 mēneši / līgums par stundas likmi?

Tas ir atkarīgs no iekļautās testēšanas / kļūdu labošanas fāzes. Vismaz 6 mēneši. Bet, lūdzu, iesakiet.

35. Vai ir nepieciešams 24x7 atbalsts vai darba laika segums?

Lūdzu, iesakiet, ko var iekļaut. Mēs to neesam definējuši. Taču, ja ir kaut kas biznesam kritiski svarīgs, tad būtu sagaidāms atbalsts arī ārpus darba laika.

36. Vēlamā ieviešanas (deploy) stratēģija:

Mākonis (Cloud)

Pašmitināts (Self-hosted)

Hibrīds (Hybrid)

Hibrīds, bet tas tiks apspriests tālāk izpētes (discovery) laikā.

37. Nepieciešamais dokumentācijas komplekts: lietotāja rokasgrāmatas, administratora rokasgrāmatas, API dokumentācija, apmācību sesijas?

Vismaz API dokumentācija un lietotāja rokasgrāmatas. Mēs plānojam sagatavot lietotāja ceļvežus mūsu stilā.

38. Paredzamais ikmēneša ziņojumu apjoms? <5k / 5k-25k / 25k-100k / 100k+ ziņojumu

Nezināms. Mēs pieņemam, ka tas nepārtraukti pieaugs, bet tas ir atkarīgs no mūsu pārdošanas. Mēs pieņemam virs 100k 2 gadu laikā.

39. Kāds ir primārais lietotāja tips: Organizatori | Atbalsta personāls | Brīvprātīgie | Admin HQ | Citi

Pasākumu organizatori. Lielākā daļa komandu ir mazas, tāpēc aptver daudzas lomas. Un bieži tie ir brīvprātīgie sporta klubā.

40. Vai ir kāds noteikts formāts, kādā vēlaties mūsu piedāvājumu? Ja jā, lūdzu, norādiet šo formātu.

Nē. Kā jūs uzskatāt par labāko, lai prezentētu piedāvājumu un izmaksu piedāvājumu.