

Hoff — номинант премии **RUWARD AWARD 2024**

Категория: **Digital-интеграция**

Номинация: **Заказчик года**

Hoff! — омниканальный ритейлер мебели и товаров для дома, который работает в уникальном для российского рынка формате «Все в одном месте». Hoff предлагает покупателям не только качественные товары, но и квалифицированную помощь на всех этапах обустройства дома — от создания дизайн-проекта и производства мебели по индивидуальным заказам до финальной сборки. В интернет-магазине и мобильном приложении Hoff можно заказать более 70 000 товаров для дома с доставкой по всей стране.

60 магазинов

по всей России

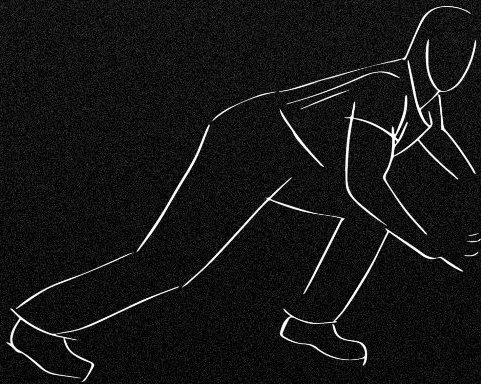
- 50 гипермаркета Hoff
- 10 магазинов мини-формата

На рынке с 2009 года



Ростов-на-Дону, Рязань, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Самара, Тольятти, Краснодар, Ставрополь, Сочи, Волгоград, Казань, Тюмень, Липецк, Тула, Белгород, Воронеж, Нижний Новгород, Сургут, Ижевск, Тверь, Москва, Курск, Пермь, Оренбург, Челябинск, Новороссийск

Hoff! tech



Hoff Tech специализируется на построении экосистем для розничных игроков российского рынка. Наши ИТ-решения покрывают создание сквозной цепочки от взаимодействия с поставщиками до постпродажного клиентского сервиса.

Компания Hoff ключевой заказчик компании Hoff Tech.

Hoffix



Hoff!

Вход для партнёров Hoff

Войти как партнёр Hoff

Войти как сотрудник Hoff

В 2023 году, в рамках сотрудничества Hoff Tech и ИТ-компании BSL, была разработана и запущена платформа Hoffix для работы с заказами на дополнительные услуги.

Hoffix оптимизирует взаимодействие с компаниями-подрядчиками, оказывающими дополнительные услуги, такие как сборка мебели.

Hoff! tech × **BSL** совместный проект

Проблематика

01

Сложность
в распределении заказов

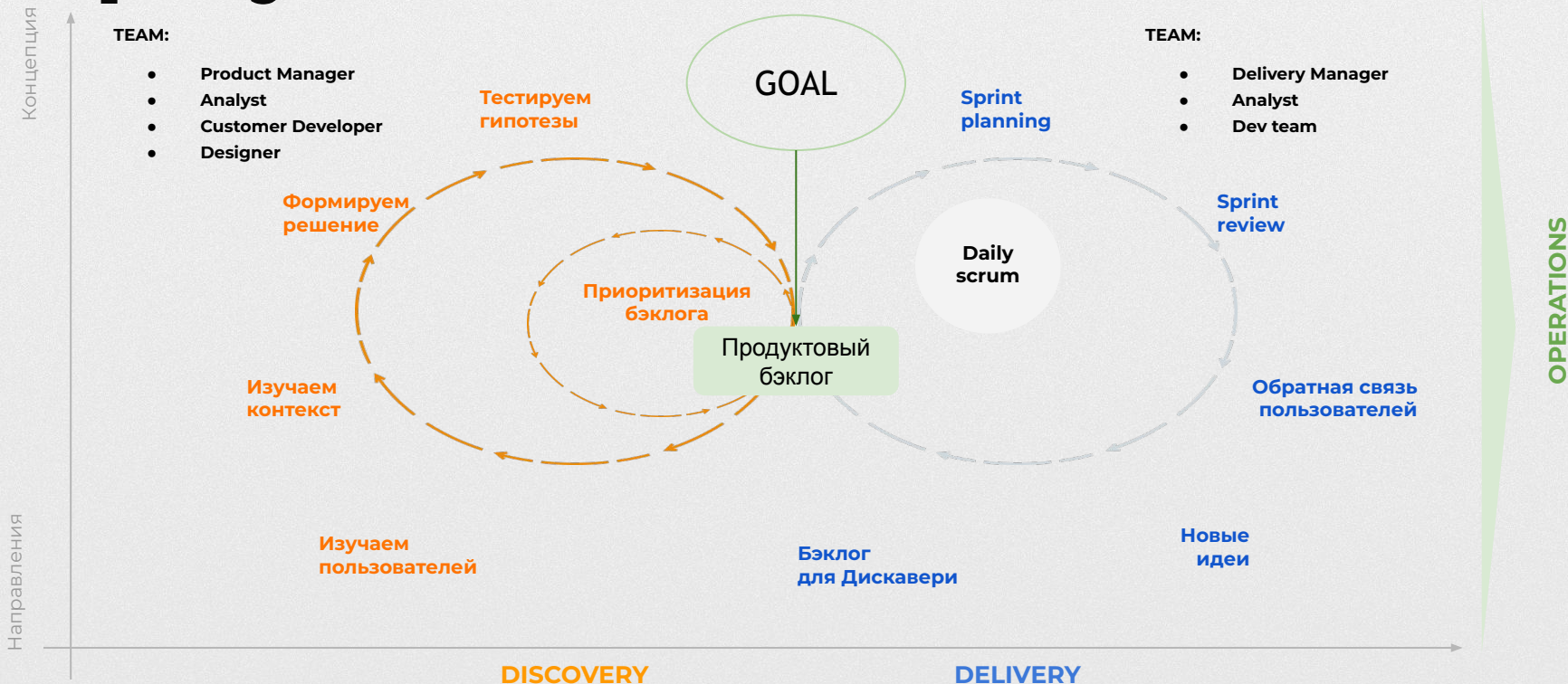
02

Невозможность
отследить качество
их выполнения

03

Сложности в оперативном
решении вопросов,
которые появляются
во время оказания услуги

Клиентоцентричный продуктовый подход



Hoffix

как продукт

О решении, компонентах и сценариях
исполнения

О решении



Hoffix предназначен для работы с компаниями-подрядчиками Hoff, которые предоставляют дополнительные услуги.

Решение **упрощает процесс распределения заказов, позволяет отслеживать качество** их выполнения и в режиме реального времени **решать любые вопросы**, которые могут появиться во время оказания услуги. Основной фокус на сборщиков мебели (корпусная мебель и кухни).

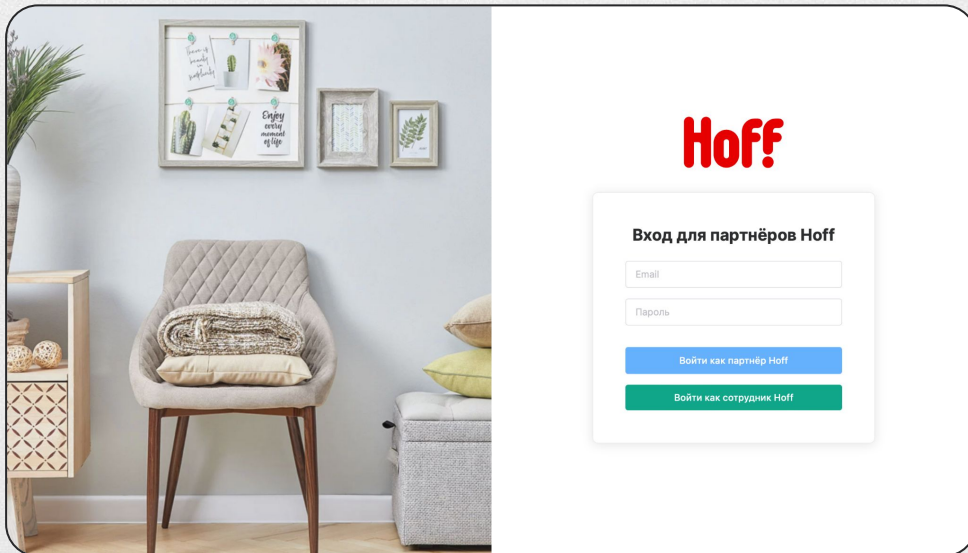
Разработка предназначена для внутреннего пользования в контуре взаимодействия сотрудников Hoff и компаний подрядчиков, то есть не для покупателей.

Компоненты

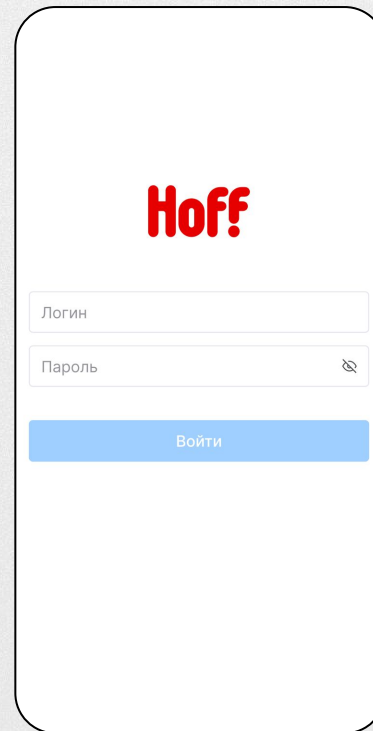
Hoffix состоит из веб-приложения
и мобильного приложения для Android.

Авторизация возможна с разных ролей.

01. Веб-приложение



02. Мобильное приложение (Android)



01.

Веб-приложение



Hoff!

Вход для партнёров Hoff

Войти как партнёр Hoff

Войти как сотрудник Hoff

01. Веб-приложение

Просмотр списка заказов

Обработка	Номер заказа	Подрядчик	Дата сборки	Дата обработки	Дата рекламации	Магазин	Клиент	Адрес
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Интернет	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Интернет	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Москва	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Интернет	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	720 - Воронеж	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Интернет	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Москва	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Иванов	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	720 - Сочи	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р
+	737A302063	ООО "Икс-СМГ"	26.06.2021	26.06.2021	26.06.2021	711 - Интернет	Иванов Иван Иванович	143530, Россия, Московская обл., Истринский район, с/пос. Кровати Бруно, 160x200 см. с/р

Добавить заказ

Заказ

Номер заказа: 7890646611 | Тип заказа: | Дата сборки: | Выберите время: |

Клиент

ФИО: | Телефон: | Доп. телефон: |

Город, улица, дом, строение, к/б: |

Комментарий к заказу: |

Подрядчик

Выберите подрядчика: | Магазин: |

Строки заказа

Номер заказа: 7890646611	Артикул: 80287366	Наименование: Кровать матрасная 302	Описание: Кровать Бруно, 160x200 см. с/р	2
Номер заказа:	Артикул:	Наименование:	Описание:	0

[+ Добавить](#) [Сохранить](#)

Сформировать отчет

по

Выберите столбцы для отчета:

<input type="checkbox"/> Обработка	<input type="checkbox"/> Адрес
<input type="checkbox"/> Подрядчик	<input type="checkbox"/> Детализация услуги
<input type="checkbox"/> Дата сборки	<input type="checkbox"/> Номер заказа
<input type="checkbox"/> Тип заказа	<input type="checkbox"/> Статус заказа
<input type="checkbox"/> Магазин	<input type="checkbox"/> Дата рекламации
<input type="checkbox"/> Клиент	<input type="checkbox"/> Дата обработки
<input type="checkbox"/> Причина отмены	<input type="checkbox"/> Комментарий к обработке

[Выгрузить в Excel](#)

По нажатию на кнопку "Импорт заказов" появляется диалоговое окно рабочего стола с доками Excel!

- Создание и редактирование заказа
- Импорт реестра заказов
- Формирование отчета

01. Веб-приложение

Просмотр и редактирование списка базы аккаунтов

The screenshot displays the Hoff web application interface. The main view is a table of employees with columns for name, email, and status. Below the table is a form for adding a new employee, including fields for name, phone, email, and password, and a dropdown for company selection. To the right, two modal windows are shown: 'Добавить сотрудника' (Add employee) and 'Добавить диспетчера' (Add dispatcher). The dispatcher form includes fields for name, phone, email, password, and a dropdown for status. Below these, a 'Добавить исполнителя' (Add executor) modal is shown, featuring fields for name, phone, email, password, and a dropdown for service selection. The interface also shows a sidebar with navigation options and a bottom section for personal information and a list of contractors.

- Специалисты клиентского сервиса
- Возможность работы с различным типом ролей

01. Веб-приложение

Управление услугами

The screenshot shows the Hoff web application interface. On the left is a sidebar with navigation items: Заказы, Сотрудники Hoff, Подрядчики, **Справочник** (selected), Рекламация, and Отмена заказа. The main content area is titled 'Услуги' and contains a table of services, a search bar, and a '+ Добавить' button. The table lists services with columns for 'Название' and 'Артикул'. The 'Справочник' section is expanded to show 'Услуги'. The detailed view on the right shows 'Сборка мебели' with its description and a 'Шаги' section with a '+ Добавить шаг' button.

Название	Артикул
Сборка мебели	12896
Корпус / Досборка	12896
Корпус / Досборка	12896
Сборка мебели	12896
Корпус / Досборка	12896
Корпус / Досборка	12896
Сборка мебели	12896
Сборка мебели	12896
Корпус / Досборка	12896
Сборка мебели	12896
Сборка мебели	12896
Корпус / Досборка	12896
Сборка мебели	12896
Сборка мебели	12896

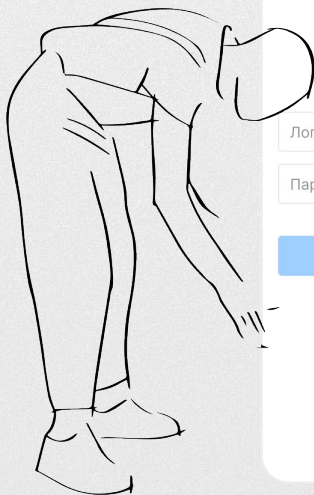
Всего 85 услуг

The modal window is titled 'Создать услугу'. It contains a form with the following fields: 'Название услуги' and 'Артикул' (input fields), 'Описание' (text area), 'Шаг 1' (input field), 'Название шага' (input field), and 'Действие' (dropdown menu). There is a checkbox for 'Обязательный' and a '+ Добавить шаг' button. At the bottom right is a large blue 'Создать' button.

- Создание новой услуги
- Настройка шагов, необходимых для выполнения услуги

02.

Мобильное приложение



12:30

Hoff

Логин

Пароль

Войти

12:30

< **Заказ № 667342234**

[О заказе](#) Фурнитура Задачи

Заказ № 667342234 Новый

Клиент

Телефон 8 992 031 13 32

Тип услуги
Замер

Исполнитель

Помощник

Дата и время сборки
31.01.2021 в 22:30

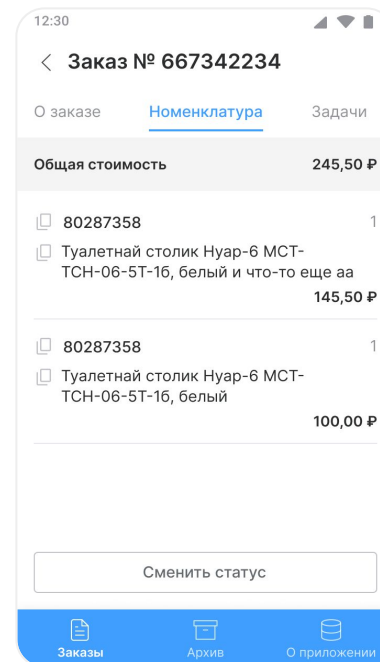
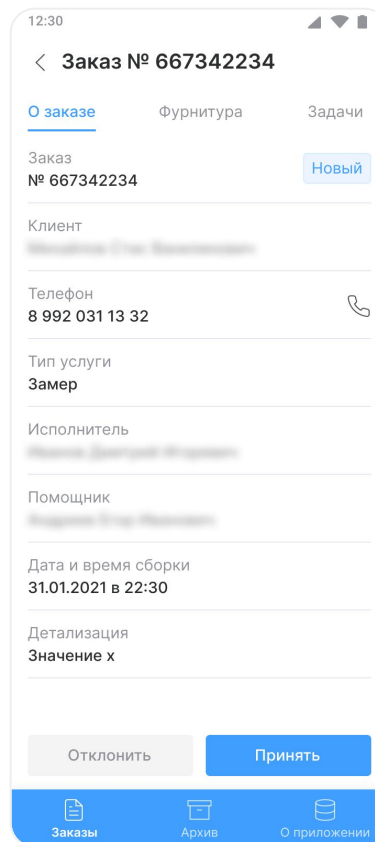
Детализация
Значение x

Отклонить **Принять**

Заказы Архив О приложении

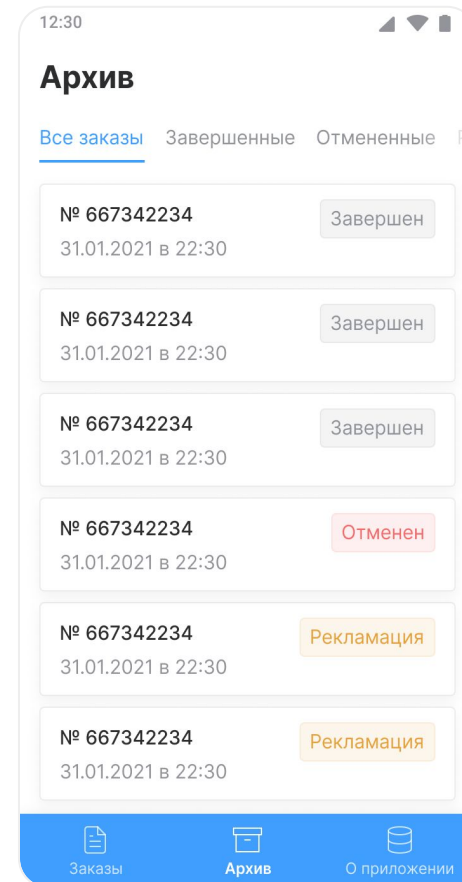
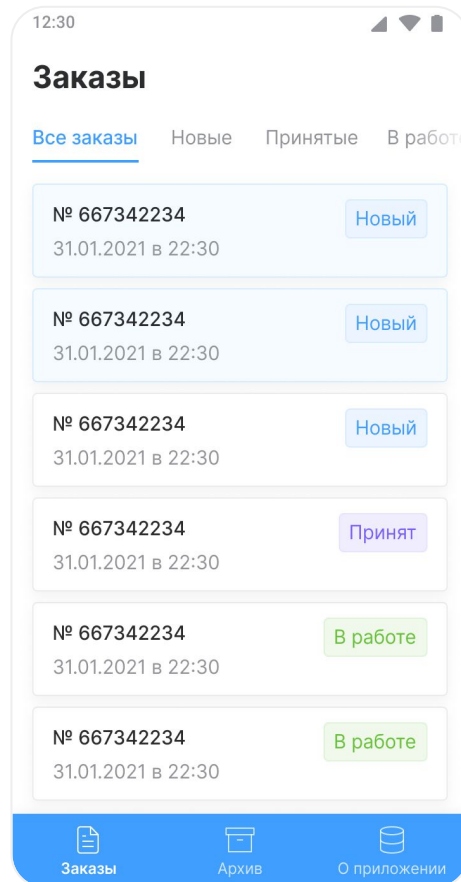
02. Мобильное приложение

Получение уведомлений о назначении заказа



02. Мобильное приложение

Просмотр всех заказов



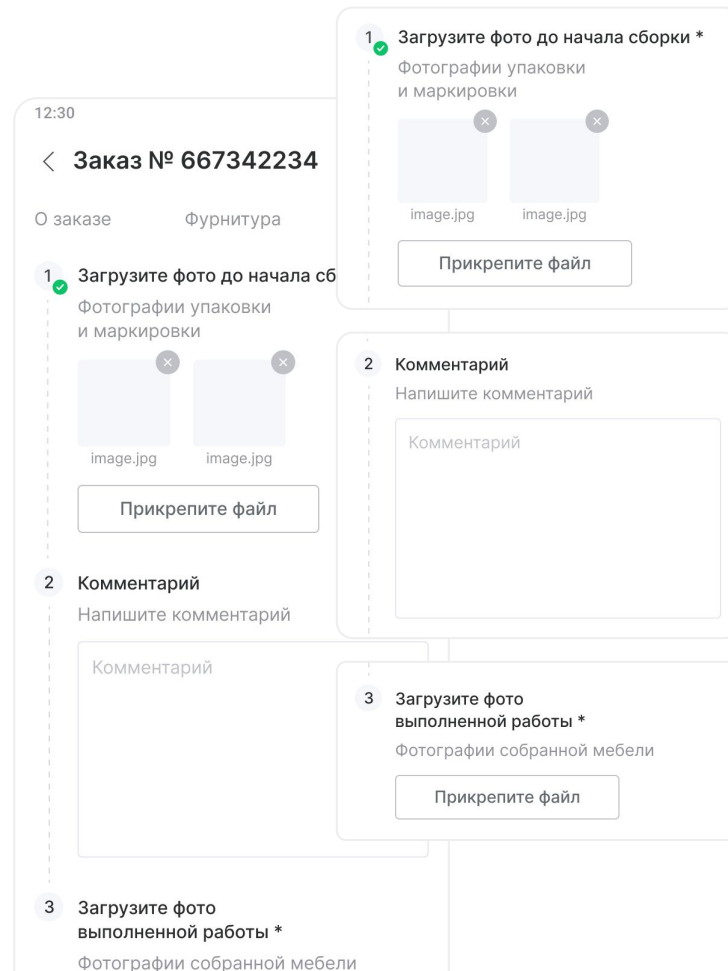
02. Мобильное приложение

Выполнение заказа

В мобильном приложении номер клиента скрыт, звонки осуществляются через АТС.

В веб-приложении отображаются все звонки по заказу, статус, время и продолжительность. При необходимости можно прослушать запись разговора. Отображение информации о звонках происходит в реальном времени

После прибытия на точку исполнения заказа, исполнитель приступает к исполнению шагов — загрузка фото/видео/файла в процессе работы и прикрепление комментариев при необходимости



Результаты



93 %

подрядчики, использующие Hoffix

Абсолютное большинство подрядчиков (93%) уже используют Hoffix. За шесть месяцев, к августу 2023 года, с помощью данного сервиса было **обработано 170 тыс. заказов** и сохранено 264 тыс. файлов. А за последние 30 дней 479 уникальных исполнителей услуг использовали мобильное приложение.

© CNews, 2023



«**Hoffix** — это действительно удобное решение и для нас, и для наших подрядчиков. Сейчас Hoffix используется для услуг сборки, замеров помещений и химчистки, но в будущем мы планируем расширить их объем»

Дмитрий Костюхин
директор по розничным
продажам Hoff

«Уже сейчас **Hoffix** закрывает значительную часть потребностей Hoff в работе с подрядчиками услуг. Тем не менее мы развиваем продукт и планируем в ближайшее время расширить его функционал. Сервис Hoffix — это один из многих продуктов, которые мы разрабатываем в рамках цифровой трансформации Hoff»

Константин Пешехонов

генеральный директор
Hoff Tech





«BSL благодарен Hoff Tech за доверие к нашей экспертизе и возможность долгосрочного цифрового сотрудничества. Наш совместный проект направлен на внедрение, разработку и поддержку программной платформы для сервисных услуг. Платформа разработана на современном технологическом стеке. Заложенная архитектура решения позволяет быстро развивать и масштабировать продукт»

Сергей Костин

CEO BSL

Одним из ключевых событий стало выступление **Евгения Луценко, Head of development Hoff Tech**, и **Сергея Костина, CEO BSL и 1С-БСЛ**, посвященное разработке и использованию платформы Hoffix. Это событие подчеркнуло важность сотрудничества между ИТ-сектором и ритейлом. Hoffix, как платформа для управления заказами на дополнительные услуги, стала примером успешной интеграции цифровых технологий в традиционный рынок ритейла, способствуя его развитию.

Обзор по итогам выступления Hoff Tech и BSL на TAdviser Retail Day:





Локации:

Москва
Минск

Состав:

200+
человек

Наши продукты:



Логистическая
платформа



Online
marketplace



Авиационное ПО,
MRO



Отрасли:



Логистика



E-commerce & retail



Промышленность

Стратегическое партнерство:

ООО «ИС-БСЛ»

Технологическое партнерство:



Кейс на сайте BSL

Заказы

Введите номер заказа или ID клиента

Выгрузить в Excel... Импорт из Excel... Добавить заказ

Обработка	Номер заказа	Подлечик	Дата сборки	Дата обработки	Дата рекламации	Магазины	Клиент	Адрес
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Интернет	Брогомолова Виктория Сергеевна	143530, Российская Федерация, Московская область, Истринский район, д. 143530, Россия
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Интернет	Васильева Надежда	143530, Российская Федерация, Московская область, Истринский район, д. 143530, Россия
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Москва	Иван Иванко	12.30
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Интернет	Васильева Надежда	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	720 - Воронеж	Трубина Анна Васильевна	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Интернет	Андреев Константин	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Москва	Иван Иванко	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Ивановск	Алексеева Екатерина	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	720 - Сочи	Васильева Надежда	
*	7379302063	ООО "Ине-ОМ"	12.10.2023	12.10.2023	12.10.2023	711 - Интернет	Андреев Константин	

Всего 450 заказов

Заказы

Все заказы Новые Принятые В работе

- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **Новый**
- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **Новый**
- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **Новый**
- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **Принят**
- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **В работе**
- № 667342234 31.01.2022 в 22:30 **В работе**

Заказы Архив 0 уведомлений



bsl.dev

спасибо!

