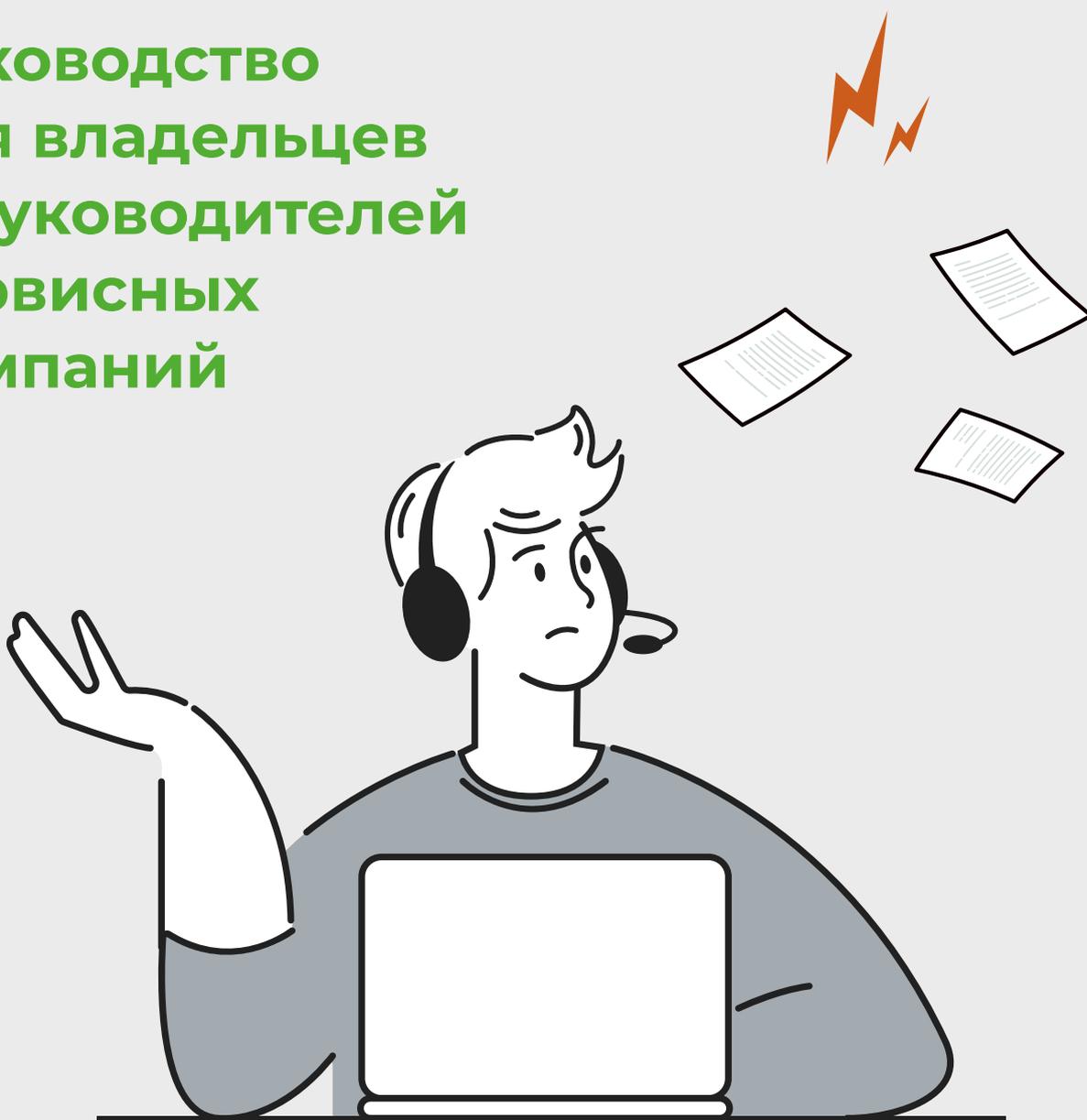


# Как ручной учёт обращений вредит сервисному бизнесу

Руководство  
для владельцев  
и руководителей  
сервисных  
компаний



# Содержание

- 5 — Типичные способы учёта заявок и их проблемы**
- 6 — Бумажные журналы
- 8 — Excel
- 10 — Электронная почта
- 13 — Мессенджеры
- 14 — CRM
- 16 — Подытог
- 17 — Когда пора задумываться о системе автоматизации**
- 19 — Самописные
- 21 — Бесплатные (open source)
- 23 — Для локальной установки
- 24 — Облачные
- 26 — Преимущества автоматизации**
- 29 — Что в итоге?**
- 30 — Полезные материалы по теме

Сервисный бизнес зарабатывает на выполнении клиентских заявок, поэтому учёт таких обращений, фактически, — его основа.

Когда компания вырастает за рамки одного человека (а иногда и раньше), чаще всего учёт начинают вести с использованием одного из этих инструментов — бумажного журнала, Excel, мессенджера, электронной почты, CRM-системы или help desk системы.

Казалось бы, средство учёта — лишь вспомогательный инструмент, который просто помогает не забыть о важном.

Но это далеко не так.



Даже если вы записываете все заявки в журнал, это не защищает бизнес от потери клиентов и не делает его по-настоящему контролируемым, поскольку вы не задействуете и десятой доли возможностей, которые давал бы учёт заявок с использованием системы автоматизации.

В этом руководстве мы разберём, как автоматизации учёта влияет на бизнес, почему уже сейчас стоит отказаться от применения непрофильных инструментов, как повысить эффективность своей работы и больше не тратить десятки часов на элементарный учёт.



# Типичные способы учёта заявок и их проблемы

Информацию о взаимоотношениях с клиентами надо где-то фиксировать, а не держать в голове — неопровержимый факт. Если этого не делать, обращения будут теряться, а клиенты уйдут к конкурентам. Это прямой путь к банкротству.

Постоянная потеря обращений — прямой путь к банкротству.

Существует несколько типичных способов учёта клиентских заявок. Поговорим о достоинствах, недостатках и границах применимости каждого из них.



## Бумажные журналы

На старте своей работы многие компании используют бумажные журналы. Способ простой и понятный, позволяет вести учёт клиентских обращений в одном месте и при необходимости просматривать их, даже если в офисе нет электричества. Однако этот инструмент хорошо работает, только когда в компанию поступает несколько звонков в сутки, а их обработкой занимается не более пары человек.

Основная проблема бумажного журнала — слишком долгая регистрация заявок. Диспетчер записывает все данные под диктовку клиента, висящего на телефоне. Никакие уже известные данные использовать не получится, поэтому велика вероятность ошибок при заполнении адресов электронной почты, телефонов и прочих важных данных. Плюс не забываем, что всё это время телефонная линия занята, а значит, если обращений много, на АТС выстраивается целая очередь.

Основная проблема бумажного журнала — слишком долгая регистрация заявок.



Заявка в бумажном журнале содержит минимум деталей—у клиента обычно нет времени диктовать длинные опусы и нет возможности прикрепить дополнительную информацию—фото, видео и т.п. Любые уточнения по заявке—это новый звонок и потраченное на него время. Для назначения исполнителя на задачу все эти данные придётся куда-то скопировать—на отдельный лист, в сообщении и т.п. И это снова потеря времени.

Как правило, при таком подходе к работе с заявками всё общение с клиентом остаётся в мессенджерах и электронных письмах или не сохраняется вовсе, оседая в голове диспетчера. Это значит, что через месяц-другой вспомнить, в чём была проблема и как решилась ситуация, будет невозможно—концы уже не найти.

Ещё один недостаток бумажного журнала—отсутствие резервирования. Как правило, он существует в единственном экземпляре, никто никогда не делает его копию (а если и делает, то оперативно её не обновляет). Если, например, на журнал прольют кофе, восстановить информацию будет невозможно.

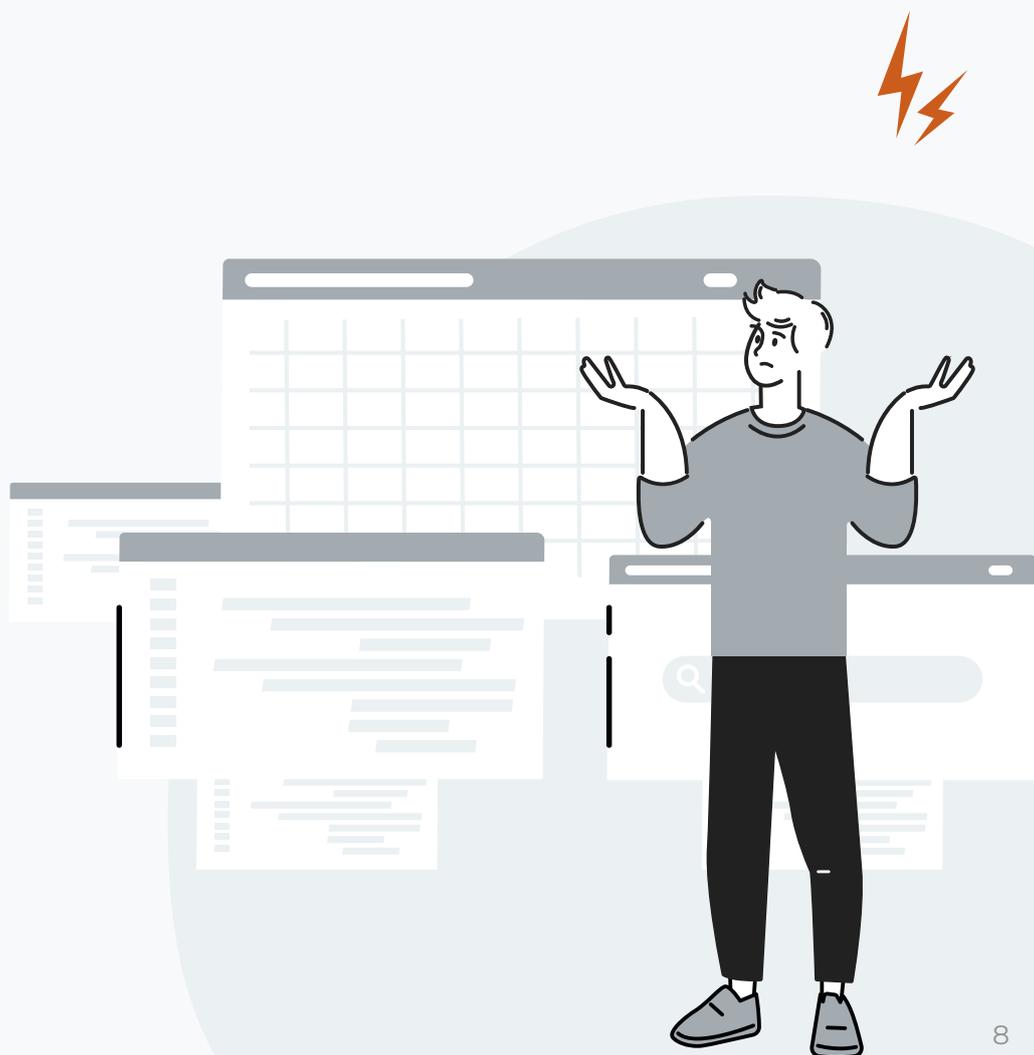
У бумажных журналов нет функции резервного копирования, поэтому растёт риск потери ВСЕЙ информации по заявкам.

## Excel

Использование Excel, Google Таблиц или любого аналогичного инструмента — попытка создать аналог бумажного журнала в электронном виде. Диспетчер может вносить туда информацию во время звонка или из писем клиентов. Это точно быстрее, чем писать от руки.

Из плюсов по сравнению с бумагой можно отметить возможность копировать ранее введённые данные и настраивать фильтры для более удобного отображения. Однако заполнение каждой заявки всё ещё требует много времени, ведь всю информацию нужно вносить вручную. Проверить корректность введённых данных также невозможно.

Как и бумажный журнал, Excel может подойти для работы с небольшим количеством поступающих заявок.



В отличие от бумажного журнала, к электронной таблице можно предоставить общий доступ. Это делает инструмент чуть более гибким — можно не копировать лишней раз информацию при назначении исполнителей. Но при увеличении количества сотрудников, которые работают с таблицей, легко потерять над ней контроль — перестать понимать, кто, что и когда там редактировал. Остро встаёт вопрос прав доступа — кто имеет право добавлять и удалять информацию из журнала.

Как и в бумажном журнале, в электронном **не видно, кто и чем занимается в текущий момент**, сколько времени прошло с редактирования заявки и т.п. А сбор любой аналитики требует больших трудозатрат.

Excel может подойти для работы с небольшим количеством поступающих заявок.

Хотя Excel позволяет осуществлять текстовый поиск, он не так уж полезен. В таблицы обычно не вписывают результаты общения с клиентом в мессенджерах, уточнения по выполненным работам и т.п. То есть при использовании электронных таблиц необходимая для работы компании информация всё ещё остаётся разрозненной — журнал в электронном формате не является единственным местом хранения данных о взаимоотношениях.

## Электронная почта

Если клиенты присылают обращения только по электронной почте, кажется логичным пометить письма во «Входящих» специальными значками или оставлять непрочитанными, пока они не будут взяты в работу. Получаем аналог электронной таблицы прямо в папке «Входящие», но с возможностью легко расставлять пометки (в соответствии с этапом решения задач).

К ящику можно организовать совместный доступ и даже пересылать письма исполнителям — это исключает необходимость копирования информации, плюс она становится доступна на смартфоне сотрудника. Однако и этот способ учёта не является панацеей.

При пересылке писем-заявок информация будет дублироваться и впоследствии окажется, что все нужные данные рассредоточены между почтовыми аккаунтами разных сотрудников. Обойти эту проблему через использование всей компанией одного почтового ящика тоже не получится — такой подход теряет наглядность и порождает беспорядок без нормально разграниченного доступа.



В электронную почту никто не будет копировать данные из сторонних мессенджеров или вносить выжимку из телефонного разговора с клиентом — почта просто не позволяет добавлять комментарии к таким заявкам. Получается, что либо общение с клиентами должно замыкаться на электронной почте, либо часть информации всё же остаётся в сторонних системах и может потеряться.

Почтовый ящик не имеет даже тех механизмов организации информации, которые доступны в Excel.

Как правило, почтовый ящик не имеет даже тех механизмов организации информации, которые доступны в электронной таблице. Поэтому с её помощью вряд ли получится обрабатывать больше заявок.

Хорошо, если клиенты продолжают общение с вами, отвечая на предыдущие письма, — в этом случае их можно организовывать в ветки. Но при активном общении упорядоченность неизбежно нарушается: клиенты путаются и письмо разрастается.

Ответ по старой заявке может прийти новым письмом, а новое обращение — как ответ на один из старых вопросов. Прибавьте сюда отсутствие нормального управления очередью и большое количество рутинных задач, которые невозможно автоматизировать (контроль сроков по каждой заявке, комментарии и т. п.).

Как и описанные выше два инструмента учёта, электронная почта не позволяет эффективно решать заявки, быстро собирать аналитику и контролировать работу отдела (отвечать на вопросы о том, кто и чем занимается, где находится и т.п.)

Электронная почта не позволяет эффективно решать заявки, быстро собирать аналитику и контролировать работу.



## Мессенджеры

Некоторые компании предпочитают вести учёт в одном из мессенджеров, например, в WhatsApp. Обычно для этого создают общий чат, к которому подключаются все клиенты и сервисные инженеры. Чат позволяет оперативно общаться, прикреплять фотографии и даже видеозаписи, наглядно отображающие клиентскую проблему. Но этот инструмент подходит для целей учёта даже меньше, чем папка «Входящие» в электронной почте.

По опыту сервисных компаний нормально работать в мессенджере можно, если обрабатывать 5–7 заявок в неделю.

Хотя общение в мессенджере оперативное и удобное, с точки зрения организации всё плохо: старые сообщения теряются в истории и о них никто уже не вспоминает, пока недовольный клиент не напомнит о себе.

Также мессенджеры имеют все недостатки описанной выше электронной почты: вы не можете узнать статус обращения, работает ли в данный момент кто-то над задачей, сколько времени он потратил и т.п., не имеете доступ к аналитике. Ведя учёт в мессенджере, вы точно также теряете информацию от клиентов из других каналов связи (по телефону, электронной почте, через другой мессенджер).

## CRM

Казалось бы, CRM даёт больше возможностей для учёта заявок и дальнейшей работе с ними.

Но и тут всё не так просто.

CRM-системы предназначены для работы с клиентами на этапе продажи. Это значит, что они ориентированы на отслеживание лидов и взаимодействие с ними, а также автоматизации процессов, связанных с этими задачами.

Проблема в том, что CRM-система не предназначена для постпродажного обслуживания, которым и занимается сервисная компания. Как правило, в таких системах нет:

- Учёта сложившихся договорных отношений (отслеживания оплаченных периодов и т.п.);
- Отслеживания SLA — контроля сроков на разных этапах работ;
- Учёта оборудования и локаций обслуживания клиентов, без которого сложно назвать сервис по-настоящему управляемым;
- Средств сбора обратной связи для контроля оттока;
- Возможности привлекать специалистов разного уровня и работать с подрядчиками при решении клиентских проблем и т.п.

CRM-система не предназначена для постпродажного обслуживания

CRM действительно иногда называют help desk системой, но связано это с путаницей на рынке: CRM стали именовать любой инструмент для автоматизации взаимоотношений с клиентами.

Но это не делает CRM-систему подходящей под задачи сервисного бизнеса.

Её допустимо использовать, если у вас нет учёта оборудования или контроля SLA. Однако чем больше сервисный отдел и поток клиентов, тем сложнее впоследствии будет перейти на специализированную систему, если рынок заставит задуматься о контроле качества и сроков.

Названная хелпдеском CRM-система не делает её подходящей для техподдержки, сервиса и выездного обслуживания.



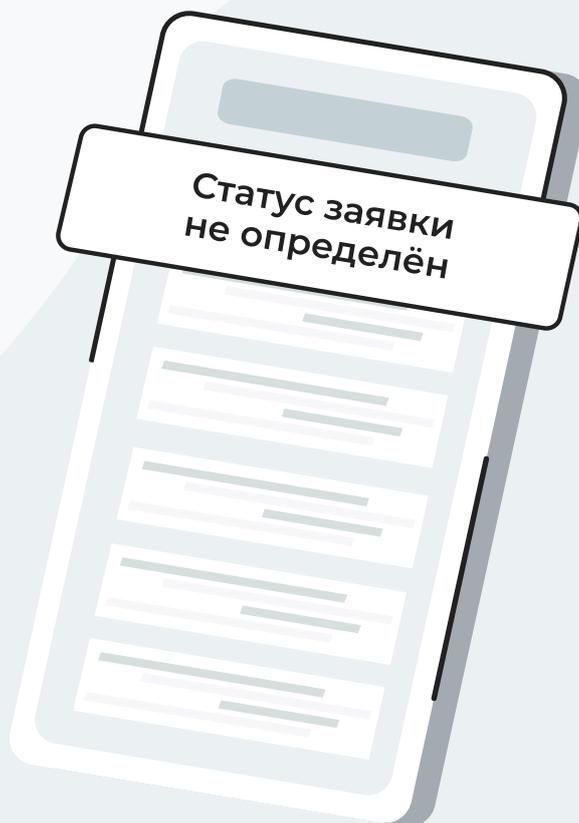
## Подытог

Важный момент, который мы не упоминали в предыдущих блоках, — ни один из перечисленных инструментов не позволяет клиенту отслеживать выполнение работ по своему запросу, то есть не даёт возможности настроить уведомления или посмотреть в режиме реального времени статус работ.

**Прозрачность взаимоотношений** — один из аспектов качественного сервиса с точки зрения клиента.

Добиться её с использованием непрофильных инструментов можно, открыв клиенту всю внутреннюю «кухню» (например, дав доступ к таблице учёта заявок) или постоянно общаться с каждым клиентом, сообщая ему статус работ.

Это, как вы понимаете, не самый эффективный и прибыльный способ ведения бизнеса.



# Когда пора задумываться о системе автоматизации

Если текущая система учёта перестаёт справляться со своей задачей — время задуматься об автоматизации. Вот типичные признаки, которые подскажут о необходимости внедрения системы автоматизации:

- Пропало понимание, кто чем занимается — вы как собственник или руководитель хотите больше контроля над процессами;
- Заявки клиентов теряются — растёт их недовольство;
- Клиенты требуют «прозрачность» — хотят видеть, взяли ли их обращение в работу и на какой стадии оно находится;
- Много «горящих» заявок, но не ясно, за какую браться первой;
- Сложности с планированием работ — под планирование приходится нанимать отдельного человека или на это уходит слишком много времени;
- Есть потребность отслеживать сроки каждого этапа работ по заявкам, но нет подходящих инструментов;
- Для принятия управленческих решений нужны данные: какой клиент приносит больше всего прибыли; кто из сотрудников работает эффективнее и т.п., но её неоткуда взять.

## Виды систем автоматизации

Вы поняли, что хотите автоматизировать процессы в компании, но не знаете, как это сделать. Какие вообще варианты для этого существуют?

Давайте разбираться.



## Самописные

Бизнес-процессы каждой компании уникальны. Кажется, что проще и дешевле создать собственный инструмент автоматизации этих процессов. Уж он-то точно заработает. Но по факту собственная разработка — это долго, сложно, а главное — невероятно дорого.

Собственная разработка — это долго, сложно, а главное — невероятно дорого.

Для создания собственного инструмента нужна команда минимум из 2–3 человек, а она в текущих условиях стоит очень дорого.

Давайте попробуем посчитать.

Даже если основной деятельностью сервисной компании является, например, поддержка 1С решений и нужные специалисты есть в штате, пока они разрабатывают своё решение, работу по обслуживанию клиентов никто не делает. Компания либо вынуждена нанимать новых специалистов, либо как-то оптимизировать свою работу, чтобы компенсировать простой существующих. Базовая стоимость собственного решения начинается от 2–3 млн рублей.

Хотите мобильное приложение для заявителей или исполнителей? Готовьте ещё примерно 500 000 рублей (и это только под одну мобильную ОС).

Разработка собственного решения потребует закупки и обслуживания железа, на котором оно будет установлено или оплаты размещения в дата-центре.

Стоимость разработки собственного решения начинается от 2–3 млн рублей.

Самостоятельная разработка подходит в том случае, если бизнес-процессы уникальные и не могут быть автоматизированы никакими существующими инструментами. Однако **зачастую проще и дешевле изменить процессы**, нежели разрабатывать столь же уникальный инструмент.



## Бесплатные (open source)

К таким системам относятся свободно распространяемые с открытым исходным кодом (open source), а также бесплатные тарифы некоторых платных решений. И те, и другие вполне можно использовать, если понимать их особенности.

Бесплатные тарифы платных решений, как правило, имеют существенные ограничения по функциональности. Это может быть лимит на длительность использования, ограниченный набор функций и количество заявок/пользователей.

Цель «бесплатного» тарифа — показать потенциальному клиенту возможности продукта.

Это выгодно сервису, но не означает, что «аттракцион невиданной щедрости» будет работать вечно. В любой момент политика может измениться, а тариф стать платным.

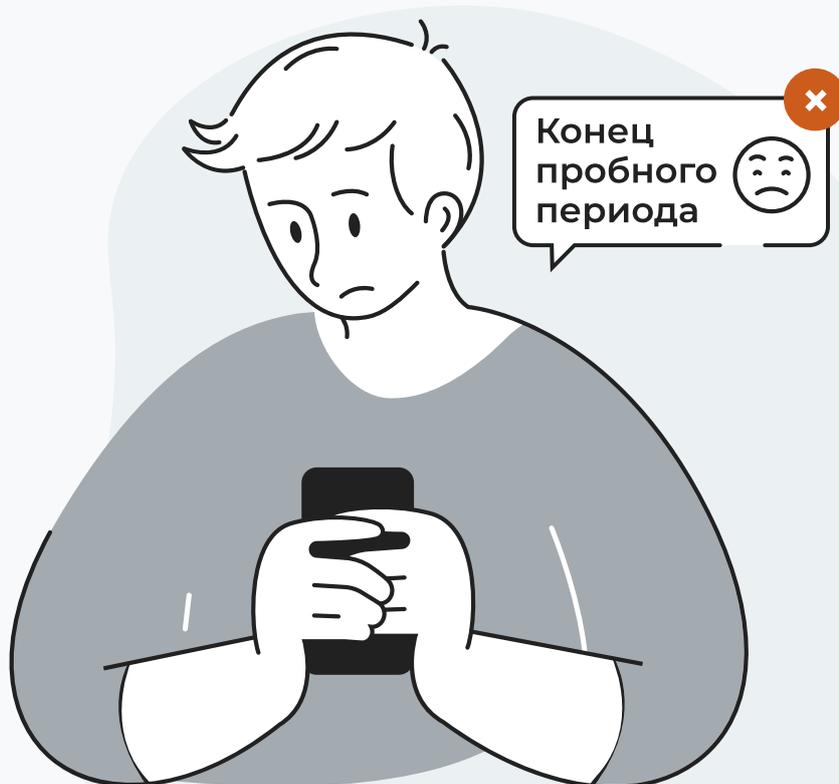
Внедрение любого решения — это изменение рабочих процессов и трудозатраты для сотрудников, т.е. риск для компании. И если вы уже внедрили решение с «бесплатным тарифом», то лишаете себя права выбора другого ПО (ведь переносить данные будет слишком затратно).

Второй тип бесплатных решений — open source. Это продукты, которые развиваются сообществом. Они не имеют ограничений, свойственных для бесплатных тарифов, и проверены пользователями по всему миру. Их код открыт, а значит такой инструмент можно взять за основу и доработать для поддержки любой экзотики внутри компании.

Проблема в том, что **любые доработки open source будут выполнять дорогостоящие специалисты**, которых не так легко найти на рынке. Причём, доработки могут понадобиться, даже если все процессы типичные — из коробки далеко не все функции подобных решений работают так, как хотелось бы. Не забываем и о том, что продукт должен где-то разворачиваться — нужна локальная или облачная инфраструктура, которая как раз не бесплатная.

В итоге open source может оказаться не дешевле, а намного дороже платных решений.

**Любые доработки open source будут выполнять дорогостоящие специалисты, которых не так легко найти на рынке.**



## Для локальной установки

Этот вариант мы упоминаем лишь для справки. Как правило, это подход крупных компаний, которые готовы потратить на внедрение несколько миллионов и более, чтобы все их данные хранились внутри и они не зависели от стороннего поставщика.

Решение приобретается один раз, а затем устанавливается на собственных серверах компании. Но железо нужно закупить и поддерживать. Кроме того, нужны специалисты, которые внедрят инструмент: развернут серверную часть и клиентские рабочие места, настроят работу с мобильным приложением, если оно существует, а потом будут поддерживать его. Обычно для таких внутренних внедрений разворачивается и отдельная техническая поддержка, которая поможет сотрудникам справляться с возникающими трудностями.

Для малого и среднего бизнеса такой подход нецелесообразен. В отличие от крупного бизнеса, здесь нет жёстких требований по сохранению внутри периметра данных всех обращений (как и нет ресурсов, чтобы за это заплатить). Для соблюдения всех требований безопасности достаточно убедиться, что поставщик сервиса размещает свои сервера в стране.

Для малого и среднего бизнеса «коробочные» решения нецелесообразны.

## Облачные

Облачные help desk системы работают по модели абонентской подписки. Стоимость зависит от потребностей бизнеса: количество сотрудников, необходимый функционал и т.д. Облачные решения довольно функциональны и некоторые из них по своим возможностям сравнимы с дорогостоящими корпоративными системами.

Из преимуществ подобных систем можно выделить простоту и скорость масштабирования: если компания выросла с 50 до 100 сотрудников, то вы просто докупаете нужное количество лицензий и продолжаете работу.



Облачное решение требует гораздо меньше трудозатрат на этапе внедрения. Не нужно разворачивать собственную службу поддержки пользователей или заботиться об обновлениях — инструмент обновляется автоматически.

В большинстве случаев облачные сервисы имеют лучшую доступность. Давайте поясним. У вас в офисе выключили свет и вся работа встала, потому что программа установлена локально, а ПК не работают. В аналогичной ситуации облачный сервис просто переключается на резервные сервера и система продолжает работу в обычном режиме.

Когда речь заходит об «облаках», у многих встаёт вопрос безопасности данных. И это хороший, правильный вопрос. Чтобы снизить риск утечки данных рекомендуем выбирать проверенные решения с серверами в РФ и включённые в Единый реестр отечественного ПО. Так ваши данные будут в безопасности.

Стоимость облачных сервисов обычно на порядки ниже стоимости решений для локальной установки, поэтому малый и средний бизнес обычно выбирает именно их.

# Преимущества автоматизации

Как правило, компаниям, правильно выбравшим инструмент для автоматизации и выстроившим свои бизнес-процессы, удаётся добиться успехов сразу по нескольким направлениям. Давайте посмотрим, что позволяет система автоматизации:

- **Учитывать все клиентские обращения** и не терять информацию по ним. Система автоматизации помогает хранить всё общение с клиентами в одном месте и быстро погружаться в контекст при необходимости.
- **Контролировать процессы** сервисной поддержки. С настроенной системой статусов заявок в любое время видно, кто и чем занимается, на какой стадии решение клиентского вопроса. Как правило, инструменты автоматизации дают доступ и к более высокоуровневой аналитике — сколько в среднем служба решает заявок за единицу времени, клиентские оценки по ним и т.п. На основе этой информации можно принимать взвешенные управленческие решения и отслеживать результаты по ним.
- **Сократить отток клиентов до нуля**. Автоматизация работает с клиентской лояльностью сразу по двум направлениям: помогает убрать очевидные ошибки и контролировать обратную связь. Клиентам нравится, когда сервисная компания не забывает контекст общения, не теряет заявки и ничего от них не скрывает. Такие компании считают надёжными и не меняют их, даже если рядом появляется кто-то, предлагающий цену ниже.

- **Увеличивать прибыль.** Точный учёт обращений и договоров помогает чётко разделять, какие работы выполняются в рамках абонентского договора, а какие можно предложить сверх него. Так можно осуществлять дополнительные продажи, увеличивая доход с клиента. Также система автоматизации даёт возможность предложить несколько уровней сервиса с разной абонентской платой, позволяя увеличить доход от тех, для кого важна скорость реакции или другие нестандартные параметры услуг.
- **Сокращать расходы без потери качества работ.** Автоматизация рутинных задач помогает высвободить значимую долю рабочего времени сотрудников, предложив им более творческие и сложные задачи. Тот же диспетчер вместо копирования данных из журнала на заказ-наряд, обзвона исполнителей и т.п., может заняться контролем SLA. Так система автоматизации позволяет оптимизировать ФОТ — самую большую статью расходов сервисного бизнеса.

Выглядит красиво, а что на практике?

Хороший пример — интегратор систем безопасности СМНП-3. За счёт внедрения единого учёта заявок вместо разрозненных данных в WhatsApp, на бумажных записках, в электронной почте и общении по телефону, компании удалось существенно повысить выработку каждого выездного инженера. Вместо 5–6 заявок в день специалист, вооружённый мобильным приложением, выполняет 8–10 заявок. Одновременно удалось оптимизировать работу диспетчеров, которые фиксируют и контролируют выполнение работ.

Попутная выгода от внедрения — сокращение расходов на телефонию, поскольку через мобильные приложения исполнителя данные передаются быстрее и в большем объёме. Клиенту гораздо проще прислать фото, чем на словах объяснять, в чём проблема. А в перспективе инструмент позволит СМНП-З перейти на проактивное

обслуживание клиентов — собирать данные о проблемах с установленными устройствами, в автоматическом режиме.

Подробнее о внедрении системы автоматизации в СМНП-З читайте [в нашем блоге](#).

Ещё один пример — внедрение системы автоматизации техподдержки у facility-оператора ВЭК Сервис, который управляет объектами коммерческой и государственной недвижимости. Инструмент сократил значительную часть рутины для сотрудников, т.е. также как и в случае с СМНП-З, помог оптимизировать ФОТ. Заявки от клиентов больше не теряются, сроки их выполнения не нарушаются. А для подключения новых объектов на обслуживание совершенно не обязательно каждый раз нанимать новых сотрудников.

Кстати, специалисты ВЭК Сервис отмечают, что современное решение оказалось несложным, а внедрение — быстрым. Для перехода на новый инструмент оказалось **достаточно трёх дней**. Некоторые сотрудники подходили с вопросами, но их удалось решить и обучить очень быстро.

Подробную историю внедрения читайте [в нашем блоге](#).

## Что в итоге?

Сегодня сервисный бизнес во всех отраслях существует в условиях жёсткой конкуренции. Чтобы сохранить клиентов, необходимо отличаться качеством: нельзя забывать об обращениях, растягивать сроки работы и игнорировать обратную связь от клиентов. Фактически нужно становиться более клиентоориентированными.

Согласно опросам компаний, осуществляющих поддержку клиентов в отрасли систем мониторинга транспорта (Omnicomm, Gurtam, СКАУТ, Fort-Telecom), 58% из них несколько раз в год теряют клиентов из-за плохого обслуживания, а 65% компаний считают, что **клиенты готовы платить за качественный сервис**.

Автоматизация рутины с использованием профильного инструмента позволяет:

- Найти внутри компании ресурсы на эти преобразования, не увеличивая штат;
- Тратить больше сил на поддержание взаимоотношений с клиентами, нежели на разгребание хаоса в бумажном журнале или общем чате поддержки в мессенджере.

Практика компаний, уже внедривших систему автоматизацию, показывает, что лояльность клиентов, сокращение издержек и рост среднего чека с лихвой окупают инвестиции в платные решения.

## Полезные материалы по теме

1. [Учёт обращений клиентов в Excel. Почему этого нельзя делать?](#)
2. [Почему учёт заявок не нужно вести в электронной почте?](#)
3. [Help desk система: что это и зачем она нужна вашей компании?](#)
4. [10 признаков того, что вашей компании нужна новая help desk система](#)
5. [Как help desk система поможет сделать сервисный бизнес более рентабельным?](#)
6. [Подборка бесплатных help desk систем](#)

