

28 шагов

к успешной автоматизации

сервисных процессов и выездного обслуживания





Меня зовут Балякин Андрей, я генеральный директор проекта HubEx — платформы с мобильными и WEB приложениями для быстрой и эффективной автоматизации сервисных процессов.

Основная проблема любой компании, работающей с мобильным персоналом — контроль мобильных сотрудников: кто, где и что должен делать, когда ехать на склад за запчастями, сколько клиентских обращений может быть закрыто в срок и какое количество персонала понадобится, чтобы заказчик остался доволен, а компания получила прибыль. Большинство систем класса Service Desk решает вопрос с систематизацией задач на уровне заявок, но то, что подходит для работы в офисе, почти всегда не работает для компаний с мобильным персоналом. Для них требуется иной уровень контроля и другие инструменты.

О том, как эффективно и пошагово автоматизировать сервисные процессы в компании на всех уровнях — от учёта заявок до управления мобильными сотрудниками — я расскажу на примере платформы HubEx в этом руководстве. В его основу положен ценный опыт как наших клиентов, так и собственной сервисной компании, с которой начинался проект HubEx в далёком 2013 году.

Содержание

1. Текущий контроль задач: когда Excel и мессенджера уже не хватает	04
2. Уход из мессенджеров и формирование единого информационного пространства	05
3. Различия систем CRM, Service Desk, BPM и FSM	06
4. Какая CRM нужна сервисной компании?	07
5. GPS-контроль мобильных сотрудников	08
6. Увеличение эффективного времени работы выездного персонала	09
7. Контроль расходов на ГСМ	09
8. Фиксация перемещений сотрудников в привязке к заявкам и объектам	10
9. Контроль процесса выполнения работ мобильным персоналом	10
10. Контроль своевременного выполнения работ	11
11. Сбор заявок из системы заказчика	11
12. Автоматизация диспетчерской	12
13. Автоматизация сервисных процессов	13
14. Автоматическое создание заявок и ППР	14
15. Автоматическое распределение срочных заявок	14
16. Распределение обычных заявок	15
17. Коммуникация с мобильными сотрудниками	15
18. Отчёт о выполненной работе в системах заказчиков, формирование счётов	16
19. Оценка удовлетворённости заказчика	16
20. Сравнение эффективности работы и оценка сотрудников (Benchmark персонала)	17
21. Унификация и контроль ремонтных процессов: технологические карты и чек-листы для исполнителей	17
22. Обслуживание оборудования по ТОиР	17
23. Склады и ТМЦ	18
24. Инвентаризация	18
25. Работа без доступа к Интернету	18
26. Мониторинг подрядчиков	19
27. Аналитика и отчёты	19
28. Интеграция с другими системами	20

1

Текущий контроль задач: когда Excel и мессенджера уже не хватает

О недостаточной автоматизации сервисных процессов в организации и об отсутствии необходимых для эффективной работы IT-инструментов свидетельствуют следующие признаки:

- Хаос в получении, распределении и доведении заявок до исполнителей
- Конфликты с заказчиками: штрафы и споры по факту завершения заявки в срок или качества ее выполнения
- Реальная загрузка сервисных специалистов непонятна и неравномерна
- Диспетчер передает заявку исполнителю через телефонный звонок
- На поиск ближайшего свободного сотрудника уходит много времени. С ростом количества мобильных сотрудников приходится нанимать новых диспетчеров
- Диспетчерам и бухгалтерам приходится вручную оцифровывать информацию по выполненным работам и использованным материалам из бумажных актов и мессенджеров
- Достоверно выяснить, был ли сотрудник на объекте и сколько времени затратил на работу, не представляется возможным
- Новые сотрудники долго входят в курс дела и учатся тому, как самостоятельно выполнять работу качественно и в срок
- Рентабельность бизнеса ниже, чем у конкурентов. Возросшие объёмы заказов требуют увеличения затрат на бэк-офис, что понижает рентабельность

Это — опыт наших клиентов, которые перешли от Excel и мессенджеров к специализированным системам, таким, как HubEx. Они позволяют шаг за шагом улучшать показатели компании и избавляться от низкоэффективных и дестабилизирующих бизнеспроцессов.

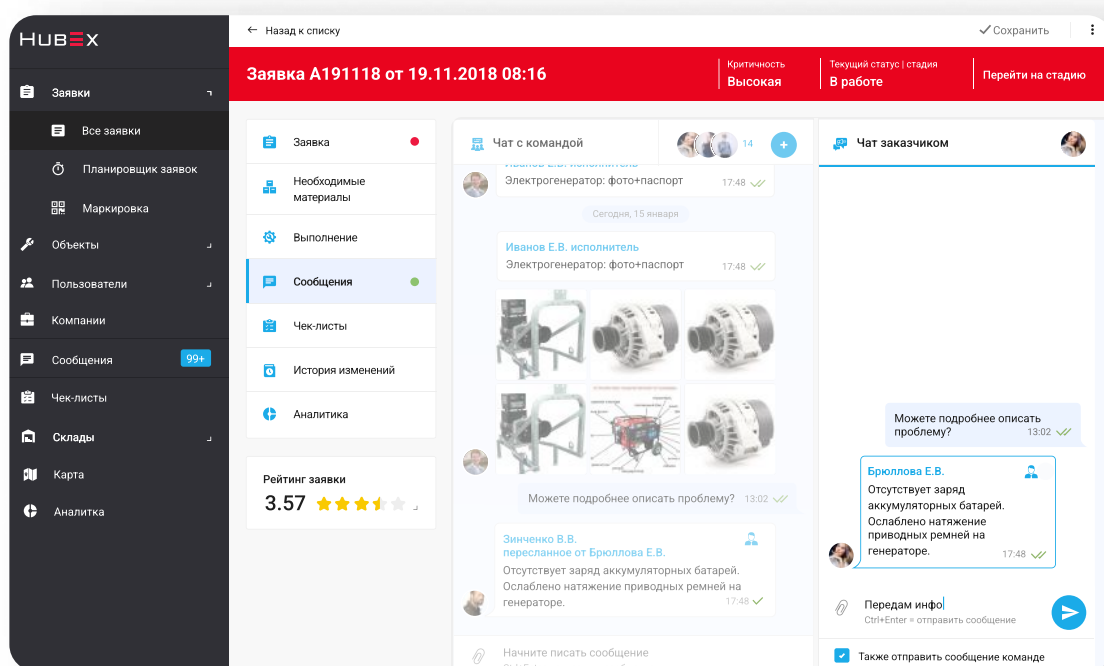
2

Уход из мессенджеров и формирование единого информационного пространства

Важное преимущество систем для автоматизации сервисных процессов, про которое забывают при сравнении с бесплатными мессенджерами, — накопление знаний и создание единого информационного пространства. Мессенджеры удобны для общения, но они не структурируют информацию, не гарантируют её надёжное хранение и дальнейшее эффективное использование в компании.

- Диспетчерам приходится разбирать приложенные к сообщениям в WhatsApp фотографии бумажных актов о выполненных работах
- Сотрудники повторно выезжают к заказчику для подписи утерянных документов
- Сотрудники ищут комментарии по заявкам в чатах с диспетчерами, заказчиками или между собой

Эти процессы отнимают десятки и сотни рабочих часов в месяц. Отсутствие чёткой системы мешает работать даже эффективным и толковым сотрудникам.



Различия систем CRM, Service Desk, BPM и FSM

Для сферы услуг особенно важно, чтобы система позволяла не только управлять коммуникацией с клиентами и учитывать заявки, но и давала возможность выстроить рабочие процессы с мобильными сотрудниками в контролируемые и эффективные цепочки задач. Для этого требуется:

- Вовремя коммуницировать с клиентами и своевременно реагировать на обращения. Это делают системы класса CRM (Client Relationship Management или Управление Взаимоотношениями с Клиентами)
- Вести учёт обращений: фиксировать заявки и контролировать их выполнение. В этом случае требуется функционал Service Desk систем
- Эффективно управлять работой выездного персонала — для этого существуют системы FSM (Field service management или Управление мобильными сотрудниками)
- Выстраивать процессы в цепочки, где все этапы контролирует система. Эти функции выполняют IT-системы класса BPM (Business Process Management)

90% успеха сервисной компании — это эффективная операционная деятельность. Она невозможна без специализированной IT-системы, которая:

- Позволяет выстроить взаимоотношения с заказчиками
- Оптимизирует работу с заявками
- Дает удобные инструменты мобильным сотрудникам для выполнения работы
- Выстраивает процессы компании таким образом, чтобы минимизировать расходы и расширить клиентскую базу

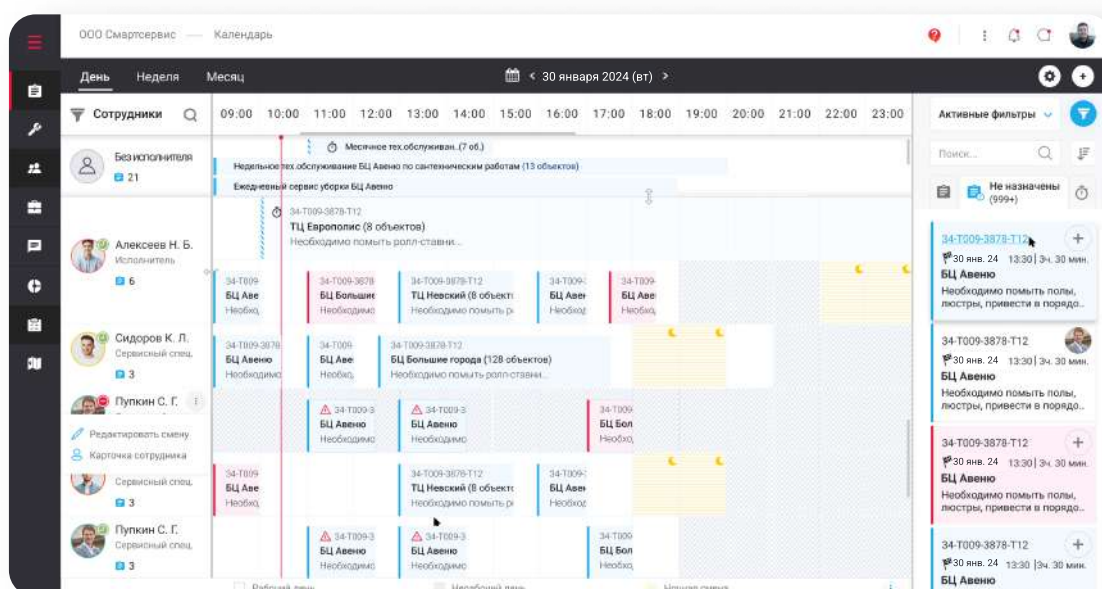
HubEx является единственной на рынке системой 4 в 1 и объединяет в себе функции CRM, Service Desk, FSM и BPM. Чем шире география присутствия компании и выше численность мобильного персонала, тем больше возрастает ее потребность в HubEx.

4 Какая CRM нужна сервисной компании?

Работа с воронкой продаж важна для успешной работы большинства компаний. Однако в сервисных компаниях большая часть времени уходит не на совершение сделки, а на её выполнение. Онбординг клиента и регистрация обращений занимают меньше времени, чем выполнение заявок: поиск исполнителя, сам процесс выполнения заявки, её закрытие и оформление закрывающих документов. В сфере продаж лид (клиентское обращение) — это большая часть сделки, в сервисе — меньшая.

Если для автоматизации услуг или сервиса выбрать классическую CRM, которая отлично подходит для сферы торговли, то после внедрения компания столкнётся с тем, что система работает, но ничего не изменилось. Функции бэк-офиса по-прежнему требуют ручного управления, для мобильных сотрудников система бесполезна, а аналитику приходится собирать данные в ручном режиме.

Чтобы такого не происходило, для сервисной компании важно выбирать систему, разработанную специально под неё. Она должна глубоко проникать в сам процесс обработки заявки, покрывать все составляющие её процесса и обязательно поддерживать мониторинг работы выездного персонала



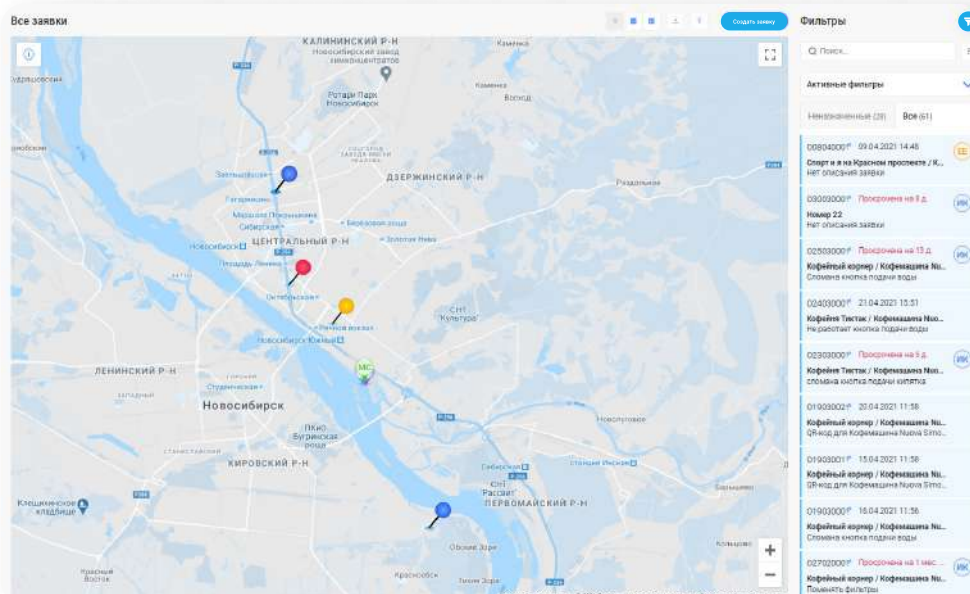
5

GPS-контроль мобильных сотрудников

GPS-контроль — один из основных инструментов для компаний с мобильным персоналом. Компании, внедрившие средства контроля GPS-локации сотрудников отмечают, что это даёт множество преимуществ:

- Ускоряется процесс поиска исполнителя для назначения на него заявки
- Ускоряется процесс оформления и проверки путевых листов
- Появляется возможность подтверждать факт присутствия мобильного сотрудника у клиента в спорных ситуациях
- Выявляются факты закрытия заявок без визита на объект и даже случаи работы сотрудников по заявкам конкурентов в рабочее время
- Заявка распределяется на ближайшего к заказу сотрудника, что снижает пробег автотранспорта

Однако подобный инструмент отдельно от системы работы с заявками и управления сервисом практически бесполезен. Очень трудоёмко контролировать перемещения персонала без привязки к объектам обслуживания и выполненным заявкам



6

Увеличение эффективного времени работы выездного персонала

Мобильный сотрудник на смене должен максимальное количество времени работать на объекте и решать проблемы клиента, а не ездить между объектами или находиться в ожидании заявок.

Для этого в HubEx предусмотрены инструменты прокладки маршрутов и назначения заявки на ближайшего доступного исполнителя. Система подсказывает диспетчеру, где находится каждый сотрудник, выполняет ли сейчас работу или ожидает заявку и готов немедленно выехать к клиенту.

Работая в системе, компаниям удаётся сократить время решения проблем в два раза, снизить пробег автотранспорта и контролировать все перемещения персонала, выявляя нецелевые поездки и использование автотранспорта в личных целях. Если заявка была закрыта сотрудником без визита на объект, система оповестит об этом диспетчера.

7

Контроль расходов на ГСМ

Встроенные в HubEx инструменты контроля перемещений мобильного персонала позволяют не только наблюдать за местонахождением сотрудников online, но и просматривать историю перемещений сотрудников в прошлом, накладывая её на карту выполненных заявок и перемещений между объектами.

Это упрощает контроль расхода топлива: вы можете либо выгрузить данные из HubEx для путевых листов, исключив из них нецелевые перемещения, либо проверить через систему путевой лист, предоставленный сотрудником.

8

Фиксация перемещений сотрудников в привязке к заявкам и объектам

Сотрудники зачастую указывают в отчёте, что вдвоём выполняли высотные работы на стремянке или ремонтировали высоковольтное оборудование, в то время как на самом деле работал только один, подвергая риску и себя, и работодателя. В некоторых компаниях после внедрения HubEx оказывалось, что до 50% «совместных работ» на деле были подлогом.

Все эти действия могут контролироваться и предотвращаться системой автоматически. У сотрудников не будет возможности указать время работы, которое пересекается с другой заявкой, или вписать в сервисный акт коллегу, который не находился с ним на объекте во время ремонта.

9

Контроль процесса выполнения работ мобильным персоналом

Фото — и видеофиксация факта поломки и починки, заполнение чек-листа обслуживания и подписание акта выполненных работ заказчиком в электронном виде позволяют лучше контролировать работу персонала и быстро разбираться в ситуации, если что-то пошло не так. Контроль процесса на всех этапах поможет отстоять интересы компании исполнителя в случае, если заказчик оспаривает выполнение работ и угрожает штрафными санкциями

Контроль своевременного выполнения работ

Для многих компаний контроль качества и своевременное выполнение работ до автоматизации являлись трудной задачей. В обязанности диспетчера или руководителя входил постоянный ручной контроль сотрудников: кто где находится, успевает ли к клиенту, не задержится ли на выезде. Без автоматизации для этой задачи требуется один диспетчер на 5-7 мобильных сотрудников (в зависимости от сферы деятельности).

С HubEx один диспетчер может контролировать работу от 50 до 100 мобильных сотрудников. Большинство контрольных точек система проверяет сама. Диспетчер включается лишь в сложных ситуациях и больше работает с заказчиками, чем управляет работой специалистов. HubEx подскажет сотруднику крайний срок выполнения работы, напомним о приближающемся дедлайне, а в случае отклонения от процесса оповестит руководителя сам.

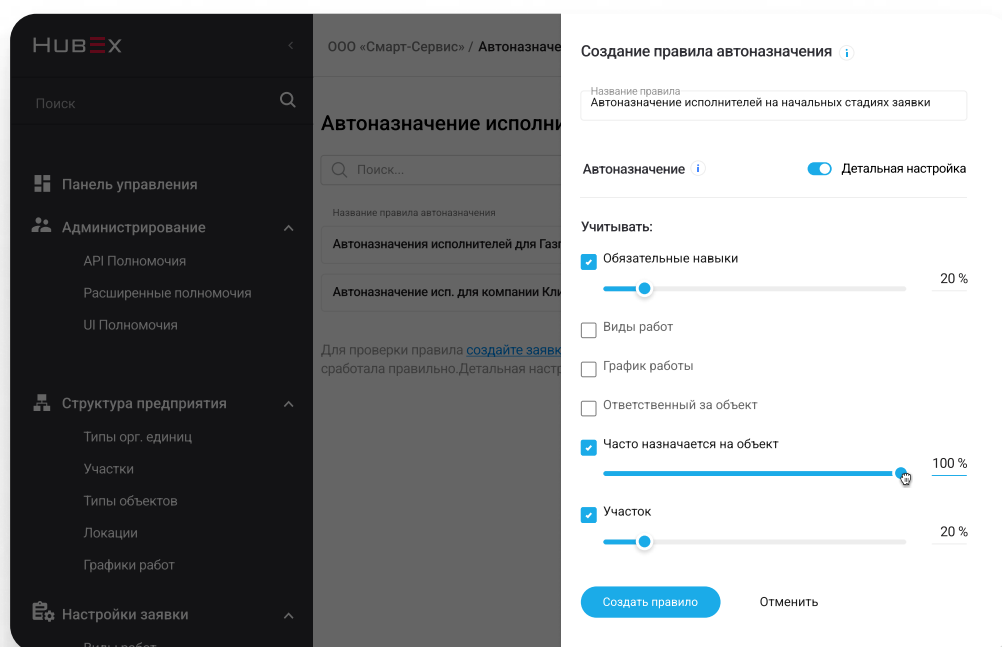
Сбор заявок из системы заказчика

Для ряда компаний, например, B2B организаций, которые обслуживают больших сетевых клиентов (гипермаркеты, сети аптек, вышки операторов мобильной связи, сети вендинговых автоматов и т.д.), заказчик может устанавливать правила по получению и закрытию заявок. Обязанность сервисной компании — своевременно принять заявку к исполнению в системе заказчика и закрыть в срок согласно договору.

Специализированная IT-система, такая, как HubEx, предоставляет функционал для дешёвого и быстрого решения подобных задач. Настройте IT-систему на проверку CRM заказчика на наличие новых заявок и наблюдение за их распределением на мобильных сотрудников. В случае, если заявка не взята в работу исполнителем вовремя, система поднимет тревогу и переведёт заявку на коллегу или руководителя.

12 Автоматизация диспетчерской

В HubEx вы можете настроить автоматическое распределение заявок по более чем 10 параметрам. Настройка автоматического распределения снизит нагрузку на диспетчеров, оптимизирует маршрут автотранспорта и снизит до нескольких секунд процесс поиска исполнителя и передачи заявки в работу. Это даст дополнительно от 15 до 60 минут на закрытие заявки. Подобные меры позволяют не выводить диспетчеров на работу круглосуточно и повышать эффективность работы компании шаг за шагом.



13 Автоматизация сервисных процессов

Ряд компаний для решения проблем клиента организует технические диспетчерские службы, в составе которых работают инженеры по оборудованию. Если проблеме не удалось решить дистанционно, к заказчику отправляют мобильного сотрудника.

При этом сотрудник заезжает на склад за необходимым для выполнения ремонта оборудованием. После автоматизации сервисных процессов это осуществляется следующим образом:

- 1 Заявка от клиента попадает в систему
- 2 Инженер по оборудованию анализирует обращение
- 3 Если выезд необходим, прямо в заявке он формирует перечень оборудования или материалов, которые сотрудник должен забрать со склада
- 4 При выборе сотрудника система подскажет, какой работник с необходимой специализацией и допуском находится ближе всего к объекту обслуживания, и покажет расписание его загрузки
- 5 Сотрудник получает заявку в мобильном приложении, видит, что требуется забрать со склада и когда прибыть к клиенту

Дополнительный функционал:

- Фиксация выполненной работы и использованных материалов в каждой заявке через приложение Hubex Engineer на смартфоне
- Добавление статуса «Выехал на объект», чтобы диспетчер не назначал заявку на сотрудника, уже выехавшего по другому обращению
- Добавление в справочник оборудования и объектов технической документации, чтобы сотрудник не звонил диспетчеру с просьбами прислать необходимые инструкции по ремонту

Эти возможности позволяют сократить время от получения заявки до её закрытия, упрощает контроль оборудования и работу сотрудника.

14

Автоматическое создание заявок и ППР

Автоматизация плановых работ — это прежде всего возможность стандартизировать плановое обслуживание и выполнять регулярные сервисные работы в срок. Система планирования работ HubEx позволяет автоматизировать создание заявок на плановое обслуживание и выполнение регулярных работ. Работы можно распланировать по графику и видам оборудования или услуг только один раз. Далее заявки сами будут создаваться за указанное количество дней до срока выполнения работ и автоматически распределяться по мобильными сотрудниками.

15

Автоматическое распределение срочных заявок

Некоторые компании по договору обязаны выполнить выездной ремонт в срок от трёх до шести часов. При этом несколько часов требуется на дорогу и поиск подходящего исполнителя. Поэтому задача по распределению срочных заявок на ближайшего сотрудника с учётом геопозиции и расположения объекта максимально важна. Кому-то важно, чтобы система, помимо местоположения, учитывала также специализацию сотрудника, его загруженность в конкретный момент времени и критичность заявки. Настроив все это в системе, вы сможете максимально оперативно передавать заявки в работу мобильным специалистам, давать им максимум времени на дорогу и выполнение работ, избежать штрафов и повышать удовлетворённость клиентов от сотрудничества с вашей компанией.

16 Распределение обычных заявок

В HubEx есть несколько способов распределения обычных, не срочных, заявок: от полностью автоматического, до ручного, но с использованием «инструментов продуктивности», которые встроены в платформу. Выбор способа зависит от компании, специфики бизнеса и SLA контракта.

HubEx позволяет запустить базовый процесс диспетчеризации за пару дней и после этого начать планомерную оптимизацию процессов. Так, диспетчеризация будет выстроена максимально эффективным образом именно для вашего бизнеса.

17 Коммуникация с мобильными сотрудниками

Для продуктивной работы мобильным сотрудникам важно:

- Мгновенно получать оповещения о новых задачах или заявках
- Своевременно реагировать на изменения (в случае если по заявке поступили срочные поправки или она отменена)
- Получать со смартфона доступ к оперативной информации и быстро реагировать на обращения клиентов, диспетчеров и коллег

Для этого в HubEx предусмотрены различные способы информирования: через push-уведомления, СМС или телефонные вызовы. Если сотрудник не отреагировал на важный push, система узнает об этом и либо донесёт информацию до сотрудника другим способом, либо передаст заявку коллеге или руководителю по заранее определённым правилам. Логiku поведения системы настраивает администратор. Она может отличаться для различных сценариев, видов заявок или стадий их выполнения.

Отчет о выполненной работе в системах заказчиков, формирование счетов

После выполнения заявки сервисной компании необходимо собрать детальную информацию о выполненных у заказчика работах, использованных материалах и запчастях. Часто по требованию заказчика результаты диагностики заносятся в его CRM-систему с заполнением актов и фотографиями «до» и «после» ремонта. Может потребоваться заполнение чек-листов или фиксация параметров наработки оборудования.

Все это вместе с себестоимостью услуг формирует для сервисной компании итоговые расходы. В структуре себестоимости расходы на бэк-офис (бухгалтерия, диспетчерский центр и другие поддерживающие функции) порой достигают 40%, если заказчик требователен, а компания-исполнитель имеет низкий уровень автоматизации.

С HubEx большинство «поддерживающих» функций можно переносить на сторону системы, снижая расходы на бэк-офис с 30–40% до 7–10%. Например, можно настроить HubEx так, чтобы система автоматически передавала данные по выполненным работам и использованным материалам в систему заказчика вместе с первичным электронным актом выполнения заявки, либо автоматизировано формировала счета на оплату.

Оценка удовлетворенности заказчика

Для контроля качества оказываемых услуг клиентскому менеджеру или сотруднику отдела контроля качества требуется оценивать уровень лояльности заказчика. С этим поможет встроенная в HubEx система оценки уровня удовлетворённости заказчика.

20

Сравнение эффективности работы и оценка сотрудников (Benchmark персонала)

Не в каждой сервисной компаний получается выстроить стройную систему KPI из-за сложности в оценке реальных рабочих часов мобильного персонала. Встроенные в HubEx отчёты позволяют пользователям не только эффективно оценивать работу персонала и процессы обслуживания, но и разрабатывать в конструкторе собственные отчёты

21

Унификация и контроль ремонтных процессов: технологические карты и чек-листы для исполнителей

В компаниях, предоставляющих широкий спектр услуг, из-за периодической смены персонала новые сотрудники не могут учиться у более опытных коллег. Технологические карты операций и чек-листы позволят новым сотрудникам быстро встроиться в сервисный процесс и качественно выполнять работу.

22

Обслуживание оборудования по ТОиР

Для многих клиентов одним из основополагающих факторов при выборе сервисной компании является её готовность обслуживать оборудование по ТОиР и индустрии 4.0. Для этого в HubEx предусмотрена возможность фиксировать параметры наработки оборудования и получать информацию о его состоянии. Это позволяет снизить количество внеплановых выездов и поддержать максимальную доступность обслуживаемого оборудования.

23 Склады и ТМЦ

При выполнении работ сотрудники через смартфон могут указывать, какие материалы были использованы при ремонте, а диспетчер — осуществлять контроль складов и товарно-материальных ценностей. Интеграция со складской системой позволит видеть актуальные остатки материалов, а возможность добавить к заявке необходимый при ремонте инструмент или материалы позволит сотрудникам спланировать маршрут на склад перед выездом на объект.

24 Инвентаризация

Распространённая проблема сервисных компаний, обслуживающих оборудование, — отсутствие точной информации об оборудовании. Где оно находится, кто является ответственным сотрудником, где найти технический паспорт или документацию, как принять оборудование на обслуживание при заключении контракта? Все эти задачи решаются с помощью модуля Инвентаризации, встроенного в HubEx.

25 Работа без доступа к Интернету

За пределами больших городов мобильные операторы не всегда обеспечивают устойчивый доступ в Интернет. Для этих случаев в HubEx предусмотрен режим работы мобильных приложений в offline (без доступа к Интернету). Мобильный сотрудник может работать с заявками даже без связи, просматривать их. Вся изменённая информация сохранится в приложении до появления Интернета и затем автоматически будет отправлена на сервер, как только доступ восстановится.

26 Мониторинг подрядчиков

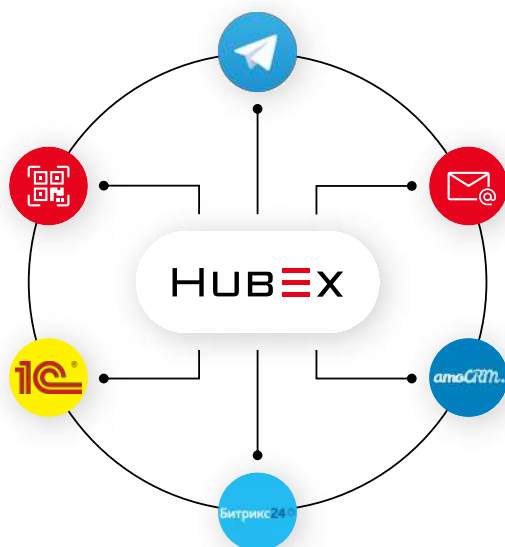
HubEx расширяет сервисные возможности, позволяя выстраивать и контролировать работу привлечённого персонала. Благодаря встроенным в систему чек-листам и настройке жизненного цикла заявок, HubEx помогает управлять работой внештатных сотрудников и подрядчиков (в том числе ИП). Инструмент также позволяет повысить производительность труда, так как у сотрудников будет вся необходимая информация об обслуживаемом оборудовании прямо в системе, а HubEx поможет выстроить работу в соответствии со стандартами обслуживания компаний-заказчиков.

27 Аналитика и отчеты

HubEx позволяет анализировать, оценивать, создавать, настраивать и выгружать все необходимые данные во внешние системы или Excel. Преднастроенные отчёты позволяют контролировать все основные параметров процессов. С помощью встроенного в HubEx модуля PowerBI от Microsoft, владелец системы может настраивать и разрабатывать собственные уникальные отчёты, реализуя стратегию руководства и эффективно управляя техническим обслуживанием.



С помощью открытого API и разработанных интеграционных модулей, HubEx может обмениваться данными с более чем 100 различными системами. Готовые интеграционные компоненты позволяют быстро вписать HubEx в инфраструктуру предприятия и исключить двойную работу по вводу данных.



Узнайте больше о возможностях HubEx!

Установите демоверсию и лично протестируйте функционал платформы

[Запросить демо](#)