

6 проблем малого бизнеса

которые решает система управления
выездными сотрудниками (FSM)



?

Стоит ли внедрять FSM-систему в небольших компаниях? Насколько FSM необходима для решения ежедневных задач?



Если вы управляете небольшой сервисной компанией, где число мобильных сотрудников 5–10–25 человек, вы наверняка задавали себе подобные вопросы, как и следующий: **зачем все-таки тратить деньги на такую систему?**

Для того, чтобы понять, почему система управления мобильными сотрудниками — это выгодно и единственно верный путь к развитию, проанализируем основные проблемы, с которыми сталкиваются небольшие сервисные компании, и то, как их разрешает внедрение системы.

1

Недостаток контроля за мобильными сотрудниками

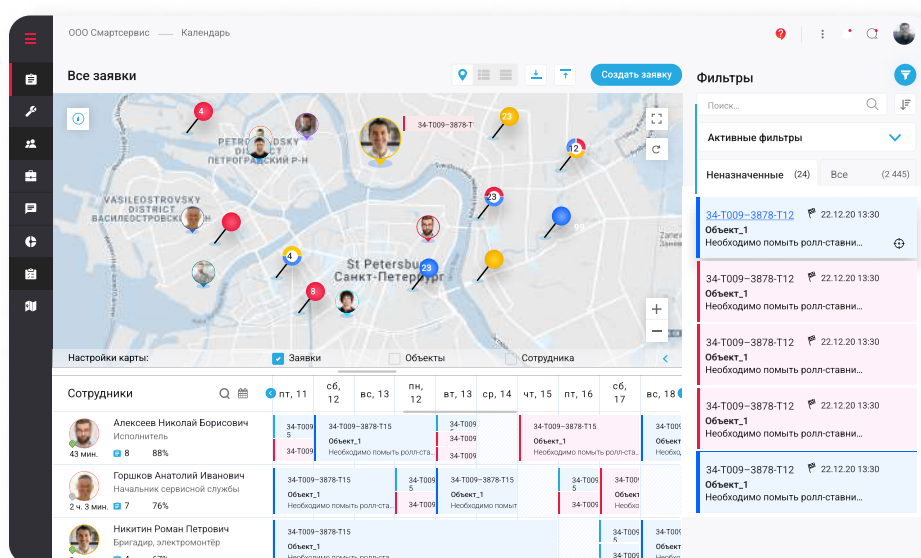
Контроль мобильных сотрудников — очень важная задача небольших сервисных организаций.

Под этим подразумевается отслеживание местонахождения сотрудника, учёт времени, затраченного на работу, количество заказов, выполненных за день и т.д.

Ради этого многие компании обращаются к использованию GPS-трекинга, но без привязки местоположения сотрудников к заявкам, он мало что даёт. Кроме того, контролировать нужно и прогресс выполнения заявок: кто где и что делает сейчас.

В то время, как контролировать сотрудников в офисе достаточно просто, для удалённой работы этот процесс выстроить значительно сложнее.

Компании приходится полагаться на устные и бумажные отчёты сотрудников, которые практически невозможно проверить. Делать это с помощью системы контроля мобильных сотрудников намного надёжнее.



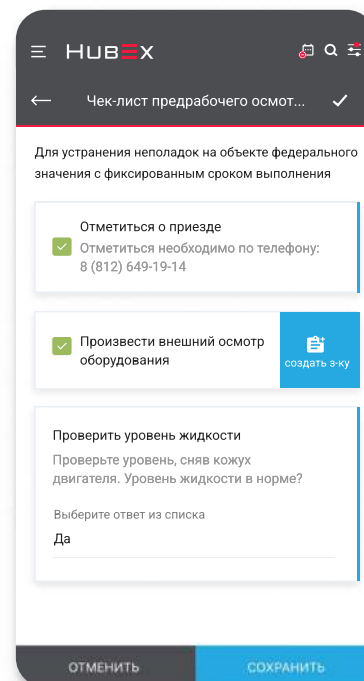
2

Необходимость централизовать информацию

Следующий шаг в улучшениях — единое окно коммуникаций и хранение истории выполнения работ в одной системе.

Другими словами, возможность собрать в одном месте заказы, контакты клиентов, местоположение персонала, чаты, базу данных обслуживаемых объектов и историю выполненных работ.

Все это помогает организовать процессы и снизить себестоимость сервиса в компании.

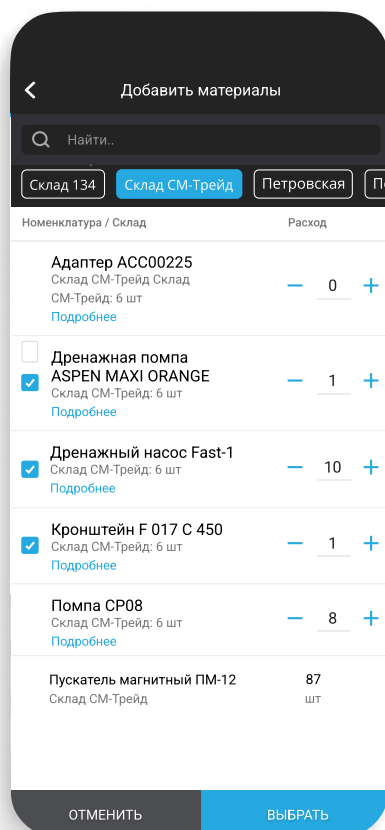


Передавать управление всеми данными в руки одного человека — ненадёжно. Сотрудник ушёл и процесс остановился.

Ручное управление никогда не обеспечит такую точность и надёжность бизнеса, как при организации работы через ИТ-систему. Система накапливает знания в компании и организует процесс обучения для новых сотрудников.

Даже если компания приглашает на работу не самых квалифицированных работников, система поможет их обучить и проконтролировать.

База данных объектов обслуживания, учёт материалов и запасных частей



Для компаний, которые обслуживают собственное или клиентское оборудование, крайне важно вести учёт не только самого оборудования, но и запчастей, а также расходных материалов (ТМЦ), используемых при ремонте.

Без должного учёта ТМЦ в разрезе выполненных заявок, запчасти теряются, нередко хищения и бесконтрольное списание.

Запчасти продаются сотрудниками на теневом рынке или используются на подработках у конкурентов, а компании теряют убытки.



Кроме этого, без наличия базы данных обслуживаемого оборудования и истории ремонтов невозможно системно организовать выполнение регламентных работ.

Сотрудники тратят значительно больше времени на диагностику, консультации, поиск технической документации и решение проблем.

4

Работа с заявками ведётся в мессенджерах. Выполненные работы фиксируются на бумаге

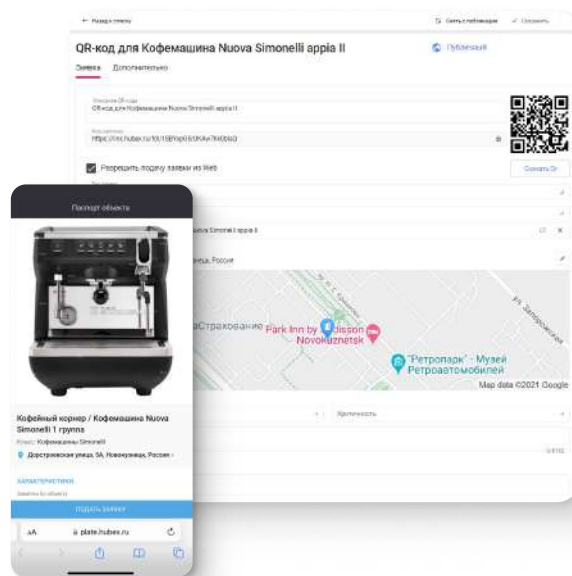
Традиционно в небольших сервисных компаниях учёт заявок не организован в единой системе. Выполненные работы фиксируются в бумажных актах, история ремонтов не привязана к конкретным объектам, заказчикам и оборудованию, а заявки передаются по СМС или WhatsApp.

Действительно ли это самый эффективный способ?

Такой подход ведёт к ошибкам, повторным выездам и хаосу в сервисе.

Как следствие — демотивация сотрудников и текучка кадров. Полезное время работы специалиста, которое он тратит на выполнение работ, в компании без системы автоматизации сервиса значительно меньше, чем в компании, где сотрудники получают заявки в системе.

В специализированном приложении сотрудники могут просмотреть заявки, историю ремонтов, оформить акт, обратиться к технической документации и даже проверить наличие запчастей на складе без телефонных звонков и ожидания ответа склада.



5

Недовольство заказчика уровнем сервиса

Клиент не обращает внимания на то, большая компания или маленькая. Он ожидает высокий уровень сервиса вне зависимости от размера компании.

Для небольших компаний это означает **необходимость улучшать качество сервиса до уровня крупных конкурентов, не имея на то финансовых ресурсов.**



Как следствие, небольшие сервисные компании вынуждены внедрять технологические решения, чтобы предоставлять клиентам качественный сервис в соответствии с SLA и сохранять конкурентоспособность на рынке.

Облачная FSM-система — отличное решение!

Крюков Тимофей



2 из 16

позиция сотрудника в HubEx Рейтинг

1. 65

закрытой заявок

2. 15.4%

с нарушением SLA

3. 623.6

выполнено работ. ч.

4. 4.0

рейтинг

по критериям:

2 из 1

по закрытой за

2 из 1

по соблюдени

7 из 1

по вып. рабо

9 из 1

по рейтинг

Оценить качество

Оцените качество исполнения работ в данной заявке:

Оперативность исполнения

★★★★★

Комментировать

Точность исполнения

★★★★★

Комментировать

Общение с исполнителем

★★★★★

Отменить

Поделитесь своим впечатлением о работе наших сотрудников, это очень важно для нас.

Комментарий

100/110

Довольны ли вы качеством исполнения?

★★★★★

Комментировать

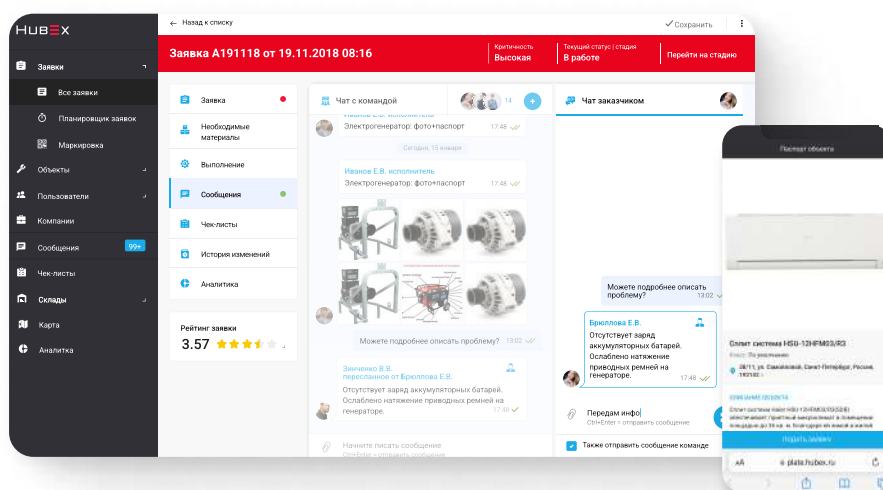
ОТМЕНИТЬ

ОЦЕНИТЬ

Недостаток информации для заказчика

Каждый заказчик хочет внимания, но не каждый готов за это платить. При недостатке коммуникации (например, оповещений о точном времени приезда специалиста) или если сервисная организация не в состоянии быстро ответить на заявку клиента о проблеме, снижается удовлетворенность заказчика, возникают конфликты.

Для коммуникации заказчиков с сервисной компанией в HubEx предусмотрено мобильное приложение как для исполнителей работ, так и для клиента, через которые они могут общаться, согласовывать работы и эффективно взаимодействовать по заявкам. **Кроме этого, клиент может легко подать заявку через электронный паспорт объекта, отсканировав QR-код камерой смартфона.**



Используя эти инструменты у диспетчеров, высвободится время на коммуникацию с заказчиком по более важным вопросам, чем ручной прием заявок или информирование клиентов о времени приезда мастера.

Субсидирование проектов программного обеспечения HubEx из фонда развития МСП

Малый бизнес вовсе не означает, что у него нет возможности автоматизироваться. Для малого и среднего бизнеса в России периодически запускаются программы позволяющие получить гранты на автоматизацию своей работы и приобретение облачных решений. Обратитесь к нам, и мы расскажем, как автоматизировать ваш бизнес, субсидировав проект приобретения ПО за счёт средств фонда поддержки МСП.

Подробнее на нашем сайте: hubex.ru/msp

Игнорирование перечисленных в данном материале проблем — путь к большей неэффективности и проигрышному положению на фоне конкурентов, будь то небольшие, но оптимизированные компании или корпорации, которые уже отладили процесс оказания услуг.

Небольшие компании могут и должны расти быстрее крупного бизнеса.

Контакты



СПБ: +7 (812) 640-05-50



МСК: +7 (495) 003-97-45



sales@hubex.ru