

СЕРВИСАПП ПРЕМИУМ · ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Сервисный процесс по правилам вашего бизнеса

Для производителей, дилеров, сетей АСЦ и выездных сервисных служб. СервисАпп связывает заявки, оборудование, исполнителей, документы, склад, деньги и согласования в один управляемый процесс.

Не заменяем всё сразу. Начинаем с участка, где ручная работа, задержки и потеря ответственности обходятся бизнесу дороже всего.

ЧТО СТАНОВИТСЯ УПРАВЛЯЕМЫМ

Одна рабочая история от обращения до результата

- 01 Клиент и договор**
Условия, сроки, обращения и история отношений.
- 02 Оборудование и работы**
Диагностика, исполнители, детали и результат.
- 03 Документы и деньги**
Акты, счета, расходы, оплаты и согласования.
- 04 Ответственность**
Понятно, где возникло отклонение и кто принимает решение.

200+

авторизованных сервисов в одном рабочем контуре

50+

выездных заказов в день в другом проекте

2

действующих корпоративных сценария

С 2020

российская команда разработки

ГДЕ ТЕРЯЕТСЯ УПРАВЛЕНИЕ

Обычно проблема не в отсутствии ещё одной CRM

Сервисный процесс редко находится в одном месте. На переходах между людьми и системами появляются задержки, повторная работа и решения без полной картины.

Один заказ живёт сразу в нескольких местах

Заявка приходит по почте или в мессенджер. Оборудование ведётся в таблице или учётной системе. Фото остаются в чатах. Документы готовятся отдельно.

Согласование держится на памяти конкретных сотрудников — и перестаёт быть управляемым при росте объёма.

Почта

Чаты

Таблицы

Фото

Документы

01

Данные вводятся повторно

Одни и те же сведения переносятся между письмами, таблицами и документами.

02

Решение принимается без полной картины

Часть материалов находится у исполнителя, часть — у диспетчера или бухгалтера.

03

Ответственность теряется на передаче

Не видно, кто должен сделать следующий шаг и сколько времени заказ ждёт.

04

Отклонения обнаруживаются поздно

Лишние расходы, ошибки и задержки становятся видны после закрытия периода.

05

Отчёт приходит, когда влиять уже поздно

Руководитель получает итог, но не видит проблемный случай в момент возникновения.

Не ещё одно хранилище данных, а единый маршрут работы.

СервисАпп связывает участников, правила и документы от заявки до результата и оплаты — так, чтобы каждый следующий шаг имел ответственного и основание.

ЧТО МЕНЯЕТСЯ ПОСЛЕ ЗАПУСКА

Один процесс вместо нескольких несвязанных систем

В первом рабочем контуре остаётся только то, что нужно для конкретного процесса, его участников и измеримого результата.

01 Клиент и договор Условия обслуживания, обращения, сроки и история отношений доступны в одном контексте.	02 Оборудование и работы Серийные номера, неисправности, диагностика, исполнители и результат связаны между собой.
03 Склад и документы Запчасти, акты, счета, закрывающие документы и оплаты относятся к тому же заказу.	04 Роли и согласования Понятно, кто принимает решение, что требует подтверждения и где возникло отклонение.

Контроль руководителя — без ручного сведения таблиц

Состояние всей сети, сроки, расходы, загрузка команды и проблемные случаи видны в момент работы. Можно перейти от общего показателя к конкретному заказу, ответственному и причине отклонения.

При необходимости —
отдельный кабинет под вашим
брендом

Корпоративный клиент видит свои заявки, парк техники, статусы и документы без звонков менеджеру. Внутренняя команда и клиент работают с одной историей, но с разными правами доступа.

ЧТО УЖЕ РАБОТАЕТ

Два действующих корпоративных контура

Названия компаний не раскрываем. Архитектуру, ход запуска и детали результата показываем на встрече.

КЕЙС 01 · ПРОИЗВОДИТЕЛЬ

Более 200 авторизованных сервисов

Гарантийные ремонты по всей России

ЗАДАЧА	Сервисы оформляли акты по-разному. Гарантийному отделу приходилось вручную сверять работы, детали, фотографии и расходы.
РЕШЕНИЕ	Собрали единый стандарт диагностики и документов, контроль стоимости и отдельное согласование спорных случаев.
РЕЗУЛЬТАТ	Производитель видит отклонения по срокам и стоимости и хранит единую историю по каждому ремонту и всей сети.

КЕЙС 02 · КРУПНЫЙ ДИЛЕР

Более 50 выездных заказов в день

Собственная выездная сервисная служба

ЗАДАЧА	Заказы приходили из разных мест, расписание менялось в течение дня, а диспетчер держал часть картины в голове и телефоне.
РЕШЕНИЕ	Связали заявку, календарь, карту, маршрут и мобильное задание. Мастер получает историю оборудования и состав работ.
РЕЗУЛЬТАТ	Диспетчер видит загрузку и движение заказов, а мастер фиксирует результат непосредственно на объекте.



Команда согласилась на создание нестандартной программы. И через месяц, включая тестирование и доработки, мы уже имели свой сервисный портал. Всё, что нами задумывалось, делалось быстро и на высоком уровне.

Марина Матвеева

Руководитель сервисной службы производителя оборудования

ВНЕДРЕНИЕ БЕЗ БОЛЬШОГО ВЗРЫВА

Начинаем с одного процесса и проверяем результат на фактах

Первый этап имеет понятные границы, ответственных и показатели. Команда начинает работать на знакомых реальных заказах.

01

Разбираем текущую работу

Берём свежую заявку, заказ или гарантийный случай. Смотрим, кто получает информацию, где она дублируется и на каком этапе теряется ответственность.

02

Согласовываем первый контур

Фиксируем роли, сроки, документы, исключения и несколько измеримых показателей результата.

03

Настраиваем и запускаем

Создаём отдельную среду, переносим только необходимые данные и обучаем сотрудников на знакомых рабочих случаях.

04

Измеряем и расширяем

Проверяем сроки, количество ручных действий, отклонения и ошибки. Следующий этап выбираем по данным, а не по списку пожеланий.

СНИЖЕНИЕ РИСКА

Что фиксируем до запуска

- Границы первого этапа
- Ответственных с обеих сторон
- Данные для переноса
- 2-4 показателя результата
- Условия расширения следующего этапа

Данные в России

Отдельная среда проекта

Доступ по ролям

Каждый видит только нужный контур

История действий

Изменения и ответственные сохраняются

Сначала факты. Потом решение

СервисАпп AI готовит гарантийный или сервисный случай к проверке специалистом: сопоставляет данные и правила, отмечает расхождения и собирает основу для заключения.

Что сверяет система

- Модель и серийный номер
- Срок и условия гарантии
- Описание неисправности
- Выполненные работы
- Установленные детали
- Фото и другие материалы

Что получает специалист

- 01 Подтверждённые факты**
Что совпало с карточкой оборудования и регламентом.
- 02 Недостающие материалы**
Каких данных или фотографий не хватает для проверки.
- 03 Места для внимания**
Где есть расхождение и почему оно отмечено.
- 04 Черновик заключения**
Подготовленная основа, которую можно проверить и изменить.

Итоговый статус случая меняет только сотрудник.

Решение подтверждает человек.

Основания каждого вывода видны.

Исправления специалиста сохраняются.

Важное действие не выполняется автоматически.

ЭКОНОМИКА РЕШЕНИЯ

Эффект считаем на ваших данных

Не обещаем одинаковую окупаемость всем. До начала проекта определяем, где возникает экономический результат и какие исходные данные позволяют его проверить.

01 ВРЕМЯ КОМАНДЫ Ручная координация Переписка, поиск файлов, повторный перенос данных и подготовка документов. Количество случаев × время ручных действий × стоимость часа	02 ОБОРОТ Скорость процесса От заявки до назначения, от акта до согласования, от завершения работы до оплаты. Сравниваем медианное время этапов до и после запуска
03 ПОТЕРИ Ошибки и отклонения Неполные документы, лишние выплаты, неверные детали и решения без полного набора материалов. Частота случая × средняя стоимость исправления или потери	04 УПРАВЛЕНИЕ Нагрузка руководителей Подготовка отчётности, контроль филиалов, поиск ответственного и ручное сведение данных. Часы подготовки и контроля × стоимость управленческого времени

Результат проверяем на одном рабочем контуре

До запуска

Фиксируем исходную точку и 2–4 показателя.

После этапа

Сравниваем фактические сроки, ошибки и ручные действия.

Решение

Расширяем только то, что подтвердило эффект.

Сначала методика, затем цифры

Показатель, источник данных и период сравнения согласуем до старта. Поэтому результат можно обсуждать как управленческий факт, а не как рекламное обещание.

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Покажите один рабочий процесс

За 20 минут разберём свежую заявку, заказ или гарантийный случай и покажем, с чего разумно начать.

Вы покажете

- Откуда приходит обращение
- Кто и на основании чего принимает решение
- Где используются таблицы, чаты и ручные документы
- Что приходится проверять повторно
- На каком этапе чаще всего возникают задержки

Мы подготовим

- Схему текущего процесса
- Границы первого рабочего контура
- Перечень необходимых данных и правил
- Показатели, по которым можно оценить результат
- Предварительную стоимость запуска

Без общей презентации и обязательств. Если задача не требует отдельного внедрения, скажем об этом прямо.

СТОИМОСТЬ ПРОЕКТА

от 600 000 ₽ в год

Точная стоимость зависит от состава первого контура, объёма данных, требований к инфраструктуре и отдельных доработок.

**ТЕЛЕФОН** +7 993 440-00-50**TELEGRAM** t.me/+79934400050**EMAIL** support@serviceapp.ru

Звонки по будням, 10:00–18:00 по Москве.
Версия материала: август 2026.



СервисАпп Премиум
serviceapp.ru/premium



Предэкспертиза
гарантии
serviceapp.ru/warranty-ai