

Монтажный бизнес. Слагаемые успеха

Путь к великой цели начинается с маленького шага. С учетом того, что первый шаг компании Obermaster к созданию удобного программного обеспечения для оптимизации монтажного бизнеса был отнюдь не маленьким, нынешняя версия ПО «Обермастер» обладает функционалом, позволяющим раз и навсегда решить внутренние организационные проблемы и оптимизировать работу с клиентами. Опыт показывает: если к системе автоматизации добавить еще и грамотную «матчасть», доходность начинает расти как на дрожжах...

Немного истории

В начале нулевых к специалистам компании Obermaster поступил запрос от шведских сантехников на разработку программы, которая помогла бы им эффективно и аккуратно оформлять рабочие документы – в Швеции к этому вопросу относятся крайне скрупулезно. Шведы занимались продажей и монтажом сантехнического оборудования и тонули в море счетов, актов, счетов-фактур, документов на налоговые вычеты, возвраты, начисления пени за неоплаченные вовремя счета и т. д. К этому моменту коллектив основанной в 1998 году талантливыми программистами российской софтверной фирмы уже успел приобрести значительный опыт разработки специализированного программного обеспечения. Заказанное ПО оказалось столь удачным, что до сих пор функционирует – им с большим удовольствием пользуются зарубежные монтажники.

День сегодняшний

Шли годы, и вот в 2020-м компания усовершенствовала алгоритмы,

почти два десятка лет назад ставшие основой «шведского» ПО. Система автоматизации буквально родилась заново. При ее создании использовались все возможности современных языков программирования. Кроме того, программа была полностью адаптирована для отечественного рынка.

Авторы подошли к созданию нового ПО основательно. Вначале были проведены опросы фокус-групп. Общение с «линейными» сантехниками дало много информации об их потребностях и проблемах. Поскольку у Obermaster на тот момент уже имелись хорошие деловые взаимоотношения с компанией LUNDA («Лунда»), решили опросить именно ее клиентов – профессионалов,купающих оборудование и при этом сталкивающихся с определенными трудностями, и выявить, что именно в работе доставляет им максимальное неудобство.

В процессе общения выяснилось, что основные сложности появляются при приеме и фиксации пожеланий клиентов, распределении заявок и работе с документами, а также при контроле работ. Ниже приведем развернутое

пояснение перечисленных сантехниками проблем. Думаем, многие из наших читателей, причастных к монтажному бизнесу, знакомы с ними не понаслышке.

Прием и фиксация пожеланий клиентов

Положим, в результате работы «сарафанного радио» монтажник получает звонок от потенциального клиента, который описывает свою проблему. Мастер едет на объект. Конечно же, все детали уточнить в разговоре с непрофессионалом-заказчиком весьма сложно. В результате у сантехника, во-первых, может не оказаться каких-то незаменимых инструментов даже для обследования. И, будем реалистами, у него есть шанс попросту забыть отдельные технические детали, которые ему сообщили «на ходу» по телефону.

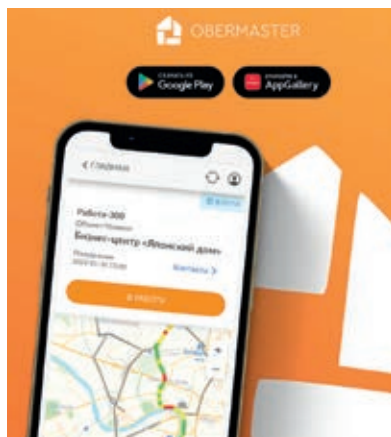
Если считать первичный выезд обследованием, оценкой ситуации, то клиент может посчитать сантехника недостаточно профессиональным. Еще хуже обстоят дела, когда звонок принимает один человек и передает информацию другому. Тут уже срывается эффект «испорченного телефона».

Распределение заявок

Вот есть бригада и бригадир. Как ему определить, где его сотрудники и что они делают? И вообще – у клиента сейчас мастера или они отъехали в рабочее время по своим делам? Хорошо, если компания занимается долгосрочным объектом и руководитель знает, что вся бригада находится там, а впереди еще, положим, три месяца работ. Это – идеальный вариант.

А если бригад несколько, объектов много, работа на них ведется параллельно, а еще есть и прочие эпизодические ремонтные выезды? В такой ситуации менеджеру все сложнее отслеживать – кто, где и чем занят. И оперативно перезвонить клиенту становится невозможным. Чаще всего бригадиру приходится на время отключаться от решения своих задач, чтобы связаться с сотрудниками, выяснить, где они находятся, вспомнить, что же это за объект и какова его история. Хорошо, если при высокой загрузке специалист сохранил какие-то записи и их можно поднять.

А что клиент? Он все это время ждет... Не правда ли, неприятная ситуация, особенно если у человека что-то «рвануло и хлещет»?



■ Мобильное приложение Obermaster доступно в Google Play и AppGallery. Информация о работе бригады – прямо в кармане спецовки

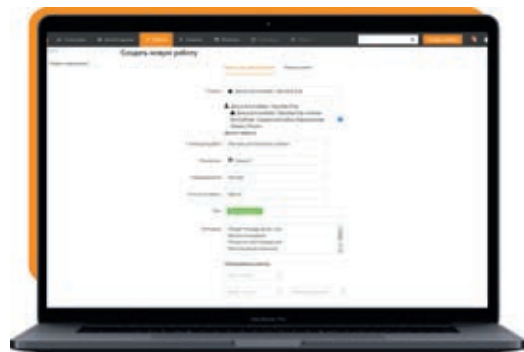
Работа с документами

Среднестатистический сантехник подходящих шаблонов документов не имеет и не создает, а чаще всего ищет их в интернете и сам адаптирует под свои нужды. Естественно, выглядит это далеко не всегда хорошо и красиво. Да и персональный компьютер имеет под рукой не каждый монтажник.

Есть способ лучше

Теперь о том, как все эти проблемы решить. Начнем с IT-мобильности. Представьте, насколько бы упростилась и стала более совершенной работа монтажника, имея он в руках планшет с установленным на нем специализированным ПО и набором нужных шаблонов. Чтобы все документы были красиво оформлены в едином стиле и в пакете файлов имелись бы шаблоны, соответствующие каждому из типов работ.

Или вопрос контроля перемещения сотрудников. В копилке опыта специалистов Obermaster есть случай, когда бригадир одной из российских компаний горько сетовал на то, что его рабочие неконтролируемы. Он пытался определять их местонахождение с помощью программ, установленных на смартфоны и отслеживающих гаджеты по GPS. Однако сотрудники были ребятами простыми: они время от времени оставляли телефоны и уходили домой – на обед или по другим личным делам. Бригадир хотел, чтобы на их гаджетах была программа, позволяющая менять статусы – строитель едет куда-то, работает, завершил смену и т. д., а также имелась возможность отписываться в комментариях, что сделал сотрудник на текущий момент. Чаяния бригадира были удовлетворены: как раз в это время увидела свет система автоматизации монтажного бизнеса «Obermaster» с возможностью решения задачи контроля коллективов, работающих в



организационно близких сегментах.

Также в ПО доведена до совершенства опция работы с клиентами. Они беспрепятственно заводятся в систему, а выделенные им электронные карточки содержат максимальное количество информации, включая контакты, дату создания, реквизиты, данные об установленном оборудовании и самих объектах, на которые надо ехать.

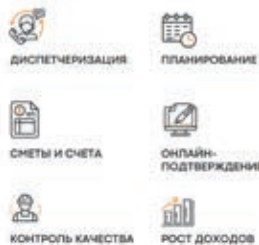
Кроме того, в зависимости от категории требуемых работ монтажник получает подсказку в виде списка уточняющих вопросов, которые нужно задать клиенту.

Диспетчер же в процессе оформления заявки – параллельно, в режиме реального времени – сможет увидеть свободные «окна» и тут же предложить клиенту. Результат: сотрудники зафиксировали все пожелания заказчика, задали ему уточняющие вопросы и сразу распределили заявку. Оперативно и профессионально – на радость компании и клиенту.

И это далеко не все возможности ПО «Obermaster» – подробнее можно узнать на obermaster.ru.

Подведем промежуточный итог: программа призвана сделать работу как отдельных монтажников, так и компании в целом значительно более эффективной.

Каждый мастер знает, что с хорошим инструментом работа идет проще и быстрее. И «Obermaster» – это еще один инструмент монтажника, удобный и многофункциональный. С его помощью время на организационную часть работы значительно сокращается. При этом за счет



**ПЕРВЫЕ
3 МЕСЯЦА
БЕСПЛАТНО**
OVERMASTER.RU

своевременности и четкости ее выполнения растет общее качество предоставляемого специалистами сервиса, а значит – востребованность каждого сантехника повышается. Как и известность и востребованность фирмы.

Слагаемые успеха

«В человеке все должно быть прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли», – говорит один из героев пьесы А. П. Чехова «Дядя Ваня» доктор Астров. Очень прогрессивное утверждение. С некоторой долей юмора можно сказать, что если этот человек вдобавок еще и настоящий монтажник (а не просто субъект с разводным ключом в руках и

единственным желанием срубить с клиента денег), то требования к нему даже более высокие. Помимо предложенных героем Антона Павловича достоинств, у Монтажника (с большой буквы) должно быть все на высоте: и профессионализм, и ПО, и набор инструментов и расходных материалов. Причем всегда – под рукой.

«Как можно иметь все и всегда под рукой?» – спросите вы. На этот вопрос ответила компания «Лунда». И не словом, а делом: создала **Автомобиль Монтажника**.

Действительно – ну какой Бэтмен без Бэтмобиля? Как и известный герой, Монтажник тоже спешит на помощь. Пусть он и не спасает людей от inferнальных сил, а борется с поломками инженерной системы. Ну и что? В струе горячей воды, рвущейся из свища в трубе, мягко говоря, тоже ничего хорошего нет. Это понимали в «Лунде», проектируя настоящий «суперкар» – транспортное средство с максимальным набором инструментов и запасом самых расходуемых материалов, чтобы профессионалу не пришлось тратить время на лишние выезды.

Однако машина, тем более специализированная, – дорогое удовольствие.

И этот аспект «Лундой» тоже был продуман. Компанией предлагаются два варианта: первый – покупка, а второй – приобретение автомобиля в лизинг вместе со всеми товарами внутри за приемлемую плату и несложную ежемесячную отчетность. Благодаря такому подходу монтажники могут воспользоваться всей мощью Автомобиля Монтажника и при этом не покупать его, обременяя себя неподъемными кредитами. Плюс ко всему прочему «Лунда» в данный момент разрабатывает для своих мастеров специальные программы лояльности, в которые автомобиль будет включен наряду с ПО «Obermaster». Каждый такой комплексный пакет пойдет по сниженной цене.

Упомянутые инновации – специальное программное обеспечение для автоматизации монтажного бизнеса и специализированный автомобиль – являются не чем иным, как элементами формирующегося ныне образа «Монтажника будущего». Он – высокопрофессиональный

«Obermaster»: мнение из первых рук



Дмитрий Осин – настоящий профессионал, монтажник с большим опытом. Будучи пытливым и инициативным человеком, он всегда задумывался над тем, как усовершенствовать работу – собственную и своей бригады. Пробовал разные подходы. Одной из самых удачных находок на этом пути он считает ПО «Obermaster». Дмитрий ответил на несколько вопросов об основных функциях этого инструмента.

Дмитрий, вы пользуетесь программой «Obermaster». Как она помогает в работе с клиентами?

Одной из очень полезных функций является возможность «пристегнуть» к карточке клиента, в которой есть адрес и контакты, еще и комментарии. Нередко они оказывают неоценимую помощь в будущем, позволяют быстро настроиться на нужный

стиль общения с заказчиком. Можно проставить характерные для клиента теги: «понравился», «не понравился», «любит аккуратность». Некоторым приходится проставлять тег «вредничает» (смеется).

А по технике? Удобно?

Несомненно. Ну, например, вам позвонил клиент и сказал: «Хочу сделать отопление дома». И вы сразу начинаете с ним работать. Через «Obermaster» можно делать для заказчика предложения, составлять сметы, «подтягивать» нужное оборудование, причем очень быстро. Для монтажника – особенно одиночки – все эти опции очень важны. Потому что он может все это сделать буквально на смартфоне. Соответственно, уменьшается время общения и растет производительность.

Что еще положительного в программе для монтажника, работающего самостоятельно?

Давайте вспомним, как работает обычный монтажник – который без программы. Ему звонит клиент, представляется «от дяди Пети» или ссылается на прочитанное объявление. Описывает

специалист, быстро и в оговоренный срок выполняющий свою работу.

Эксперты «Лунды» уточняют, что помимо оснащения мастеров комплексом инструментов и материалов для повышения эффективности работы у компании есть и более глобальная цель.

«Отрасль монтажа инженерных систем сейчас только начинает свой «выход из тени», – говорят они. – Мы верим, что в будущем представители этого сегмента будут, во-первых, настоящими мастерами своего дела, которые постоянно совершенствуются, проходят тренинги и курсы, во-вторых – пользуются современным программным обеспечением и, в-третьих, считают делом профессиональной чести использовать в работе только качественные материалы и инструменты».

Что ж, цель действительно глобальная. По сути, здесь мы имеем дело с зарождением новой позитивной отраслевой идеологии, носители которой будут стремиться выполнять свою работу качественно и быстро, причем «не за страх, а за совесть».

Одной из важных составляющих частей триады лучших качеств «Монтажника будущего» представители «Лунды» неспроста называют постоянное повышение квалификации: в современном мире не может быть остановок. Если вы не идете вперед, то стремительно и безнадежно отстаете.



■ Автомобиль Монтажника укомплектован инженерами компании «Лунда» по высшему разряду

Регулярное посещение бесплатных технических семинаров и тренингов по продажам позволяет монтажникам – клиентам «Лунды» не только оставаться «на высоте», но и расти, постигая все новые технологии, открывающие дополнительные возможности как



■ В Автомобиле Монтажника все и всегда под рукой – здесь есть инструменты и материалы для любого вида работ. Комплектация обеспечивает специалисту спокойный и уверенный выезд на вызов любой сложности

в мастерстве, так и в бизнесе. К примеру, «Дни Монтажника» уже превратились в добрую традицию – это место встречи профессионалов, где специалисты могут временно получать уникальные знания и общаться в неформальной обстановке. Пожалуй, именно на таких встречах профессия становится частью жизни и ключом к личной самореализации. ●

obermaster.ru

проблему или задачу. Монтажник, прижимая плечом телефон к уху, фиксирует данные в «боевом» блокноте. А потом звонят еще и еще... Что-то он запомнит. Но часть из услышанного потом забудет. Соответственно, «Обермастер» позволяет – даже если монтажник сделает пометки в блокноте – перенести их в компьютер и навсегда привести в порядок.

И это не только записи. Информация о заказе может быть снабжена фотографиями дома, помещений с «инженеркой», присланными клиентом. Такое в блокнот не запишешь.

На объекте монтажник делает дополнительные фото и по результатам обследования займется расчетами, сгенерирует смету в этот же день. В итоге он возьмет с клиента те же 2000 рублей, но все происходящее выглядит гораздо цивилизованней и официальной. Документация будет оформлена на бланках по единому шаблону. Красиво, хорошо читаемо, понятно – обозначено, что такой-то человек приезжал туда-то, за такие-то деньги. Потом заказчик получит кассовый чек. И у него уже будет совсем другое отношение: клиент почувствует, что все серьезно, у мастера за плечами есть определенная структура.

Кроме того, для клиента такая оперативность – это тоже очень большой плюс. Да и формы все электронные: заказчик утверждает

смету в цифровом виде. И монтажник ставит себе галочку: «Да, эту работу я беру»

А если монтажник работает не один?

Тут еще интереснее: программа показывает ощутимо больше возможностей. В том же «Обермастере» бригадир может уже с полной уверенностью распределить согласованные объемы работы и сроки выполнения, запрограммировать все до деталей для своих монтажников. Одним словом, полная предсказуемость и никакого хаоса. Очень удобно. Раньше я работал «вручную» и, когда мне предложили попробовать программу, сначала отнесся немного скептически. Но на эксперимент таки решился. По мере того как вникал, что называется, почувствовал разницу. Теперь «обратно» уже совершенно не хочется: к хорошему привыкаешь быстро. Жаль, что в ходе короткого интервью обо всем не расскажешь. Но, с другой стороны, лучше самому один раз увидеть и попробовать, чем сто раз услышать. Рекомендую сделать это всем коллегам-монтажникам.

Дмитрий, желаем вам и вашим сотрудникам успехов в работе и побольше клиентов. Уверен – все они будут благодарными.

Спасибо, надеюсь, что так и будет.