

Руководство пользователя

CRM для обслуживания домов

Версия 1.0 · сентябрь 2026

Что это за система

CRM ведёт регулярное обслуживание оборудования в домах и квартирах клиентов: котлы, септики, водоочистка, кондиционеры, дымоходы. Система помнит, когда и что обслуживали, сама подсказывает, кому пора, напоминает клиенту, ставит визит в календарь и доводит его до акта.

Главный цикл выглядит так:

- 1 У оборудования есть регламент — например, ТО котла раз в 12 месяцев.
- 2 Система считает дату следующего обслуживания и заранее показывает клиента в разделе Кому пора.
- 3 Клиенту уходит напоминание — за 14, 3 и 1 день.
- 4 Диспетчер согласует время и ставит визит мастеру.
- 5 Мастер выполняет работу в приложении: чек-лист, фото, подпись клиента, оплата.
- 6 Клиент получает акт, а система назначает следующую дату.

Три роли

Роль	Что доступно	Где работает
Владелец	Всё, включая настройки компании, сотрудников и подписку	Кабинет в браузере
Диспетчер	Клиенты, визиты, календарь, напоминания. Без настроек	Кабинет в браузере
Мастер	Только свои визиты	Приложение на телефоне или бот МАХ

Как войти

Пароля нет. Вход по номеру телефона: вы вводите номер, робот звонит и диктует код из шести цифр, вы вводите код.

- Кабинет владельца и диспетчера — адрес вида <https://ваш-домен/app>
- Приложение мастера — тот же адрес с /m на конце

Код действует 5 минут. Если звонок не дошёл, нажмите «Позвонить ещё раз» — кнопка станет доступной через минуту.

Если один номер заведён в нескольких компаниях, после кода система спросит, в какую войти.

При регистрации компании нужно принять оферту и политику обработки персональных данных — без этой галочки код не запросить. По оферте ваша компания остаётся оператором

персональных данных своих клиентов, а сервис обрабатывает их по вашему поручению. Тексты открываются по адресам [/legal/offer](#) и [/legal/privacy](#). Если компания заведена раньше или вышла новая редакция, владелец увидит в кабинете плашку с кнопкой «Принимаю».

Владелец: первая настройка

Пройдите эти шаги один раз — дальше система работает сама. Все они в разделе Настройки, он виден только владельцу.

Компания

Задайте название, часовой пояс и телефон, по которому клиенты смогут вам позвонить со страницы записи.

Здесь же настраивается поведение системы:

- Этапы напоминаний — за сколько дней предупреждать клиента. По умолчанию 14, 3 и 1 день.
- Пороги опозданий — через сколько минут считать, что мастер задерживается, и какое опоздание ещё считается «вовремя».
- Глубина офлайна — на сколько дней вперёд приложение мастера хранит визиты в телефоне. По умолчанию 2 дня.
- Ссылка на профиль MAX — клиент сможет написать вам в MAX со страницы записи.

Напоминания уходят только с 9:00 до 21:00 по часовому поясу компании — клиента не разбудят.

Сообщество VK компании

Подключите свою группу VK — и напоминания и акты клиенты будут получать от неё, а не от сообщества сервиса. Переписка с клиентами лежит в «Сообщениях сообщества» вашей группы: её видят и отвечают все администраторы группы. Подключает владелец компании.

- Через VK (если кнопка есть): введите адрес группы — например, vk.com/club123 — и нажмите Подключить через VK. Откроется окно VK: подтвердите доступ к сообщениям и управлению сообществом.
- Ключом вручную: в группе VK откройте «Управление» → «Дополнительно» → «Работа с API» → «Ключи доступа» → «Создать ключ», отметьте права «Сообщения сообщества» и «Управление сообществом», подтвердите и вставьте ключ в поле Ключ доступа сообщества.

Через несколько секунд появится «Подключено». Дальше всё работает само: ссылка «Подписаться в VK» в SMS и акте ведёт в вашу группу.

VK не даёт группе писать человеку первой — даже если он состоит в группе. Клиент должен один раз разрешить сообщения: нажать ссылку «Подписаться в VK» или написать в группу. Клиентам, которые раньше подписались на сообщество сервиса, нужно подписаться ещё раз — уже на вашу группу. Пока они не подписались, сообщения идут через сообщество сервиса или SMS.

Если ключ удалят в настройках группы, сообщество отключится: в настройках появится причина, у диспетчера — задача «Сообщество VK отключено». Сообщения клиентам в это время идут через сообщество сервиса или SMS. Чтобы вернуть, подключите группу заново.

Регламенты и чек-листы

Регламент отвечает на вопрос «как часто обслуживать» — тип оборудования, название работы и интервал в месяцах. При регистрации компания уже получает типовой набор: ТО котла раз в год, замена картриджей раз в 4 месяца, осмотр септика раз в полгода, чистка кондиционера и

дымохода раз в год. Правьте под себя.

Чек-лист отвечает на вопрос «что именно делать» — список пунктов, которые мастер отмечает на визите. Чек-лист привязывается к регламенту.

Когда вы заводите клиенту оборудование, система сама подбирает регламент по типу и ставит дату следующего обслуживания.

Значок ■ рядом с названием регламента подсказывает, что он обслуживает: всё оборудование своего типа, сколько таких приборов у клиентов, и модели справочника — у какой интервал свой, у какой по умолчанию.

Прайс

Список работ и материалов с ценами. Мастер выбирает из него при закрытии визита, поэтому суммы в актах получаются одинаковыми у всех.

У позиции можно отметить «Для каких работ» — регламенты, для которых она нужна (картридж — для «Замены картриджей»). В визите с такой работой мастер увидит эти позиции сверху, в блоке «По заявке», и добавит одним нажатием. Остальной прайс доступен поиском — для внеплановых работ. Позиция без отметок — общая, только поиском.

Сотрудники

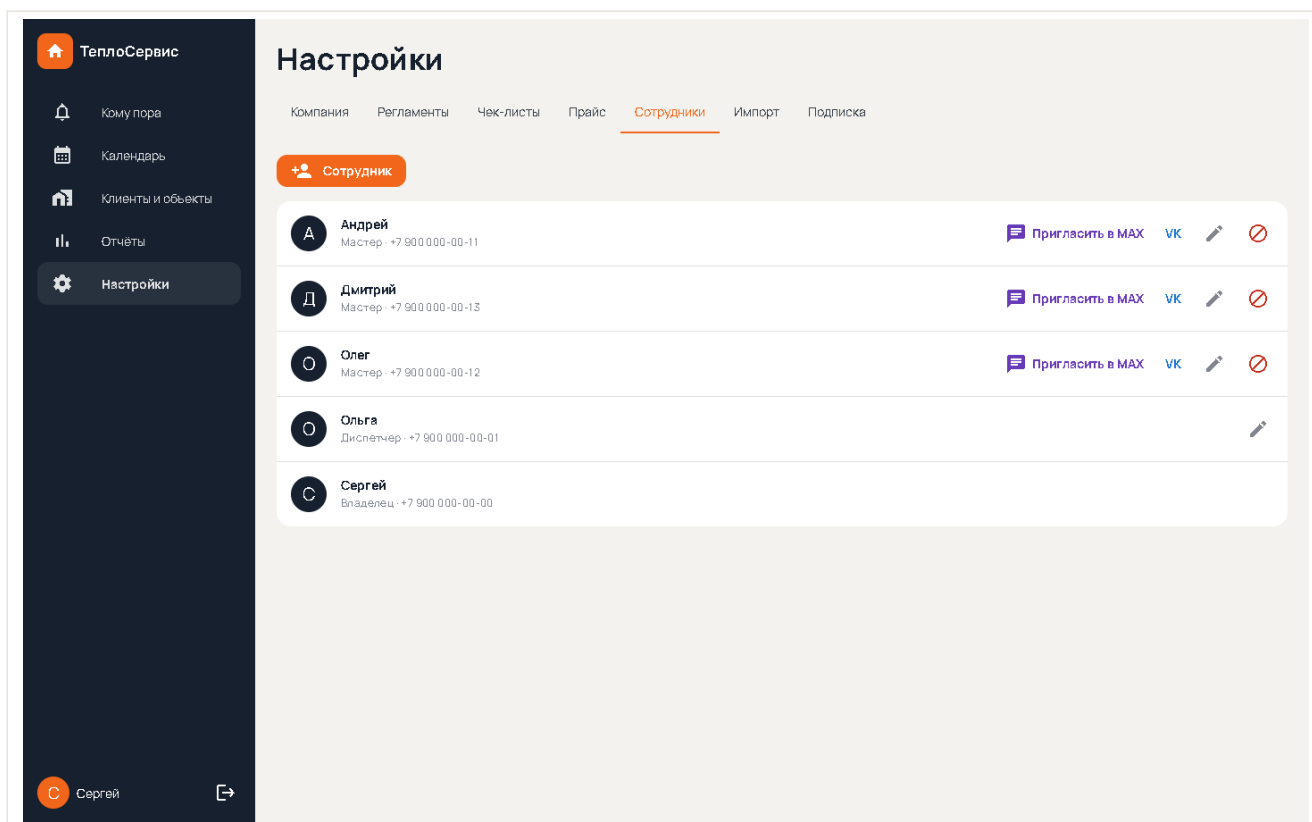
Добавьте мастеров и диспетчеров: имя, телефон, роль. Телефон — это и есть логин.

Чтобы мастер мог работать через бот МАХ, нажмите Пригласить в МАХ. Система выдаст одноразовую ссылку — отправьте её мастеру любым способом. Он откроет ссылку в МАХ, нажмёт «Начать», и его чат привяжется к вашей компании. Если мастер подключился не с того аккаунта или сменил телефон, нажмите на отметку МАХ подключён (или VK подключён) — придёт новое приглашение; прежний аккаунт отключится, когда мастер откроет новую ссылку.

Отключить закрывает мастеру доступ во всех каналах сразу: приложение, бот, ссылки входа. Перед отключением система покажет, какие визиты придётся переназначить. Сам мастер и его история никуда не деваются — отчёты остаются полными. Отключили по ошибке — Вернуть доступ: мастер войдёт по коду или по новому приглашению в бота.

Сменить должность (мастер ■ диспетчер) можно в диалоге сотрудника (карандаш). Если мастер становится диспетчером, его будущие визиты уйдут в «Нужно назначить» с пометкой «Замена мастера». Прошлые визиты остаются за ним — в отчёте он будет виден с пометкой «сейчас диспетчер».

Если вы или диспетчер сами ездите на вызовы, включите у себя (или у диспетчера) Работает мастером. Второй номер не нужен: вы появитесь в календаре среди мастеров, вам можно назначать визиты и приглашать вас в бота. После ввода кода при входе в кабинет система спросит, куда войти — «Кабинет» или «Приложение мастера»; из кабинета в приложение мастера можно перейти пунктом меню «Приложение мастера». В подписке такой сотрудник считается мастером. Выключите отметку — будущие визиты уйдут в «Нужно назначить», приложение мастера и бот закроются, кабинет останется.



Сотрудники компании: приглашение в бот, изменение и отключение

Импорт и выгрузка

Скачать клиентов и Скачать сотрудников — выгрузка в Excel. Клиенты выгружаются в тех же колонках, что и шаблон импорта; коды доступа не выгружаются. Выгрузка работает и когда подписка закончилась.

Если клиенты уже есть в таблице, перенесите их разом: скачайте шаблон Excel, заполните, загрузите. Система покажет предпросмотр — что распознала и где ошибки — и только потом импортирует.

Клиента система узнаёт по телефону. Несколько номеров у одного клиента пишете в одной ячейке через запятую: «+7 912 000-00-00, +7 912 000-00-01». Строки с одинаковыми ФИО и адресом — тоже один клиент: номера из всех строк соберутся в его карточке. Если телефон уже записан у клиента с другим ФИО (в базе или выше в файле), строка попадёт в ошибки с подсказкой: это тот же человек — напишите ФИО как в карточке; другой — исправьте телефон. Сокращения не мешают: «Чирва С. А.» и «Чирва» — один человек.

Одинаковое оборудование на одном объекте (три сплита одной модели без серийных номеров) пишете строкой на каждый прибор: получится одна запись с Количеством 3. Повторная загрузка того же файла ничего не задвоит. С серийными номерами каждый прибор станет отдельной записью.

Колонка «Согласие на ПДн»: «да», если согласие у клиента уже есть (например, подписано в договоре), иначе оставьте пустой.

Подписка

Здесь видны баланс, сколько списывается в день, до какого числа примерно хватит денег, и счёт с QR-кодом.

Подписка платится с баланса компании — того же, с которого оплачиваются SMS. Первый месяц после регистрации — пробный, подписка не списывается. Потом каждый день списывается 490 ₽ × 12 / 365 за каждого активного мастера (≈ 16,11 ₽ в день за мастера; без мастеров — как за одного). Дата «хватит примерно до» — расчётная: сегодня мастеров трое, через неделю пятеро — дата станет ближе.

Оплата по счёту с расчётного счёта, любой суммой: наведите камеру в мобильном банке на QR — подставятся реквизиты и сумма за месяц при нынешнем числе мастеров; можно заплатить больше или меньше. Когда деньги придут, они зачисляются на баланс.

Баланс. Внизу страницы — все операции: оплаты (с датой платежа и номером счёта), ежедневные списания подписки, SMS, коррекции. Показываются последние 20, более ранние — кнопкой «Показать ещё». SMS платные, цена видна на странице. SMS можно выключить переключателем: тогда сообщение, которое ушло бы по SMS, станет задачей диспетчера «Не удалось связаться». Коды входа звонком бесплатны.

За неделю до того, как кончатся деньги, в кабинете появится предупреждение. Если срок вышел, кабинет переходит в режим чтения: данные видны, но новые визиты не создать. Мастера при этом продолжают работать и доводят назначенные визиты до конца — клиентов это не заденет. Если не оплатить 6 месяцев, компания будет удалена — дата видна в плашке; до этого скачайте клиентов и сотрудников.

Журнал (Настройки → Журнал) — кто и что делал: сотрудники в кабинете, мастера в приложении и в боте, клиенты на странице записи. Выберите день и, если нужно, сотрудника. Журнал хранится 30 дней. В колонке «Клиент» видно, с каким клиентом было действие, а у действий по визиту — ссылка «визит ...», она открывает историю визита. Чтобы разобраться с одним клиентом, выберите его в фильтре «Клиент» или щёлкните по имени в строке — покажутся все действия по его карточке, объектам и визитам за 30 дней.

Удалить компанию — внизу страницы «Компания». Вход закроется для всех сразу, данные будут храниться в архиве несколько месяцев (за это время компанию можно восстановить, написав нам), потом сотрутся безвозвратно.

ТеплоСервис

Кому пора

Календарь

Клиенты и объекты

Отчёты

Настройки

Сergeй

Настройки

КомпанияРегламентыЧек-листыПрайсСотрудникиИмпортПодписка

Подписка активна

Пробный период до 20.10.2026. Осталось 29 дн.

Счёт на месяц

1 470 Р3 мастера × 490 Р

Получатель	ИП ВОЛКОВ СЕРГЕЙ ЮРЬЕВИЧ
ИНН	183101498511
Счёт	40802810268000089517
Банк	БАШКИРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8598 ПАО СБЕРБАНК
БИК	048073601
Корр. счёт	30101810300000000601
Назначение	Оплата СЯМ, ТеплоСервис. Без НДС

Наведите камеру в мобильном банке – реквизиты и сумма подставятся сами

Оплата с расчётного счёта организации или ИП. После поступления денег срок подписки продлевается – если этого не произошло за рабочий день, напишите нам.

Счёт за месяц: сумма по числу мастеров, реквизиты и QR для мобильного банка

Диспетчер: работа изо дня в день

Кому пора

Главный экран. Три вкладки:

- Просрочено — срок обслуживания прошёл. Красная метка показывает, на сколько дней.
- Текущий месяц — обслуживать в этом месяце.
- Следующий месяц — чтобы планировать заранее.

Сверху — плитки с числом клиентов в каждой вкладке. Сам список — ниже панели «Задачи»; щелчок по плитке переключает вкладку и прокручивает страницу к списку.

Объекты показываются по 50 на странице, самые срочные первыми; страницы — справа над списком. Строка поиска над списком находит клиента по имени, адресу или части телефона во вкладке; число на вкладке при поиске не меняется.

У каждой строки две кнопки:

- Напомнить — отправить клиенту напоминание. Система выберет канал сама: если клиент подписан на сообщество VK, напишет туда, иначе отправит SMS со ссылкой. Если у вас переписка в MAX, кнопка Скопировать текст для MAX даст готовое сообщение.
- Создать визит — сразу поставить визит, когда время уже согласовано.

Клиенты появляются здесь сами, по регламентам. Ничего отмечать вручную не нужно.

Задачи. В задаче «Не удалось связаться» видно, с кем: для мастера — «Мастер: имя, телефон» (звоните ему), для клиента — клиент и его телефоны; что именно не дошло («Сообщение: ...») и какими каналами пробовали. Внизу — кто занимается: «никто не взял» или «в работе: имя». Кнопка Открыть визит открывает карточку визита. Если тот же сбой повторился, новая задача не появляется — в старой растёт «повторов». Во всплывающем уведомлении о сбое есть кнопка Открыть — сразу к визиту.

ТеплоСервис

Кому пора

Календарь

Клиенты и объекты

Отчеты

Настройки

С Сергей

Кому пора

Клиенты, у которых подошёл срок обслуживания оборудования

Просрочено 5

Сентябрь 2

Октябрь 2

Задачи

Не удалось связаться: акт о работах. Позвоните клиенту

Петрова Нина +79120000016

20.09.2026, 11:37

Выполнено

Не удалось связаться: акт о работах. Позвоните клиенту

Никитина Ольга +79120000018

20.09.2026, 11:37

Выполнено

Просрочено 5

Сентябрь 2

Октябрь 2

Клиент и объект	Оборудование	Срок	
Кузнецов Пётр с. Ижольское, ул. Лесная, 3	Котёл Vaillant turboTEC pro ТЭ котла	47 дн. записан на 21.09.2026, 10:00	...
Соколова Ирина д. Италиас, ул. Садовая, 14	Фильтр воды Аквафор Осмо 50 Замена картриджа	24 дн. записан на 20.09.2026, 10:30	...
Орлова Елена г. Ижевск, ул. Кирова, 112, кв. 17	Кондиционер Haier Flexis 25 Чистка кондиционера	12 дн. записан на 20.09.2026, 15:30	...
Мухин Дмитрий с. Хохряки, ул. Новая, 21	Септик Астра 5 Осмотр септика	9 дн. записан на 20.09.2026, 14:00	...
Ахметов Ринат	Котёл Navien Deluxe 24K	3 дн.	...

«Кому пора»: просроченные сроки, задачи диспетчера и список клиентов

Календарь

Сетка «мастера по горизонтали, часы по вертикали». Визит создаётся кнопкой Новый визит или щелчком по свободному месту.

Чтобы передать визит другому мастеру или сдвинуть время, перетащите карточку мышью. Чтобы снять мастера, откройте визит и выберите «Без мастера» — визит уйдёт в «Не распределено».

Два визита у мастера на одно время. Так можно, система не запрещает: например, соседи по одному адресу или две короткие работы, которые мастер сделает за один приезд. Сделать это можно двумя способами:

- Новый визит → укажите дату и время → в списке «Мастер» под занятым мастером будет красное «занят в это время» (у свободных — зелёное «свободен в это время»). Выберите его — под полем появится красная плашка «У мастера в это время уже есть визит». Это только предупреждение: нажмите «Сохранить».
- Перетащите карточку визита на занятое время в строке мастера — визит перенесётся, а сверху появится жёлтое «Визит перенесён. У мастера в это время уже есть другой визит».

В календаре такие визиты стоят в строке мастера друг под другом, строка становится выше. Мастер получает обе заявки и видит их в «Дне» по времени. Если наложение вышло случайно — перетащите одну карточку на свободное время или другому мастеру.

Зелёная точка на визите — мастер принял заявку, зелёное кольцо — диспетчер передал её устно. Оранжевая цифра у пункта меню «Календарь» — сколько визитов ждут мастера. У каждого такого визита видна причина: «Мастер отказался», «Замена мастера» (мастер отключён или стал диспетчером), «Мастер снят».

CRM для обслуживания домов

9

Не закрыты. Визиты, которые закончились больше двух часов назад, а мастер так и не нажал «Выполнено». Сюда же переезжает «Не успеваю», если время визита давно прошло. Узнайте у мастера или клиента, был ли визит, и нажмите:

- Выполнен — мастер работу сделал, но не отметил. Впишите сумму и способ оплаты (у ассенизатора — ещё объём откачки) и нажмите «Закрыть визит». Датой обслуживания считается день визита, следующая дата по регламенту пересчитается. Акт будет без подписи клиента и фото, в истории визита появится запись «Закрыт диспетчером».
- Перенести — визит не состоялся, назначьте новое время. Появится задача «Согласовать с клиентом новое время визита».
- Отменить — визит не нужен, причина обязательна.
- Открыть — обычное окно визита: сменить мастера, посмотреть историю.

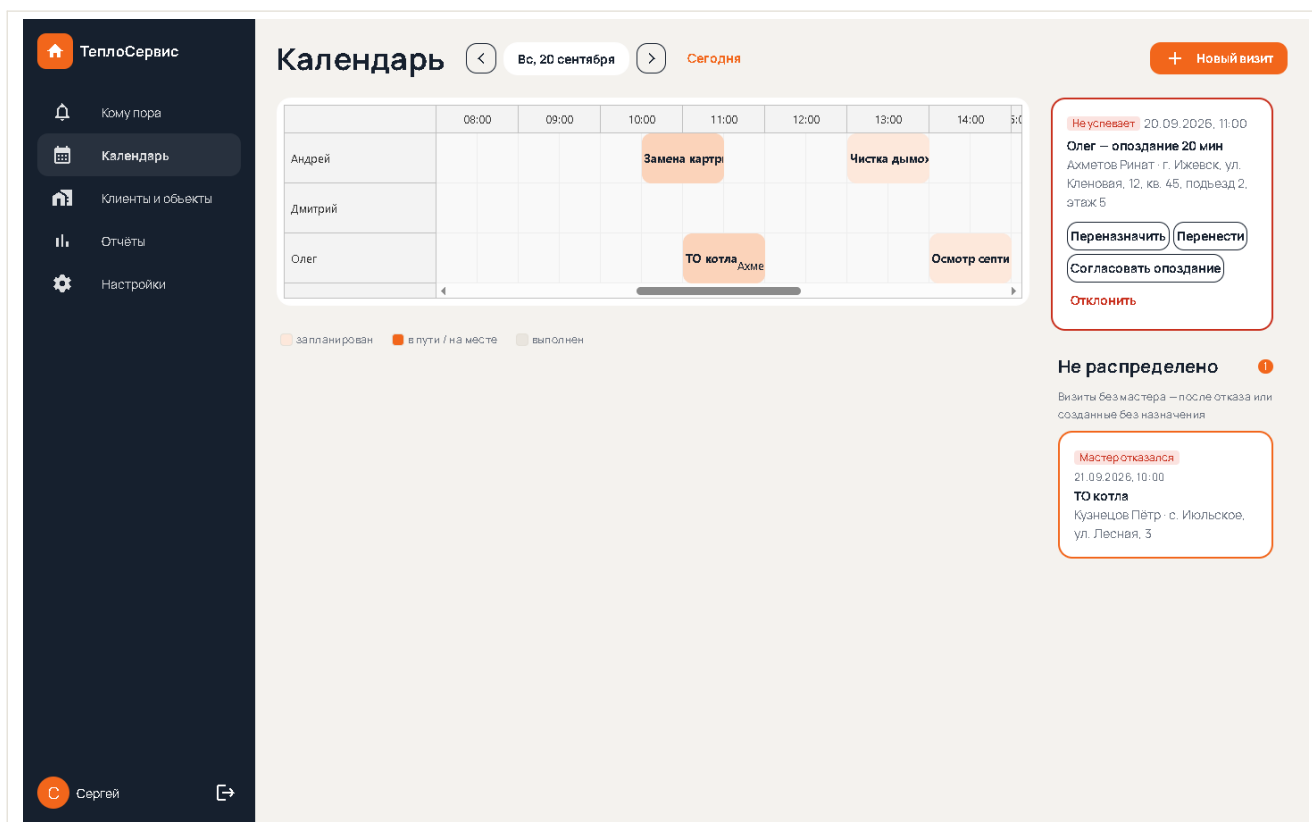
Не подтвердили. Справа над «Не распределено» — визиты на сегодня и завтра, которые мастер не принял больше часа после назначения. У каждого три кнопки:

- Передал устно — вы договорились с мастером по телефону или лично. Визит становится «Принят», в истории визита остаётся запись «Передан мастеру устно»: кому, кто из диспетчеров передал и когда. Та же кнопка есть в окне визита под полем «Мастер», пока мастер не принял визит.
- Напомнить — мастеру ещё раз придёт карточка заявки в бот: «■ Диспетчер просит принять заявку». Напоминание тоже попадает в историю визита.
- Переназначить — открыть визит и выбрать другого мастера. Новому мастеру снова даётся час.

Если после устной передачи мастер всё-таки нажмёт «Принял» в приложении или боте — ничего не сломается, визит просто останется принятым.

При выборе мастера система показывает его надёжность за 90 дней: сколько визитов, сколько вовремя, сколько отказов, среднее опоздание. Это помогает не ставить сложного клиента тому, кто часто задерживается.

Под именем мастера видно, когда его телефон последний раз связывался с системой: «синхр. 5 мин назад». Телефон связывается, когда мастер открывает приложение, возвращается в него или что-то отмечает; календарь сам обновляется раз в минуту — и подпись, и отметки мастера («Принял», «В пути», «На месте»). Красная подпись — телефон молчит больше двух часов или в нём остались неотправленные действия и фото. Значит, мастер мог не увидеть новую заявку, а его отметки ещё не дошли: позвоните ему.



Календарь: визиты по мастерам, запрос «не успеваю» и визиты без мастера

Панели событий

Рядом с рабочими экранами живут две панели — они наполняются сами.

Задачи — что нужно сделать руками:

- «Позвонить и записать» — клиент нажал «Записаться» на странице записи.
- «Не удалось связаться» — напоминание не доставлено ни по одному каналу.
- «Позвонить клиенту» — согласовать новое время после переноса.
- «Сообщество VK отключено» — ключ группы компании больше не действует. Попросите владельца подключить группу заново в настройках компании.
- «Клиент написал в VK» — клиент ответил на напоминание в VK. Текст сообщений виден прямо в задаче; ответьте клиенту звонком. Клиенту бот уже сообщил, что вы перезвоните.

В задаче видно, что именно случилось: для «Не удалось связаться» — какими каналами пробовали и что они ответили, для сообщения клиента — его текст. Если задача про визит, ссылка «Визит ...» открывает его карточку. Если сообщение о заявке не дошло до мастера, задача так и называется — «Мастер не получил уведомление о заявке», звонить нужно мастеру. Такая задача закрывается сама, как только мастер отметился по визиту (принял, в пути, на месте, выполнено, отказ, «не успеваю») или визит сняли с него либо отменили.

Чтобы коллеги не взяли за ту же задачу, нажмите Беру себе — у них в строке появится «в работе: <ваше имя>». Передумали — нажмите Вернуть, и задача снова «никто не взял».

В задаче «Не удалось связаться» с клиентом есть кнопка Отправить: когда неполадку устранили (подключили SMS, клиент подписался на VK), она отправляет клиенту то же сообщение по

каналам, которые у него есть сейчас. Дошло — задача закроется сама и появится уведомление «Сообщение клиенту доставлено». Не дошло — задача останется, в ней вырастет число повторов и будет видна новая причина.

Выполненную задачу отметьте кнопкой Выполнено.

Нужно назначить — визиты без мастера: новые или те, от которых мастер отказался. Причина отказа видна в карточке. Визиты, время которых прошло до сегодняшнего дня, а мастера так и не назначили, собраны ниже в блоке «Прошедшие без мастера» — по 20 на странице: отмените их или назначьте задним числом.

Задач на главной показывается 20, самые старые первыми; кнопка «Показать ещё» подгружает следующие, рядом видно, сколько всего.

О новых событиях кабинет сообщает звуком и уведомлением браузера. Звуки настраиваются по типам в вашем профиле — если мешают, отключите лишние.

Системные уведомления браузера включаются в профиле кнопкой Включить, состояние видно рядом: «Включены» или «Выключены». Если браузер не показывает запрос (Chrome перестаёт спрашивать после нескольких закрытых запросов), профиль подскажет, как включить вручную: значок слева от адреса сайта → «Уведомления» → «Разрешить».

Запросы мастеров

Отказ. Мастер обязан указать причину, комментарий — по желанию. Визит сразу уходит в «Нужно назначить» — назначьте другого мастера или перенесите время, согласовав его с клиентом по телефону.

«Не успеваю». Мастер сообщает, на сколько задержится. Визит остаётся за ним, но помечается как ждущий решения. Варианты: переназначить, перенести, согласиться на опоздание (можно предупредить клиента) или отклонить запрос. Решение придёт мастеру.

Возможное опоздание. Система сама поднимет сигнал, если за 15 минут до начала мастер не выехал или через 15 минут после начала не отметился на месте. Пороги настраиваются. Мастеру в тот же момент приходит напоминание в бот MAX или VK — с карточкой заявки и кнопками статуса.

Фото с визита

Откройте карточку визита — под ней блок «Фото мастера»: снимки «до», «после» и шильдика оборудования. Щелчок открывает полный размер.

Это главный способ проверить работу, не выезжая на объект, и первый аргумент, если клиент предъявляет претензию через неделю.

Клиенты и объекты

Список показывает 50 клиентов на странице, по алфавиту. Внизу — сколько всего и переход по страницам, так что долистать можно до любого, даже не помня, кого ищете.

Если что-то помните — ищите: строка поиска работает по ФИО, адресу объекта и телефону одновременно, и по части каждого. «кузн», «лесная» и «5544» найдут одного и того же клиента. Поиск тоже разбит на страницы.

Карточка клиента собирает всё в одном месте: объекты (дом или квартира; у организации — здание или помещение), оборудование с моделями и сроками, история визитов, планы обслуживания.

Объекты организации. У клиента-организации в окне объекта вместо «Частный дом / Квартира» — Здание / территория (котельная, склад, база отдыха, участок с септиком) и Помещение (офис, магазин, кафе внутри здания: этаж и номер помещения). У них есть название («Склад № 2», «Кафе на Ленина») — оно стоит впереди адреса везде: в календаре, у мастера, в акте и счёте; контакт на объекте — кто встретит мастера (завхоз, администратор) и его телефон: кнопка «Позвонить» у мастера звонит ему, а не в офис клиента; когда можно приходить — «пн-пт 9-18, обед 13-14»; вместо кодов калитки — Пропуск, охрана, коды (тоже шифруется).

Оборудование изменяется щелчком по строке: модель, серийный номер, дата установки, количество и где стоит. Два одинаковых фильтра — одна запись «x 2»: один план, мастер видит «x 2» в заявке и берёт ЗиП на оба. Если приборы разные по возрасту или серийным номерам — заведите их отдельно и подпишите место («кухня», «котельная»). Там же — свой интервал ТО для этого прибора (например, жёсткая вода — картриджи каждые 3 месяца): он главнее и модели, и регламента. Удалить: если по прибору визитов не было, он удаляется; если были — снимается с обслуживания: история визитов остаётся, напоминаний и планов по нему больше нет.

Каналы связи в шапке: подключённые — цветом, недоступные — серым с причиной («VK · не подписан», «Почта · не подключена у компании», «SMS · выключены», «SMS · нет денег», «SMS · нет телефона»). Если не работает ни один канал — надпись «Напоминания не дойдут — только звонок».

Поиск по оборудованию и акции. Над списком клиентов — фильтры: тип оборудования, марка или модель («Аквафор», «осмос») и акция (оповещены / не оповещены). Отметьте клиентов флажками или «Выбрать всех найденных», нажмите Акция: выберите акцию или создайте новую (название и текст; {client_name} подставит «как обращаться»). Разослать — сообщение уйдёт по VK или SMS, но только тем, кто дал согласие на рекламу (закон «О рекламе»); остальные будут перечислены с причиной. Отметить оповещёнными — если сообщили сами (позвонили, сказал мастер). Согласие на рекламу отмечается в карточке клиента, в блоке «Реклама и акции»; там же видно, о каких акциях клиент оповещён и дошло ли сообщение. В импорте и выгрузке Excel — колонка «Согласие на рекламу».

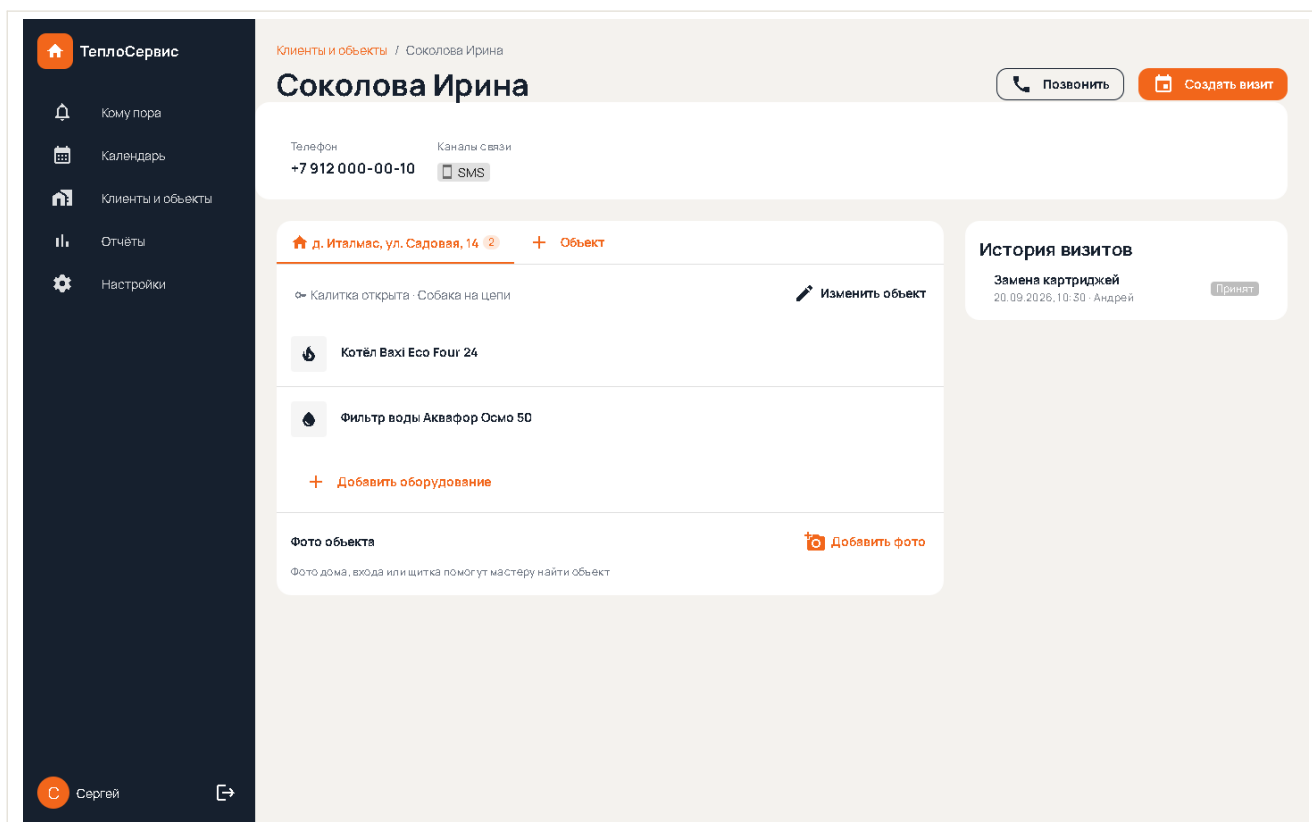
У объекта хранятся коды доступа — домофон, калитка — и заметки: «собака на цепи», «звонить за час». Мастер увидит их в заявке. Эти поля шифруются в базе.

Из карточки можно позвонить клиенту, создать визит и скачать акт любого выполненного визита.

Изменить рядом с именем открывает окно клиента: физлицо или организация, ФИО и телефоны. У клиента может быть несколько номеров — «Добавить номер» и крестик у лишнего. Первый номер — основной: на него звонит кнопка «Позвонить» и уходят SMS. Без телефона клиента не завести и не сохранить — как и в импорте.

Как обращаться — имя для сообщений клиенту: «Иван Петрович», «Ирина» — как договорились. Задаётся при создании клиента или в шапке карточки (карандаш). Пусто — в напоминаниях и сообщениях будет ФИО. В акте всегда ФИО.

Согласие на обработку ПДн видно в шапке карточки: «Получено», дата и способ. Получили согласие на бумаге или по телефону — нажмите «Отметить» и выберите способ. Клиент отозвал согласие — кнопка «Отозвать» и подтверждение. Если клиент записался со страницы по ссылке, согласие отмечается само, со способом «на странице записи».



Карточка клиента: объект с кодами доступа, оборудование и история визитов

Отчёты

Работы и оплаты (первый отчёт в разделе) — закрытые визиты за выбранные даты по дню закрытия, по умолчанию текущий месяц:

- плитки: всего, наличные, перевод; у организаций — «по счёту»: оплачено, ждём оплату, счёт не выставлен;
- По мастерам: визитов, сумма и сколько получено наличными — столько мастер должен сдать;
- Неоплаченные счета — все на сегодня, за любой период: клиент, счёт, сумма, сколько дней ждём (больше 30 — красным);
- Визиты: дата, клиент и объект, мастер, работы, сумма, способ оплаты; у «по счёту» — номер счёта и оплачен ли он.

Кнопка Excel выгружает тот же период: лист визитов и лист неоплаченных счетов.

Загрузка и дисциплина мастеров за выбранный период: визиты, доля выполненных вовремя, отказы, среднее опоздание. Отчёт считается по фактическим отметкам статусов, а не по словам.

Карточка мастера (щелчок по имени в отчёте или в «Сотрудниках») — те же цифры за 90 дней и под ними все визиты: когда выехал, когда был на месте, опоздание, время в пути и на объекте, отметки «отказ», «не успеваю», «неявка». Щёлкните по плитке — останутся визиты, из которых сложилась эта цифра (например, «неявок» — именно эти визиты). Щелчок по визиту открывает его историю. Над таблицей — поиск по работе или услуге, клиенту и адресу: «теплоноситель», «Кузнецов», «лесная»; можно несколько слов сразу.

История визита — для разбора ситуаций с мастером и с клиентом. Открывается кнопкой «История» в карточке визита, щелчком по визиту в «Истории визитов» карточки клиента, в карточке мастера и в журнале. В ней: заметки (комментарий диспетчера, комментарии мастера к отказу и «не успеваю», причина отмены, итог — сумма, оплата, материалы, что не отмечено в чек-листе) и ход визита по времени — кто создал, назначения и замены мастера, переносы, когда мастер принял, выехал, был на месте (с опозданием), выполнил; отказы, «не успеваю» и решения диспетчера, неявка; сообщения клиенту и мастеру — каким каналом и дошли ли; задачи диспетчеру. Если отметка мастера дошла до сервера позже, чем он нажал (не было сети), это тоже видно. Важное для разбора выделено красным.

В карточке клиента над «Историей визитов» — фильтр Работа или услуга: выберите, например, «Замена теплоносителя», и останутся все визиты с ней. В списке — работы по регламенту, выбранные при создании визита, и услуги и материалы из прайса, которые мастер отметил при закрытии.

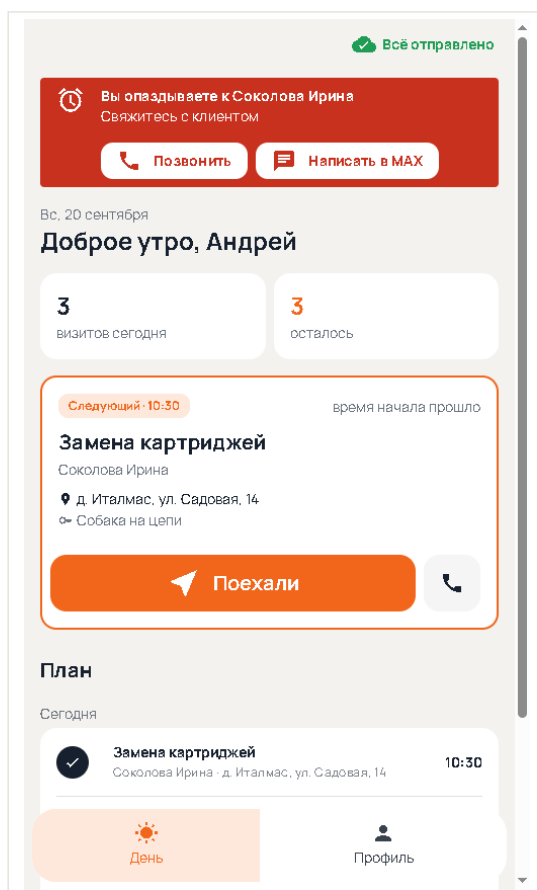
Мастер: приложение на телефоне

Приложение открывается по адресу с /m на конце. Добавьте его на главный экран — дальше оно запускается как обычное приложение.

День

Список визитов на сегодня с адресами и временем. Сверху — сколько визитов осталось.

Кнопка Позвонить набирает клиента прямо из списка.



День мастера: напоминание об опоздании, ближайший визит и план на день

Визит

В заявке всё, что нужно на месте: адрес, коды доступа, заметки, оборудование с моделью, чек-лист работ.

Работа ведётся четырьмя кнопками, по порядку:

- 1 Принять заявку — диспетчер увидит, что вы взяли визит.
- 2 Поехали — выехали к клиенту.
- 3 На месте — приехали.
- 4 Работа выполнена — переход к закрытию.

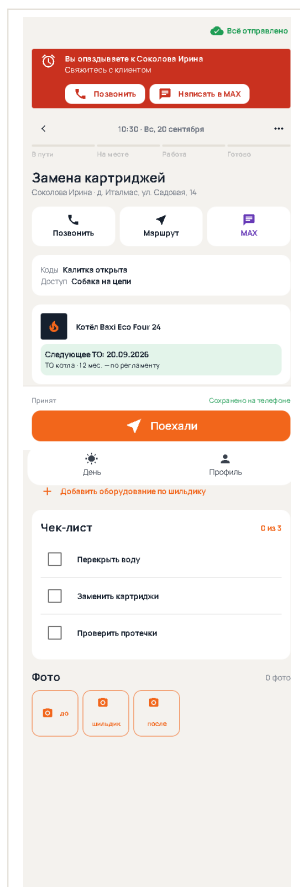
Эти отметки не формальность: по ним считается ваша статистика и решается, было ли опоздание.

Рядом кнопки Маршрут (открывает навигатор), Позвонить и МАХ (написать клиенту).

По ходу работы отмечайте пункты чек-листа и снимайте фото — «до», «после», шильдик оборудования. Фото сжимаются в телефоне, так что мобильный трафик расходуется экономно.

Снимки не пропадают: диспетчер видит их в карточке визита, а «до» и «после» попадают в акт клиенту. Поэтому снимать стоит так, чтобы результат был понятен постороннему.

Если оборудования нет в карточке, добавьте его по шильдику прямо на визите — система подберёт регламент по типу.



Заявка целиком: статусы, коды доступа, оборудование, чек-лист и фото

Заккрытие визита

На экране закрытия:

- Работы и материалы — сверху, в блоке «По заявке», позиции прайса для работ этого визита: добавляются одним нажатием. Остальное — «Добавить материал или работу», поиск по всему прайсу.
- Фото — итоговые снимки.
- Подпись клиента — пальцем на экране.
- Итого получено — сумма и способ оплаты: наличные или перевод. У организации есть третий способ — По счёту: денег на месте нет, организация заплатит позже по счёту; сумма тогда — «к оплате по счёту». В боте — та же кнопка «По счёту».

Кнопка **Заккрыть визит** завершает работу. Дальше система сама: сформирует акт, отправит его клиенту и назначит дату следующего обслуживания.

Закрытие визита: фото, материалы, оплата и подпись клиента

Если что-то пошло не так

Обе кнопки — в меню **Ещё** внутри заявки.

Не успеваю. Выберите, на сколько задержитесь: 15, 30, 60 минут или укажите время. Визит останется за вами, решение примет диспетчер.

Отказаться. Нужно указать причину — без неё отказ не отправится. Комментарий для диспетчера — по желанию. Визит сразу исчезает из вашего списка и уходит диспетчеру.

Если время визита прошло, а вы не отметились «На месте», приложение напомнит об этом звуком и плашкой, и будет повторять каждые 10 минут.

Работа без сети

Приложение рассчитано на подвалы и посёлки без связи. Визиты на ближайшие дни хранятся в телефоне, и всё — статусы, чек-лист, фото, подпись, закрытие — работает офлайн.

Индикатор сверху показывает состояние: «Всё отправлено» или сколько действий ждёт отправки. Когда сеть появится, очередь уйдёт сама. Закрывать приложение и ждать не нужно.

Если диспетчер изменил визит, пока вы были офлайн, появится плашка «Визит изменён» — откройте заявку заново.

Бот МАХ

Когда мобильного интернета нет совсем, а мессенджеры работают, визит можно вести через бот МАХ. Ссылку-приглашение выдаёт владелец компании.

Бот присылает карточку заявки с кнопками, принимает фото и позволяет закрыть визит. В 07:00 приходит план на день одним сообщением. В любой момент дня нажмите Заявки на сегодня (или напишите «сегодня») — придёт план и карточка с кнопками по каждой заявке на сегодня. В МАХ кнопка — под сообщениями бота, а также команда /today в меню бота; в VK кнопка всегда внизу чата.

Отказ в боте: «Отказаться» → «Да, отказаться» → причина. Бот попросит комментарий для диспетчера — напишите его одним сообщением или нажмите Без комментария. Отказ уходит диспетчеру сразу после этого, бот отвечает «Отказ передан диспетчеру».

Бот работает и тогда, когда приложение недоступно, потому что с МАХ связывается наш сервер, а не ваш телефон.

Вывоз стоков (ассенизаторы)

Если компания откачивает септики и выгребные ямы, владелец включает режим в Настройки → Вывоз стоков и заполняет:

- тариф откачки — выезд, цена кубометра, минимальный объём к оплате (0 — без минимума), сколько метров шланга без доплаты и доплату за каждые следующие 10 м;
- станции слива — название, тариф за кубометр, часы работы. Станцию, на которую уже сливали, не удалить — её можно отключить;
- бочку водителя — в «Сотрудниках» у мастера: объём бочки в м³ и машину. Пустая бочка — мастер не водитель ассенизатора.

У объекта появляются поля «Шланг от машины до люка» и «Подъезд для машины», у септика и выгребной ямы — «Объём, м³». По объёму считается, сколько ждать откачать и поместится ли вызов в бочку.

Диспетчер видит в календаре у каждого вызова объём и сколько будет в бочке после него: «4 м³ · бочка 5,5/8». Красным — «перелив — нужен слив»: вызов не поместится, водителю нужно слить перед ним. Отчёт Отчёты → Рейсы и сливы показывает по водителям, сколько вывезено и слито, затраты на слив и выручку; строка подсвечивается, если вывезено больше слитого на целую бочку (забыли отметить слив). Там же можно внести слив вручную.

Водитель в приложении видит «Рейс на сегодня»: сколько в бочке, сколько свободно, предупреждение «Следующий вызов не поместится. Сначала слив» и кнопку На слив. В вызове — ёмкость, прошлая откачка, нужный шланг и подъезд. При закрытии выберите объём кнопками (-/+ по 0,5, быстрые 3/4/5/6/8), сумма посчитается по тарифу — её можно поправить. На экране слива объём подставлен из бочки, стоимость — по тарифу станции; сфотографируйте талон и нажмите «Сливо · бочка пустая». Всё работает и без сети.

В боте МАХ после «Выполнено» бот спросит «Сколько откачали?» — нажмите объём или «Другое» и напишите число. Чтобы отметить слив, напишите боту «слив», выберите станцию и подтвердите объём; фото, присланное сразу после этого, сохранится как талон.

Следующая откачка назначается по темпу заполнения: через столько же дней, сколько прошло между двумя последними откачками. Пока откачка одна — по интервалу регламента «Откачка».

Организации: реквизиты, счёт и акт

Если среди клиентов есть организации или ИП, CRM соберёт для них счёт и акт с реквизитами обеих сторон и отправит клиенту — без ручного набора реквизитов.

Владелец, один раз — Настройки → Реквизиты и документы:

- Реквизиты компании. Введите ИНН и нажмите Найти — название, КПП, ОГРН, адрес и руководитель подставятся из ФНС. Банк — так же, по БИК; останется вписать расчётный счёт. У ИП из ФНС приходит только город — допишите адрес.
- НДС — «Без НДС» (ИП и ООО на УСН или патенте без НДС), 5, 7 или 22 %. Цены в CRM считаются с НДС, в документе будет строка «В том числе НДС».
- Следующие номера счёта и акта. Номера идут с 1 каждый год; если в этом году вы уже выставляли счета в другой программе, задайте следующий номер.
- Префикс номера — необязательно, свой у счёта и акта: например «ТС-» даст «Счёт № ТС-57». Буквы, цифры и знаки «-», «/», «.». Уже выставленные документы при смене префикса не меняются.
- Подпись и печать — картинки PNG или JPEG до 1 МБ, печать лучше на прозрачном фоне. С ними документ можно сразу отправить клиенту, не распечатывая.
- Почта для отправки — ваш почтовый ящик, из которого счета и акты уйдут клиентам; ответы бухгалтерии придут вам. Выберите сервис (Яндекс Почта, Mail.ru или «Другой сервер» — тогда впишите внешний сервер SMTP, например `smtp.ваш-домен.ru`, и порт 465, 587, 25 или 2525), адрес и пароль приложения: обычный пароль почтовые сервисы программам не дают. Пароль приложения создаётся в настройках безопасности почты (Яндекс ID → Безопасность → Пароли приложений; Mail.ru → Безопасность → Пароли для внешних приложений). Сохранить, затем Проверить — на этот же ящик придёт тестовое письмо; если сервер не пустил, будет сказано почему. Проверять можно не чаще 5 раз за 10 минут. Пароль хранится зашифрованным и обратно не показывается. Письма, отправленные из CRM, не появляются в папке «Отправленные» ящика — что и когда ушло, видно в списке документов клиента.

Клиент-организация. При создании клиента выберите «Организация» и введите ИНН — Найти подставит название и реквизиты. Если у организации есть филиалы, появится список: головная первой, у филиалов свой КПП. Если по данным ФНС организация ликвидирована, будет жёлтое предупреждение. Позже реквизиты меняются в карточке клиента, в блоке Реквизиты: там же почта для документов (можно несколько через запятую) и основание («Договор № 15 от 01.02.2026» — попадёт в счёт и акт).

Поиск по ИНН и БИК — до 100 раз в сутки на компанию; дальше реквизиты вводятся вручную. Опечатку в ИНН форма не пропустит; если не сходится контрольная цифра счёта с БИК — сохранит, но подскажет проверить.

Счёт и акт. В карточке клиента-организации, блок Документы → Счёт и акт:

- 1 Выберите период (по умолчанию — текущий месяц). Появятся закрытые визиты клиента по всем его объектам; отмечены те, по которым документов ещё нет, у остальных — «уже в: Акт № 5».

- 2 Строки соберутся сами: работы визита (сумма визита минус материалы) и материалы отдельными строками; у ассенизатора — откачка в м³. Строки можно поправить, удалить или добавить свою («Выезд в выходной»). Итог и НДС пересчитываются сразу.
- 3 Отметьте Счёт и/или Акт, дату, при необходимости — С подписью и печатью — и нажмите Создать (или Создать и отправить).

Документы появятся в блоке Документы: значок PDF открывает документ, карандаш — правка (номер сохраняется), корзина — удаление (номер повторно не выдаётся). Если в реквизитах компании нет банка, счёт создать нельзя — окно подскажет, чего не хватает; акт без банка можно. Из окна закрытого визита организации тоже можно выставить Счёт и акт — визит будет уже отмечен.

Отправка клиенту — значок «Отправить» у документа. В окне сверху — этот документ и его пара (акт к счёту или счёт к акту — созданные вместе или по тем же визитам), обе отмечены: обычно их шлют одним письмом. Ненужное — снимите галочку. Остальные документы клиента — под строкой «Другие документы клиента»: раскройте, если нужно добавить ещё. У уже отправленных — пометка «уже отправлялся».

- Почта подставится из реквизитов клиента; новую можно запомнить. Письмо уходит из почты компании («Почта для отправки») с PDF во вложении — ответ клиента придёт в ваш ящик. Пока почта не подключена, отправить на почту нельзя: окно подскажет, где её подключить.
- VK — сообщением от сообщества вашей компании, если контакт клиента на него подписан. Ключу сообщества нужно право «Документы».
- Поделиться — PDF в меню телефона или компьютера: MAX, Telegram, WhatsApp. Если браузер этого не умеет, PDF просто скачаются.

Под документом видно, куда и когда он ушёл: «Отправлен: почта buh@... · 04.10 12:30» или красным — почему не ушёл.

Из окна закрытого визита организации документы тоже можно отправить: кнопка Отправить рядом со счётом и актом визита или Создать и отправить в окне «Счёт и акт».

Оплата счёта. Под счётом — «Не оплачен» или «Оплачен 05.10.2026». Пришли деньги — значок «Оплата» (галочка с рублём) у счёта → выберите дату оплаты. Отметили по ошибке — тот же значок → Не оплачен. Счёт оплачивается целиком, частичной оплаты нет. Неоплаченные счета собраны в отчёте Работы и оплаты.

Почта для всех сообщений клиентам. Подключённая «Почта для отправки» работает не только для счетов. Если у клиента — частного лица или организации — в карточке указана Почта («Изменить» → Почта), ему письмом приходят напоминания об обслуживании, акт после визита (PDF во вложении), «мастер задерживается» и акции (только с согласием на рекламу; в письме — как отказаться). Порядок каналов: VK компании → почта → VK платформы → SMS — почта бесплатна, поэтому раньше SMS. Клиенту уходит первое доступное; не дошло — следующее. Если почта компании перестала пускать (сменили пароль), появится задача «Почта компании не принимает вход» со ссылкой на настройки, а сообщения пойдут следующим каналом.

Что видит клиент

Клиент не заводит аккаунт и ничего не устанавливает.

Напоминание приходит в VK, на почту или по SMS со ссылкой на короткую страницу. На ней — название компании, какое обслуживание подошло, телефон и две кнопки: Записаться и Написать в MAX.

«Записаться» не бронирует время: диспетчер перезвонит и согласует его. Это сделано намеренно — так в календаре не появляется время, в которое мастер не доедет.

Если согласия на обработку персональных данных у клиента ещё нет, над кнопкой появится галочка «Согласен на обработку персональных данных» со ссылкой на текст согласия от имени вашей компании. Без галочки кнопка не нажимается.

Акт после визита приходит тем же каналом — ссылкой на PDF с перечнем работ, материалов, суммой, подписью и фотографиями «до» и «после». Снимок шильдика в акт не попадает: это внутренняя техническая съёмка.

Частые вопросы

Не пришёл код при входе. Подождите минуту и нажмите «Позвонить ещё раз». Проверьте, что номер заведён в системе — код приходит только на известные номера.

Клиент не получает напоминания. Проверьте в карточке, подписан ли он на сообщество VK. Если у компании подключена своя группа, клиент должен разрешить сообщения именно ей. Если нет, напоминание уходит по SMS. Если не дошло и оно, у диспетчера появится задача «Не удалось связаться».

Мастер не видит визит. Убедитесь, что визит назначен именно ему и его дата попадает в глубину офлайна. Если мастер был без сети, приложение подтянет изменения при появлении связи.

Фото не загружаются. Они уходят отдельной очередью и переживают обрывы связи. Проверьте индикатор синхронизации: пока он показывает ожидание, всё в порядке.

Кабинет перестал сохранять изменения. Скорее всего, закончилась подписка. Откройте Настройки → Подписка и оплатите счёт.

Мастер уволился. Настройки → Сотрудники → Отключить. Доступ закроется везде, визиты уйдут на переназначение, история останется.

Клиент просит удалить свои данные. Удалите клиента в его карточке. Вместе с ним уходят объекты, оборудование, визиты и все файлы — фото визитов, фото объектов и акты стираются и из хранилища. Отменить это нельзя.