

Запуск компании в CRM

Сервис котлов: пример запуска с нуля до следующего отопительного сезона

Октябрь 2026 · адрес системы: <https://home.8way.ru>

О чём эта инструкция

Здесь вся настройка CRM показана на примере небольшой компании по обслуживанию котлов в Ижевске. Цифры примера — наши предположения: с мастерами мы их ещё не сверяли. Подставьте свои цены и клиентов — порядок шагов останется тем же.

Кнопки и поля подробно описаны в инструкции «Начало работы — котлы». Здесь — что и в каком порядке заполнить, чтобы за зиму завести базу, а летом позвать клиентов на ТО до холодов.

Компания из примера

Что	Значение в примере
Компания	«Тёплый дом», Ижевск и пригород: Завьялово, Италмас, Первомайский
Кто работает	владелец Андрей — сам мастер; мастер Денис круглый год; заявки принимает Наталья
Клиенты	около 300: частные дома — две трети, квартиры с поквартирным отоплением — треть
Оборудование	газовые котлы: в квартирах настенные, в домах настенные и напольные; у части домов — дымоход
Что делают	сервисное ТО, чистка, настройка, ремонт; обязательное ТО по договору ВДГО — газовая служба
Как часто ТО	раз в год; старые котлы, которые часто ломаются, — раз в полгода
Где база	контакты в телефонах у Андрея и Дениса, часть — в тетради с моделями котлов
Как сейчас напоминают	никак: клиенты звонят сами, когда похолодало или котёл встал
Сезон	в октябре ищут обслуживание котла вдвое чаще, чем в июне

Стоимость: первые 30 дней бесплатно, потом 490 ₽ в месяц за каждого мастера. В примере — 980 ₽ за Андрея и Дениса. Наталья на вызовы не ездит, за неё платить не нужно.

План запуска

Когда	Что сделать	Сколько времени
День 1	Регистрация, сотрудники, регламент, чек-лист, прайс	45 минут
Октябрь–ноябрь	Работать в приложении; перенести клиентов из телефонов и тетради в Excel и загрузить	6–8 часов
Декабрь–март	Отопительный сезон: ремонты, обзвон просроченных по «Кому пора»	15 минут в день
Май	Летняя акция: позвать клиентов на ТО до холодов	20 минут
Июнь–август	ТО по акции, отпуска мастеров	—
Сентябрь	Проверить итоги года до нового сезона	15 минут

Перед запуском. Уведомление в Роскомнадзор

Формальность на 15 минут через Госуслуги. Уведомление нужно не из-за CRM: его подаёт любой, у кого есть база клиентов с телефонами — в контактах телефона, в мессенджере, в Excel (152-ФЗ, статья 22). Это не налоговая: доходов и списка клиентов в уведомлении нет, база из CRM никуда не передаётся. Большую часть формы CRM заполнит за вас: Настройки → Реквизиты и документы, карточка «Уведомление в Роскомнадзор» — готовый текст с вашими данными, копируйте и вставляйте. Подаёте уведомление вы сами как ИП или компания; обработку по вашему поручению мы ведём на основании оферты, отдельно с нами ничего подписывать не нужно.

Полная отдельная инструкция — документ «Уведомление в Роскомнадзор» в разделе «Инструкции» CRM. Коротко — ниже. Это ориентир, а не юридическая консультация; в сложных случаях сверьтесь с юристом.

Что подготовить

- ИНН и ОГРНИП, адрес регистрации.
- Подтверждённую учётную запись Госуслуг (ЕСИА) ИП или руководителя — ею подписывают форму. Без неё можно подать на бумаге в территориальное управление Роскомнадзора.

Шаги

- 1 Откройте портал <https://pd.rkn.gov.ru> → «Сформировать уведомление» (или войдите с Госуслуг по запросу «уведомление об обработке персональных данных»).
- 2 Войдите через Госуслуги (ЕСИА) как ИП или руководитель.
- 3 Заполните поля — готовые значения в таблице ниже.
- 4 Укажите, где хранится база данных (см. «Где хранятся данные»).
- 5 Проверьте и подпишите электронной подписью Госуслуг — уведомление уйдёт в Роскомнадзор.
- 6 Сохраните подтверждение с номером: по нему найдёте себя в реестре.

Готовые значения для формы

Полный шаблон всех полей формы по порядку — в документе «Уведомление в Роскомнадзор» (раздел «Инструкции» CRM). Ниже — главное.

Поле	Что указать
Цель обработки	Ведение клиентской базы и оказание услуг по обслуживанию и ремонту оборудования: приём заявок, выезды мастеров, уведомления клиентов, расчёты и документы
Категории данных	Фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес; адрес электронной почты (если собираете)
Категории субъектов	Клиенты — заказчики услуг (физические лица); сотрудники

Поле	Что указать
Правовое основание	Согласие субъекта (пункт 1 части 1 статьи 6) и исполнение договора (пункт 5 части 1 статьи 6). Сам 152-ФЗ основанием не указывают
Способы обработки	Смешанная; с передачей по сети Интернет (CRM облачная); без передачи по внутренней сети
Трансграничная передача	Не осуществляется
Шифровальные средства ФСБ	Не применяются
Дата начала обработки	День, когда начали вести данные клиентов: если вели и до CRM — в тетради, телефоне, Excel — ту, более раннюю дату

Обработка по поручению

Отдельного блока о поручении в форме нет. Наш сервис указывается в разделе «Местонахождение базы данных» как организация, ответственная за хранение: ИП Волков Сергей Юрьевич, ИНН 183101498511, ОГРНИП 324180000058582. Поручение оформлено офертой — отдельно с нами ничего подписывать не нужно. Мы сами — оператор персональных данных в реестре Роскомнадзора: регистрационный номер 18-26-032835, проверить можно по ИНН 183101498511 на <https://pd.rkn.gov.ru>.

Где хранятся данные

Если базу вы ведёте только в нашей CRM, данные физически хранятся в дата-центрах в России (242-ФЗ соблюден). В разделе «Местонахождение базы данных» укажите оба места, «Собственный ЦОД — Нет»:

Место	Адрес ЦОДа	Организация, ответственная за хранение
База CRM	Санкт-Петербург, Предпортовая ул., д. 5	ИП Волков С. Ю., ИНН 183101498511
Файлы: акты, фото, копии	Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, здание 301, помещ. 501a	ИП Волков С. Ю., ИНН 183101498511

Если вы также храните данные у себя — в Excel, тетради или на бумаге — добавьте и эти места.

После подачи

- Роскомнадзор вносит вас в реестр операторов в течение 30 дней — проверьте себя по ИНН на <https://pd.rkn.gov.ru>.
- При изменении сведений или прекращении обработки сообщите в Роскомнадзор в течение 10 рабочих дней.

День 1. Настройка

Шаг 1. Регистрация

- 1 Откройте на компьютере `home.8way.ru/app/signup`.
- 2 Введите название — «Тёплый дом», своё имя и номер телефона, поставьте галочку согласия с офертой.
- 3 Нажмите «Получить код». Робот позвонит и продиктует шесть цифр — введите их.

Пароля нет: вход всегда по номеру телефона и коду из звонка.

Шаг 2. Сотрудники

В Настройки → Сотрудники:

- Андрей сам ездит на вызовы, поэтому включает у себя Работает мастером. Тогда он есть в календаре, визиты ставятся на него, а на телефоне открывается приложение мастера.
- Денис — роль «Мастер». Его телефон — логин.
- Наталья — роль «Диспетчер»: она принимает звонки, ставит визиты в календарь и закрывает задачи «Позвонить и записать».

Шаг 3. Регламенты

В Настройки → Регламенты уже есть «ТО котла» раз в 12 месяцев и «Чистка дымохода» раз в 12 месяцев. В примере так и оставляем.

Старым котлам, которые часто ломаются, Андрей хочет ТО раз в полгода. Менять для этого регламент не нужно: в карточке клиента щёлкните по котлу, нажмите Свой интервал и поставьте 6 месяцев. Он главнее регламента.

Другие регламенты — для фильтров, септиков, кондиционеров — не мешают: они срабатывают, только если у клиента есть такое оборудование.

Шаг 4. Чек-лист

В Настройки → Чек-листы откройте «ТО котла». Там уже есть пять пунктов: фото «до» и шильдика, проверка давления, чистка горелки и теплообменника, проверка тяги и дымохода, проверка утечек газа. В примере добавляем:

- Чистка фильтра на подаче воды
- Проверка давления в расширительном баке
- Проверка автоматики безопасности
- Настройка горения
- Фото «после»

Мастер отмечает пункты на вызове, и они попадают в акт клиенту. Акт с чек-листом и фото пригодится клиенту, если с котлом что-то случится на гарантии.

Шаг 5. Прайс

В Настройки → Прайс занесите работы с ценами. Цены примера:

Позиция	Цена	Для каких работ
ТО настенного газового котла	3 500 Р	ТО котла
ТО напольного газового котла	4 500 Р	ТО котла
Промывка вторичного теплообменника	3 000 Р	ТО котла
Чистка дымохода	2 500 Р	Чистка дымохода
Диагностика неисправности	1 000 Р	– (общая)
Выезд за город дальше 20 км	500 Р	– (общая)

Позиции с отметкой «ТО котла» мастер увидит на вызове сверху, в блоке «По заявке», и добавит одним нажатием. Диагностику и выезд без отметки он найдёт поиском.

Как получится на закрытии:

Вызов	Работы	Сумма
Квартира, настенный котёл	ТО настенного	3 500 Р
Дом в Завьялово, напольный котёл и дымоход	ТО напольного 4 500 + дымоход 2 500 + выезд 500	7 500 Р
Дом, настенный котёл, жёсткая вода	ТО настенного 3 500 + промывка 3 000	6 500 Р

Октябрь–ноябрь. Клиенты

Шаг 6. Приложение на телефоне

Начните с него: в октябре вызовов много, и каждый, к кому съездили, сразу попадёт в базу с датой ТО.

Андрей и Денис открывают на телефоне `home.8way.ru/m`, входят по номеру и коду, добавляют приложение на главный экран.

На вызове — кнопки по порядку: Принять заявку → Поехали → На месте → Работа выполнена. Отмечайте чек-лист, снимайте фото «до», «после» и шильдик.

На закрытии выберите работы из блока «По заявке», дайте клиенту расписаться пальцем на экране, укажите сумму и способ оплаты и нажмите Закрывать визит. Акт уйдёт клиенту сам, следующее ТО встанет в план через год.

Без связи — в подвале или котельной частного дома — приложение тоже работает и отправит данные, когда появится сеть.

Шаг 7. Перенос базы из Excel

Остальных клиентов — тех, кто в этом сезоне ещё не звонил, — перенесите из телефонов и тетради. Без этого CRM не напомнит им о ТО.

- 1 Настройки → Импорт и выгрузка → Скачать шаблон.
- 2 Перенесите клиентов в шаблон. Удобно, если Андрей и Денис заполняют каждый своих, а потом склеивают в один файл.
- 3 Загрузите файл. Система покажет, что распознала и где ошибки, и только после этого загрузит.

Колонки, которые нужны сервису котлов:

Колонка	Пример 1	Пример 2	Пример 3
ФИО / название	Соколова Ирина	Соколова Ирина	Ахмедов Руслан
Телефон	+7 912 000-00-41	+7 912 000-00-41	+7 912 000-00-42
Тип объекта	дом	дом	квартира
Адрес	д. Италмас, ул. Садовая, 14	д. Италмас, ул. Садовая, 14	Ижевск, ул. Пушкинская, 150
Квартира			45
Тип оборудования	котёл	дымоход	котёл
Производитель	Protherm		Navien
Модель	Медведь 30 KLOM	кирпичный	Deluxe 24K
Серийный номер	1832-0457		NV-24K-00981
Дата установки	01.05.2019	01.05.2019	15.09.2022
Дата последнего ТО	12.09.2025	12.09.2025	

Колонка	Пример 1	Пример 2	Пример 3
Обращение	Ирина Павловна	Ирина Павловна	Руслан
Согласие на рекламу	да	да	нет

Дата последнего ТО — дата последнего обслуживания. От неё система посчитает следующее. Если её нет, срок считается от даты установки: котёл, поставленный четыре года назад и ни разу не обслуженный, сразу попадёт в «просрочено» — таким клиентам и стоит позвонить первыми. Нет ни одной даты — срок посчитается от сегодняшнего дня, через год.

Котёл и дымоход в одном доме — две строки с одним телефоном и адресом (примеры 1 и 2). Получится один клиент, один дом и два вида оборудования, у каждого свой срок. У дымохода производителя обычно нет — тогда в «Модели» напишите, какой он: «кирпичный», «сэндвич». Пустую строку без модели и производителя система не примет.

Серийный номер — с шильдика. Он не обязателен, но по нему видно, что котёл тот же: если клиент сменил котёл, это сразу заметно.

Согласие на рекламу — «да» тем, кто согласился получать предложения. Без него летняя акция клиенту не уйдёт: так требует закон «О рекламе». Напоминания о сроке ТО уходят и без этого согласия.

Декабрь–март. Отопительный сезон

Каждый день — «Кому пора»

Главный экран кабинета. Сразу после загрузки здесь окажутся все, у кого ТО просрочено. Наталья обзванивает их в спокойные дни: зимой котёл без ТО ломается чаще, и клиенту лучше услышать о вас до поломки.

Договорились — Создать визит. Клиент не готов — Отложить. Хотите, чтобы написала система, — Напомнить: сообщение уйдёт в VK, на почту или по SMS.

Дальше напоминания идут сами: за 14, 3 и 1 день до срока, с 9:00 до 21:00. Клиент нажал «Записаться» — у Натальи появится задача «Позвонить и записать».

Чтобы напоминания приходили от вашей группы VK, подключите её в Настройки → Компания. SMS платные и списываются с баланса; не нужны — выключите в Настройки → Подписка.

Ремонт — тоже в CRM

Клиент звонит: котёл не греет. Наталья находит его поиском по телефону и видит модель котла, серийный номер и прошлые визиты. Визит ставится в Календаре кнопкой «Новый визит» на того мастера, кто ближе. Мастер едет, зная модель, и берёт нужные запчасти.

Если ТО у этого котла давно не делали, мастер может сделать его на том же визите — тогда срок следующего ТО сдвинется.

Через 30 дней — оплата

Пробный месяц закончится. Подписка списывается с баланса каждый день: 980 Р в месяц за двух мастеров. Счёт с QR-кодом — в Настройки → Подписка, платить можно любой суммой с расчётного счёта.

Если деньги закончатся, кабинет перейдёт в режим чтения, но назначенные визиты можно довести до конца.

Май–сентябрь. До холодов

Май — летняя акция

У большинства клиентов срок ТО придёт на сентябрь–октябрь: тогда они обслуживались и в прошлом году. Чтобы октябрь не утонул в заявках, позвоните их летом.

- 1 Клиенты и объекты → фильтр по типу «Котёл».
- 2 Выбрать всех найденных → Акция → создайте акцию: «ТО котла в июне–июле — скидка 10%».
- 3 Разослать. Сообщение уйдёт тем, кто дал согласие на рекламу; остальные будут в списке с причиной — им можно позвонить и нажать Отметить оповещёнными.

Кто обслужится в июле — получит следующий срок на июль, а не на октябрь. Так сезон с каждым годом растягивается на лето.

Июнь–август — отпуска

Летом заявок меньше — время для отпусков. Перед отпуском мастера проверьте Календарь и переставьте его визиты на другого мастера.

Сентябрь — итоги года

Отчёты → Загрузка и дисциплина мастеров — сколько визитов было у каждого, сколько вовремя, были ли опоздания и отказы.

Что проверить перед новым сезоном:

- Все клиенты из телефонов и тетради в базе, у каждого котла есть дата последнего ТО.
- Сколько клиентов обслужилось по летней акции — до сентября.
- Сколько пришло по напоминаниям, а не позвонило само, — видно по задачам «Позвонить и записать».
- У старых котлов ТО идёт раз в полгода, а не раз в год.

Для компании из примера CRM окупается, если в месяц возвращает одного клиента, который иначе нашёл бы мастера на Авито: один визит приносит от 3,5 до 7,5 тысячи рублей, а подписка стоит 980 Р.

Клиенты-организации: счёт и акт

В примере «Тёплый дом» обслуживает котельную кафе «Уют» (ООО) и детского сада: платят по счёту, бухгалтерия просит акт за каждый визит или за месяц.

Один раз — владелец, Настройки → Реквизиты и документы:

- 1 Реквизиты компании. Введите ИНН и нажмите Найти — название, КПП, ОГРН, адрес и руководитель подставятся из ФНС. Банк — так же, по БИК; впишите расчётный счёт.
- 2 Счёт и акт. НДС («Без НДС», если вы на УСН или патенте без НДС); следующий номер, если счета в этом году уже выставляли; подпись и печать — картинками, тогда документ не нужно распечатывать и сканировать.

- 3 Почта для отправки. Выберите сервис (Яндекс, Mail.ru или свой сервер), впишите адрес и пароль приложения — его создают в настройках безопасности почты, обычный пароль не подойдёт. Сохранить → Проверить: на этот же ящик придёт тестовое письмо. Счета и акты уйдут клиентам из вашего ящика, и ответы бухгалтерии придут вам.

Клиент-организация. «Новый клиент» → Организация → ИНН → Найти: название и реквизиты подставляются. Объекты организации — Здание / территория или Помещение: с названием («Склад № 2»), контактом на объекте (кто встретит мастера) и часами, когда можно приходить. В блоке Реквизиты карточки впишите почту бухгалтерии и основание («Договор № ... от ...») — они попадут в документы.

После каждого ТО или в конце месяца. Карточка клиента → Документы → Счёт и акт → выберите период: закрытые визиты по всем объектам клиента соберутся в строки. Проверьте суммы → Создать и отправить → почта, VK или Поделиться (MAX, Telegram, WhatsApp). Под документом видно, куда и когда он ушёл.

Поиск по ИНН — до 100 раз в сутки на компанию; если не хватит, реквизиты вводятся вручную.

Что в примере — предположения

Мы будем сверять их на разговорах с сервисами котлов в Ижевске:

- после того как обязательное ТО по ВДГО перешло к газовым службам, клиенты всё равно заказывают сервисное ТО у частных мастеров;
- производители требуют ежегодное ТО для сохранения гарантии, и клиенты об этом знают;
- клиенты возвращаются на ТО каждый год, если им напомнить;
- часть октябрьских ТО можно перенести на лето акцией;
- в одном доме часто обслуживают и котёл, и дымоход;
- цены — ориентир для Ижевска осенью 2026 года.

Если у вас по-другому — напишите нам: поправим CRM под вашу работу.