

Начало работы с CRM

Для компании по обслуживанию котлов

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

Что даст CRM

Система помнит, у кого какой котёл стоит, когда его ставили и когда последний раз обслуживали. Когда подходит срок ТО, она сама напоминает клиенту, а вам показывает, кому звонить. После визита клиент получает акт с фото и чек-листом, а система ставит дату следующего ТО. Клиент звонит вам, а не первому объявлению на Авито, когда котёл встанет в январе.

Первые 30 дней бесплатно, дальше 490 ₽ в месяц за каждого мастера. Владелец и диспетчер, которые сами не ездят на вызовы, бесплатно.

Шаг 1. Регистрация — 2 минуты

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

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

Шаг 2. Сотрудники

Откройте Настройки → Сотрудники.

- Ездите на вызовы сами — включите у себя Работает мастером. Тогда вы появитесь в календаре, а на телефоне откроется приложение мастера.
- Добавьте мастеров: имя, телефон, роль «Мастер». Их телефон — это их логин.
- Заявки принимает другой человек — добавьте его с ролью «Диспетчер».

Шаг 3. Регламент и прайс

В Настройки → Регламенты уже есть «ТО котла» раз в 12 месяцев и «Чистка дымохода» раз в 12 месяцев. В Настройки → Чек-листы допишите в «ТО котла» свои пункты: чистка фильтра на подаче газа, проверка расширительного бака, проверка автоматики безопасности.

В Настройки → Прайс занесите работы и материалы с ценами: ТО настенного котла, ТО напольного котла, промывка теплообменника, выезд за город. У работ по ТО отметьте «Для каких работ» → «ТО котла» — на вызове они будут сверху, одним нажатием.

Шаг 4. Клиенты

Если клиенты есть в таблице — Настройки → Импорт и выгрузка: скачайте шаблон Excel, заполните и загрузите. Заполните колонку «Дата последнего ТО» — от неё система посчитает, когда пора следующее. Серийный номер с шильдика тоже пригодится: по нему видно, тот ли

котёл стоит.

Вручную:

- 1 Клиенты и объекты → Новый клиент: ФИО, как обращаться, телефон.
- 2 В карточке — Объект: дом или квартира с поквартирным отоплением, адрес, заметки («котёл в гараже», «ключ у соседа»).
- 3 Добавить оборудование: тип «Котёл», производитель, модель, серийный номер, дата установки. В частном доме добавьте и Дымоход, если вы его чистите.

Дата следующего ТО посчитается от последнего ТО, если его нет — от даты установки, а если нет и её — от сегодняшнего дня.

Шаг 5. Приложение на телефоне

Откройте на телефоне `home.8way.ru/m`, войдите по коду и добавьте приложение на главный экран — оно будет запускаться как обычное.

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

При закрытии выберите работы из прайса, дайте клиенту расписаться пальцем на экране, укажите сумму и способ оплаты и нажмите Закрывать визит. Акт уйдёт клиенту сам, следующее ТО встанет в план.

Приложение работает и без связи — в подвале и за городом: всё отправится, когда появится сеть.

Что дальше происходит само

- Кому пора — главный экран кабинета: у кого ТО просрочено, у кого в этом и следующем месяце.
- Напоминания клиенту за 14, 3 и 1 день — в VK, на почту (если указана у клиента и подключена «Почта для отправки») или по SMS, с 9:00 до 21:00. Клиент нажимает «Записаться» — у вас появляется задача «Позвонить и записать».
- Визит ставится в Календаре кнопкой «Новый визит» или прямо из «Кому пора» кнопкой «Создать визит».

Летняя акция до отопительного сезона

Осенью все вспоминают о котле разом. Чтобы разгрузить октябрь, позвоните клиентов на ТО летом. Клиенты и объекты → фильтр по типу «Котёл» → Выбрать всех найденных → Акция: например, «ТО котла в июле со скидкой». Рассылка уйдёт только тем, кто дал согласие на рекламу, — отметьте его в карточке клиента.

Важно про ВДГО

Обязательное ТО газового оборудования по договору ВДГО делает газораспределительная организация. CRM ведёт ваш собственный сервис: чистку, настройку, ремонт, сервисное ТО. Не пишите в напоминаниях и акциях, что ваше ТО заменяет договор ВДГО.

Клиенты-организации: счёт и акт

Магазин, кафе или детский сад с котельной обычно платят по счёту и просят акт. CRM соберёт счёт и акт из закрытых визитов и отправит их клиенту — без ручного набора реквизитов.

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 подставятся. 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.

Документы. 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.

Что ещё стоит настроить

- Своя группа VK (Настройки → Компания) — напоминания будут приходить клиентам от вашей группы.
- SMS платные и списываются с баланса (Настройки → Подписка). Не нужны — выключите переключателем.
- Бот MAX — если мастеру удобнее мессенджер, чем приложение: Сотрудники → Пригласить в MAX.

Подробно обо всём — в «Руководстве пользователя». Вопросы — пишите нам.