Разработка процессов и стандартов работы для компании, занимающейся умными домами и автоматизацией, играет ключевую роль в обеспечении качества обслуживания клиентов и эффективной работы всех отделов. Приведенные ниже процессы и стандарты помогут установить четкие правила для выполнения задач и взаимодействия с клиентами.

# 1. Процесс обработки запросов клиентов

## 1.1 Прием и классификация запросов

* **Каналы получения запросов**: Телефон, Email, Чат на сайте, Социальные сети, Мобильное приложение.
* **Классификация запросов**:
  + **Технические вопросы**: Запросы по установке, настройке и использованию оборудования.
  + **Запросы на консультацию**: Информация о продуктах, решениях, ценах.
  + **Запросы на поддержку**: Проблемы с оборудованием, сервисное обслуживание, вопросы по гарантии.
  + **Запросы на заказ**: Информация о продукции, заказ товара.
* **Стандарты обработки**:
  + Ответ на запросы через Email и телефон — в течение 1 рабочего дня.
  + Время отклика на чаты и сообщения в соцсетях — в течение 3х часов.

## 1.2 Этапы обработки запросов

* **Первичная оценка запроса**: Все запросы должны быть рассмотрены в течение 24 часов.
* **Определение приоритетности**: Запросы, требующие немедленного вмешательства (например, поломка оборудования), получают высокий приоритет.
* **Распределение по специалистам**: Запросы распределяются в зависимости от категории — техническим специалистам, инженерам, консультантам.
* **Решение запроса**:
  + Простые запросы могут быть решены через чат-боты или через базу знаний.
  + Сложные запросы (например, настройка системы или диагностика проблем) передаются инженерам.
* **Закрытие запроса**: Запрос считается решенным, когда клиент подтверждает решение проблемы или получает требуемую информацию.

# 2. Процесс установки и настройки оборудования

## 2.1 Подготовка к установке

* **Образец заказа**: Получение и анализ запроса на установку. Клиент должен заполнить форму с указанием типа оборудования, количества и места установки.
* **Планирование визита**: Назначение даты и времени для выезда специалиста на место.

## 2.2 Этапы установки

* **Выезд на объект**: Инженер приезжает на объект, проверяет подготовленность помещения, делает замеры и анализирует пространство.
* **Установка оборудования**: Установка и подключение устройств умного дома (розеток, датчиков, камер и т. д.).
* **Проверка работы системы**: Все устройства тестируются и подключаются к главному контроллеру, проверяются их функциональности.
* **Обучение клиента**: Инженер обучает клиента базовому использованию системы, объясняет, как управлять устройствами и настраивать их через мобильное приложение.

## 2.3 Завершение установки

* **Проверка и тестирование**: Инженер проверяет все устройства на работоспособность, устраняет любые возможные неполадки.
* **Оформление документации**: Составляется акт приема-сдачи оборудования и подписывается с клиентом.
* **Послепродажное обслуживание**: Предоставление клиенту инструкций и контактов для дальнейшего обслуживания и технической поддержки.

# 3. Процесс обслуживания и технической поддержки

## 3.1 Ремонт и техническая поддержка

* **Срочные запросы**: Если оборудование вышло из строя, запросы обрабатываются в приоритетном порядке.
* **Диагностика проблемы**: Определение причины неисправности и предложенная мера по ее устранению.
* **Ремонт**: В случае поломки предоставляется ремонт или замена неисправного оборудования (в рамках гарантийного срока или по отдельному соглашению).

## 3.2 Гарантийное обслуживание

* **Процесс активации гарантии**: В момент установки клиенту объясняется процесс гарантии, и он получает карточку с уникальным номером и условиями.
* **Обработка запросов по гарантии**: Для всех товаров, входящих в гарантийный срок, предоставляется бесплатная замена или ремонт.
* **Продление гарантии**: Клиент может приобрести расширенную гарантию на дополнительные сроки.

# 4. Процесс продаж и предложения решений

## 4.1 Презентация продуктов

* **Индивидуальные консультации**: Для каждого клиента создается индивидуальное решение в зависимости от его потребностей.
* **Решения для умного дома**: Классификация по комнатам, типу жилья (квартиры, частные дома, бизнесы, фермерские хозяйства).
* **Решения для бизнеса**: Презентация решений для автоматизации различных бизнес-процессов (охранные системы, управление светом и климатом, автоматизация рабочих процессов).

## 4.2 Оформление заказа

* **Форма заказа**: Заказы на продукцию принимаются через сайт, по телефону или через приложение.
* **Оплата**: Возможность оплаты онлайн (карта, электронные деньги) или через банковский перевод.
* **Оформление документов**: Создание договора на поставку оборудования и оказание услуг (включая установку и настройку).

## 4.3 Доставка и монтаж

* **Доставка**: Доставка продукции осуществляется в течение 3-7 рабочих дней после оформления заказа.
* **Монтаж**: Как только оборудование доставлено, назначается дата установки, и инженер приступает к установке.

# 5. Стандарты качества обслуживания

## 5.1 Ожидания клиента

* **Ответ на запросы**: Время отклика не должно превышать 24 часов (в зависимости от канала связи).
* **Качество работы**: Все оборудование должно быть настроено так, чтобы оно функционировало без ошибок, а также было удобно в использовании.
* **Прозрачность**: Все этапы работы должны быть прозрачными для клиента, он должен быть информирован на каждом шаге (от оформления заказа до послепродажного обслуживания).

## 5.2 Обратная связь

* **Оценка работы**: После завершения каждого заказа или работы по установке клиенту отправляется анкета для оценки качества обслуживания.
* **Обработка жалоб**: Все жалобы или проблемы, возникшие в процессе работы, должны решаться в кратчайшие сроки.

## 5.3 Обучение сотрудников

* Все сотрудники должны пройти регулярные тренинги по техническим аспектам работы, а также по стандартам обслуживания клиентов.

# 6. Процесс эскалации и разрешения конфликтных ситуаций

* **Первичное решение**: Проблемы решаются на уровне менеджера или инженера.
* **Эскалация**: Если проблема не решается, она передается старшему менеджеру, и далее может быть направлена на уровень руководства.
* **Возмещение**: В случае серьезных ошибок или проблем, связанных с качеством обслуживания или продукции, клиенту может быть предложено возмещение или скидки на будущие заказы.

# 7. Процесс обучения клиентов

* **Подготовка учебных материалов**: Разработка видеоуроков, документации и онлайн-курсов для клиентов, объясняющих, как использовать системы умного дома.
* **Обучение клиентов на месте**: Каждый инженер обучает клиента по ходу установки.
* **Поддержка после установки**: Обеспечение клиента информацией по вопросам использования и обновлений.

# 8. Процесс проверки качества и улучшений

* **Регулярные проверки**: Периодические внутренние аудиты процессов и качества обслуживания.
* **Улучшение процессов**: Постоянное совершенствование работы на основе отзывов клиентов и наблюдений за процессами.

Разработка и внедрение этих процессов и стандартов работы позволит обеспечить стабильную и качественную работу компании, повысить уровень удовлетворенности клиентов и обеспечить долгосрочные отношения с ними.