

13 июля 2017

Как контролировать выездных сотрудников: 5 удобных способов

Везде, где бизнес работает с выездными сотрудниками, независимо от отрасли, существует проблема контроля деятельности специалистов. Медицинские сотрудники, инженеры для удаленно расположенного оборудования, торговые представители из FMCG — всех таких сотрудников нужно контролировать, причем лучше это делать с наименьшим расходом ресурсов. Как это делать — рассказывает Дмитрий Смирнов, руководитель проектов департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».

Раньше для этого использовались маршрутные листы и телефоны — с их помощью менеджеры узнавали, что конкретный инженер хорошо обслуживает токарные станки, а другой — фрезерные, что оба они выполняют план по посещаемым точкам, а все оборудование починено и работает. Сейчас способов для контроля труда таких специалистов больше — мы рассмотрим самые удобные из них.

Excel. Пожалуй, самый простой и дешевый, но действенный способ, особенно, если количество ваших выездных сотрудников не исчисляется сотнями. От версионности позволят избавиться облачные версии системы, такие как Google Docs или MS SharePoint.



Таск-трекеры. Позволяют контролировать инженеров, выездных торговых представителей и других сотрудников при помощи прикрепления фото, на котором автоматически проставляется время, к нужной задаче. Удобно, потому что все основные провайдеры подобных решений, будь то Asana, Jira, ToDoist или Redmine, во-первых, имеют мобильные версии и позволяют пользоваться ими оперативно, а во-вторых, гибки, благодаря чему менеджер всегда сможет организовать контроль так, чтобы все участники взаимодействия тратили на него минимум времени и не отвлекались на другие задачи. Дополнительный бонус — интеграции со всеми основными корпоративными продуктами, которые обычно есть в таких сервисах.

Мессенджеры. Вариант для очень занятых менеджеров, которые постоянно в разъездах и используют мессенджеры как основной канал коммуникации. Для таких задач самый удобный мессенджер, это, безусловно, Telegram, который обеспечивает достаточно простые пути для интеграции с основными корпоративными сервисами, шифрование данных и общую оперативность. В то же время WhatsApp, Viber и даже мессенджеры Facebook и VK также могут предложить способы для организации контроля за сотрудниками, например, общие чаты, специально созданные группы и страницы.

Корпоративный портал. Особенно выгоден, если вы уже им пользуетесь. Решения от 1С-Битрикс, Microsoft и других производителей порталных решений могут предложить вам несколько способов структурировать работу. Это могут быть встроенные в систему таск-трекеры, база знаний, в которой могут собираться отчеты с фотографиями или посты в специально созданных группах, куда добавлены также сотрудники, к которым была проведена поездка — менеджеры магазинов, администраторы клиник, начальники

заводов или ответственные за конкретное, удаленно располагающееся оборудование.

Автоматизированные системы для контроля торговых представителей.

Это самый удобный способ, который дает возможность контролировать работу сразу большого количества специалистов, причем система разделит их по ключевым компетенциям. В зависимости от типа заказа и вида визита можно автоматически формировать для представителей список посещений, конкретные цели и задачи. В то же время сотрудник, тоже в мобильной версии решения, получает всю информацию для визита к клиенту — он может делать отметки, формировать счета и отчеты.

Большая часть времени менеджера по продажам тратится на составление коммерческого предложения, в котором прописывается огромное количество достаточно стандартных параметров продукта. На это уходит много времени и усилий сотрудников, что влияет на производительность менеджеров в компании, общие временные и денежные затраты на продажу.

Таких решений очень много, и их уровень зависит от объемов работы, бюджета и некоторых других параметров. На наш взгляд, самое оптимальное решение — Field Service из Microsoft Dynamics 365. Например, похожая система на платформе Microsoft Dynamics CRM реализована в компании Danone для работы с поставщиками (подробнее о проекте здесь). Такая автоматизированная система контроля работы выездных специалистов позволяет максимально быстро получать отчетность о визитах, всегда видеть план посещений и перемещения сотрудников.



Каким инструментом бы вы пользовались, главное — избавиться от хаоса и сократить время и другие трудозатраты на формирование отчетности и проверку этих данных. Выбрать комфортный для всех участников канал с удобным хранилищем и возможностью пользоваться им оперативно и мобильно действительно несложно, но в перспективе это позволит вам экономить время и деньги на контроль специалистов.

Материал опубликован на портале «CRM Практика», июль 2017

