



Автоматизация · напоминания об оплате и документы

Бриф проекта

Автоматизация начинается не с кода, а с разбора: где люди руками переносят данные и что из этого дороже всего. Ниже — бриф задачи для кадастровой компании МК «Начало» (Астрахань).

О компании

СФЕРА

Кадастровые работы и геодезия: 11 видов работ, 12 сотрудников

ПРОЦЕСС С БОЛЬЮ

Напоминания клиентам об оплате — вручную, по памяти бухгалтера

ВТОРАЯ БОЛЬ

Договоры и претензии набираются в Word по образцу — по 40 минут на документ

ЦЕНА ВОПРОСА

Дебиторка копится: часть клиентов просто «забывает» платить без напоминаний

Что должно измениться

- Система сама напоминает клиенту об оплате — в Telegram или MAX
- Три ступени напоминаний: первое, повторное, финальное — без участия людей
- Договор и претензия собираются из данных заказа за минуту
- Дебиторка видна руководителю списком: кто, сколько, сколько дней

Граница автоматизации из разбора: система готовит претензию и напоминает — но решение «идти ли в суд» всегда принимает человек. Автоматика не делает необратимых действий.



■ Как процесс устроен сейчас

НАПОМИНАНИЯ

Бухгалтер вспоминает о должниках при сверке
— раз в месяц, часть теряется

ДОГОВОРЫ

Копируется прошлый договор, реквизиты
меняются руками — с ошибками

ПРЕТЕНЗИИ

Пишутся только по «горящим» долгам — на
остальные нет времени

КОНТРОЛЬ

Единственный список должников — в голове
директора

■ Объём задачи

- Ступенчатые напоминания об оплате в Telegram и MAX: 3 касания с интервалами
- Генерация договора из данных заказа: стороны, вид работ, суммы, сроки
- Генерация претензии по просроченному заказу — с расчётом пени
- Экран дебиторки: должники, суммы, дни просрочки, статус напоминаний
- Журнал отправок: что, кому и когда ушло — для споров

■ Рамки

СМЕТА

Фиксируется после разбора, оплата по этапам

СРОК

Три недели, включая две недели наблюдения за
боевыми напоминаниями



Вопросы, которые задавали на разборе

- Сколько клиентов платят с задержкой — и какая сумма «висит» прямо сейчас?
- Кто и когда вспоминает о должнике — есть ли правило или это случайность?
- Что написано в напоминании, которое работает? А какое игнорируют?
- Какие поля договора реально меняются от заказа к заказу?
- Где живут данные клиента — и одинаково ли записан один клиент в разных местах?
- Что юридически обязательно в претензии, чтобы она имела силу?

Риски и как мы их закрываем

НАПОМИНАНИЕ УЙДЁТ ОПЛАТИВШЕМУ

Отправка сверяется со статусом оплаты в момент отправки, а не по расписанию

КЛИЕНТ БЕЗ МЕССЕНДЖЕРА

Система помечает недоставленное — менеджер видит, кому звонить голосом

ОШИБКА В РЕКВИЗИТАХ ДОКУМЕНТА

Договор уходит только после предпросмотра и подтверждения человеком

«СПАМ-ТОН» ИСПОРТИТ ОТНОШЕНИЯ

Тексты трёх ступеней согласуются с владельцем; тон — вежливый, от имени компании

Критерии успеха

- Ни одного должника без напоминания дольше трёх дней
- Договор по заказу готовится быстрее пяти минут вместе с проверкой
- Дебиторка за первый месяц заметно снижается — метрика фиксируется до старта