29.11.2024

**Wave Service запускает чаты по заявкам арендаторов и сотрудников**

*Российский разработчик цифрового решения для обслуживания коммерческой недвижимости Wave Service сообщает о запуске чатов по сервисным заявкам. Инструмент предназначен для оперативного общения заявителей и исполнителей в рамках конкретной заявки.*

Чаты по заявкам дополняют модуль учёта и обработки обращений в системе Wave Service и адаптированы под специфику административно-хозяйственных процессов.

Новый инструмент позволяет заявителям вести переписку и обсуждать детали напрямую с исполнителями из управляющей компании или АХО предприятия.

«Предположим, арендатор создал в системе заявку на монтаж картины. Исполнитель может уточнить детали, например, размеры и комплектацию через чат. Значит, меньше отвлекающих звонков и ненужных действий. Так компания демонстрирует клиентоориентированный подход и ускоряет выполнение работ», — разъясняет Андрей Никифоров, эксперт по внедрению Wave Service.

Разработчик подчёркивает — чтобы цифровизация была наиболее эффективной, важно автоматизировать как можно больше процессов, включая рабочую коммуникацию. В чатах по заявкам переписка ведётся строго в рамках обращения, что позволяет структурировать сбор данных с привязкой к конкретной проблеме заявителя.

«Чаты по заявкам позволяют фиксировать ту информацию, которая выпадает из поля зрения и аналитики, поскольку зачастую передается устно или теряется хаотичном и бессистемном потоке сообщений в обычных мессенджерах. Чаты Wave Service помогают управляющим видеть полную картину работы над сервисными обращениями, улучшать подотчётность и контролировать качество предоставления услуг», — комментирует Андрей Никифоров.

Переписка происходит в формате привычного чата в мобильном приложении. Пользователи могут отправлять фотографии и получать уведомления, а исполнители — добавлять коллег для решения сложных вопросов.

Ряд специализированных функций разработан с учётом контекста рабочих процессов обслуживания: отображение в интерфейсе должностей сотрудников, напоминание исполнителям о присутствии заказчика услуги в переписке, возможности блокировки чата по усмотрению исполнителя или по завершении работ по заявке.

За первые две недели с момента запуска пользователи Wave Service создали переписки по 50+ обращениям и инцидентам. Помимо чатов по заявкам, система предлагает и другие инструменты для улучшения коммуникации и подотчётности: корпоративный мессенджер для управляющих компаний и инструменты оценки выполненных работ.

**Контакты**

Изабелла Полякова
Контент- и PR-менеджер Wave Service

+7 (905) 225-36-21
partner@waveservice.app

**Справка**

Wave Service — это специализированная service desk система для обслуживания бизнес-центров, коворкингов, отелей, торговых комплексов, складов, спортивных баз и других объектов коммерческой недвижимости.

Wave Service помогает управляющим и сервисным компаниям повысить эффективность процессов обслуживания и стать привлекательнее для заказчиков. В системе можно комплексно автоматизировать ежедневные задачи служб эксплуатации: учёт сервисных и технических заявок, ТО и ППР, обходы и чек-листы, инвентаризацию, заказ пропусков, отчёты об эффективности персонала и соблюдении сроков SLA. Wave Service отличает возможность создавать заявки и инциденты через QR-код, без установки мобильного приложения. Система включает iOS-, Android- и веб-приложения, и 80% клиентов отмечают современный, не перегруженный интерфейс.

На ноябрь 2024 года Wave Service применяется на 50+ объектах коммерческой недвижимости и в каждом 7-ом бизнес-центре класса «А» в Санкт-Петербурге.

Wave Service — продукт российской компании WavePoint. Уже более 10 лет компания специализируется на разработке ИТ-решений для повышения продуктивности бизнеса и применяет лучшие практики для развития собственных продуктов.

[waveservice.ru](https://waveservice.ru/)