



# Цифровизация работы Секретариата.

Новый стандарт административной поддержки в компании

02 декабря 2025 г.

# Почему нам потребовалась заявочная система

Вызовы, которые мы преодолели

## Разрозненность каналов

Запросы поступали в разные мессенджеры, чаты, почту, лично → путаница и риск потерять задачи

## Неструктурированные запросы

Отсутствие четкого ТЗ → траты времени на уточнения и ресурсов на переделки

## Неоптимальная скорость реакции

Сотрудники тратят время на поиск информации, а мы — на координацию обращений

## Недостаточная прозрачность

Статус запроса не всегда известен, вопросы поступали не тем исполнителям → недовольство и напряжение

# Почему нам потребовалась заявочная система

Вызовы, которые мы преодолели

## Единый центр управления запросами

Все задачи поступают через единый портал →  
повысили прозрачность, исключили путаницу,  
снизили риски потерять информацию

## Неструктурированные запросы

Отсутствие четкого ТЗ →  
трута времени на уточнения  
и ресурсов на переделки

## Неоптимальная скорость реакции

Сотрудники тратят время на поиск информации, а мы — на координацию обращений

## Недостаточная прозрачность

Статус запроса не всегда известен,  
вопросы поступали не тем  
исполнителям → недовольство  
и напряжение

# Почему нам потребовалась заявочная система

Вызовы, которые мы преодолели

## Единый центр управления запросами

Все задачи поступают через единый портал → повысили прозрачность, исключили путаницу, снизили риски потерять информацию

## Структурированные и ясные запросы

Использование стандартизованных форм и шаблонов для подачи заявок гарантирует получение полного, четкого ТЗ → сводим к минимуму уточнения и переделки

## Неоптимальная скорость реакции

Сотрудники тратят время на поиск информации, а мы — на координацию обращений

## Недостаточная прозрачность

Статус запроса не всегда известен, вопросы поступали не тем исполнителям → недовольство и напряжение

# Почему нам потребовалась заявочная система

Вызовы, которые мы преодолели

## Единый центр управления запросами

Все задачи поступают через единый портал → повысили прозрачность, исключили путаницу, снизили риски потерять информацию

## Структурированные и ясные запросы

Использование стандартизованных форм и шаблонов для подачи заявок гарантирует получение полного, четкого ТЗ → сводим к минимуму уточнения и переделки

## Высокая скорость реакции

Благодаря автоматической маршрутизации запросов сотрудники оперативно находят ответы, а мы экономим время на координацию обращений

## Недостаточная прозрачность

Статус запроса не всегда известен, вопросы поступали не тем исполнителям → недовольство и напряжение

# Почему нам потребовалась заявочная система

Вызовы, которые мы преодолели

## Единый центр управления запросами

Все задачи поступают через единый портал → повысили прозрачность, исключили путаницу, снизили риски потерять информацию

## Структурированные и ясные запросы

Использование стандартизованных форм и шаблонов для подачи заявок гарантирует получение полного, четкого ТЗ → сводим к минимуму уточнения и переделки

## Высокая скорость реакции

Благодаря автоматической маршрутизации запросов сотрудники оперативно находят ответы, а мы экономим время на координацию обращений

## Гибкость и прозрачность

Пользователь отслеживает изменения статусов в реальном времени, видит ответственных исполнителей по своим задачам → снимаем напряжение и повышаем доверие к инструменту и команде

# С чего мы начинали

В конце 2022 года мы проанализировали сложности, с которыми сотрудники компании сталкивались в работе, и на основании этих данных разработали заявочную систему Секретариата как инструмент для более прозрачного и эффективного получения командой административной поддержки

Мы позаботились о том, чтобы интерфейс заявочной системы был простым, а сам сервис – удобным в использовании

## Преимущества для бизнеса (Пользователи)

### Удобство в использовании

- Вся история и статусы заявок в личном кабинете
- Автоматические уведомления на почту о смене статуса

### Скорость и предсказуемость

- Четкий маршрут запроса и известный срок исполнения
- Больше не нужно тратить время на поиски и уточнения

## Преимущества для команды (Администраторы)

### Полный контроль и управление

- Все заявки – в одной панели управления
- Гибкое перераспределение задач внутри команды

### Данные для анализа и роста

- Статистика по нагрузке и эффективности
- Объективная основа для оптимизации процессов

# Цифровая экосистема административной поддержки

Мы создали и внедрили централизованную сервисную платформу, которая служит гибким и эффективным инструментом для взаимодействия сотрудников с Секретариатом



Заказ пропуска  
на посетителя

Заказ отправки/получения  
корреспонденции

Подключение  
к корпоративному такси

Подключение корпоративной  
мобильной связи

Заказ пропуска  
на автомобиль

Заказ канцелярских товаров

Заявка на согласование  
переезда

Заявка на помощь  
в организации мероприятий

Заказ визитных  
карточек

Заказ хоз.товаров  
и бытовой техники

Заявка на перемещение  
мебели

Заказ мебели

Заказ букетов  
для контрагентов

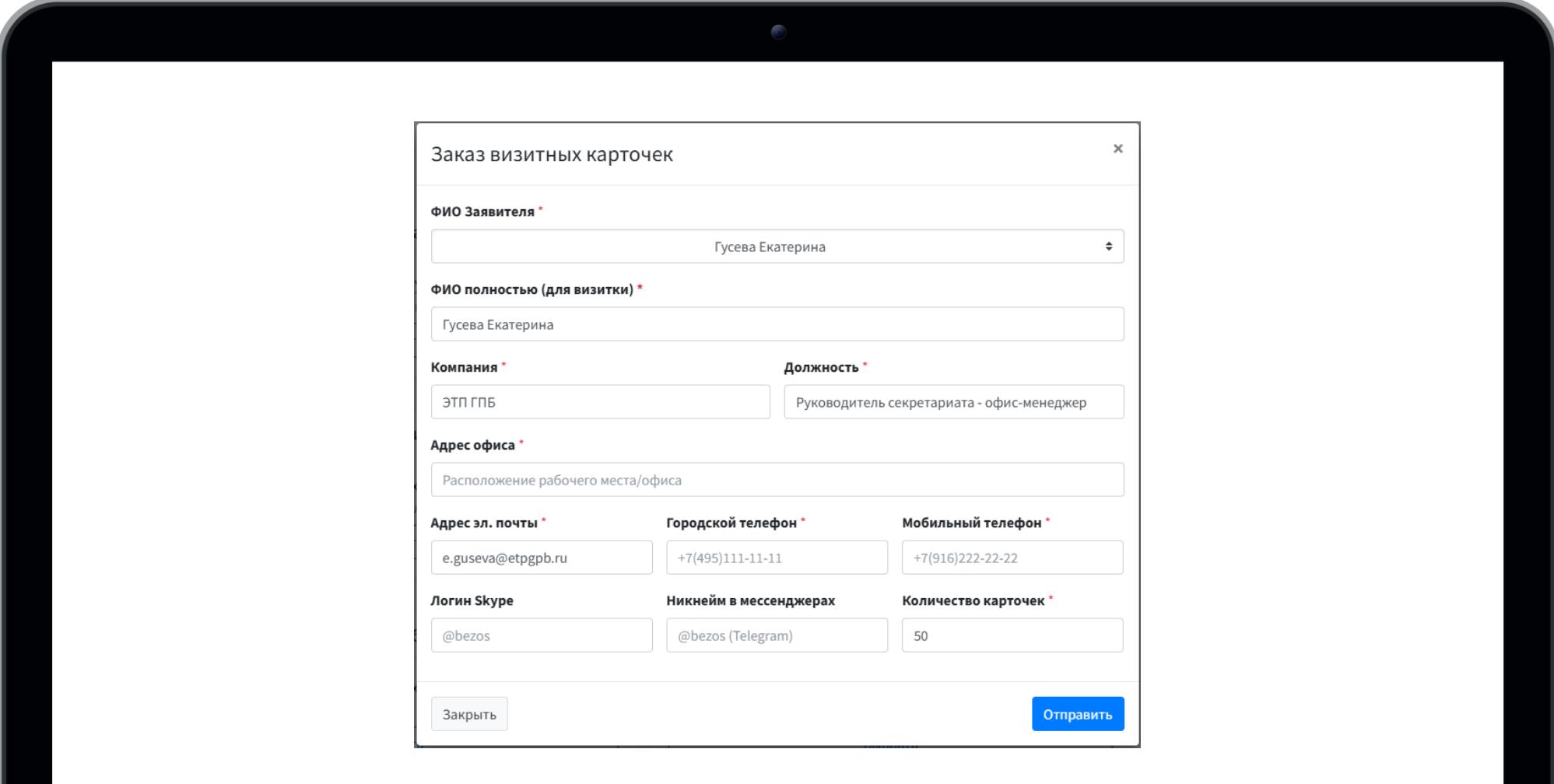
Заказ продуктов

Заявка на ремонт,  
перестановку в кабинете

Другие заявки\*

\*из которых мы по мере накопления тех  
или иных запросов формируем новую отдельную  
категорию

# Примеры гибко настраиваемых для заполнения полей заявок

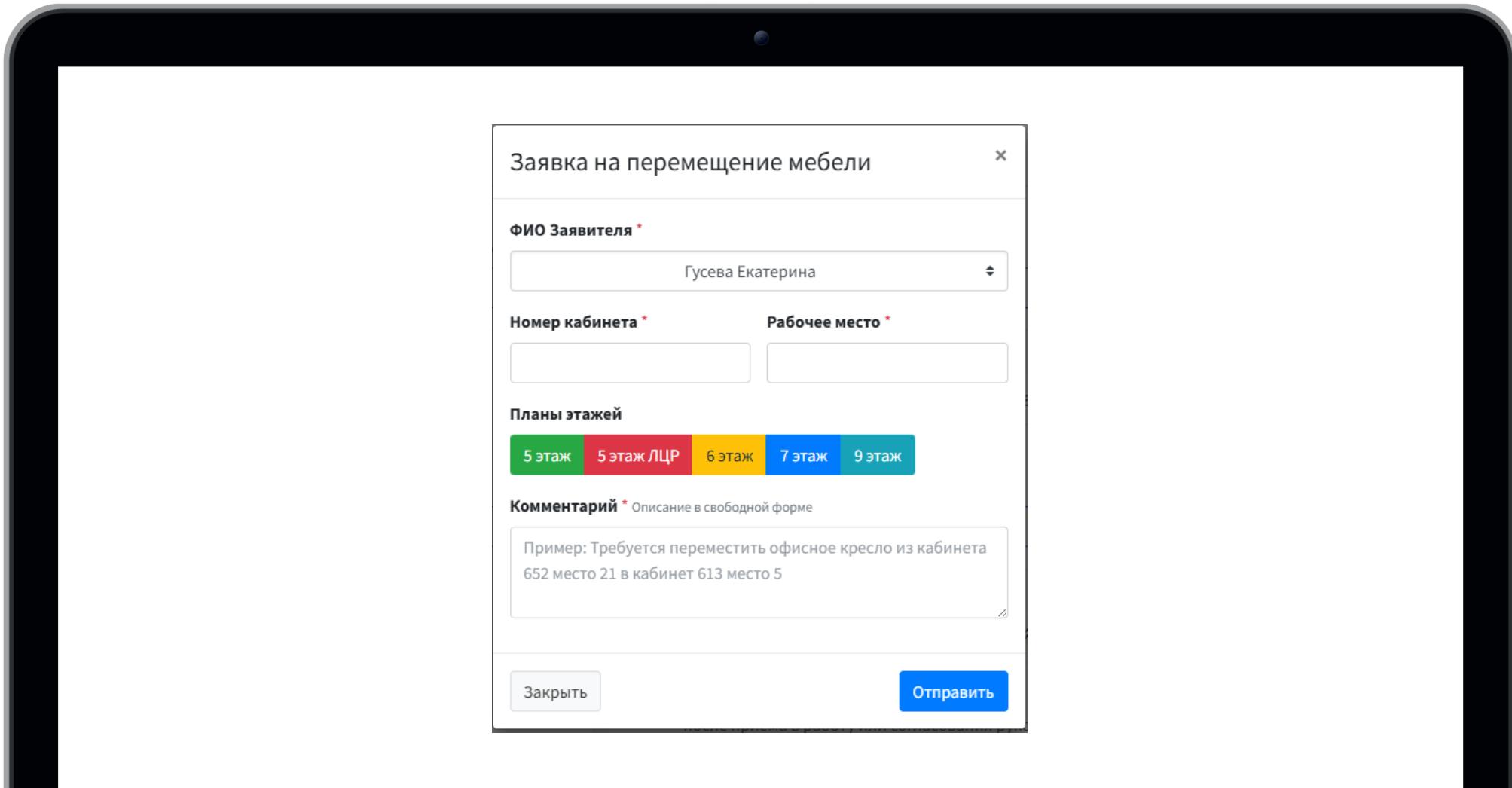


The screenshot shows a mobile application interface for ordering business cards. The form is titled 'Заказ визитных карточек' (Business Card Order) and contains the following fields:

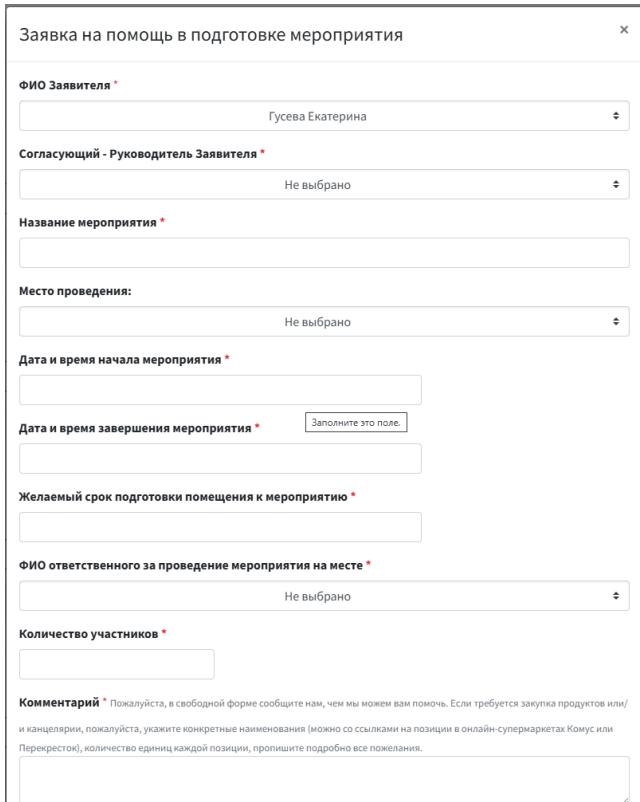
- ФИО Заявителя \***: Гусева Екатерина
- ФИО полностью (для визитки) \***: Гусева Екатерина
- Компания \***: ЭТП ГЛБ
- Должность \***: Руководитель секретариата - офис-менеджер
- Адрес офиса \***: Расположение рабочего места/офиса
- Адрес эл. почты \***: e.guseva@etpgpb.ru
- Городской телефон \***: +7(495)111-11-11
- Мобильный телефон \***: +7(916)222-22-22
- Логин Skype**: @bezos
- Никнейм в мессенджерах**: @bezos (Telegram)
- Количество карточек \***: 50

At the bottom of the form are two buttons: 'Закрыть' (Close) and 'Отправить' (Send).

# Примеры гибко настраиваемых для заполнения полей заявок



# Примеры гибко настраиваемых для заполнения полей заявок



Заявка на помощь в подготовке мероприятия

ФИО Заявителя \*  
Гусева Екатерина

Согласующий - Руководитель Заявителя \*  
Не выбрано

Название мероприятия \*  
[empty input]

Место проведения:  
Не выбрано

Дата и время начала мероприятия \*  
[empty input]

Дата и время завершения мероприятия \*  
[empty input] Заполните это поле.

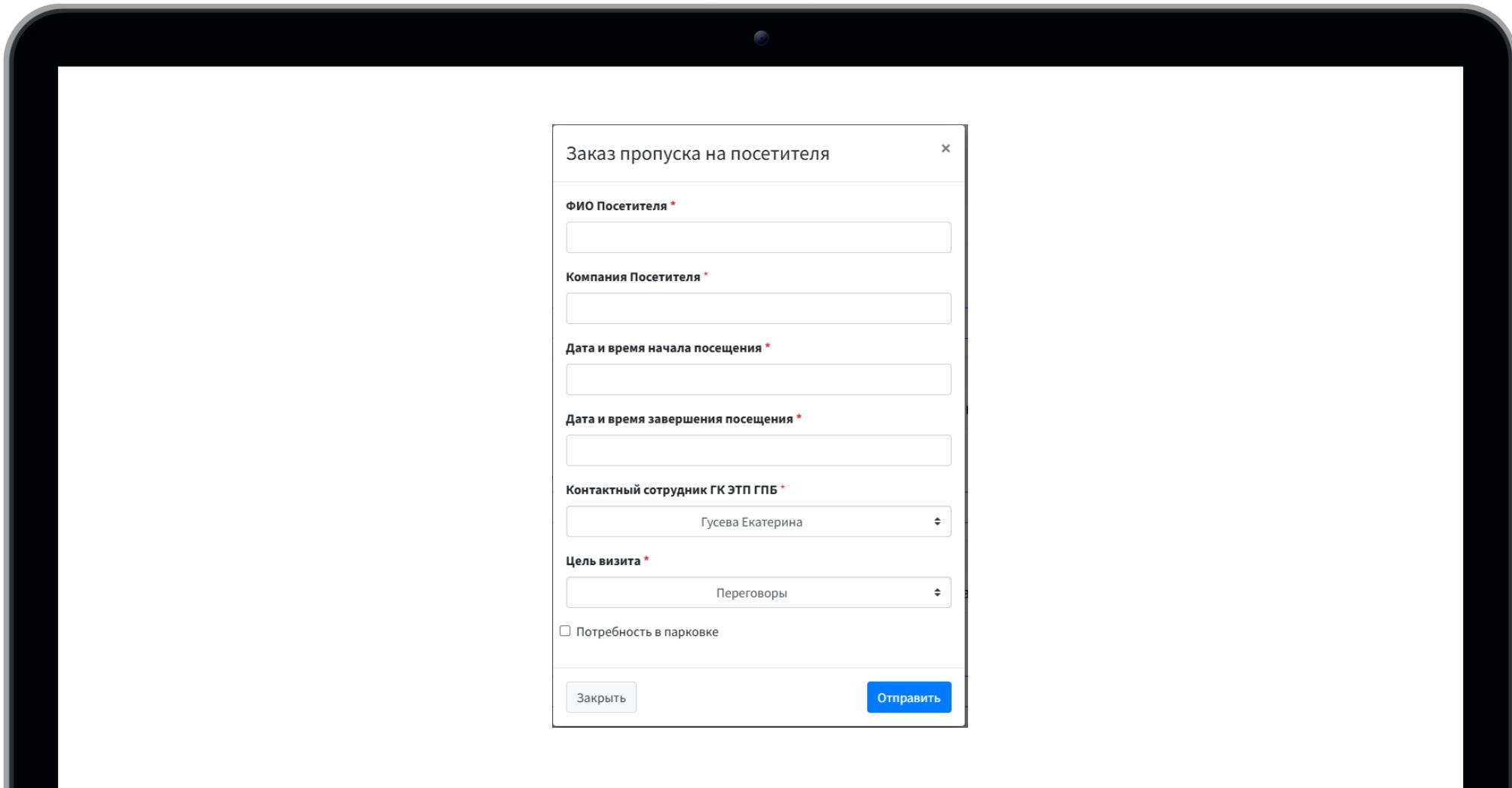
Желаемый срок подготовки помещения к мероприятию \*  
[empty input]

ФИО ответственного за проведение мероприятия на месте \*  
Не выбрано

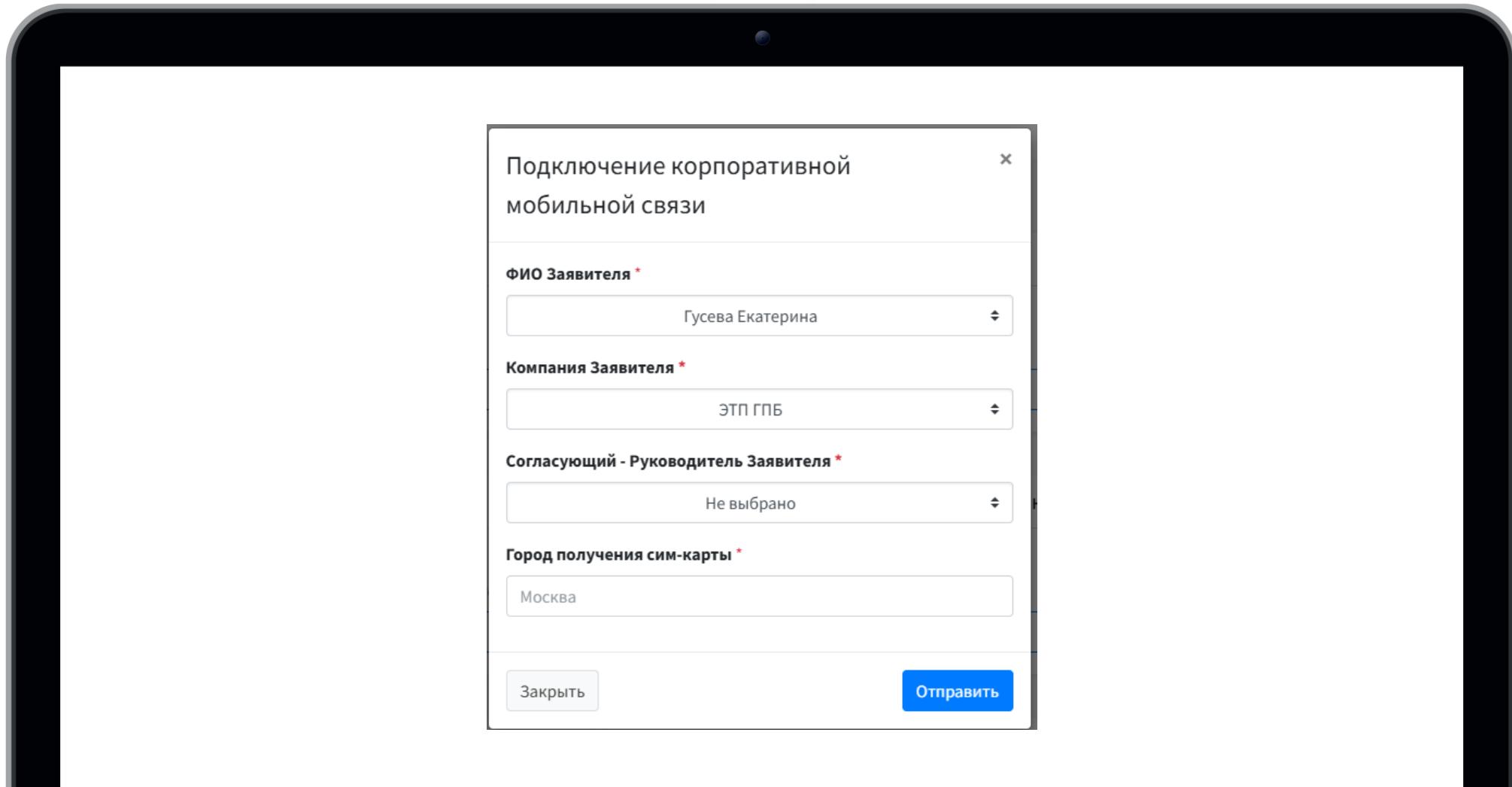
Количество участников \*  
[empty input]

Комментарий \* Пожалуйста, в свободной форме сообщите нам, чем мы можем вам помочь. Если требуется закупка продуктов или/и канцелярии, пожалуйста, укажите конкретные наименования (можно со ссылками на позиции в онлайн-супермаркетах Комус или Перекресток), количество единиц каждой позиции, пропишите подробно все пожелания.

# Примеры гибко настраиваемых для заполнения полей заявок



# Примеры гибко настраиваемых для заполнения полей заявок



# Отображение заявок на стороне пользователей (команды)

Действие	Инфо	Статус	Тип	Исполнитель	Согласующий	Статус согласования	Дата подачи	Изменено
		<span>Новая</span>	Заказ пропуска на посетителя: <b>Дата: 18.03.2025 13:40</b>	-	Не требуется		14.03.2025 19:42	14.03.2025 19:42
		<span>Новая</span>	Заказ пропуска на посетителя: <b>Дата: 18.03.2025 13:40</b>	-	Не требуется		14.03.2025 19:41	14.03.2025 19:41
		<span>В работе</span>	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Яндекс-доставка</a> / Москва - Москва	Екатерина	Не требуется		13.03.2025 21:57	14.03.2025 10:18
		<span>В работе</span>	Другие заявки (все, что не подпадает в описанные категории запросов)	Гусева Екатерина	Гусева Екатерина	<span>Согласовано</span>	21.01.2025 17:04	22.01.2025 17:16
		<span>Выполненная</span>	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьерская служба</a> / Москва - Нижний Новгород	Екатерина	Не требуется		12.03.2025 11:43	12.03.2025 11:44
		<span>Выполненная</span>	Заказ пропуска на посетителя: Тр. средство: Госномер: <b>Дата: 12.03.2025 11:30</b>	Екатерина	Не требуется		12.03.2025 09:39	12.03.2025 09:39
		<span>Выполненная</span>	Заказ пропуска на посетителя: <b>Дата: 12.03.2025 12:00</b>	Анна	Не требуется		11.03.2025 17:54	12.03.2025 09:58
		<span>Выполненная</span>	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьер по Москве</a> / Москва - Москва	Виолетта	Не требуется		10.03.2025 18:31	12.03.2025 11:17
		<span>Выполненная</span>	Заказ пропуска на посетителя: Тр. средство: Госномер: <b>Дата: 03.03.2025 16:40</b>	Екатерина	Не требуется		03.03.2025 12:37	03.03.2025 12:37
		<span>Выполненная</span>	Заказ пропуска на посетителя: <b>Дата: 03.03.2025 16:40</b>	Екатерина	Не требуется		03.03.2025 12:35	03.03.2025 12:35

# Отображение заявок на стороне администраторов (секретарей и офис-менеджеров)

Все заявки

Подать заявку

Отобразить статус заявки

Новая В работе На согласовании Выполнена Отмененная

Тип заявки	Автор	Исполнитель	Согласующий
Не выбрано	Не выбрано	Не выбрано	Не выбрано
Номер заявки		Номер заявки	Поиск по посетителю
С Начало периода	По Конец периода	Введите номер заявки	Введите фамилию или марку авто

Инфо	Статус	Номер заявки	Тип	Автор заявки	Исполнитель	Согласующий	Статус согласования	Дата подачи	Изменено
	В работе	12522	Заявка на перестановку, ремонт в кабинете	Анастасия	Юлия	Виктор	Согласовано	06.02.2025 15:35	11.02.2025 09:52
	В работе	12521	Заказ канцелярских товаров	Юлия	Виолетта	Алексей	Согласовано	06.02.2025 15:21	13.02.2025 16:48
	В работе	12515	Заявка на перестановку, ремонт в кабинете	Яна	Юлия	Сергей	Согласовано	06.02.2025 13:00	06.02.2025 16:59
	В работе	12201	Другие заявки (заказ цветов, подарков для контрагентов, помощь с организацией встречи/мероприятия и т.п.)	Юлия	Екатерина	Екатерина	Согласовано	21.01.2025 17:04	22.01.2025 17:16
	В работе	11861	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьерская служба</a> / Нижний Новгород	Ольга	Юлия	Не требуется		25.12.2024 14:05	25.12.2024 14:08
	В работе	11638	Заказ канцелярских товаров	Елена	Юлия	Не требуется		18.12.2024 14:50	18.12.2024 17:37
	В работе	11245	Заявка на перестановку, ремонт в кабинете	Наталья	Юлия	Светлана	Согласовано	09.12.2024 13:53	09.12.2024 14:02
	В работе	10806	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьерская служба</a> / Пенза-Москва	Анна	Юлия	Не требуется		20.11.2024 11:38	20.11.2024 13:45
	Выполненная	12935	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьерская служба</a> / Москва	Юлия	Екатерина	Не требуется		27.02.2025 16:44	27.02.2025 17:21
	Выполненная	12934	Заказ пропуска на паркинг: Тр. средство: Госномер: Дата: 28.02.2025 11:30	Гусева Екатерина	Екатерина	Не требуется		27.02.2025 16:29	27.02.2025 16:29

# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест

Бронирование переговорных комнат и рабочих мест в г. Москва

Планы этажей: 5 этаж ЭТП 5 этаж ЛЦР 6 этаж 7 этаж 9 этаж Долгое бронирование

Мои заявки  
Обработка заявок  
Подать заявку  
Бронирования  
Москва  
Санкт-Петербург  
FAQ

Создать

март 2025 г.

Сегодня < > Месяц Неделя День

ПН ВТ СР ЧТ ПТ СБ ВС

24 25 26

● 09:30 Переговорна: ● 10:00 Переговорна: ● 08:00 Переговорна: ● 08:00 Переговорна:  
● 09:30 Переговорна: ● 10:30 Переговорна: ● 08:00 Переговорна:  
+ ещё 25 + ещё 23 + ещё 26 +

3 4 5

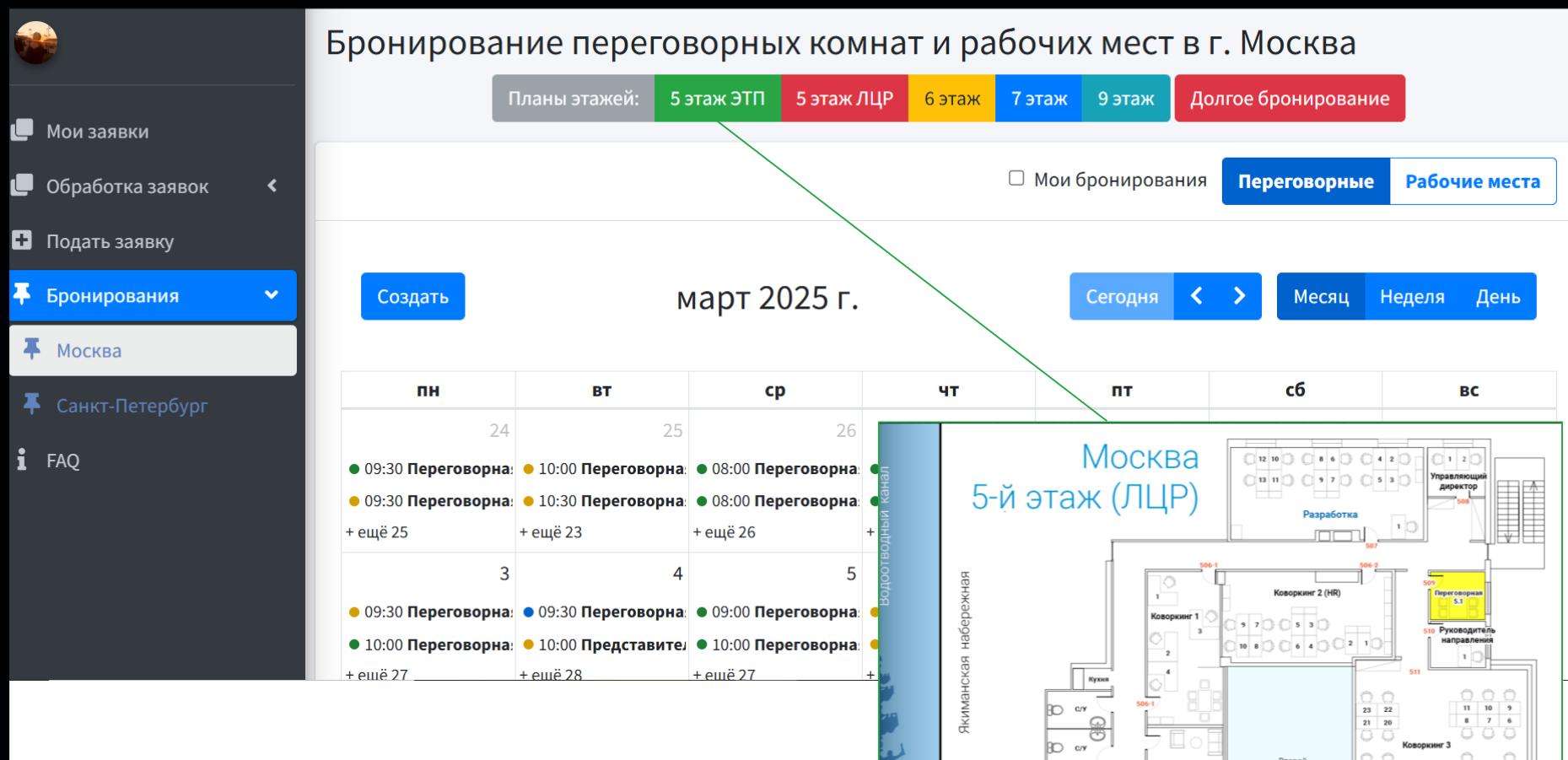
● 09:30 Переговорна: ● 09:30 Переговорна: ● 09:00 Переговорна:  
● 10:00 Переговорна: ● 10:00 Представител: ● 10:00 Переговорна:  
+ ещё 27 + ещё 28 + ещё 27 +

водоотводный канал

Яхиманская набережная

Москва 5-й этаж (ЛЦР)

Управляющий директор  
Разработка  
Коворкинг 1  
Коворкинг 2 (HR)  
Переговорная 5.3  
Руководитель направления  
Кухня  
С/У  
Кухня  
Второй свет  
Коворкинг 3



# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест

Создать новое бронирование

Автор бронирования\* Терехова Юлия

Тема встречи\*

Дата бронирования\* 14.03.2025

Время начала\* 8:00

Время окончания\* 8:30

Места для бронирования Переговорная 5.4 (22 человека)

Участники Не выбран

Комментарий

Бронирование переговорных

Бронирование рабочих мест

Сегодня < > Месяц Неделя День

Создать

Мои бронирования Переговорные Рабочие места

Бронирование

Москва

Санкт-Петербург

FAQ

Пн 24

09:30 Переговорная 5.4 (22 человека) 10:00 Переговорная 6.3 (6 человек)

09:30 Переговорная 6.3 (6 человек) 10:30 Переговорная 5.3 (44 человека)

09:30 Переговорная 5.3 (44 человека) 10:30 Переговорная 6.2 (6 человек)

+ ещё 24 + ещё 22

3

09:30 Переговорная 6.3 (6 человек) 09:30 Переговорная 5.3 (44 человека)

10:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 10:00 Переговорная 6.2 (6 человек)

10:30 Переговорная 6.2 (6 человек) 10:30 Переговорная 5.1 (16 человек)

+ ещё 26 + ещё 27

10

Пт 28

8:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 8:00 Переговорная 5.4 (22 человека)

9:00 Переговорная 5.1 (16 человек) 9:00 Переговорная 6.1 (16 человек)

10:00 Переговорная 6.2+6.3 (6+6 человек) 10:00 Переговорная 5.3 (44 человека)

11:00 Переговорная 6.1 (16 человек) 11:00 Переговорная 5.1 (16 человек)

12:00 Переговорная 5.1 (16 человек) 12:00 Переговорная 6.1 (16 человек)

13:00 Переговорная 6.1 (16 человек) 13:00 Переговорная 5.1 (16 человек)

14

Сб 1

2

Вс 2

7

8

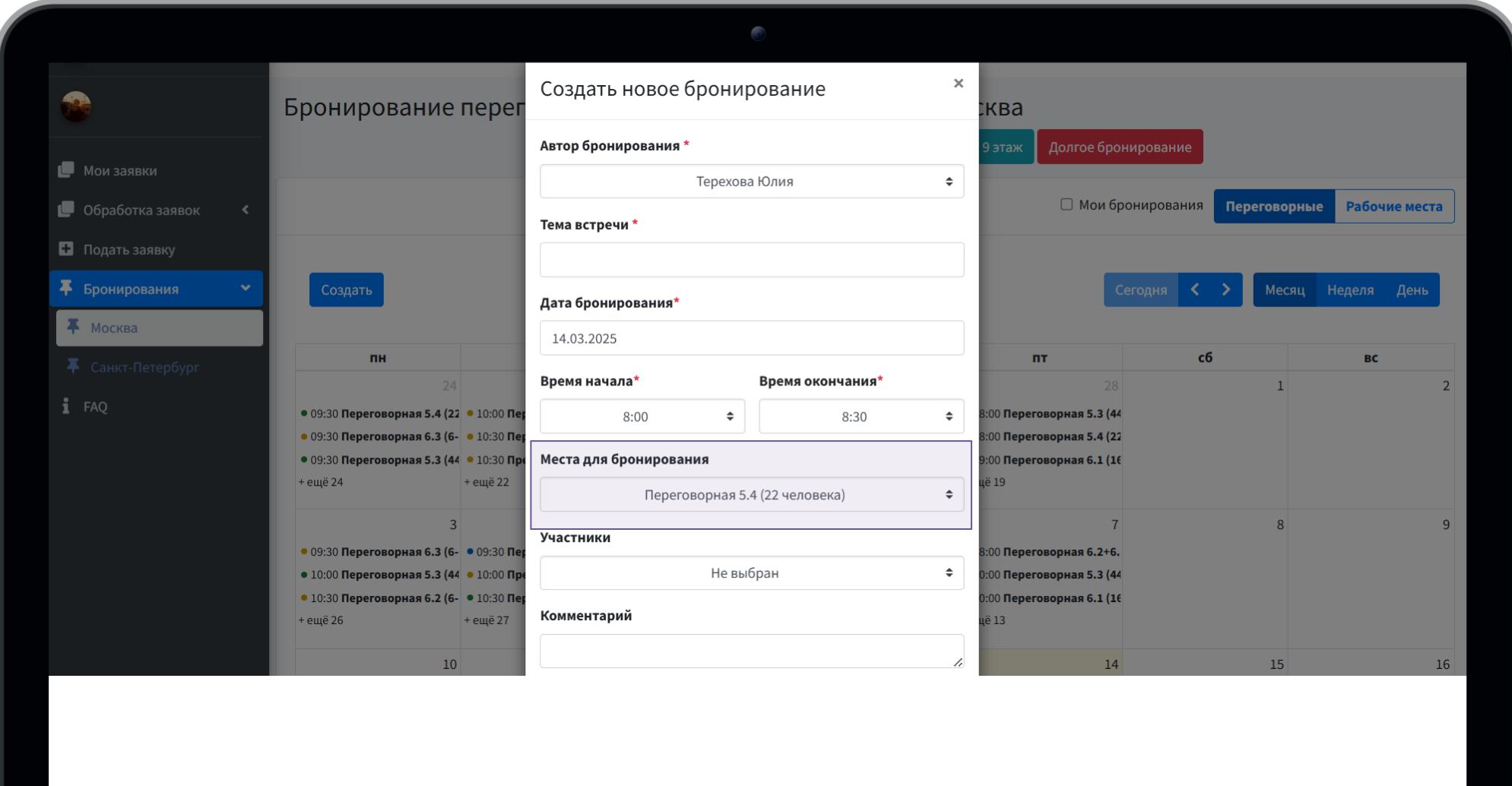
9

14

15

16

# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест



Создать новое бронирование

Автор бронирования\* Терехова Юлия

Тема встречи\*

Дата бронирования\* 14.03.2025

Время начала\* 8:00

Время окончания\* 8:30

Места для бронирования Переговорная 5.4 (22 человека)

Участники Не выбран

Комментарий

Бронирование переговорных

Мои заявки

Обработка заявок

Подать заявку

Бронирования

Москва

Санкт-Петербург

FAQ

Сегодня < > Месяц Неделя День

9 этаж Долгое бронирование

Мои бронирования Переговорные Рабочие места

Пн 24

09:30 Переговорная 5.4 (22 человека) 10:00 Переговорная 6.3 (6 человек) 10:30 Переговорная 5.3 (44 человека) 10:30 Переговорная 6.2 (6 человек)

+ ещё 24

3

09:30 Переговорная 6.3 (6 человек) 10:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 10:30 Переговорная 6.2 (6 человек)

+ ещё 26

10

Пт 28

08:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 08:00 Переговорная 5.4 (22 человека) 09:00 Переговорная 6.1 (16 человек) 09:00 Переговорная 6.2+6.3 (22 человека) 09:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 09:00 Переговорная 6.1 (16 человек)

+ ещё 19

сб 1

08:00 Переговорная 6.2+6.3 (22 человека) 09:00 Переговорная 5.3 (44 человека) 09:00 Переговорная 6.1 (16 человек)

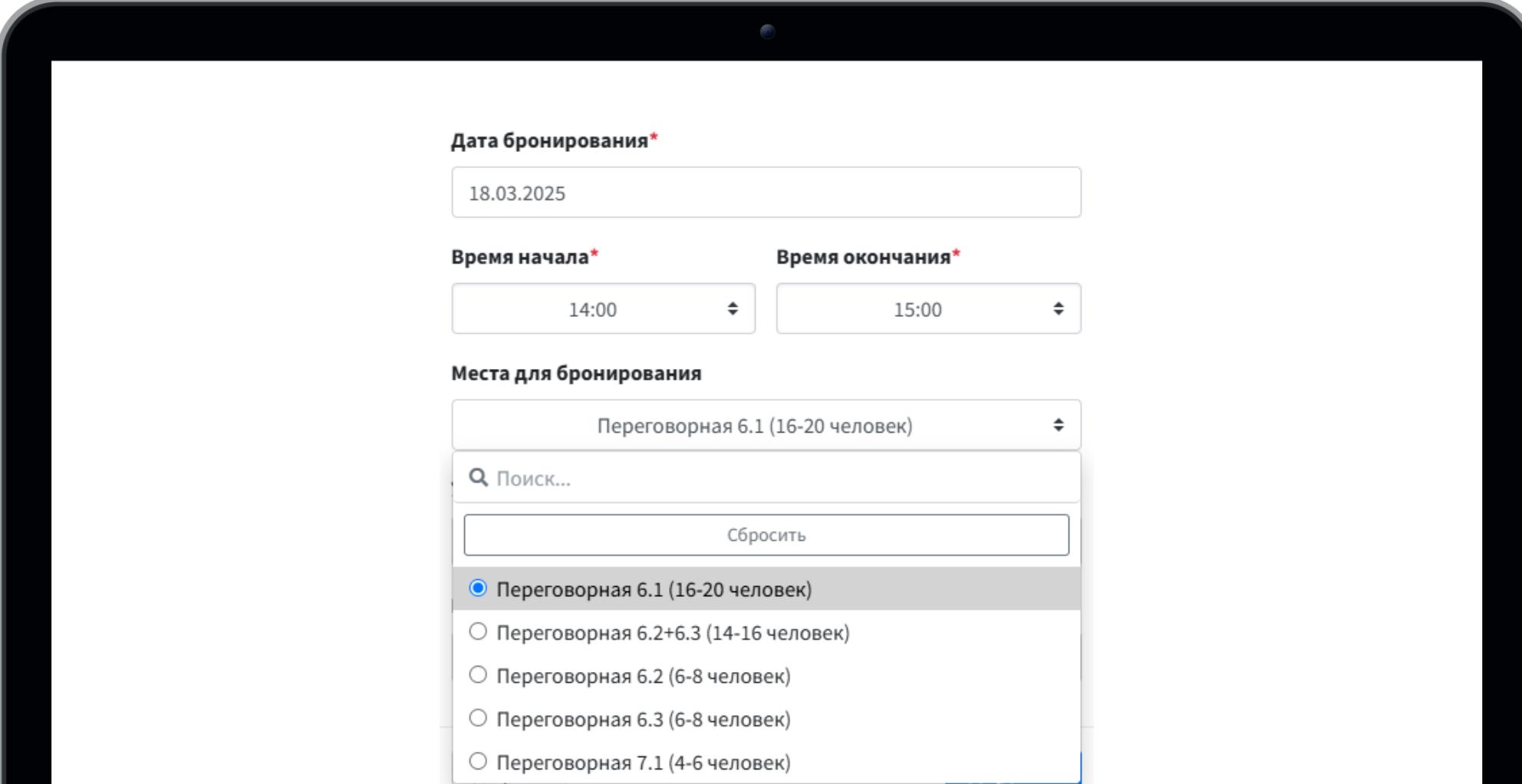
+ ещё 13

вс 2

7 8 9

14 15 16

# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест



The screenshot shows a mobile application interface for booking meeting rooms. At the top, there is a header with the text 'Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест' (Meeting Room and Workstation Booking Module). Below the header, there are fields for 'Дата бронирования\*' (Booking date\*), 'Время начала\*' (Start time\*), and 'Время окончания\*' (End time\*). The booking date is set to '18.03.2025'. The start time is '14:00' and the end time is '15:00'. Under the 'Места для бронирования' (Booking locations) section, a dropdown menu shows 'Переговорная 6.1 (16-20 человек)' (Meeting Room 6.1 (16-20 people)) as the selected location. Below this, there is a search bar with the placeholder 'Поиск...' (Search...) and a 'Сбросить' (Reset) button. A list of available meeting rooms is displayed, with 'Переговорная 6.1 (16-20 человек)' selected and highlighted with a blue circle. The other options in the list are: 'Переговорная 6.2+6.3 (14-16 человек)', 'Переговорная 6.2 (6-8 человек)', 'Переговорная 6.3 (6-8 человек)', and 'Переговорная 7.1 (4-6 человек)'.

Дата бронирования\*

18.03.2025

Время начала\* Время окончания\*

14:00 15:00

Места для бронирования

Переговорная 6.1 (16-20 человек)

Поиск...

Сбросить

Переговорная 6.1 (16-20 человек)

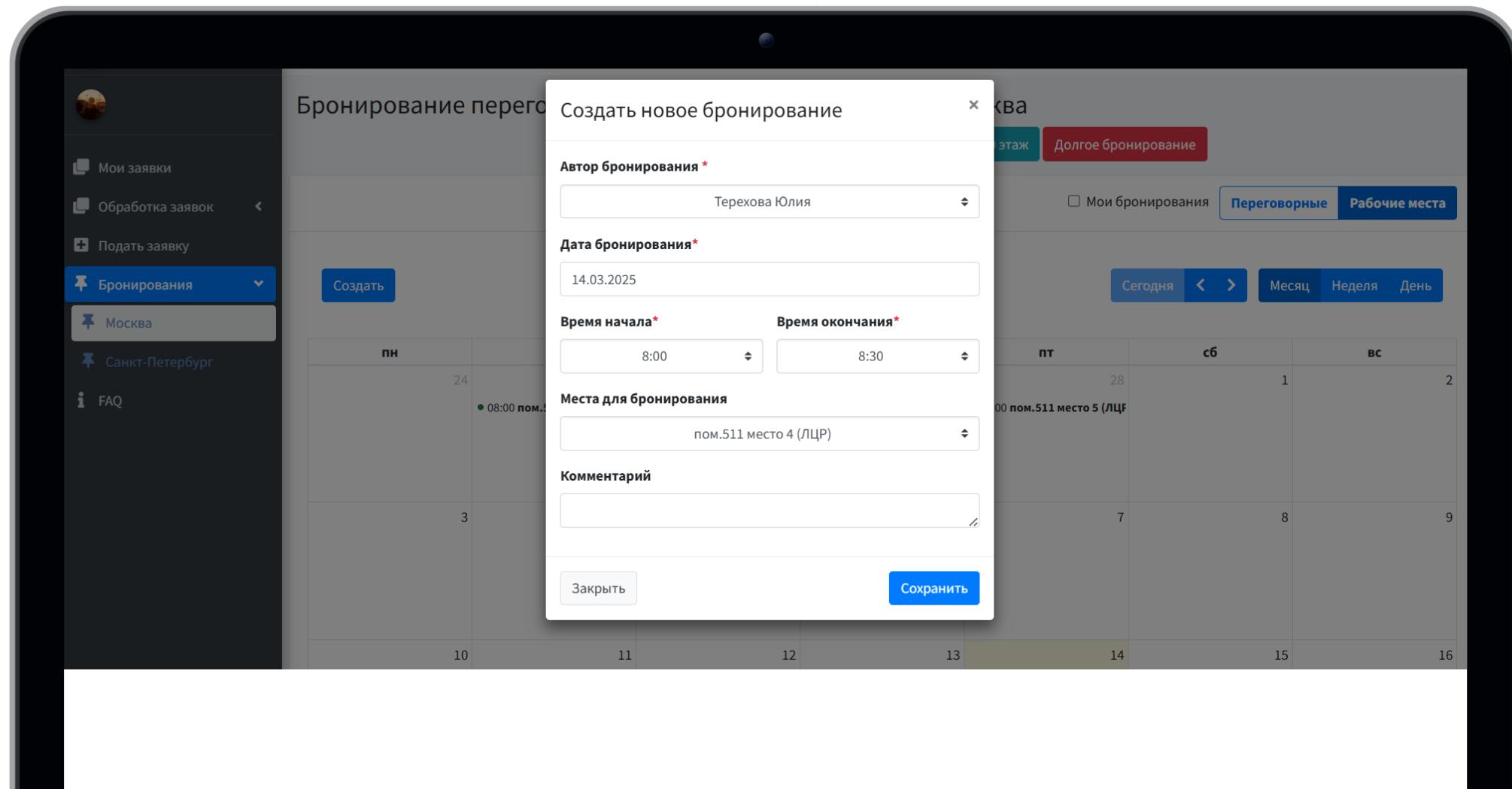
Переговорная 6.2+6.3 (14-16 человек)

Переговорная 6.2 (6-8 человек)

Переговорная 6.3 (6-8 человек)

Переговорная 7.1 (4-6 человек)

# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест



Бронирование переговорных комнат и рабочих мест

Создать новое бронирование

Автор бронирования\*

Терехова Юлия

Дата бронирования\*

14.03.2025

Время начала\*

8:00

Время окончания\*

8:30

Места для бронирования

пом.511 место 4 (ЛЦР)

Комментарий

Закрыть Сохранить

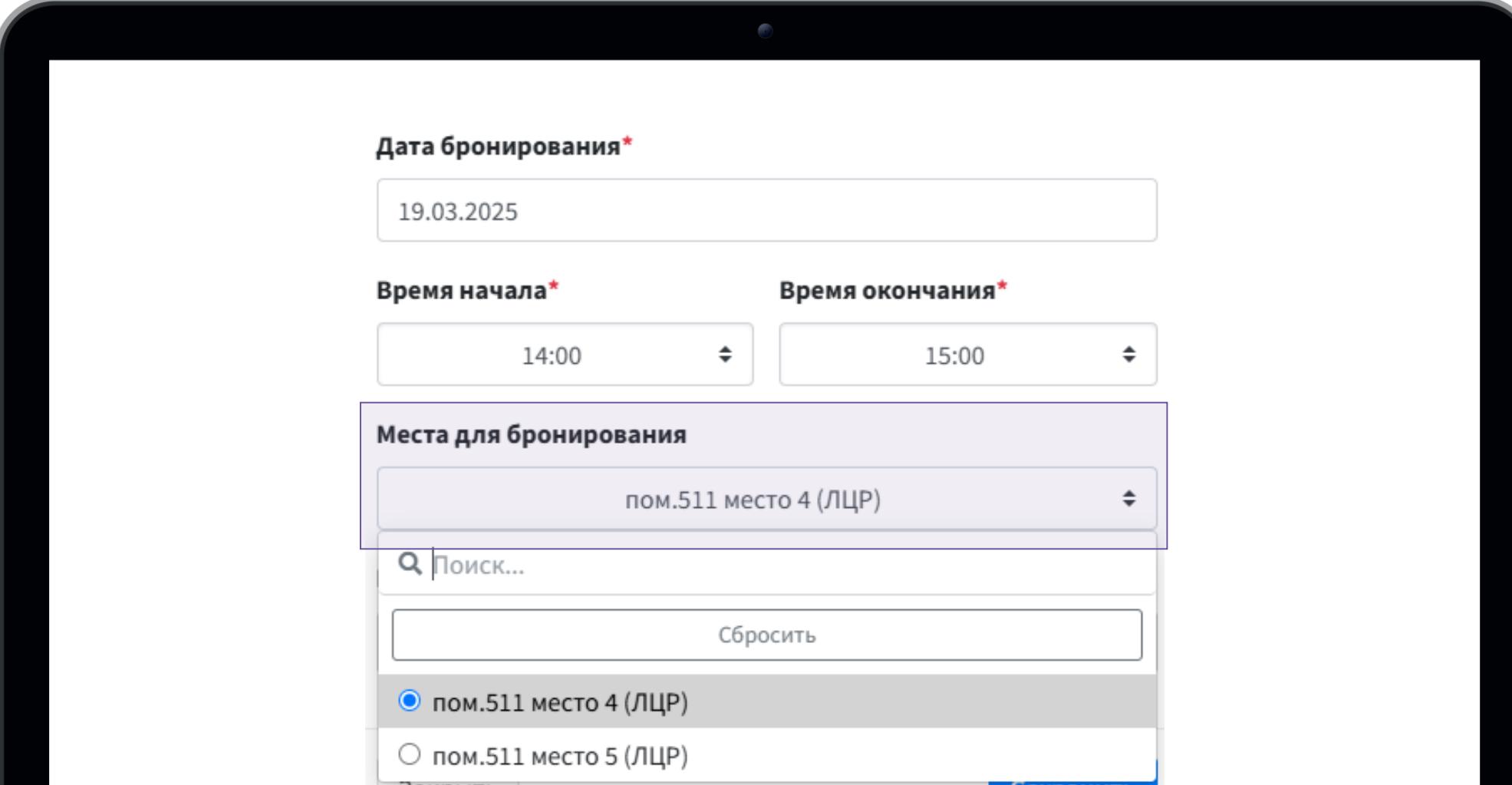
Сегодня < > Месяц Неделя День

Пн 24 25 26 27 28 1 2

Сб 3 4 5 6 7 8 9

Вс 10 11 12 13 14 15 16

# Модуль бронирования переговорных комнат и рабочих мест



Дата бронирования\*

19.03.2025

Время начала\* Время окончания\*

14:00 15:00

Места для бронирования

пом.511 место 4 (ЛЦР)

Поиск...

Сбросить

пом.511 место 4 (ЛЦР)

пом.511 место 5 (ЛЦР)

Закрыть Сохранить

# Эволюция экосистемы административной поддержки

Мы сохранили интерфейс инструмента простым,  
а сервис сделали еще более удобным в использовании

## 1 Маршрутизация задач

Интерактивные модули направляют пользователя и запрашивают только релевантную информацию, необходимую для решения задачи

## 2 Оптимизированные процессы

Экономим время на всех этапах: составление заявки, ее расшифровка и непосредственная обработка исполнителем

## 3 Максимальная простота интеграции и использования

Новый сотрудник может начать пользоваться заявочной системой сразу, зная лишь адрес платформы, где консолидированы все типы запросов

## 4 Значительная экономия ресурсов для бизнеса

Временные затраты на обеспечение административной функции бизнеса снижены в 10 раз



# Эволюция экосистемы административной поддержки

## Новый этап: фокус на UX

Мы непрерывно улучшаем сервис, основываясь на тенденциях, пользовательском опыте и обратной связи команды

## Реализованные инициативы:

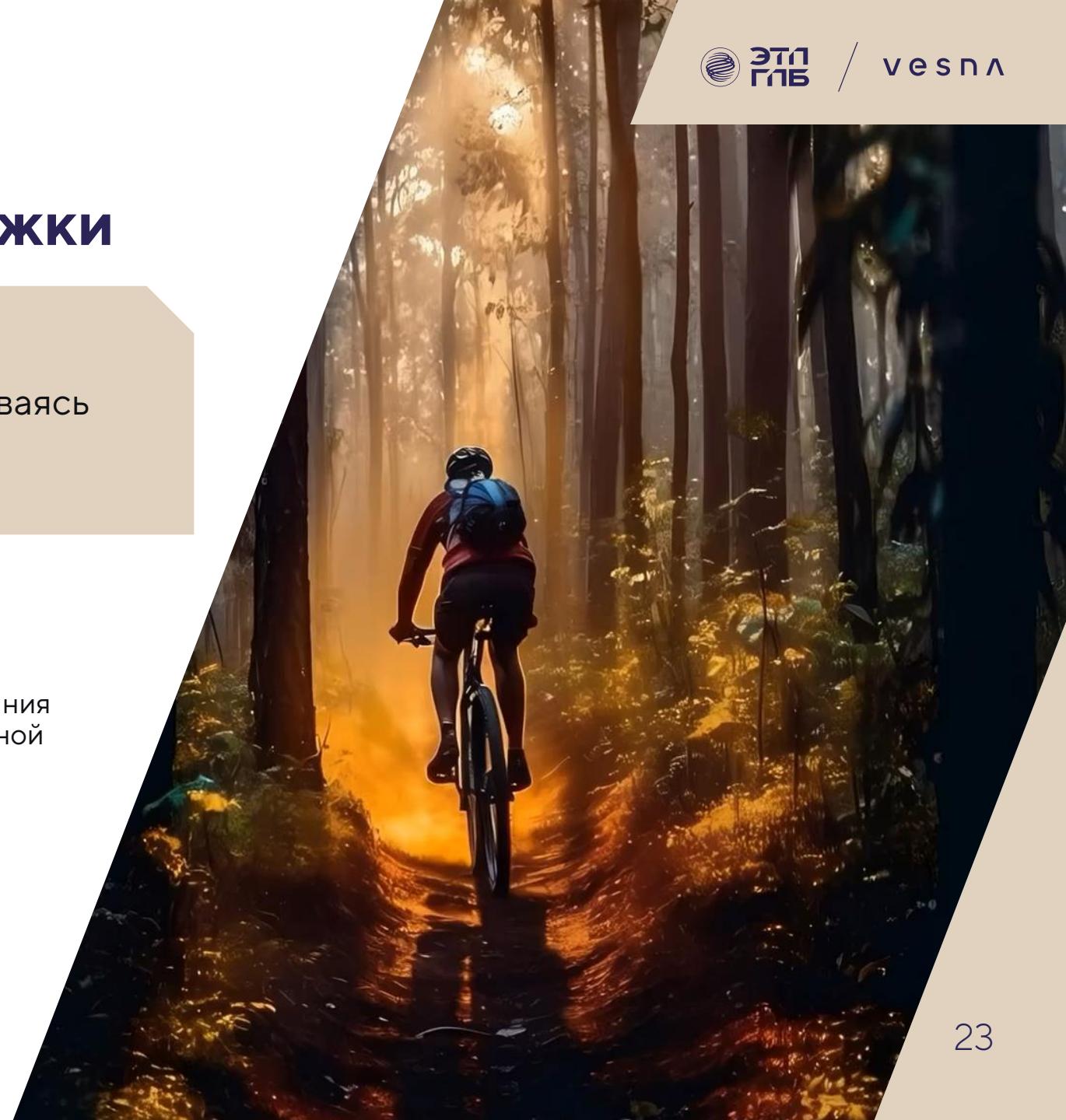
### Чат-бот Секретариата (Июль 2025 г.)

Интегрирован в корпоративный мессенджер для создания быстрых и экстренных заявок, а также для сбора обратной связи о работе и инструментах команды

Подробнее – на следующих слайдах

### Сегментация заявок (Сентябрь 2025 г.)

Разделили входящие запросы по профилям административной команды: на заявки Секретариата и заявки АХО – для более быстрой и прицельной обработки запросов по направлениям



# Чат-бот в корпоративном мессенджере

Надежный помощник в оперативной коммуникации по офисным вопросам

## Ключевые сценарии использования

### 1 Пригласить клининг

Умеет оперативно приглашать сотрудника клининга в переговорную или кабинет, чтобы вне графика регулярных обходов вынести мусор, протереть пол, почистить шредер, убрать посуду во время или после встречи и т. п. (карты офиса МСК всегда под рукой, чтобы напомнить номер кабинета или переговорной)

### 3 Сообщить об аварии

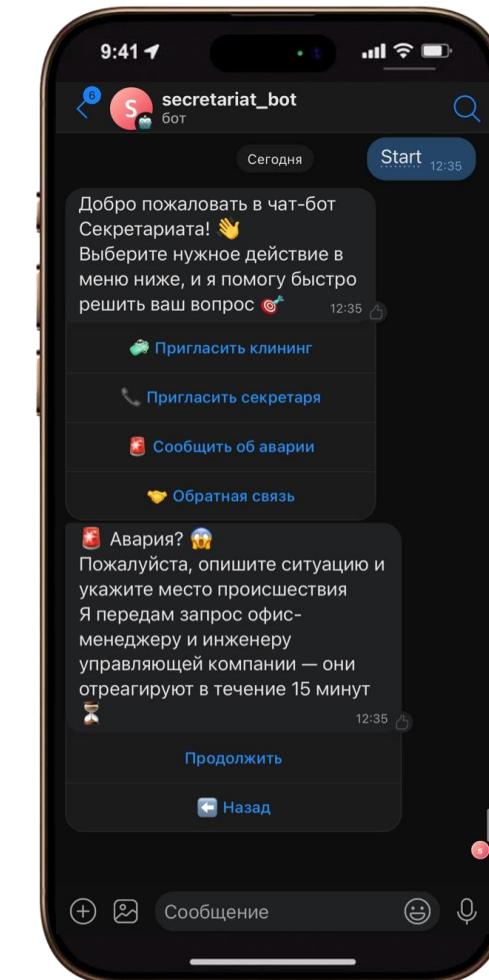
Мгновенно оповестит офис-менеджера об аварии. Например, если перегорела лампа, в кабинете слишком жарко или холодно, что-то из сантехнического оборудования вышло из строя или требуется иная техническая «скорая» помощь

### 2 Пригласить секретаря

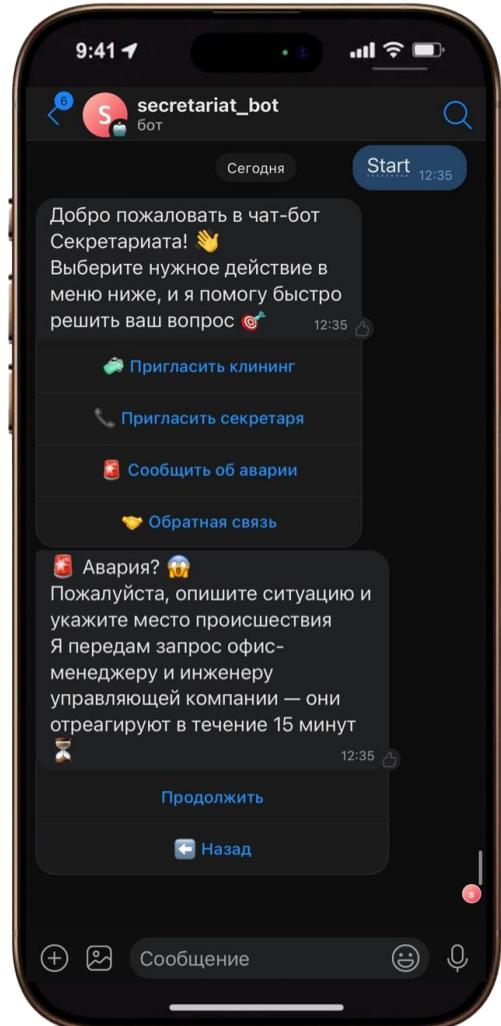
Поможет во время деловой встречи незаметно и быстро пригласить секретаря в переговорную или кабинет руководства, чтобы секретари могли предложить гостям напитки, а также встретить или проводить кого-то из гостей

### 4 Обратная связь

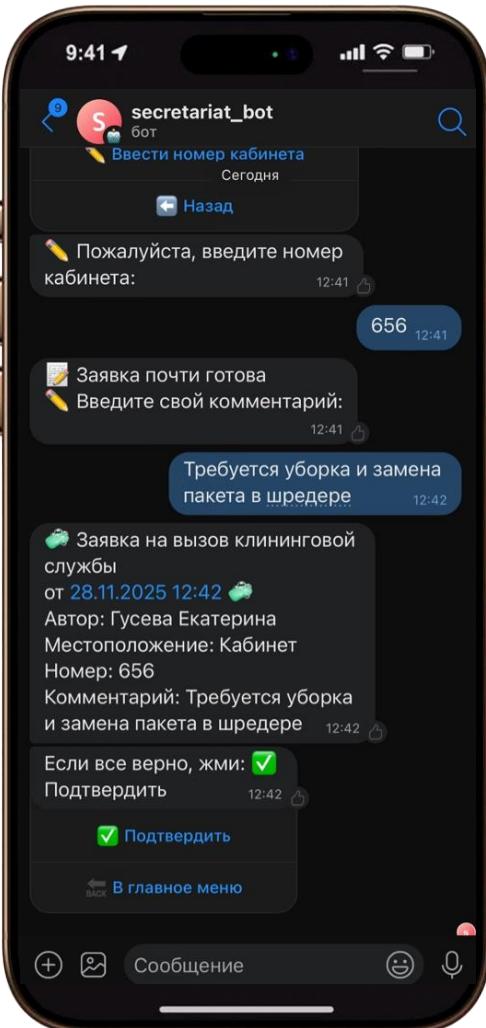
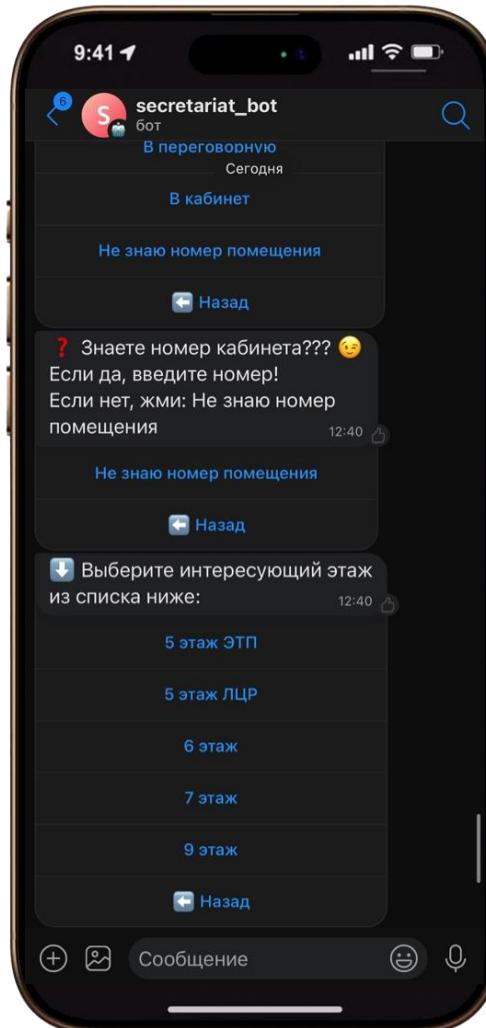
Даст возможность оценить работу и функциональность инструментов команды Секретариата, позволит в любой момент сказать «спасибо» каждому из членов команды и передаст руководителю предложения по развитию административных сервисов



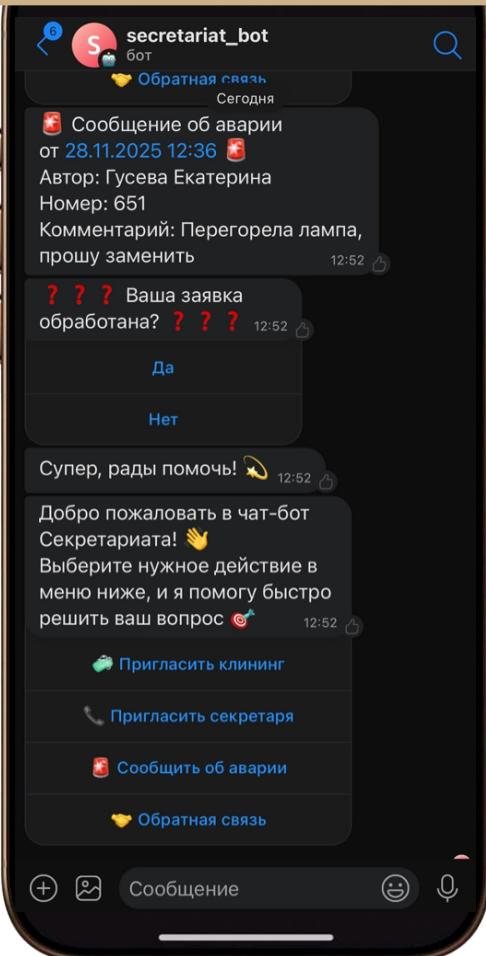
# Чат-бот в корпоративном мессенджере



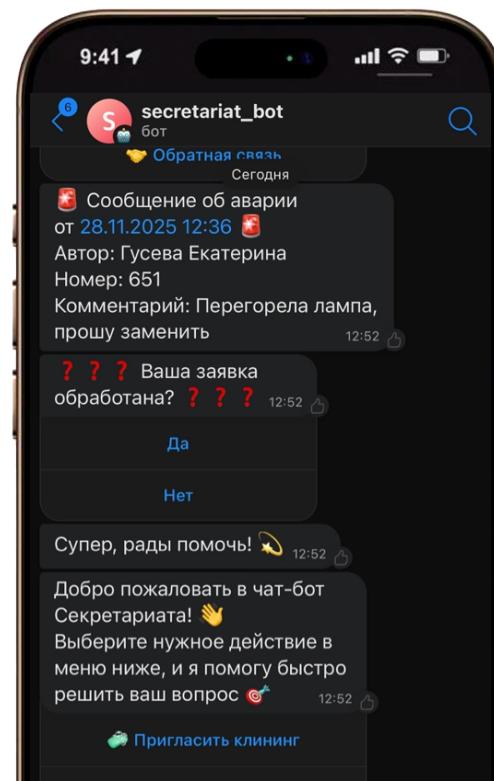
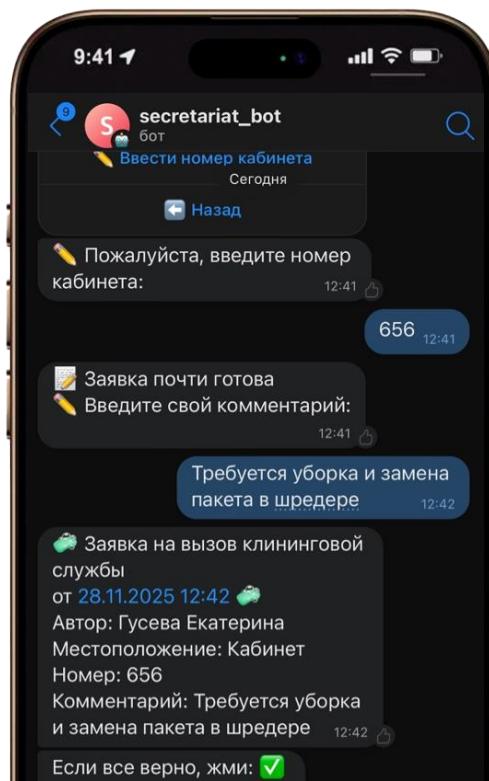
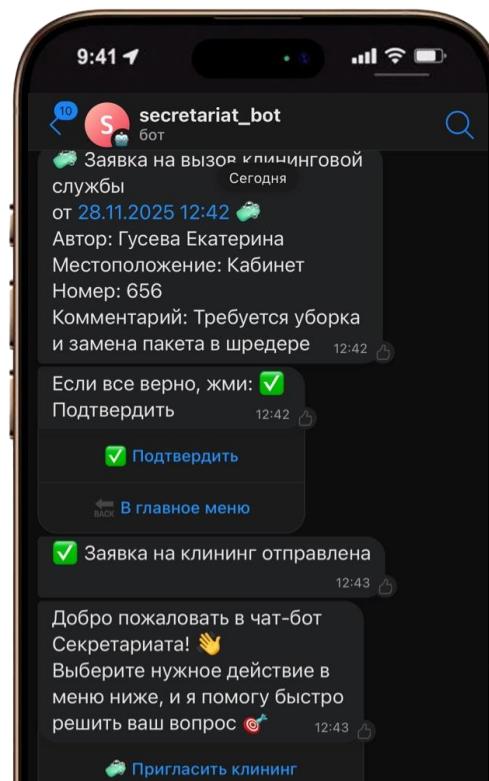
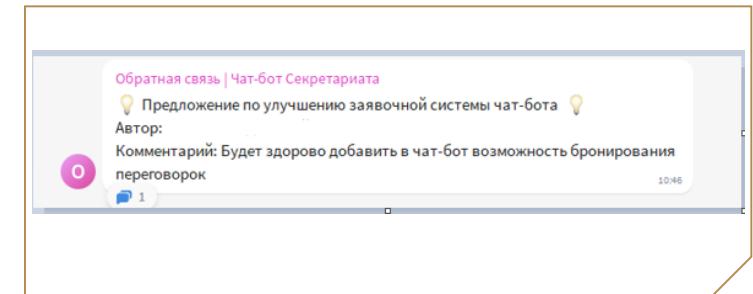
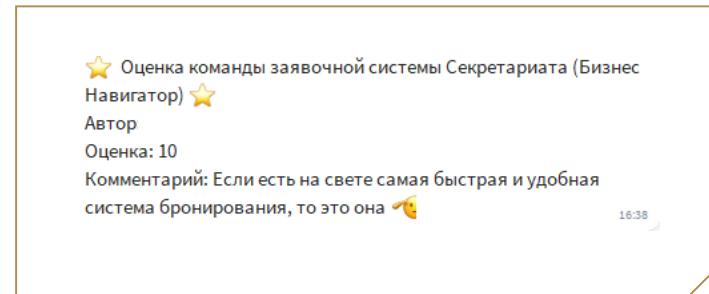
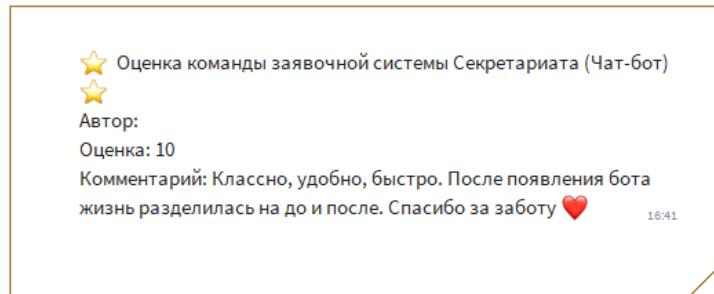
# Чат-бот в корпоративном мессенджере



Запрос подтвердить обработку заявки поступает пользователю через 15 минут после оформления



# Чат-бот в корпоративном мессенджере



# Высшая оценка сотрудников

## ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Вы — настоящий супергерой 🚀 нашего офиса. Благодарю за то, что всё всегда под вашим надёжным контролем: от документов на подпись 📄 до идеального порядка на рабочих местах ✨. Спасибо огромное 🙏 внимательному руководству сразу чувствуется - сформировалась дружная, сплочённая и взаимоподдерживающая команда 😊. С наступающим Новым годом :)

14:27

## ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Девчонки, Вы просто космос! Спасибо Вам за всё, что вы делаете для компании и офиса.

16:36

## ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Коллеги, благодарю вас за вашу отзывчивость и доброжелательность, за то, что всегда поддерживаете и помогаете в любых ситуациях. Ваш профессионализм и внимание к деталям создают комфорт и порядок в нашей работе. Спасибо вам за совместную работу, желаю вам здоровья, успехов и вдохновения!

16:27

По результатам оценки сотрудниками в ноябре 2025 года уровня удовлетворенности работой команды Секретариата:

9,9★

Команда  
Секретариата

9,8★

Заявочная  
система  
Секретариата

9,9★

Чат-бот  
Секретариата

## Обратная связь | Чат-бот Секретариата

### ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Я хочу поблагодарить всю команду Секретариата и лично Екатерину Гусеву за всестороннюю поддержку по возникающим вопросам.

К сожалению, не всегда удаётся самостоятельно разобраться в тех или иных вопросах, быть в курсе тех или иных новшеств.

Команда Секретариата всегда поможет и никогда не отказывает. Вы всегда рядом, спасибо Вам за Ваш профессионализм, вовлечённость и доброжелательность! Мы Вас очень любим и ценим ❤️

06:45

## Обратная связь | Чат-бот Секретариата

### ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Выражая большую благодарность каждому сотруднику секретариата за отзывчивость, открытость, готовность всегда помочь!

За последний год работа секретариата по разным направлениям стала более системной, оцифрованной, а самое главное понятной! Спасибо, что формируете компетенции и опыт в своем направлении, что позволяет более оперативно решать некоторые задачи.

Успехов и новых интересных проектов ❤️

10:47

## Обратная связь | Чат-бот Секретариата

### ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Спасибо за Ваш труд и порядок в документации! За умение находить общий язык с каждым, кто обращается к вам за помощью. За ваше терпение и доброжелательность! 😊

20:46

## Обратная связь | Чат-бот Секретариата

### ★★ Оценка команды Секретариата(в целом) ★★

Автор:

Оценка: 10

Комментарий: Команда лучших! Девочки, спасибо вам за каждыйдневный кропотливый труд, за вашу вовлеченность, за ваш профессионализм, за вашу заботу!

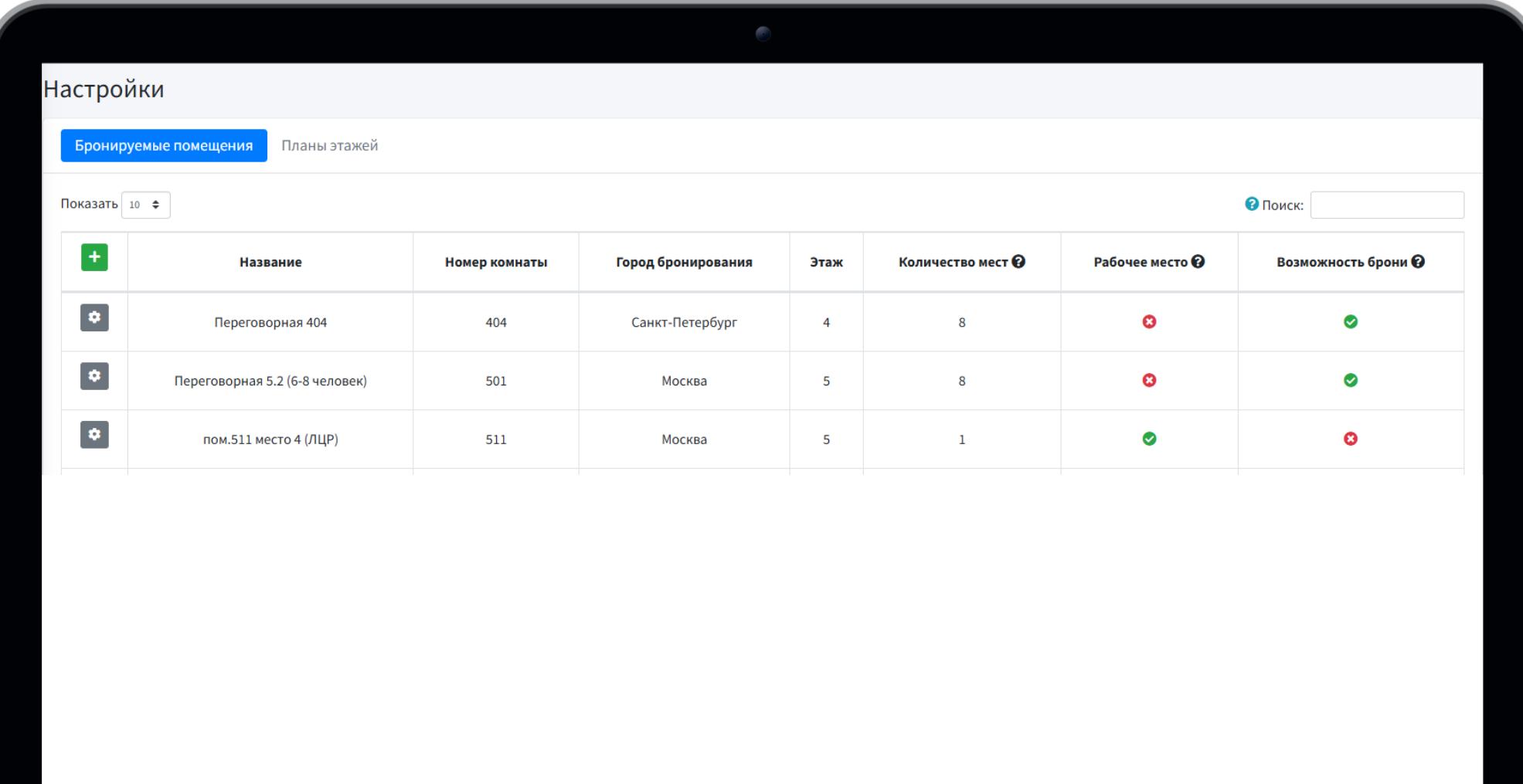
22:59

# Обновленный интерфейс системы на стороне администраторов (секретарей и офис-менеджеров)

The screenshot displays the updated interface for administrators, specifically secretaries and office managers. The left sidebar includes a user profile (e.g. e.guseva), navigation links for 'Мои заявки', 'Обработка заявок', 'Заявки Секретариат', 'Заказ Визиток', 'Корреспонденция', 'Обработка заявок АХО', 'Подать заявку', 'Бронирования', 'Настройки', and 'FAQ'. The main content area shows a list of 'Все заявки' (All applications) with a 'Подать заявку' (Submit application) button. The application list includes columns for 'Инфо', 'Статус', 'Номер заявки', 'Тип', 'Автор заявки', 'Исполнитель', 'Согласующий', 'Статус согласования', 'Дата подачи', and 'Изменено'. Applications 16334, 16282, and 16277 are listed as 'На согласовании' (On approval), while 16075 is 'В работе' (In progress). Application 16334 is for 'Заявка на помощь в подготовке мероприятия(MCK)' (Date: 28.08.2025 11:00). Applications 16282 and 16277 are for 'Заявка на помощь в подготовке мероприятия(MCK)' (Dates: 21.08.2025 16:00 and 23.08.2025 09:00 respectively). Application 16075 is for 'Заказ мебели'.

Инфо	Статус	Номер заявки	Тип	Автор заявки	Исполнитель	Согласующий	Статус согласования	Дата подачи	Изменено
	На согласовании	16334	Заявка на помощь в подготовке мероприятия(MCK) Дата: 28.08.2025 11:00				<button>Согласовать</button>	20.08.2025 15:59	20.08.2025 16:46
	На согласовании	16282	Заявка на помощь в подготовке мероприятия(MCK) Дата: 21.08.2025 16:00				<button>Согласовать</button>	18.08.2025 16:52	20.08.2025 11:20
	На согласовании	16277	Заявка на помощь в подготовке мероприятия(MCK) Дата: 23.08.2025 09:00				<button>Согласовать</button>	18.08.2025 15:26	20.08.2025 11:20
	В работе	16075	Заказ мебели				<button>Согласовано</button>	07.08.2025 12:58	07.08.2025 15:07

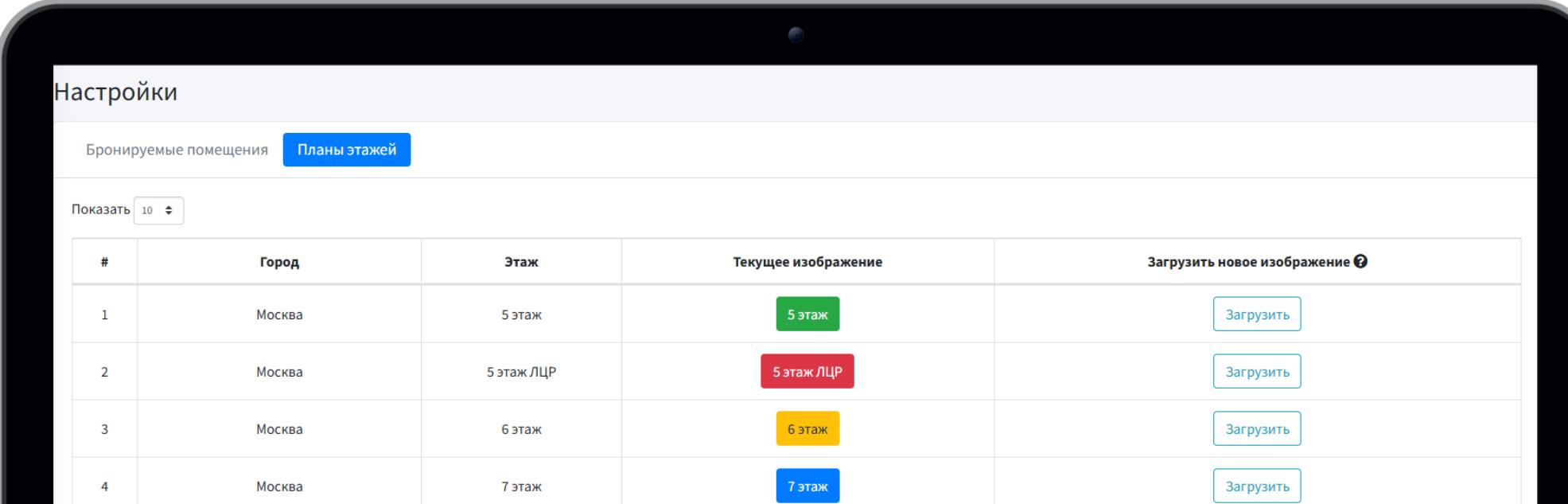
# Обновленный интерфейс системы на стороне администраторов (секретарей и офис-менеджеров)



The screenshot shows a tablet displaying the 'Настройки' (Settings) section of a software application. The top navigation bar includes tabs for 'Бронируемые помещения' (Bookable rooms) and 'Планы этажей' (Floor plans). The main content area is a table titled 'Настройки' (Settings) with the following columns: '+', 'Название' (Name), 'Номер комнаты' (Room number), 'Город бронирования' (Booking city), 'Этаж' (Floor), 'Количество мест' (Number of seats), 'Рабочее место' (Workplace), and 'Возможность брони' (Booking possibility). The table contains three rows of data:

+	Название	Номер комнаты	Город бронирования	Этаж	Количество мест	Рабочее место	Возможность брони
⚙️	Переговорная 404	404	Санкт-Петербург	4	8	✖️	✓️
⚙️	Переговорная 5.2 (6-8 человек)	501	Москва	5	8	✖️	✓️
⚙️	пом.511 место 4 (ЛЦР)	511	Москва	5	1	✓️	✖️

# Обновленный интерфейс системы на стороне администраторов (секретарей и офис-менеджеров)



Настройки

Бронируемые помещения Планы этажей

Показать 10

#	Город	Этаж	Текущее изображение	Загрузить новое изображение
1	Москва	5 этаж	5 этаж	Загрузить
2	Москва	5 этаж ЛЦР	5 этаж ЛЦР	Загрузить
3	Москва	6 этаж	6 этаж	Загрузить
4	Москва	7 этаж	7 этаж	Загрузить

# Обновленный интерфейс системы на стороне администраторов (секретарей и офис-менеджеров)

Все заявки

Подать заявку

Отобразить статус заявки

Новая В работе На согласовании Выполнена Отмененная

Тип заявки

Автор

Исполнитель

Согласующий

Дата создания заявки

С Начало периода По Конец периода

Номер заявки

Поиск по посетителю

Ведите номер заявки

Ведите фамилию или марку авто

Показать 10

Инфо	Статус	Номер заявки	Тип	Автор заявки	Исполнитель	Согласующий	Статус согласования бюджета	Дата подачи	Изменено
	В работе	17953	Заказ букетов для контрагентов (ДРК)		Гусева Екатерина		<span>Согласован</span> <span>Согласовать</span>	17.11.2025 13:49	18.11.2025 14:28
	Выполненная	18073	Заказ отправки/получения корреспонденции <a href="#">Курьерская служба</a> / Москва-Яковоапостольский переулок		Гусева Екатерина			24.11.2025 12:26	24.11.2025 12:55
	Выполненная	18021	Заказ букетов для контрагентов (ДРК)		Гусева Екатерина		<span>Согласовать</span> <span>Согласовано</span>	20.11.2025 09:22	24.11.2025 11:29
	Отмененная	18020	Заказ букетов для контрагентов (ДРК)		Гусева Екатерина		<span>Отклонено</span>	20.11.2025 05:56	20.11.2025 13:16
	Отмененная	18005	Другие заявки (все, что не подпадает в описанные категории запросов)		Гусева Екатерина		<span>Согласовать</span>	19.11.2025 10:36	19.11.2025 14:21
	Выполненная	17729	Подключение к корпоративному такси		Гусева Екатерина		<span>Согласован</span>	05.11.2025 13:58	05.11.2025 15:36
	Выполненная	17715	Заказ букетов для контрагентов (ДРК)		Гусева Екатерина		<span>Согласован</span> <span>Согласовать</span>	05.11.2025 08:30	07.11.2025 11:34
	Отмененная	17700	Другие заявки (все, что не подпадает в описанные категории запросов)		Гусева Екатерина		<span>Согласован</span>	01.11.2025 11:16	05.11.2025 11:26
	Выполненная	17575	Заказ букетов для контрагентов (ДРК)		Гусева Екатерина		<span>Согласован</span> <span>Согласовано</span>	27.10.2025 11:46	06.11.2025 17:55
	Отмененная	17574	Другие заявки (все, что не подпадает в описанные категории запросов)		Гусева Екатерина		<span>Согласовать</span>	27.10.2025 11:33	27.10.2025 11:50

Всего 161

Предыдущая 1 2 3 4 5 ... 17 Следующая

# Трансформация пользовательского опыта и структуры административной поддержки

Наша платформа эволюционировала в единый центр управления рабочим пространством, выходящий далеко за рамки системы обработки заявок



## Интерактивное управление офисом

Доступ к актуальным планировкам и онлайн-бронирование переговорных комнат и рабочих мест для сотрудников с гибридным графиком и командированных специалистов



## Мощный аналитический инструментарий

Для административного персонала (секретарей и офис-менеджеров) реализована гибкая система фильтрации и поиска заявок по широкому набору параметров: автор, исполнитель, тип заявки, ключевые слова и другие метки



## Удобство для конечных пользователей

Сотрудники могут легко находить свои предыдущие запросы и повторно использовать их, экономя время и обеспечивая стандартизацию повторяющихся задач

## Результаты

### последовательного развития

За 3 года мы провели планомерную работу по расширению функциональности платформы:

- Систематически увеличивали перечень типов заявок
- Детализировали формы обращений, что позволяет сотрудникам с первого «касания» точно формулировать потребности

# Масштаб развития цифровой экосистемы административной поддержки за 3 года

300

2022

заявок мы получили  
и исполнили за первые  
3 месяца работы в системе

> 5 000

2023

заявок мы получили  
и исполнили за первый  
год работы в системе

> 6 000

2024

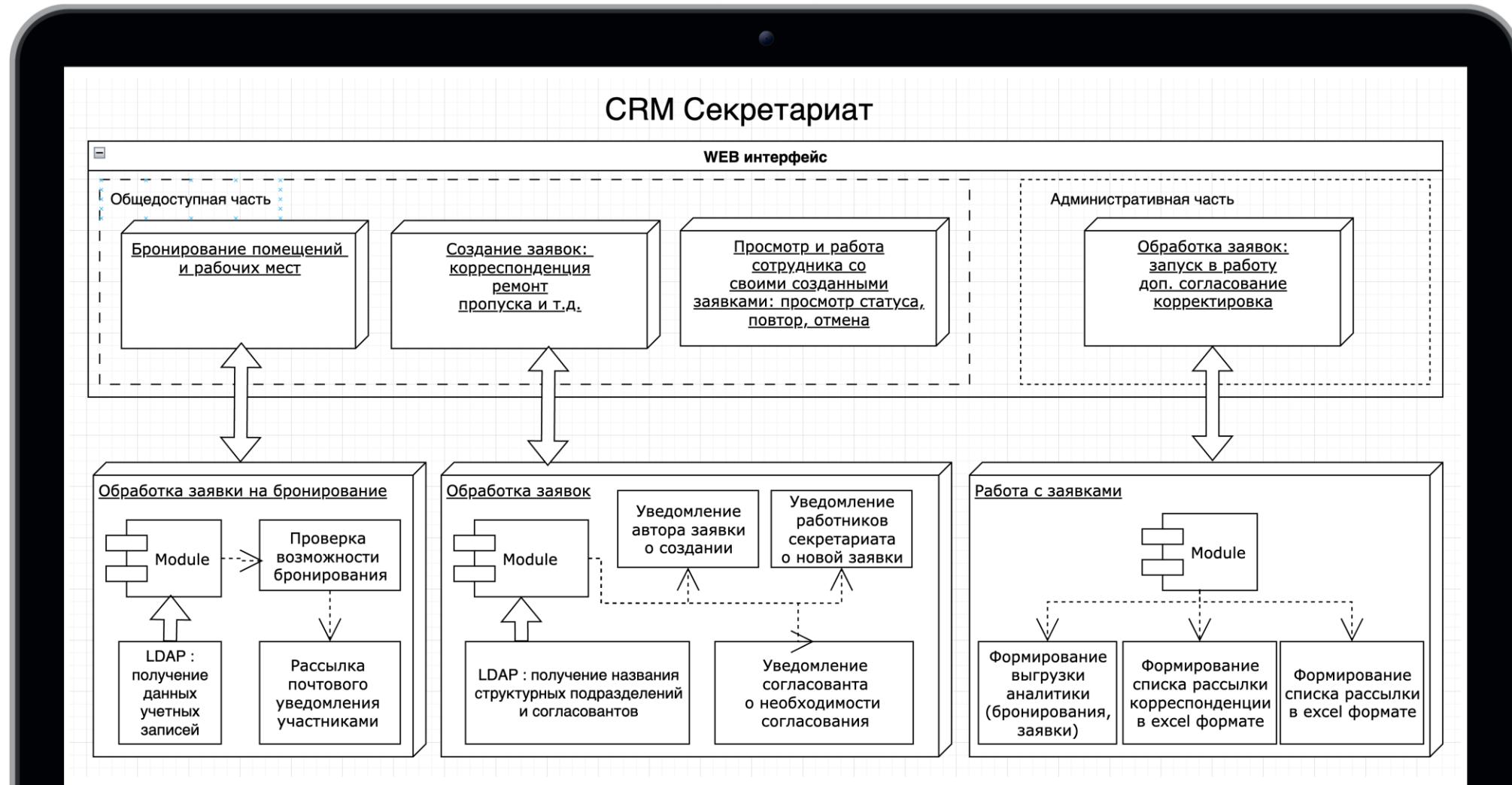
заявок мы получили  
и исполнили за второй  
год работы в системе

> 7 000

2025

заявок мы получили  
и исполнили **за 11 месяцев**  
третьего года работы  
в системе

# Функциональная архитектура заявочной системы Секретариата



# Преимущества цифровой экосистемы административной поддержки

**Наша заявочная система** – это не просто инструмент для обработки запросов, а стратегический элемент рабочей среды, повышающий эффективность всей компании



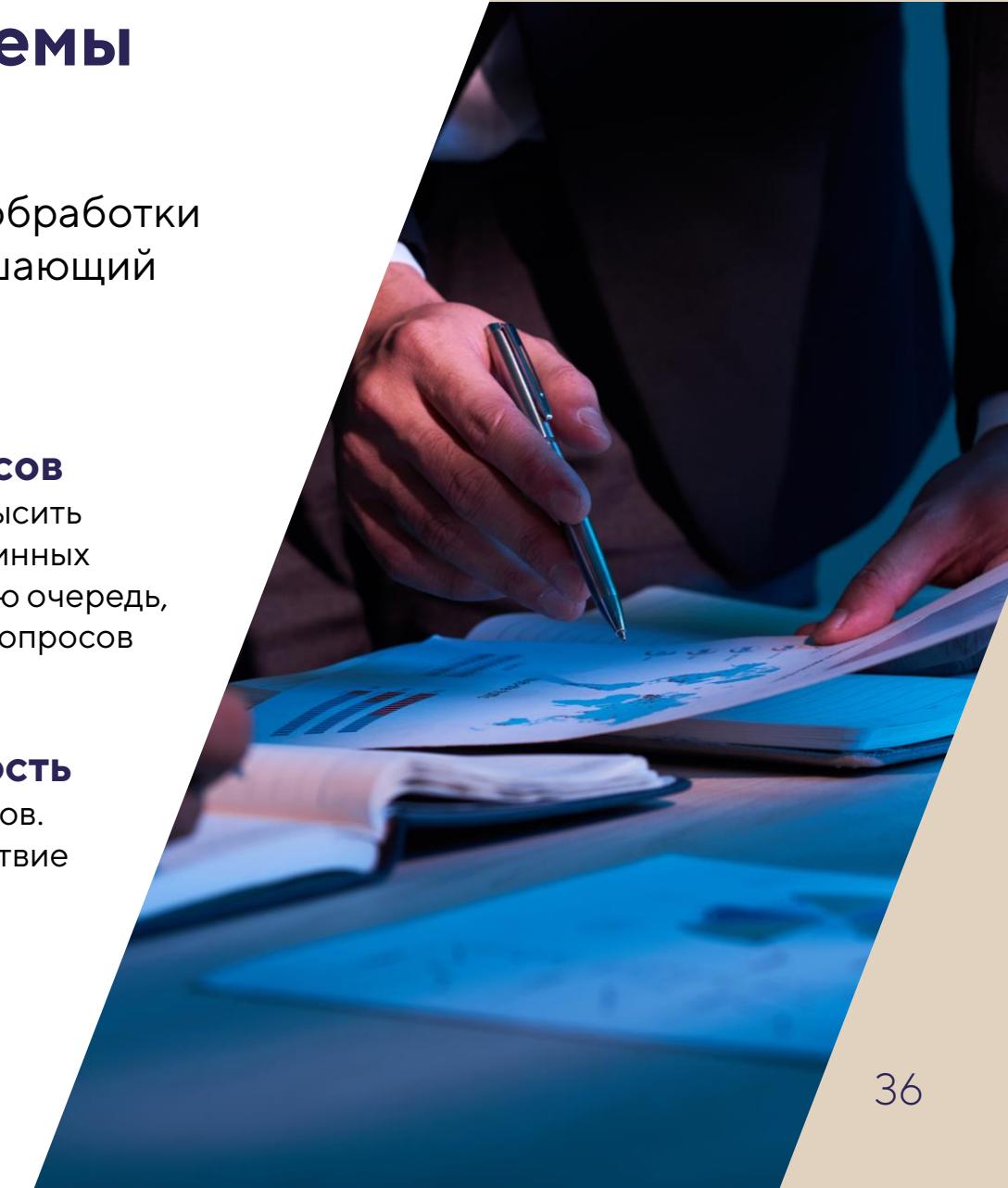
## Экономическая эффективность и оптимизация ресурсов

Система позволяет значительно снизить операционные расходы и повысить мотивацию секретарей и офис-менеджеров за счет автоматизации рутинных операций и повышения эффективности их работы. Пользователи, в свою очередь, освобождают время для концентрации на решении ключевых бизнес-вопросов



## Внедрение без барьеров и мгновенная результативность

Инструмент не требует специального обучения или технических навыков. Его интуитивно понятный интерфейс обеспечивает легкое взаимодействие как для пользователей-сотрудников, так и для администраторов, гарантируя быстрое внедрение и немедленный эффект



# Преимущества цифровой экосистемы административной поддержки

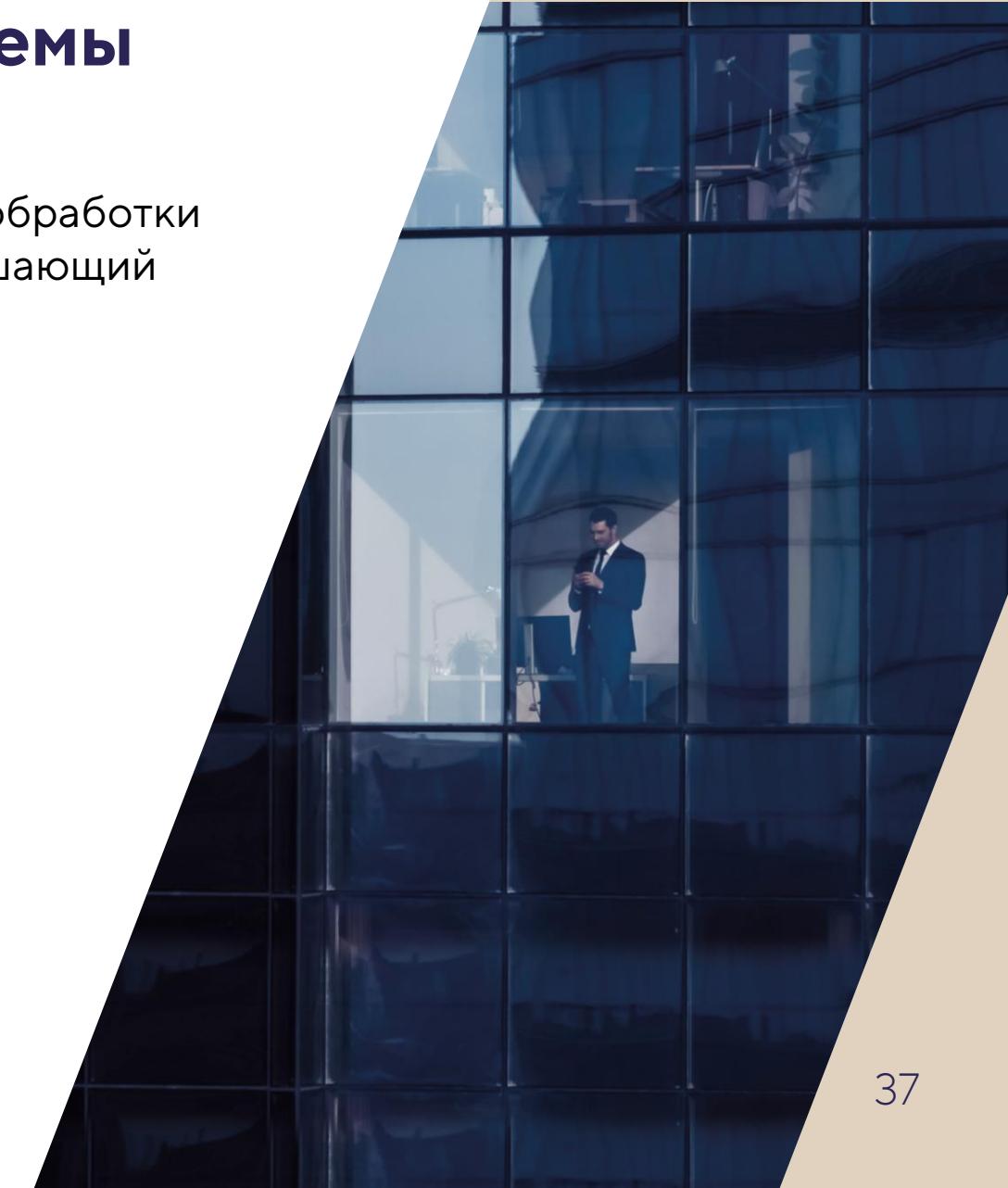
**Наша заявочная система** – это не просто инструмент для обработки запросов, а стратегический элемент рабочей среды, повышающий эффективность всей компании

## **Гибкость и интеллектуальное управление задачами**

Платформа предлагает расширенные возможности для комфортной работы: многофакторный поиск, удобная сортировка и функция повтора прошлых заявок. Это ускоряет выполнение типовых операций и делает управление запросами простым и прозрачным

## **Адаптивность под уникальные бизнес-процессы**

Система изначально создавалась с фокусом на специфику нашего бизнеса. Она гибко настраивается под ритм работы и деловую активность команды, обеспечивая полное соответствие целям и потребностям организации



## Отзывы о работе в заявочной системе. Взгляд пользователей (сотрудников)

Клиентская служба впервые чувствует сама себя клиентом номер один!

Большим плюсом является то, что любой запрос в Секретариат можно оформить в одной системе, удобно и быстро заполнив предлагаемую форму. Легко отследить ответственного, статус заявки и факт ее исполнения.

Больше никаких пересылок по почте, поиска своих заявок и контроля их исполнения, звонков специалистам по направлению деятельности, «перетряхивания» всех мессенджеров, чтобы вспомнить, куда отправлял свой запрос или просьбу.

Не нужно формулировать текст служебной записи или записываться на прием к руководителю, чтобы попросить его согласовать покупку условно шредера, сейфа или нового офисного кресла, – заполнил графы заявки и жди обратной связи, т. к. программа сама направит заявку на согласование, а потом на исполнение.

## Отзывы о работе в заявочной системе. Взгляд администраторов (секретарей)

В заявках прописаны все необходимые данные/заполнены требуемые поля. Это значительно ускоряет процесс обработки запросов: минус время на уточнение минимальной необходимой информации.

Работа в системе позволяет мне оценивать свою нагрузку, отслеживать количество и структуру заявок ежедневно, ежемесячно, по кварталам и в целом за год. Удобно на основании этих данных анализировать запросы и выдвигать предложения по расширению наименований заявок, по которым люди в два клика могут к нам обратиться.

Заявки всегда можно отследить, отсортировать по статусу (новая, на согласовании, в работе, выполненная, отмененная) и отфильтровать по типу. Удобно, что всю инфо по прошлым запросам можно найти в одном месте.

Отдельно хочу выделить возможность отправки ряда категорий заявок руководителям на согласование. Можно убедиться, что руководитель одобрил запрос/потребность сотрудника, а главное – согласовал бюджет запроса (особенно касается закупок для нужд подразделений).



vesna

Свежие решения,  
новые перспективы



**Екатерина Гусева**

Руководитель секретариата – офис-менеджер

📱 +7 (999) 857-09-69

✉️ e.guseva@etpgpb.ru