



Kolejna naprawa starego kotła? Czas porozmawiać o nowym

Wiek i koszt napraw przy każdym urządzeniu — i gotowa lista klientów do rozmowy o wymianie.

Plakietka przy urządzeniu · raport „Do wymiany” · wydruk i eksport do Excela

Każdy serwis zna ten moment: trzecia awaria w sezonie, kocioł ma kilkanaście lat, a klient znowu płaci za części. Serwisant wie, że naprawa przestaje się opłacać — tylko nikt tego klientowi nie policzył. MobileSerwis liczy to sam, z historii zleceń, którą już prowadzisz: przy każdym urządzeniu pokazuje jego wiek, liczbę napraw z ostatnich dwóch lat i ich koszt. A raport „Do wymiany” zbiera w jednym miejscu wszystkich klientów, z którymi warto porozmawiać o nowym urządzeniu — z adresem i telefonem, gotowych do obdzwonienia.

1 Widzisz przy urządzeniu

Karta klienta, zakładka Urządzenia: „16 lat · 2 naprawy · 3 840 zł” przy każdej pozycji.

2 Program ostrzega

Gdy urządzenie jest stare albo drogie w naprawach, plakietka robi się ostrzegawcza.

3 Raport zbiera listę

„Do wymiany” pokazuje wszystkie takie urządzenia w firmie — z telefonem klienta.

4 Temat nie ginie

Jednym kliknięciem zakładasz sprawę „zaproponować wymianę” z opisem urządzenia.

Przy każdym urządzeniu klienta

W karcie klienta, w zakładce „Urządzenia”, kolumna „Wiek · naprawy (24 mies.)” mówi wszystko jednym rzutem oka. Stare, często naprawiane urządzenie od razu odróżnia się od nowego, które jeszcze nie sprawiło kłopotu.

Lp.	Sprzęt	Wiek · naprawy (24 mies.)	Typ urządzenia	Aktywny	
1	Thelia Condens 25a	⚠ 16 lat · 2 naprawy · 3 840 zł	Kocioł	✓	
2	VC 256/5-5	2 lata · bez napraw	Kocioł	✓	

Pierwszy kocioł przekracza progi wieku i kosztu napraw — plakietka jest ostrzegawcza. Drugi, dwuletni, nie był jeszcze naprawiany. Najechnie myślą na plakietkę pokazuje, skąd wziął się wiek i który próg został przekroczony.

Wiek z dat urządzenia

Liczony od najstarszej z dat: uruchomienia, instalacji albo zakupu. Bez dat — od pierwszego zlecenia w kartotece, ze znakiem „≥” (co najmniej tyle).

Naprawy z dwóch lat

Zlecenia wykonane i rozliczone, z rodzajów oznaczonych jako naprawa. Gwarancyjne wchodzą do liczby napraw i są oznaczone osobno, np. „(1 gwar.)”.

Koszt, jaki poniósł klient

Suma tego, co klient zapłacił za naprawy — gotówką, przelewem i kartą. To liczba, która najlepiej przemawia w rozmowie.

Dlaczego to działa

Decyzję o wymianie kotła klient odkłada, dopóki nie zobaczy liczb. „Pana kocioł ma 16 lat, w dwa lata był naprawiany dwa razy i kosztowało to 3 840 zł” to zupełnie inna rozmowa niż „może warto pomyśleć o nowym”. MobileSerwis podaje te liczby przy każdym urządzeniu — w biurze i przy telefonie do klienta.



W oknie urządzenia: pełna historia napraw

Sekcja „Naprawa czy wymiana” w oknie urządzenia rozpisuje, z czego wzięła się plakietka: wiek i datę, od której jest liczony, liczbę i koszt napraw, progi ostrzeżenia — i listę samych napraw z datą, numerem zlecenia, rodzajem, opisem usterki i kwotą. Kliknięcie numeru otwiera zlecenie.

NAPRAWA CZY WYMIANA

▲ 16 lat · 2 naprawy · 3 840 zł w 24 mies.

Wiek **16 lat** od daty instalacji 16.03.2010
Naprawy w 24 mies. **2** · koszt **3 840 zł**
Próg ostrzeżenia **12 lat** · 3 naprawy · **2 000 zł** — wystarczy jeden

18.04.2026	2026/653 · NAPRAWA POGWARANCYJNA · Wyciek wody spod obudowy urządzenia.	526,02 zł
19.11.2025	2025/609 · NAPRAWA POGWARANCYJNA · Klient zgłasza, że głośna praca pompy obiegowej, słychać stukanie w kotle.	3 313,48 zł

Liczą się naprawy wykonane i rozliczone, z rodzajów zleceń oznaczonych jako „Naprawa”.

Sprawa: zaproponować wymianę

Wystarczy jeden przekroczony próg, żeby urządzenie zostało oznaczone. Przekroczone wartości są wyróżnione kolorem.

Rozmowa o wymianie nie ginie w natłoku pracy

Czego dotyczy sprawa

Zaproponować wymianę urządzenia Thelia Condens 25a:
16 lat · 2 naprawy · 3 840 zł.

Przycisk „Sprawa: zaproponować wymianę” zakłada sprawę do załatwienia przy tym kliencie — opis urządzenia, jego wiek i koszt napraw wpisują się same.

- Sprawie nadajesz termin i osobę, która ma zadzwonić — wisi na liście, dopóki ktoś jej nie zamknie.
- Działa w firmach korzystających z modułu „Sprawy do załatwienia”.

Progi na start

Domyślnie urządzenie jest oznaczane od 12 lat, od 3 napraw albo od 2 000 zł napraw w ciągu 24 miesięcy. Chcesz inaczej — napisz, ustawimy.

Z danych, które już masz

Nic nie trzeba wpisywać osobno. Program liczy z zakończonych zleceń i z dat, które są już w kartotece urządzeń.

Serwisant ma argument

Zamiast „chyba już czas na nowy” — konkretnie: ile lat, ile napraw i ile klient za nie zapłacił w dwa lata.

Kiedy sięgnąć po te liczby

- Przy zgłoszeniu kolejnej awarii — zanim serwisant pojedzie, biuro widzi, że to trzecia naprawa w dwa lata i może od razu wspomnieć klientowi o wymianie.
- Przy przeglądzie — serwisant zna wiek urządzenia i koszt dotychczasowych napraw, więc rozmowa na miejscu opiera się na faktach, nie na wrażeniu.
- Przy wycenie drogiej naprawy — gdy koszt naprawy zbliża się do sensownej części ceny nowego urządzenia, klient zasługuje na obie propozycje.



Raport „Do wymiany”: lista klientów do rozmowy o nowym urządzeniu

Raport przegląda wszystkie aktywne urządzenia w firmie i zostawia te, które przekraczają wybrane progi wieku, liczby albo kosztu napraw. Na górze listy są urządzenia, które przekraczają najwięcej progów, a wśród nich — te najdroższe w naprawach. Każdy wiersz to klient z adresem i telefonem.

Wiek od	12 lat	Naprawy w 24 mies. od	3	Koszt od	2 000 zł	Warunek	którykolwiek próg	Typ urządzenia	Wszystkie			
Urządzeń do rozmowy	98	Wiek 15+ lat	5	Koszt napraw w 24 mies.	329 486 zł	Średni wiek	7,0 lat					
spełnia co najmniej jeden próg najstarsze: 18 lat średnio 3 362 zł na urządzenie urządzeń z listy												
Wiek z najstarszej z dat urządzenia (uruchomienie, instalacja, zakup); gdy brak dat — od pierwszego zlecenia („>”). Naprawy = zlecenia wykonane i rozliczone rodzajów oznaczonych jako „naprawa”, z ostatnich 24 miesięcy; koszt = kwota zapłacona przez klienta. Tylko aktywne urządzenia.												
Lp.	Klient	Adres	Telefon	Typ urządzenia	Sprzęt	Wiek	Naprawy 24 mies.	Koszt 24 mies.	Ostatnia naprawa	Akcje		
1	Olśzewski Tomasz	Niepołomice ul. Krakowska 7	510438791	Kocioł	Thelia Condens 25a	15 lat	3 (2 gwar.)	5 880 zł	22.04.2026			
2	Kowalczyk Aleksandra	Bochnia ul. Klonowa 164	575273737	Kocioł	ecoTEC pro VCW 236/5-3	13 lat	2	13 074 zł	01.12.2025			
3	Lewandowski Marek	Bochnia ul. Akacjowa 122	527679480	Kocioł	Thelia condens AS 25-A	17 lat	2 (1 gwar.)	7 413 zł	17.06.2025			
4	Michalski Piotr	Zielonki ul. Leśna 101	560008211	Kocioł	ecoTEC plus VC 206/5-5	15 lat	2	5 091 zł	07.09.2026			
5	Mazur Aleksandra	Bochnia ul. Słoneczna 44	534596198	Kocioł	Thelia Condens 25a	16 lat	2	3 840 zł	18.04.2026			
6	Dąbrowski Grzegorz	Kraków ul. Słoneczna 24	556512376	Kocioł	Thelia condens AS 25-A	2 lata	3 (2 gwar.)	3 612 zł	07.09.2026			
7	Majewska Dorota	Krzeszowice ul. Długa 69/21	518237997	Pompa ciepła	Thelia condens 25-a	18 lat	2 (1 gwar.)	2 907 zł	26.03.2026			
8	Nowakowska Zofia	Kraków ul. Klonowa 89	518743660	Kocioł	Thelia Condens 25a	14 lat	3 (1 gwar.)	230 zł	14.08.2026			

Przekroczone progi są wyróżnione. Ikona przy kliencie otwiera jego kartę, ikona w kolumnie „Akcje” zakłada sprawę „zapropozować wymianę”.

Progi ustawiasz filtrami

Wiek od 5 do 20 lat, od 1 do 5 napraw, koszt od 500 do 5 000 zł. „Którykolwiek próg” albo „wszystkie progi” — i zawężenie do typu urządzenia.

Liczby na górze

Ile urządzeń jest do rozmowy, ile ma 15 lat i więcej, łączny koszt napraw w dwa lata i średni wiek urządzeń z listy.

Wydruk i Excel

Listę wydrukujesz dla serwisanta albo wyeksportujesz do Excela — do kampanii telefonicznej czy korespondencji z klientami.

Nowy kocioł to dobra wiadomość dla obu stron

Klient, który co kilka miesięcy płaci za naprawę starego urządzenia, zwykle nie wie, ile już na nie wydał. Serwis, który mu to pokaże i zaproponuje rozsądną wymianę, oszczędza mu kolejnych awarii — a sam zyskuje zlecenie na montaż i nowe urządzenie pod swoją opieką na lata. Raport „Do wymiany” zamienia historię napraw, którą i tak prowadzisz, w listę konkretnych rozmów do przeprowadzenia: przed sezonem grzewczym, przy okazji przeglądu albo w ramach akcji telefonicznej.

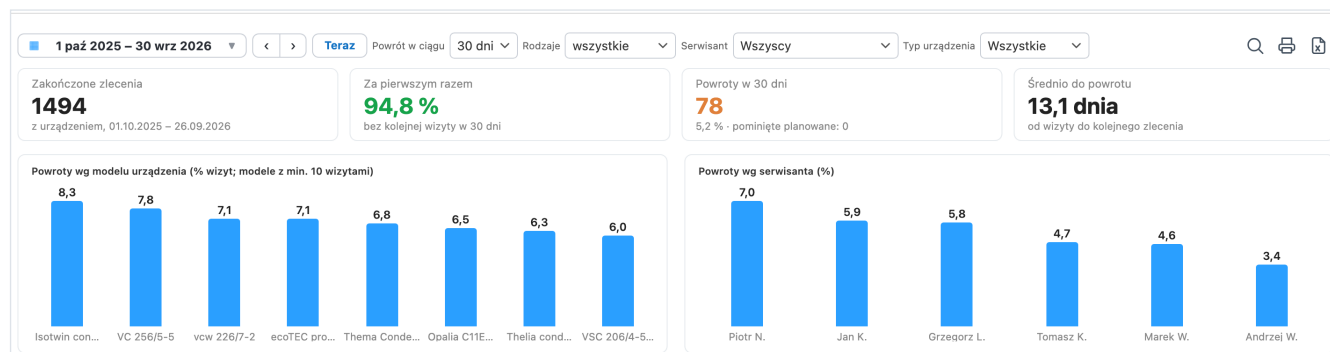
Jak to wykorzystać w serwisie

- Przed sezonem grzewczym: zawęż raport do kotłów, ustaw „wszystkie progi” i obdzwon klientów z najstarszymi, najczęściej naprawianymi urządzeniami.
- Dla handlowca lub właściciela: eksport do Excela to gotowa lista do kampanii — z adresami, telefonami i argumentem dla każdego klienta.
- W codziennej pracy: sprawa „zapropozować wymianę” z terminem i osobą odpowiedzialną pilnuje, żeby żadna z tych rozmów nie została odłożona na później.



Ile napraw udaje się za pierwszym razem

Drugi raport patrzy na te same dane od strony jakości pracy. „Powtórne wizyty” sprawdza, czy po zakończonym zleceniu to samo urządzenie nie wymagało kolejnej wizyty w ciągu 30 dni (albo 7, 14, 60, 90). Pokazuje odsetek zleceń załatwionych za pierwszym razem, liczbę powrotów i średni czas do powrotu — a na wykresach modele urządzeń i serwisantów, przy których powroty zdarzają się najczęściej.



Pod wykresami raport wypisuje pary „pierwsza wizyta → powrót” z numerami zleceń i opisem usterki z powrotu. Całość wydrukujesz i wyeksportujesz do Excela.

Uczciwe liczenie

Powrót zaplanowany przy pierwszej wizycie — np. po zamówioną część — nie jest liczony jako powrót. Widać go osobno na karcie „Powroty”.

Modele, które wracają

Ranking obejmuje modele z co najmniej 10 wizytami, żeby procent nie był przypadkowy. To podpowieź, które urządzenia polecać klientom.

Tylko naprawy

Filtr „tylko naprawy” pomija np. przegląd, po którym przyszła zaplanowana naprawa. Do tego wybór serwisanta i typu urządzenia.

Jak zacząć

Obie funkcje działają od razu, na danych, które już są w programie. Jedno warto sprawdzić:

- W „Ustawieniach → Rodzaje zleceń” pole „Naprawa” mówi programowi, które zlecenia są naprawami. Zaznaczyliśmy je już przy rodzajach z „naprawa”, „awaria” lub „gwarancyjna” w nazwie — przejrzyj listę i popraw, jeśli u Ciebie jest inaczej. Nie zaznaczaj przeglądów ani uruchomień.
- Uzupełniaj daty instalacji i uruchomienia urządzeń — im więcej dat w kartotece, tym dokładniejszy wiek (bez nich program liczy od pierwszego zlecenia).
- Raporty znajdziesz w module Raporty, w grupie „Serwis i przeglądy”.

Pytania

Napisz do nas: support@mobileserwis.pl — odpowiemy mailowo, podpowiemy ustawienia i progi dopasowane do Twojej firmy.

Zrzuty pochodzą z programu na bazie przykładowej — klienci, adresy i telefony są zmyślone.