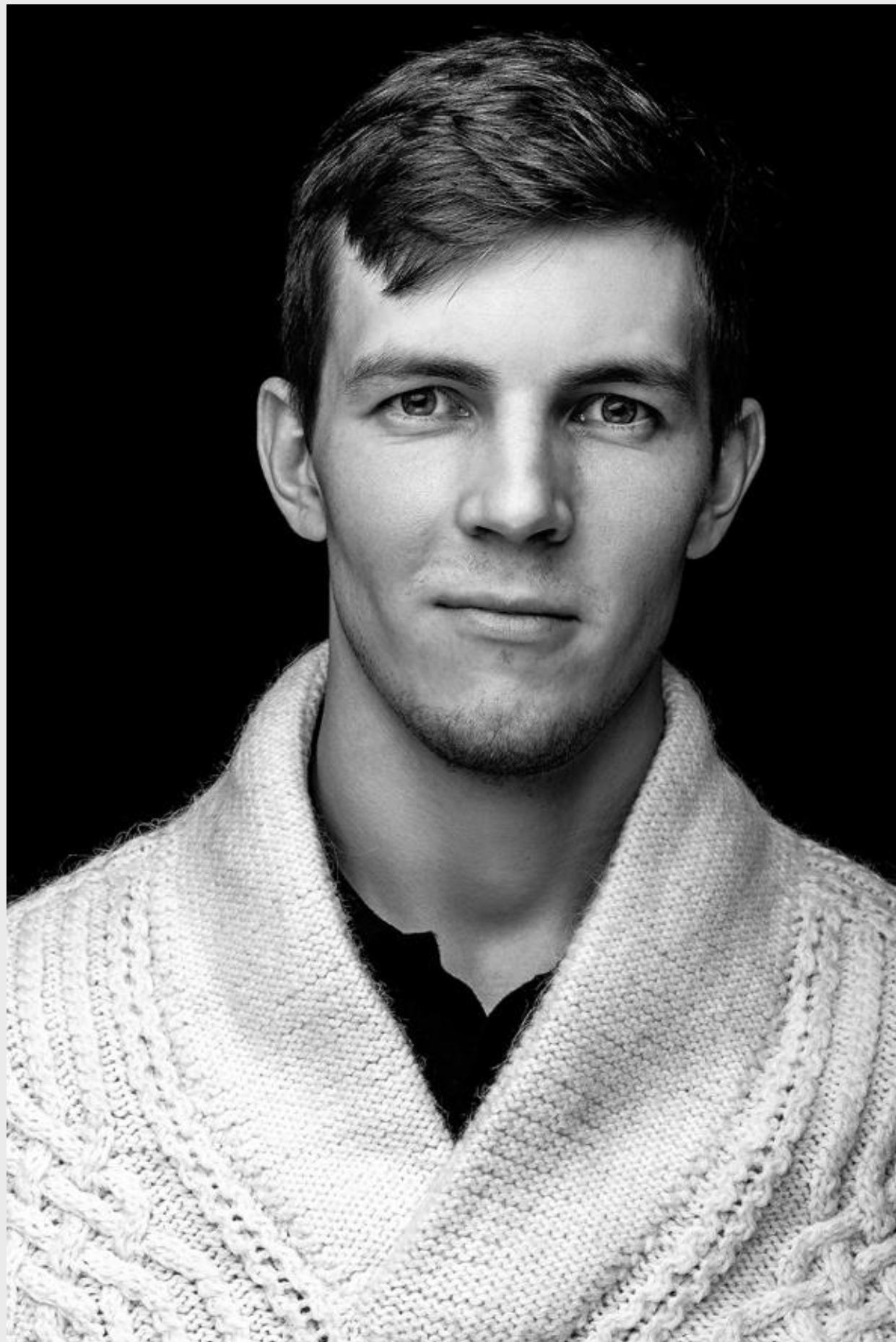


OKDESK

«Инструменты автоматизации для
повышения отказоустойчивости
систем контроля доступа
и экономии на процессах технического
обслуживания и ремонта»

Давайте знакомиться



Игорь Кудинов

Руководитель отдела развития
отраслевых решений и интеграции
в Okdesk

О решении

OKDESK – лидирующая облачная система автоматизации процессов обслуживания технических средств охраны и оборудования для обеспечения безопасности и противопожарной защиты.

- около 600 активных коммерческих внедрений;
- сотрудники более 200 000 компаний используют OKDESK в своей работе;
- № 1 по количеству запросов среди всех решений данного класса;
- клиенты из России, СНГ, стран Европы и Латинской Америки;
- усреднённый индекс NPS (Net Promoter Score) за последний год – 53.

Получают преимущества от OKDESK



Задержки и несвоевременное обслуживание СКУД ведёт к:

- риску снижения уровня безопасности охраняемого объекта;
- сокращению срока эксплуатации обслуживаемых систем;
- сбоем точных показателей контроля;
- простоем оборудования.

Основные причины проблем сервисной деятельности:

- потеря заявок и слишком длительное время реакции / решения;
- автоматизация на коленке (мессенджеры, Excel, 1С и т. д.);
- одинаковый подход ко всем клиентам, заявкам;
- отсутствие инструмента управления выездными инженерами;
- отсутствие «паспорта объектов» (договоры, история обслуживания, оборудование и т. д.).

Следствия:

- рост недовольства и потеря заказчиков;
- много ручной, повторяющейся работы и «лишних» сотрудников;
- услуги с неконтролируемым качеством;
- низкая выработка выездных сотрудников;
- субъективные решения по ключевым вопросам;
- демпинг в качестве основного способа конкуренции.

Находитесь от своих заказчиков на расстоянии одного «клика»

“Самое главное достижение внедренной системы заключается в том, что заявки перестали теряться”



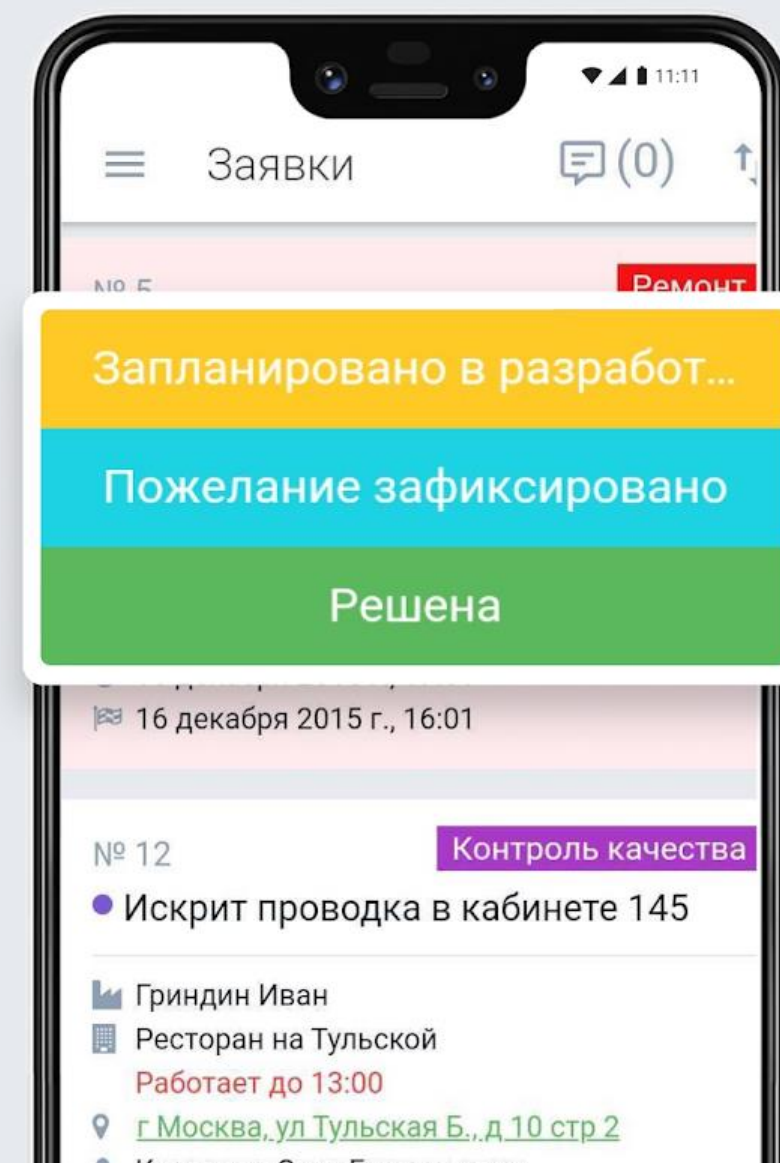
- фиксируйте 100% обращений по разным каналам;
- контролируйте сроки реакции и решения в зависимости от разных признаков;
- собирайте обратную связь от своих заказчиков.

Приложение выездного инженера

“Вопреки ложным стереотипам внедрение OKDESK не встретило сопротивления со стороны персонала. Более того, многие уже привыкли работать в мобильном приложении и вряд ли от этого откажутся”

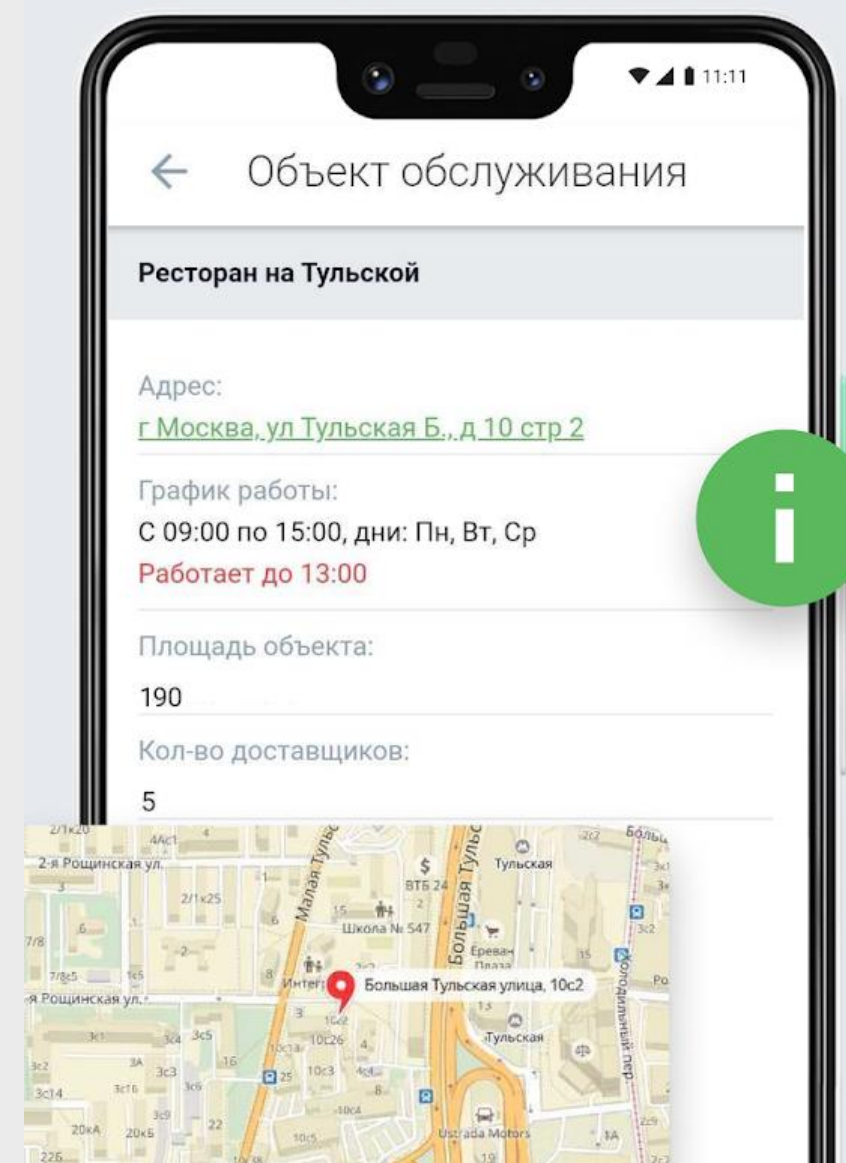
Список заявок

Интерактивное управление персональными активностями



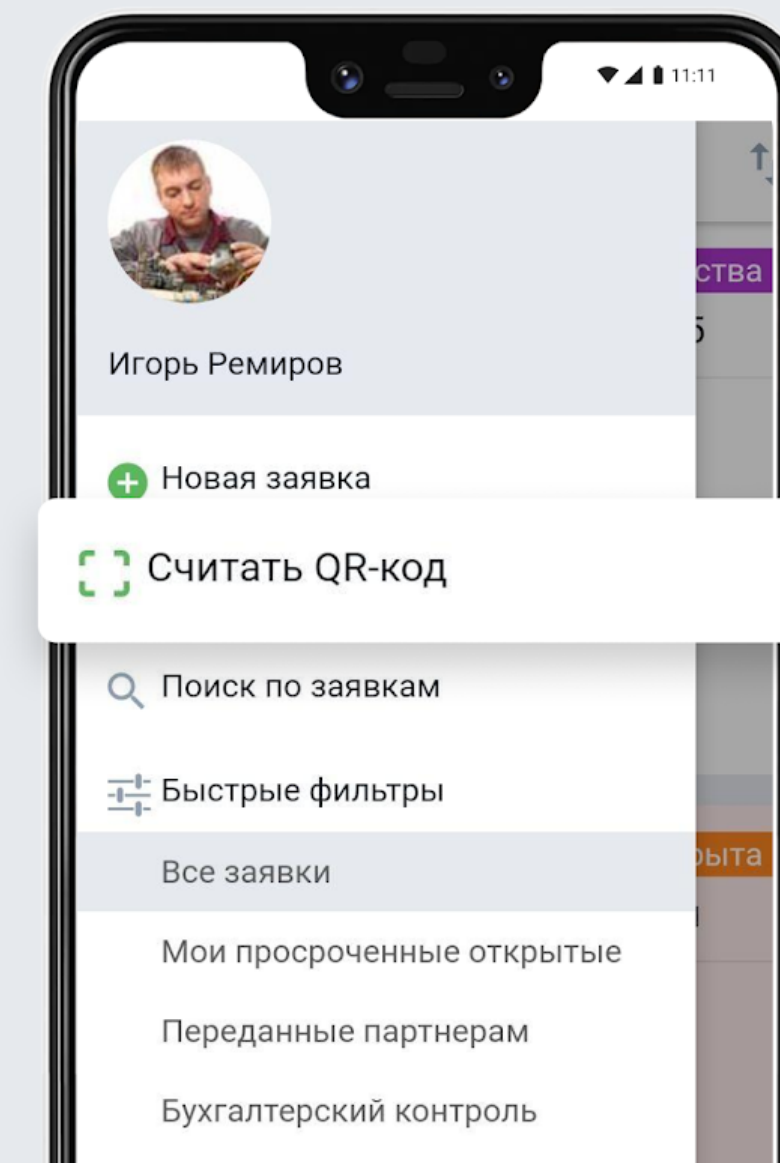
Online справочник

Вся необходимая информация о клиентах, объектах, оборудовании



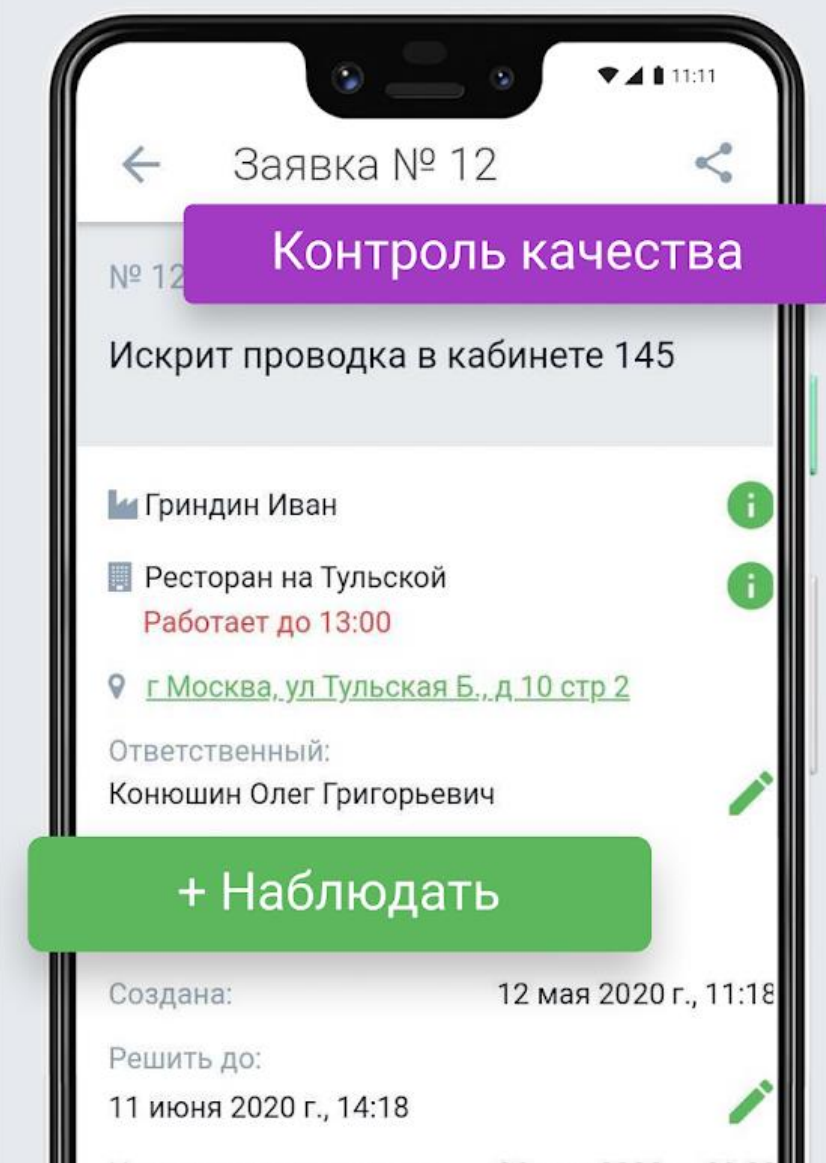
QR коды

Для быстрой регистрации заявок и списания зап.частей



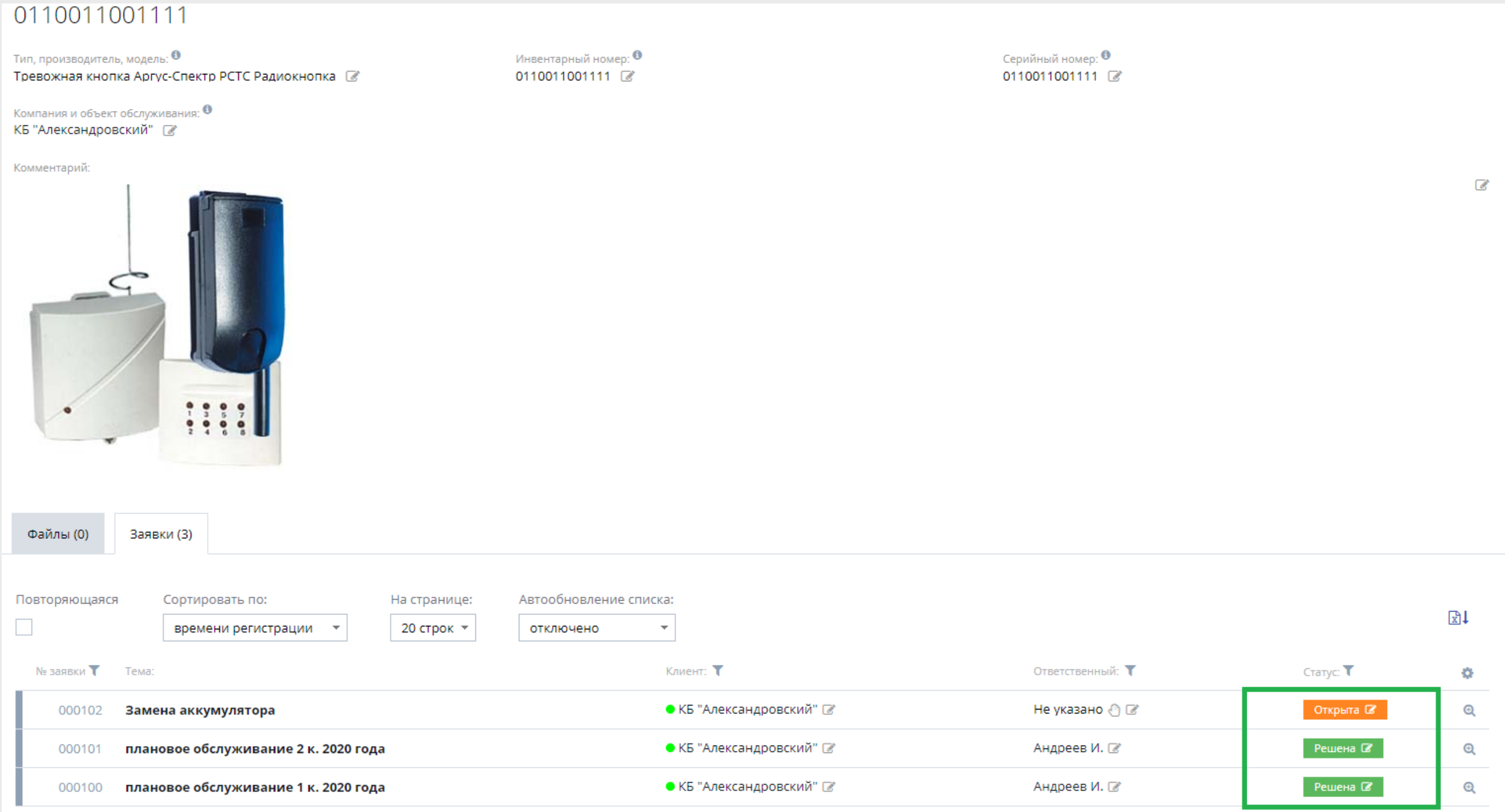
Всё под рукой

Полноценное мобильное рабочее место для решения всех вопросов по заявкам



«Цифровой двойник» обслуживаемого объекта

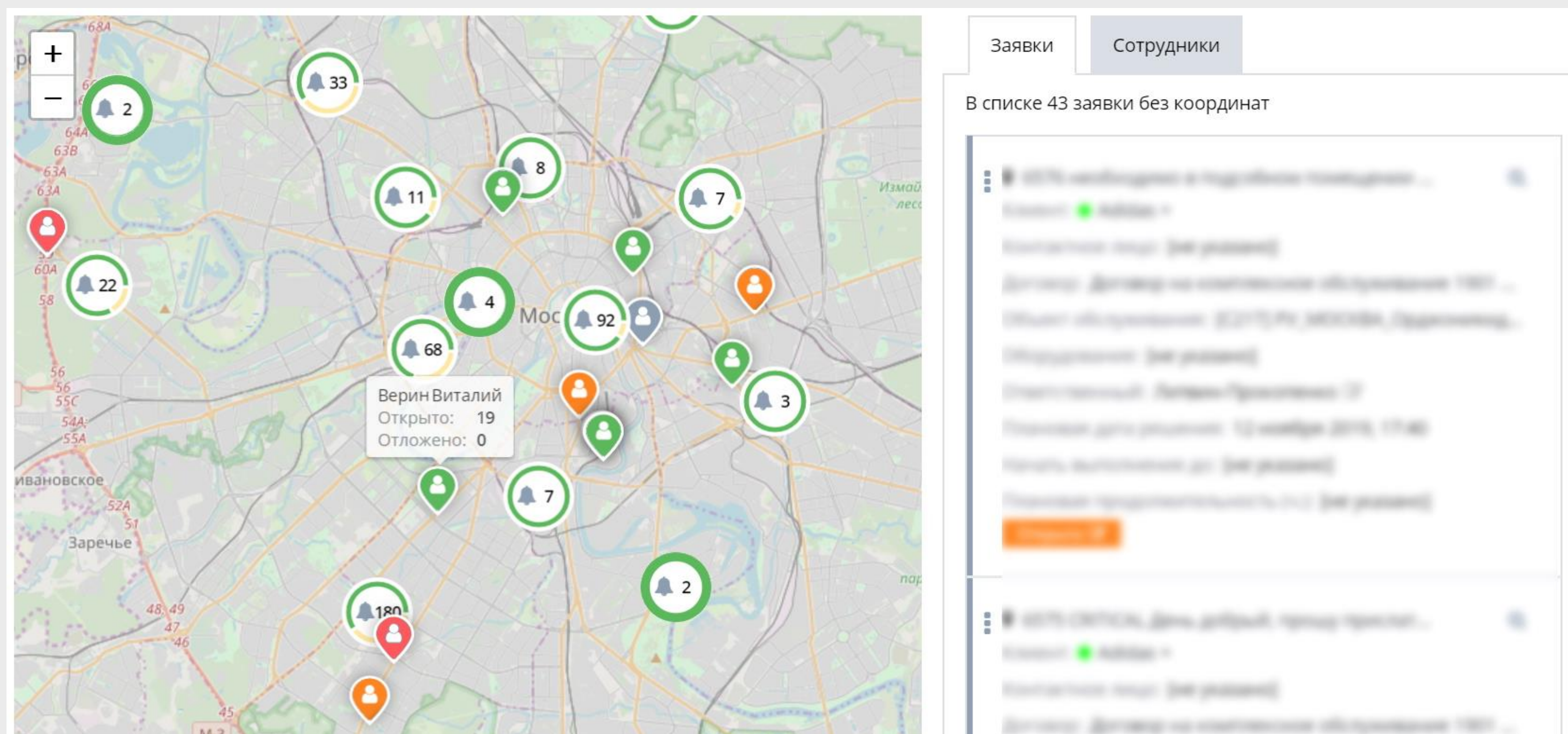
“Мы используем учет объектов, и начали постепенно заводить оборудование, которое установлено на каждом из них. Эти возможности Okdesk позволили нам решить еще более широкий круг вопросов. Раньше информация об установленных конфигурациях и оборудовании хранилась разрозненно в таблицах Excel. Теперь же она всегда под рукой”



- адрес и контактные лица;
- перечень обслуживаемого оборудования;
- история проделанных работ;
- список предстоящих инцидентных работ;
- автоматизация ППР.

Назначайте работы на ближайших специалистах

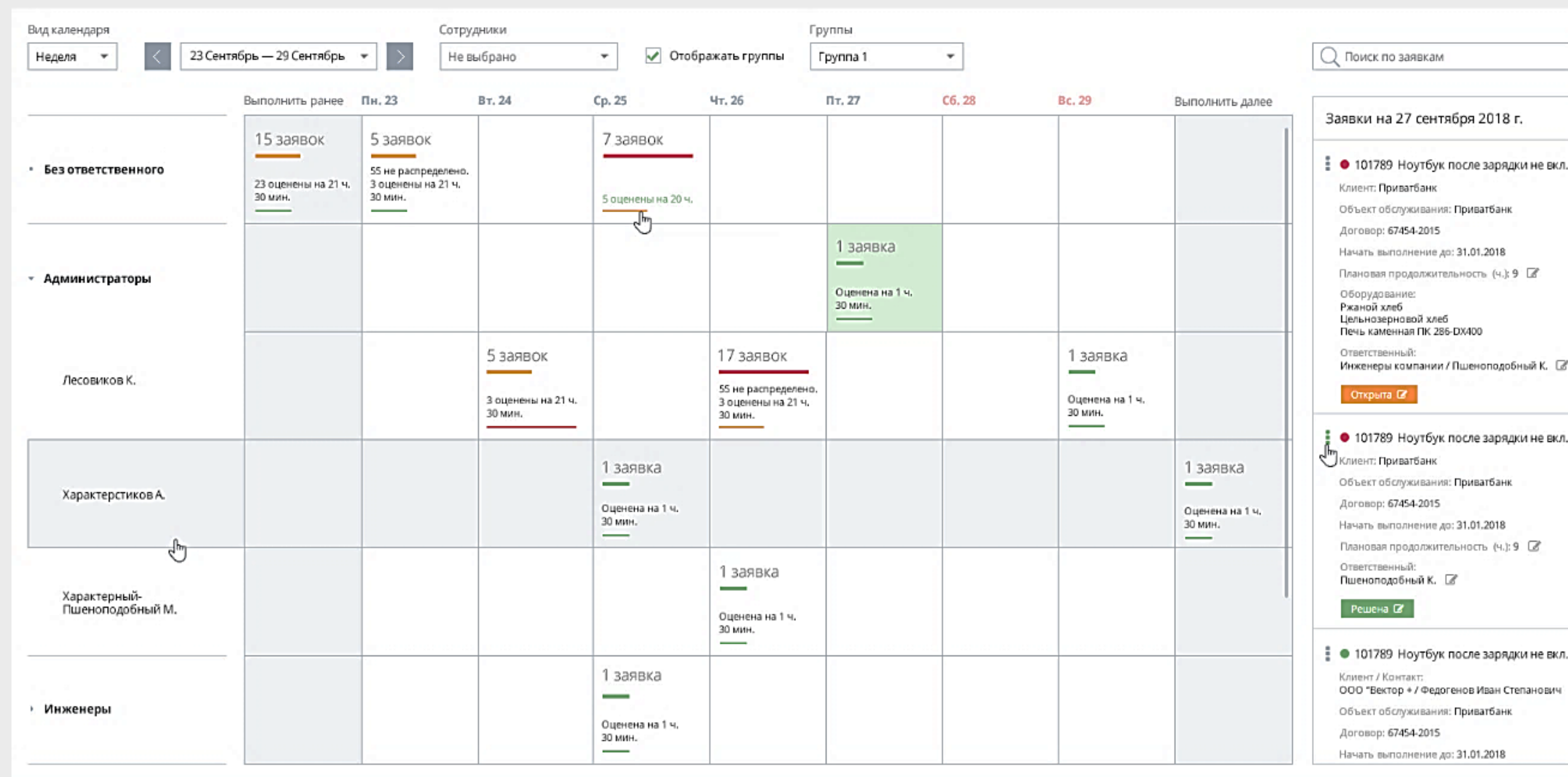
“Одним из ключевых требований была возможность оперативной информации о заявках в привязке к адресам, то есть на карте, и актуальная информация о местоположении сотрудников. Мы стремились решить задачу сокращения сроков решения проблемы путем распределения ответственности на ближайшего к поломке сотрудника”



Отслеживайте
местоположения
сервисных
инженеров и
заявки на карте в
режиме online.

Планируйте «интеллектуально»

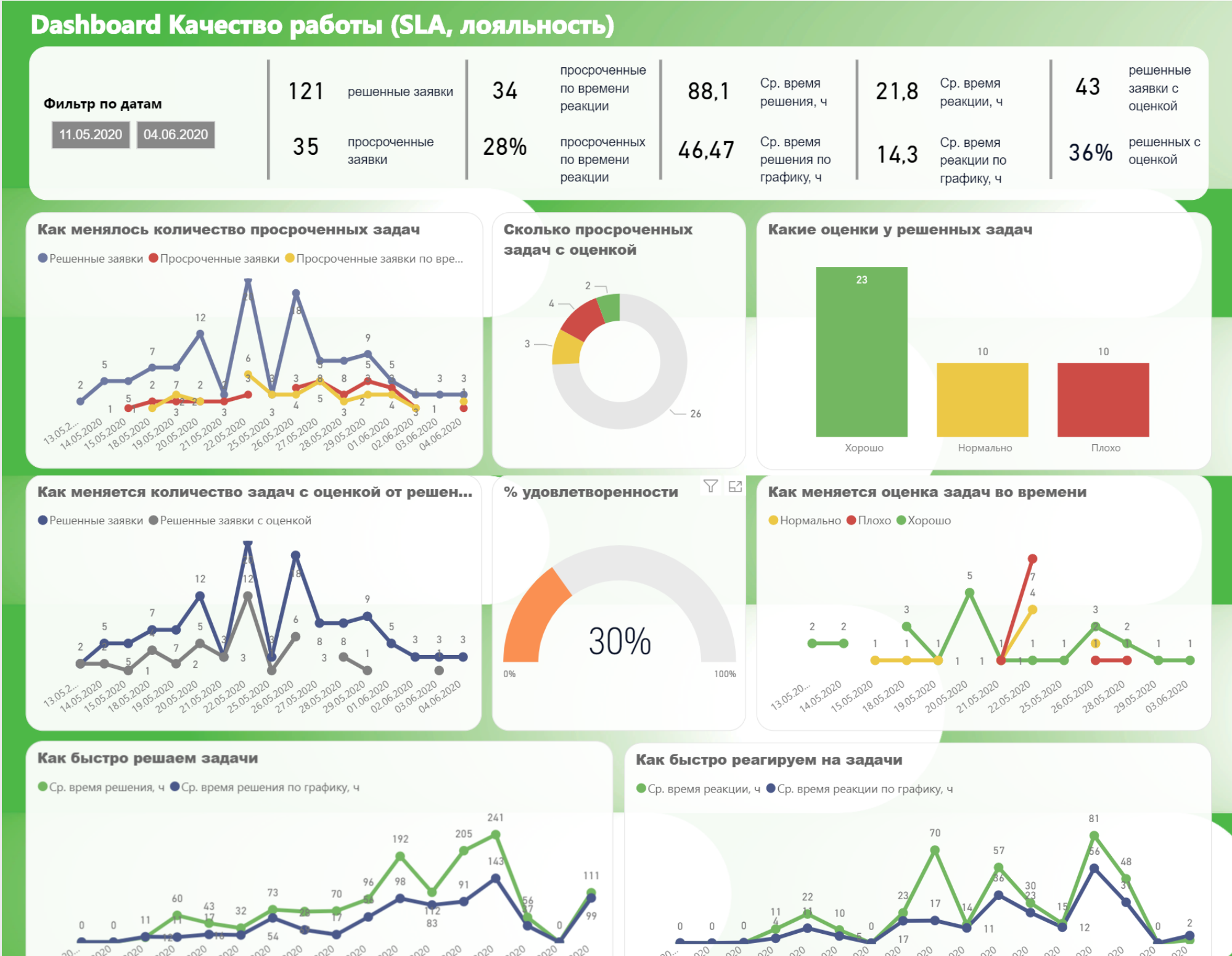
“В Okdesk нас привлекла открытая и удобная визуализация данных. Например, необходимый нам для работы календарный график”



Вносите
необходимые
коррективы в
расписание
ваших
специалистов.

Управляйте всеми параметрами бизнеса

“Одной из причин внедрения системы автоматизации сервисного обслуживания была потребность в наглядной отчетности и аналитике.
Okdesk помогает отследить динамику поломок по каждому объекту”



Готовый набор из десятков дашбордов Enterprise уровня по всем возможным метрикам и показателям.

Подтвержденные результаты с Okdesk

- Увеличение эффективности работы выездных инженеров до **80%**
- Снижение фонда оплаты труда на **20%**
- Сокращение времени решения заявок на **35%**
- Фиксация **100%** обращений
- Увеличение удовлетворенности по решенным обращениям до **98,5%**
- Увеличение стоимости договора на обслуживание на **30%**

5 аргументов в пользу Okdesk

1. Автоматизация всех процессов обслуживания технических средств охраны и оборудования для обеспечения безопасности и противопожарной защиты.
2. Доступная система, функциональность и гибкость которой сопоставима с уровнем дорогих корпоративных платформ (от 600 р./мес. за лицензию).
3. Быстрый запуск в работу и сокращение time to market.
4. Соотношение затрат на лицензии системы к экономии на издержках составляет 1/10.
5. Мобильность и гибкие интерфейсы для разных категорий пользователей.

Okdesk – выбор сотен обслуживающих организаций!

<https://okdesk.ru>

ik@okdesk.ru