

# OKDESK

Help Desk #1 для  
автоматизации сервисного,  
постпродажного  
и выездного обслуживания  
в России и СНГ

# Растём и развиваемся быстрее всех

Основан в **2015 году**  
увлеченными экспертами с **25+**  
**летним опытом** разработки ПО  
и автоматизации «сервиса»

Okdesk **уникальное** облачное решение с  
возможностями Enterprise **по удивительно**  
**доступной цене**

**#1** по количеству  
активных клиентов **и**  
**развитию** (выпускаемых  
релизов / обновлений)



# Наши клиенты из медицинской отрасли



Отзывы клиентов:  
<https://okdesk.ru/customers>

# Результаты из отзывов наших клиентов

- Рост эффективности выездных инженеров до **80%**
- Снижение ФОТ на **20+%**
- Сокращение времени решения заявок на **35%**
- Фиксация **100%** обращений
- Рост удовлетворенности по обращениям до **98,5%**
- Увеличение стоимости договоров на **30%**



# 8 проблем сервисной деятельности

- Потеря заявок
- Слишком большое время реакции / решения проблемы
- Одинаковый подход к клиентам и заявкам
- Отсутствие «паспорта клиента» (договоры, объекты обслуживания, оборудование)
- Работы НЕ по SLA
- Нет инструментов управления «выездными» специалистами
- Автоматизация «на коленке» (мессенджеры, Excel, 1С...)
- Отсутствие контроля ключевых метрик и показателей бизнеса / процессов



# Как итог

- Потеря старых клиентов и договоров на обслуживание
- Неоплачиваемые выезды, «левые» заявки, демотивация
- Низкая рентабельность бизнеса
- Много ручной работы и «лишних» людей/подрядчиков
- Предоставление услуг низкого качества
- Низкая выработка «выездных» сотрудников
- Работа «налево»
- Невозможность планировать расширение/сокращение штата
- Субъективные решения по ключевым вопросам
- Демпинг в качестве основного способа конкуренции

Как «вылечить»?

Обзор основных  
возможностей и  
модулей для  
медицинской отрасли

# Управление заявками и их 100% обработка

Ваши заказчики могут обращаться к вам по любым каналам в зависимости от своих предпочтений:



- мобильное приложение заявителя (позволяет написать заявку текстом, приложить фотографию, переписываться по заявке)
- электронная почта
- клиентский портал
- мессенджеры
- веб-форма
- телефон

Удивите своих клиентов скоростью ответов и будьте от них на расстоянии «клика»

# Учет оборудования и истории его обслуживания

Объектная модель **Okdesk** позволяет вести учет обслуживаемого оборудования **в одной системе**, которая содержит в себе:

- **карточку оборудования** с указанием всей информации по нему, привязкой к конкретному клиенту, объекту обслуживания
- **историю** выполненных и предстоящих работ
- **особенности эксплуатации** оборудования на объекте
- настраиваемый **график планового технического обслуживания с чек-листом** для каждого вида оборудования



# Полная мобильность ваших инженеров

Полнофункциональное мобильное приложение позволяет инженерам всегда иметь **доступ ко всей необходимой информации** для проведения работ, даже в режиме offline.



- список работ, заявок
- информация по всему оборудованию
- контакты представителей заказчика
- возможность обращения к коллегам
- доступ к базе знаний

# Автоматизация документооборота

Избавьте ваших инженеров от бумажной волокиты.

Инженеры могут формировать необходимые документы (счета, акт диагностики, акт результатов технического обслуживания, акт выполненных работ) через мобильное приложение путем нажатия нескольких кнопок.



# Календарное планирование работ и загрузки инженеров

Вы можете **отслеживать** плановые работы, **контролировать загрузку инженеров** в удобном для вас горизонте планирования и не упустить ни одной заявки.



Смотрите количество планируемых заявок в разрезе дня, 3 дней, недели, месяца.

**Распределяйте заявки** между инженерами путем перетаскивания заявки от одного к другому, таким же способом возможно распределение заявок по датам.

# Все параметры бизнеса «на ладони»

Малый и средний бизнес катастрофически нуждается в **ГОТОВЫХ ОТЧЕТАХ** по множеству параметров работы компании.

В **Okdesk**, на основании многолетней экспертизы организации сервисных процессов и опыта более 10 000 компаний, есть **ГОТОВЫЙ НАБОР ИЗ ДЕСЯТКОВ ДАШБОРДОВ Enterprise уровня** по всем возможным метрикам и показателям техподдержки.



# Дополнительные возможности

- **Маршрутизация заявок**

Настройте маршрутизацию заявок на исполнителей.

- **QR-код**

QR-коды на оборудование для быстрого создания заявок.

- **Портал самообслуживания**

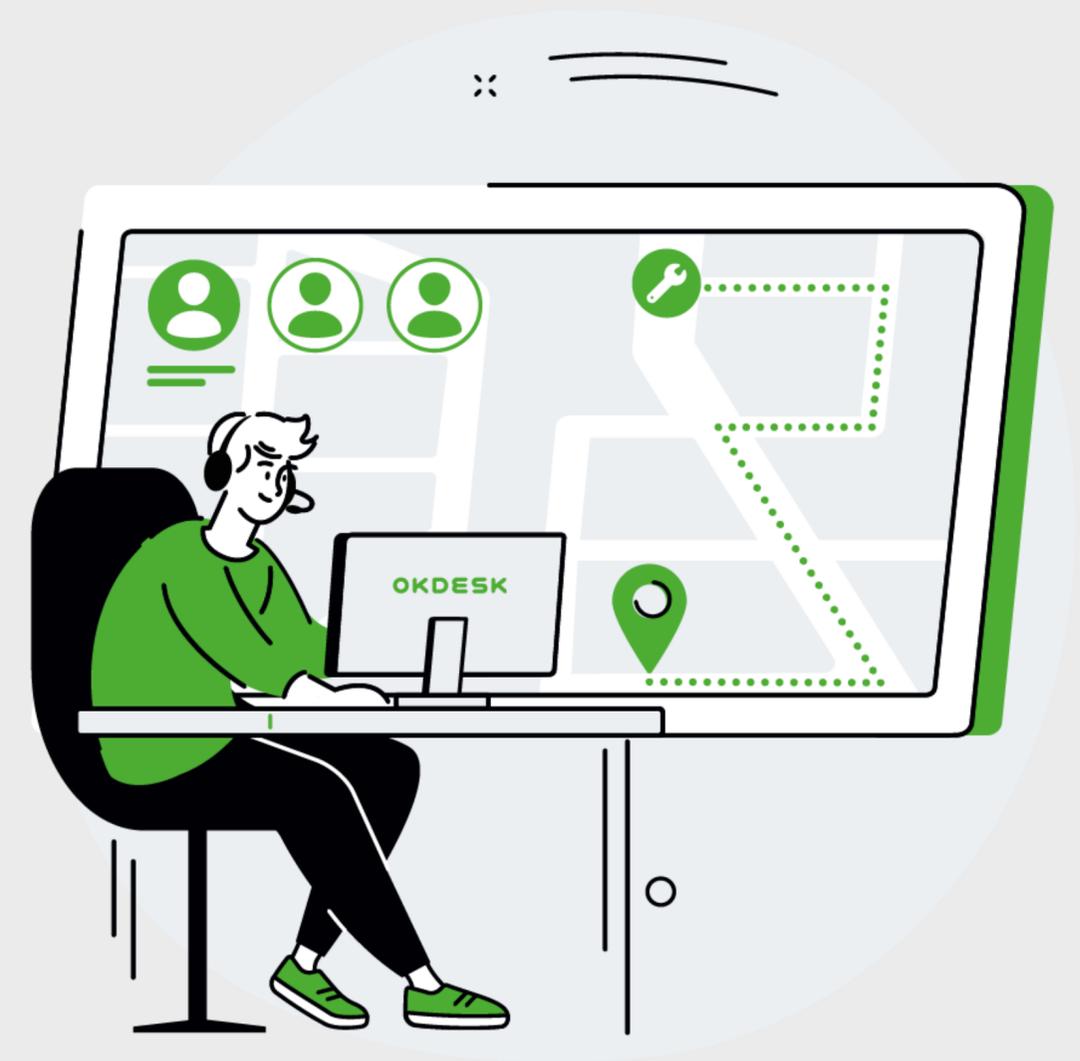
Для самостоятельной регистрации и отслеживания обращений клиентом.

- **Контроль работы (SLA)**

Контроль полноты, качества и сроков работы.

- **База знаний**

База информации для инженеров и пользователей.



# Легко ли внедрить Okdesk?

Зарегистрироваться и создать первую заявку - **5 минут**

В переносе всех процессов вам поможет:

- Бесплатный тестовый период - 14 дней
- Возможность импорта данных в систему на тарифе «Эксперт»
- Выделенный менеджер и помощь внедрения на тарифе “Все включено”
- Файл с функционалом Okdesk и базовым процессом на тестовый период



**Okdesk.  
Знаем про сервис всё!**

**Спросите нас  
как сделать его  
более эффективным  
и качественным**

<https://okdesk.ru>

dn@okdesk.ru