

Всероссийское
исследование

Сервисное обслуживание и ремонт медтехники в условиях санкций

OKDESK

Оглавление

3 — Введение

4 — О всероссийском исследовании

4 — Предпосылки проведения

5 — Методы, сроки проведения и масштаб

5 — Сведения об авторах

6 — Результаты исследования мнений респондентов

7 — Портрет респондентов

8 — Текущая ситуация в сфере сервисного обслуживания

9 — Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

12 — Сервисные бизнес-процессы при масштабировании бизнеса

13 — Лицензирование ТОМИ

Введение

О всероссийском исследовании

Объект всероссийского исследования — мнения представителей сервисных компаний, обслуживающих медтехнику, о влиянии санкционных ограничений на обслуживание и ремонт медтехники.

Цель проведения всероссийского исследования — анализ мнений о влиянии санкционных ограничений на сервисное обслуживание и ремонт медтехники, а также предположения экспертов по выходу из сложившейся ситуации.

Предпосылки проведения всероссийского исследования

В конце февраля 2022 г. мы все погрузились в новые условия ведения бизнеса.

Санкции, рост курса иностранных валют и разрыв логистических цепочек — это все напрямую коснулось отрасли сервисного обслуживания и ремонта медтехники.

Многие компании столкнулись с неопределенностью в стратегическом планировании своей деятельности, так как ситуаций, подобных нынешней, еще не возникало.

В условиях неопределенности возникает желание получить объективную картину происходящего и найти ответы на вопросы: а как у других? Что предпринимают другие компании?

Поиск ответов на эти вопросы послужил поводом для проведения всероссийского исследования. Потому что только с помощью сбора независимых мнений тех, кто каждый день занимается обслуживанием медтехники, возможно делать достоверные выводы.

Уверены, полученные результаты помогут сервисным компаниям сориентироваться в текущей ситуации в отрасли, увеличить горизонт планирования и открыть новые возможности в условиях санкционных ограничений.

Методы, сроки проведения и масштаб

Исследование проводилось путем заочного анкетирования представителей организаций, обслуживающих медтехнику. Срок проведения: с 21 марта 2022 года по 31 марта 2022 года.

Исследование проводилось среди организаций, имеющих действующую лицензию по техническому обслуживанию медицинских изделий. К участию были приглашены 4 419 профильных организаций.

Сведения об авторах всероссийского исследования

Автор и организатор — ООО «Облачные решения» (бренд Okdesk). Это разработчик первой и самой популярной специализированной helpdesk системы для автоматизации сервисного, постпродажного и выездного обслуживания медицинской техники. ПО разработано на основании опыта более чем 10 000 сервисных компаний России, СНГ, Европы и стран Латинской Америки.

Okdesk включен в Единый реестр российского ПО. Все критически важные сервисы и инфраструктура находятся на территории РФ, что обеспечивает надежность и бесперебойность работы системы.

Автор исследования и контакты для связи

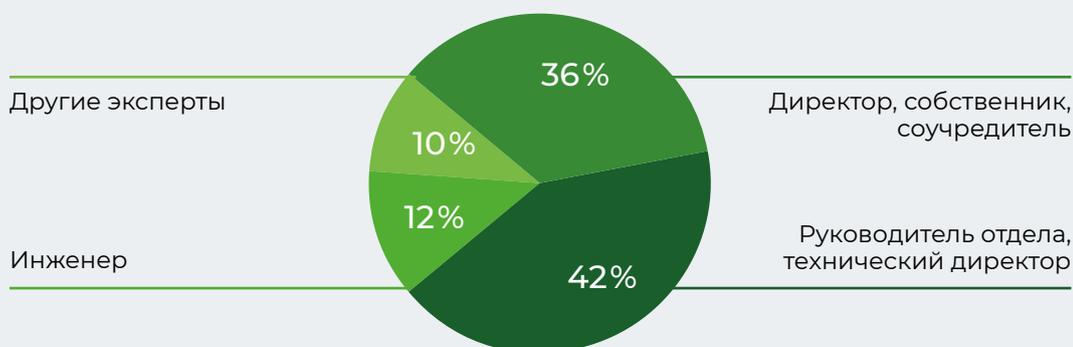
Николаев Дмитрий Игоревич
Заместитель руководителя отраслевого развития по направлению «Медицина»

dn@okdesk.ru

Результаты исследования

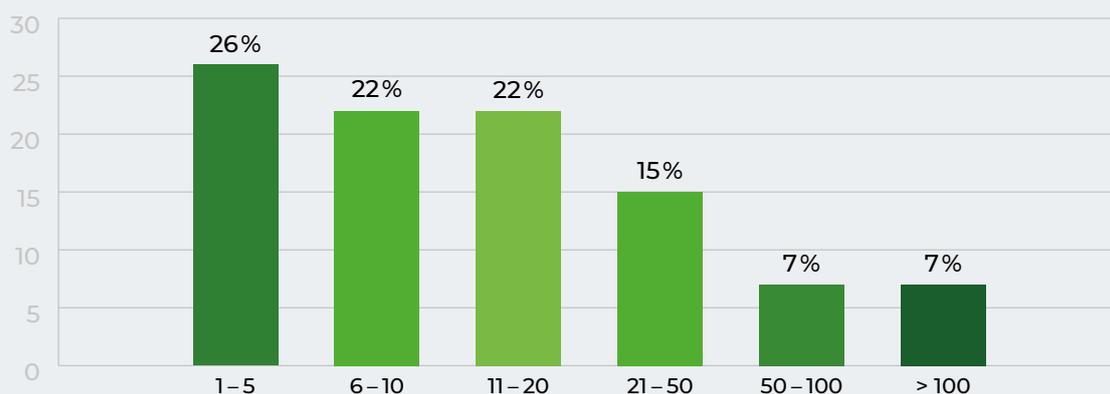
Портрет респондентов

В исследовании приняли участие сотрудники с разными должностными обязанностями. **Подавляющее большинство респондентов занимает руководящие должности**, что позволяет считать результаты исследования реальным отражением ситуации в отрасли.



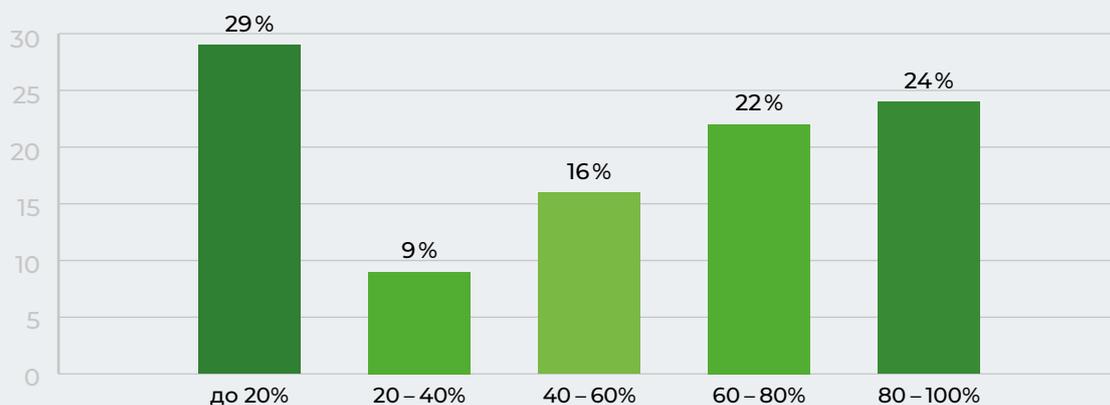
Уровень должности в организации

Все участники исследования были разделены на 6 групп в зависимости от количества сотрудников в организации.



Количество сотрудников в компании

Многие компании, принявшие участие в исследовании, занимаются не только обслуживанием, ремонтом медтехники, но и ее поставкой. Поэтому важно понимать долю сервисного обслуживания в выручке компании.

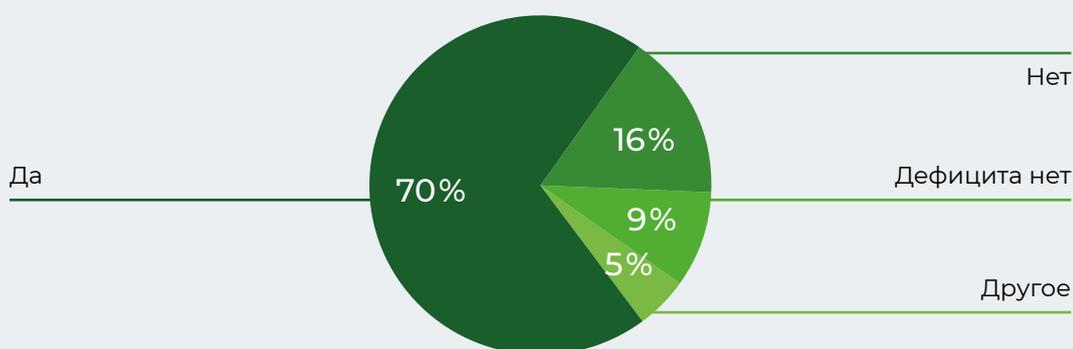


Доля сервисного обслуживания в выручке компании

Текущая ситуация в сфере сервисного обслуживания

Одна из сложностей, с которой пришлось столкнуться компаниям в связи с изменениями логистических цепочек поставок, — это **дефицит запчастей**. Согласно исследованию, с этой проблемой столкнулись 70% респондентов.

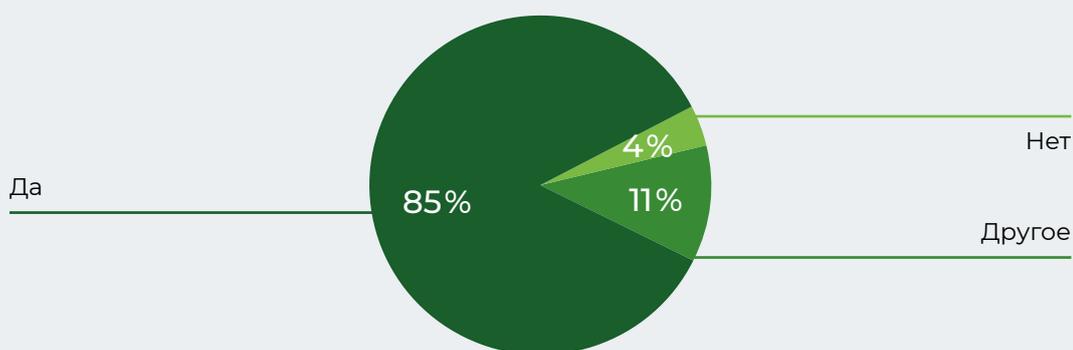
Предполагаем, что крупного дефицита запасных частей удастся избежать. Международные производители медицинского оборудования не заявляли о прекращении поставок в РФ и текущий дефицит больше вызван нарушением цепочек поставок и колебанием курса валюты. Отчасти логистические проблемы респонденты подтвердили в комментариях к данному вопросу: «Нет дефицита, есть неопределенность с ценой, сроками и возможностью поставки тех или иных позиций»:



Сказался ли на вас дефицит запчастей?

В связи с возникшим дефицитом запчастей встает вопрос о возможности выполнения обязательств по договорам на ТО и ремонт медтехники, заключенным до 22 февраля 2022 года. Несмотря на возможные сложности **85% респондентов считают, что договоры будут выполнены в полном объеме**. В комментариях к вопросу некоторые респонденты пояснили, что сложностей не возникнет, так как запчасти не входят в стоимость договора, либо будет предложено заключение дополнительных соглашений с изменением условий.

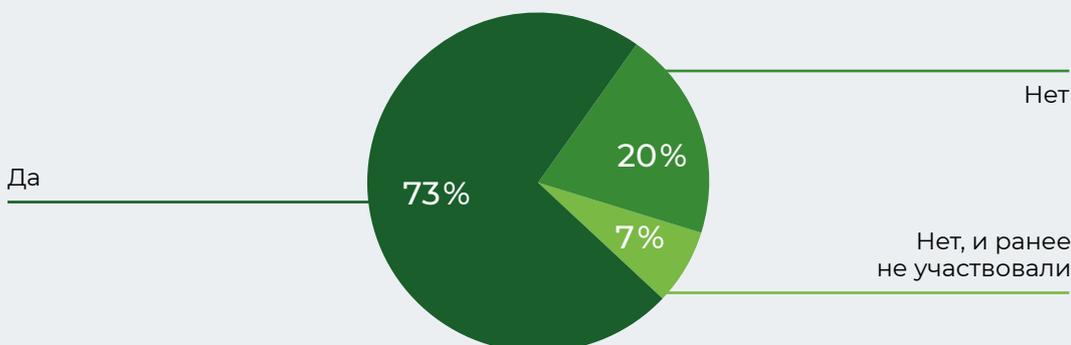
Правительство, в свою очередь, делает бессрочным порядок списания штрафов и пеней с подрядчиков, нарушивших обязательства по государственному или муниципальному контракту из-за внешних санкций. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 340, для списания пеней и штрафов, подрядчику достаточно будет представить госзаказчику письменное обоснование, которое подтверждает нарушение обязательств из-за внешних санкций.



Будут ли выполнены договоры на ТО и ремонт медтехники, заключенные до 22.02.2022?

Уверенность в выполнении текущих договорных обязательств перерастает в убежденность выполнения новых договоров по 44- и 223-ФЗ.

73% респондентов продолжают принимать участие в закупках. Некоторые компании продолжают принимать участие, но с осторожностью, так как текущие закупки подготовлены до повышения цен и участие в них одобряется только при условии экономической целесообразности.



Сейчас участвуете в новых закупках по 44- и 223-ФЗ?

В текущей ситуации будет правильным выделить те усилия, которые направлены на сохранение финансовой стабильности организации. При проведении исследования мы выделили три составляющие, от которых, в том числе, зависит финансовая стабильность:

- привлечение новых клиентов
- удержание текущих клиентов;
- сокращение издержек.

Наиболее важной составляющей респонденты отметили удержание текущих клиентов — 47%. На втором месте (27%) — сокращение издержек.

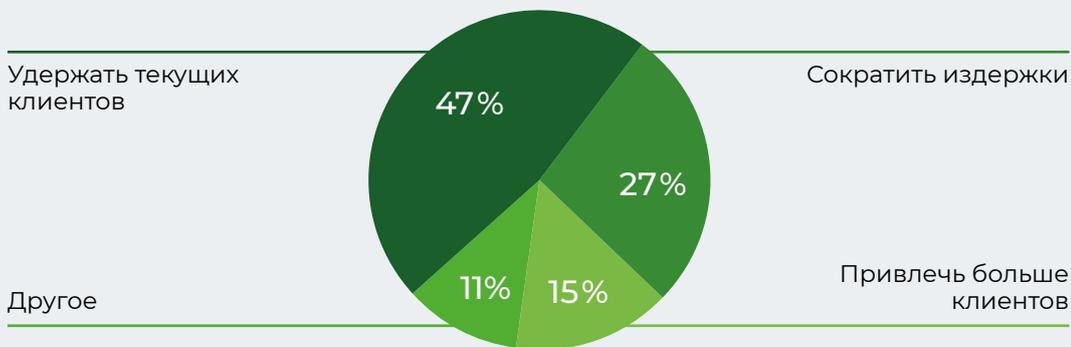
Для удержания текущих клиентов важно сохранить качество предоставляемых услуг и обеспечить выполнение договорных обязательств, но наиболее важным будет умение договариваться. Нужно быть готовым к переговорам и заранее определить границу уступок, на которые готовы пойти, и какие уступки будут необходимы со стороны заказчика.

Сократить издержки — без применения таких мер, как высвобождение персонала, сокращение ФОТ — поможет пересмотр бизнес-процессов в сторону наименьших трудозатрат по ним. Сократить трудозатраты может помочь их автоматизация.

Примером пользы автоматизации сервисных процессов может служить опыт наших клиентов. Так, сервисной компании «Диалайн» внедрение Okdesk помогло сэкономить часы работы инженеров и сократить затраты на ТО гарантийного оборудования.

Медицинскому дистрибьютору «Корвэй» удалось перестать ежемесячно терять 30 часов рабочего времени инженеров и навести порядок в управлении заявками клиентов.

Если говорить о привлечении новых клиентов, то больше остальных на этот процесс нацелены компании, у которых доля сервисного обслуживания в общей выручке менее 40%. Предполагаем, что эти компании ожидают сокращение закупок нового оборудования и ищут возможности заработка в сервисном обслуживании.

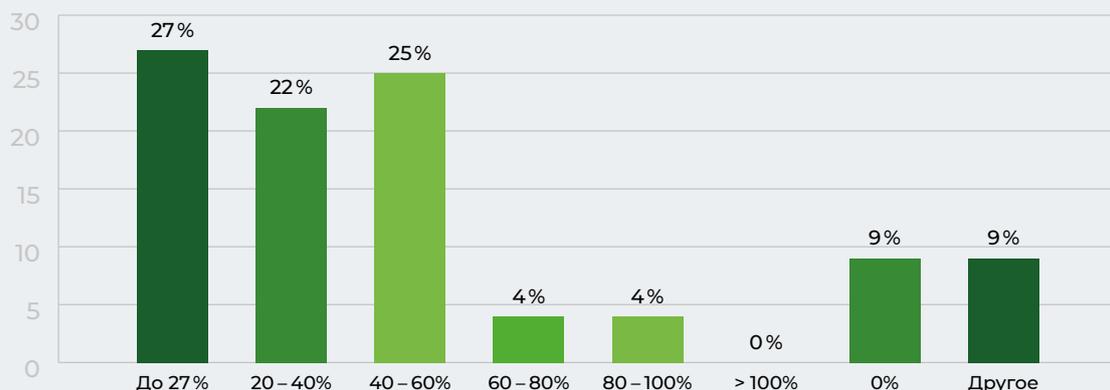


Что сейчас наиболее важно для вашего бизнеса?

Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

Оценивая перспективы развития рынка технического обслуживания и ремонта, нельзя упускать из внимания рост цен и текущие сбои в поставках оборудования и запчастей. Маловероятно, что кто-то способен давать сейчас точные прогнозы, но абсолютное большинство респондентов считает, что **стоимость услуг на техническое обслуживание и ремонт вырастет**. Разница возникает при прогнозировании величины роста.

При этом важно отметить, что стоимость технического обслуживания и ремонта складывается из цены самой услуги: работа инженера + стоимость запчастей + прочие расходы. Основной причиной роста как раз является именно стоимость запчастей. Уменьшение или увеличение стоимости работы инженера зависит от конкретной компании, ее стратегии по конкурентной борьбе и по сокращению издержек.



Насколько вырастет стоимость услуг по ремонту и техобслуживанию медтехники?

Если говорить о перспективах развития рынка сервисного обслуживания медтехники, по мнению большинства респондентов, она скорее оптимистичная. Так, **55% респондентов считают, что рынок будет расти**.

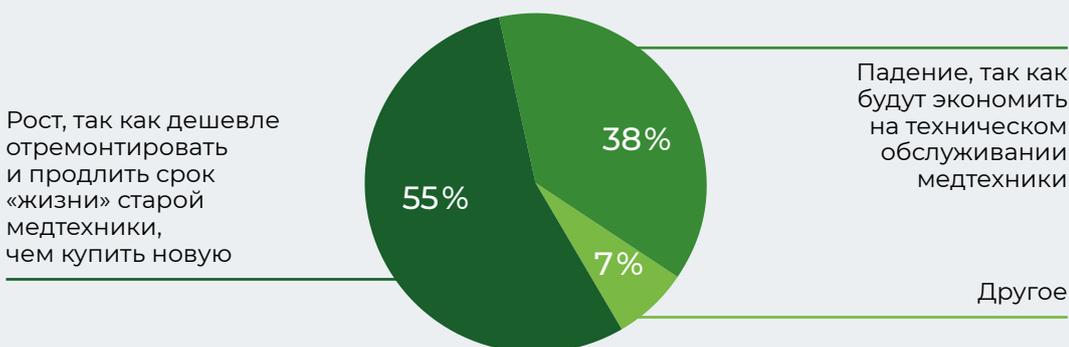
В большей степени в рост рынка верят две категории компаний: с долей сервисного обслуживания в общей выручке менее 40% и более 60%.

Можно предположить, что компании с большей долей сервисного обслуживания в выручке лучше чувствуют и понимают текущее положение рынка. И на их прогноз вполне можно положиться.

Почему же компании с долей сервисного обслуживания в общей выручке менее 40% тоже верят в рост рынка? Очевидно, что драйвером роста послужит заградительно высокая стоимость новой медтехники. Дешевле отремонтировать и продлить срок «жизни» старой медтехники, чем купить новую.

Поэтому, в случае роста рынка компаниям, основным видом деятельности которых является ремонт и техническое обслуживание оборудования, важно иметь возможность взять большее количество работ без ухудшения качества. Сделать это можно за счет автоматизации рутинных, административных работ, которые занимают рабочее время инженера. За счет этого инженер сможет выполнять большее количество действий, нацеленных на получение прибыли за единицу времени.

Поставщикам медтехники, у которых ремонт и техническое обслуживание составляют небольшую долю в выручке, стоит подумать над возможностью переориентации направления деятельности. А именно: большие усилия направить на развитие сервисного отдела и увеличение выручки от его деятельности.



Как вы оцениваете перспективы сервисного рынка, учитывая рост цен на новую медтехнику?

Сервисные бизнес-процессы при масштабировании бизнеса

Компаниям, которые захотят увеличить долю сервиса в выручке или привлечь большее количество клиентов в условиях роста рынка, нужно быть готовым к масштабированию сервисных бизнес-процессов.

При масштабировании нужно учитывать риск возникновения возможных сложностей с управляемостью бизнеса. Связано это с тем, что пока компания небольшая или мало сотрудников задействовано в сервисном обслуживании, все процессы находятся на виду. Ими легко управлять и легко контролировать практически без каких-либо специализированных инструментов. Достаточно простой человеческой коммуникации.

Уменьшить риск возникновения сложностей можно за счет выявления, формализации и автоматизации сервисных бизнес-процессов.

Для автоматизации сервисных бизнес-процессов и сокращения трудозатрат по ним лучше всего подходят helpdesk системы.

Helpdesk системы, в частности Okdesk, создавались персонализировано для автоматизации сервисного, постпродажного и выездного обслуживания. За счет такой персонализации компании могут:

1. Автоматизировать управление заявками (автоматическая регистрация заявок с разных каналов и их распределение на исполнителей).
2. Хранить всю информацию в одной системе: данные по оборудованию и клиентам, история проведенных работ и т.д.
3. Автоматически создавать типовые документы: акты, счета и другие.
4. Контролировать плановое техническое обслуживание медтехники.
5. Уменьшить временные затраты выездных инженеров на рутинные процессы за счет мобильного приложения (интерактивный календарь, доступ к клиентам и истории обслуживания, переписка, фиксация трудозатрат и результатов работ по заявкам).
6. Отслеживать результаты (контролировать статус и этапы работы по каждой заявке, возможность прикладывать фотоотчет с результатами выполненных задач, получать подпись заказчика в мобильном приложении и т.д.).
7. Создавать отчеты в необходимых срезах (индивидуальная выработка, трудозатраты по конкретному клиенту, конкретной заявке, работа с большими данными и т.д.).

По результатам опроса наших клиентов, использование специализированных helpdesk систем позволяет:

- увеличить эффективность работы выездных инженеров до 80% за счет автоматизации рутинных процессов и многофункционального мобильного приложения;
- сократить время решения заявок на 35% за счет автоматической регистрации и распределения, автоматического формирования закрывающих документов.

Лицензирование

В комментариях к некоторым вопросам проскальзывала тема лицензирования ТОМИ. Например, она упоминалась в вопросе: «Что сейчас наиболее важно для вашего бизнеса?». Поэтому мы решили уделить особое внимание данному вопросу.

Тема лицензирования ТОМИ связана с **необходимостью переоформления бессрочных лицензий до 1 января 2024 года согласно постановлению № 2129 от 30 ноября 2021 года**.

Одно из условий получения лицензии по новому постановлению — необходимость иметь в наличии средства измерения и оборудование по заявленным группам медицинских изделий в соответствии с приложением № 2 к Постановлению Правительства РФ № 2129 от 30 ноября 2021 г. Многие оборудование не имеет российских аналогов и в связи с ростом курса валют приобретение данного перечня оборудования существенно увеличивает расходы компании.

Это является основным фактором почему многие компании считают необходимым отменить или отсрочить необходимость переоформления лицензии.

На текущий момент возможности решения данного вопроса следующие:

1. Аренда оборудования. Договор аренды — тоже законное доказательство того, что данные приборы, средства измерений принадлежат организации или ИП. В этом случае покупать оборудование необязательно.
2. Можно попробовать направить коллективные или индивидуальные письма в соответствующие государственные службы (лицензированием занимается Росздравнадзор) с предложением по отмене лицензирования или переноса крайнего срока переоформления лицензии.

