

Всероссийское
исследование

Сервисное обслуживание и ремонт медтехники в условиях нарушения логистических цепочек

OKDESK

Оглавление

3 — Введение

4 — О всероссийском исследовании

4 — Основные задачи

5 — Методы, сроки проведения и масштаб

5 — Предпосылки для проведения всероссийского исследования

6 — Сведения об авторах всероссийского исследования

6 — Информационные партнёры всероссийского исследования

7 — Результаты исследования мнений респондентов

8 — Портрет респондентов

9 — Анализ текущей ситуации с сервисным обслуживанием

12 — Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

13 — Эффективное масштабирование сервисного бизнеса

15 — Заключение

17 — Полезные материалы и дополнительная информация

Введение

О всероссийском исследовании

Объект всероссийского исследования — мнения представителей сервисных компаний, обслуживающих медицинскую технику (руководителей организаций, главных инженеров, инженеров и т.д.), о влиянии логистических проблем с поставками импортных запасных частей для медицинских изделий.

Цель проведения всероссийского исследования — анализ мнений представителей компаний, обслуживающих медицинское оборудование, о работе в условиях логистических проблем с поставками импортных запасных частей и влияния этих проблем на экономические затраты таких организаций, а также рекомендации экспертов по выходу из ситуации, продиктованной условиями нарушения логистических цепочек.

Основные задачи

1. Проведение анкетирования представителей сервисных компаний, обслуживающих медицинскую технику, на тему влияния логистических проблем с поставками импортных запасных частей на их деятельность и экономические затраты на организацию работы в данных условиях.
2. Прогнозирование возникновения дополнительных затрат специализированных обслуживающих организаций на проведение технического обслуживания и ремонта медицинского оборудования в условиях дефицита запасных частей.
3. Поиск возможностей нивелирования негативного экономического эффекта от дефицита запасных частей.

Методы, сроки проведения и масштаб

Исследование проводилось путём заочного анкетирования представителей организаций, обслуживающих медицинскую технику. Сроки проведения всероссийского исследования — с 14 ноября по 19 декабря 2022 года.

Привлечение представителей специализированных обслуживающих организаций осуществлялось силами информационных партнёров: были опубликованы анонсы на официальных сайтах, в социальных сетях, еженедельных рассылках. Кроме этого, по собственной базе Okdesk были разосланы приглашения более чем для 4500 организаций, имеющих действующую лицензию по техническому обслуживанию медицинских изделий.

Предпосылки для проведения всероссийского исследования

В 2022 году в отношении Российской Федерации было введено большое количество санкций, что оказало существенное влияние на все отрасли экономики. Медицинская техника стала одной из немногих категорий, на которые санкции наложены не были, однако разрыв логистических цепочек и проблемы с международными валютными операциями оказывают влияние на рынок медицинского оборудования, из-за чего периодически возникают перебои с поставками импортных медизделий, особенно комплектующих к ним. Во второй половине года проблема встала более остро, и в октябре Росздравнадзор публично сообщил о ней. Это, несомненно, окажет огромное воздействие на отрасль медицинской техники, поэтому мы решили исследовать влияние упомянутых выше факторов на организации, которые занимаются техническим обслуживанием и ремонтом медицинского оборудования. Только благодаря получению независимых мнений специалистов, ежедневно занимающихся обслуживанием медтехники, можно сделать достоверные выводы о сложившейся ситуации и о том, как эффективно действовать в этих условиях.

Сведения об авторах всероссийского исследования

Общество с ограниченной ответственностью «Облачные решения» — разработчик лидирующей по количеству активных клиентов специализированной help desk системы для автоматизации сервисного и выездного обслуживания медицинской техники. Система разработана на основании опыта более чем 10 000 сервисных компаний России, СНГ, стран Европы и Латинской Америки.

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

Контакты для связи: Шиянов Александр Сергеевич

email: as@okdesk.ru

Информационные партнёры всероссийского исследования



medicalbusinessschool.com

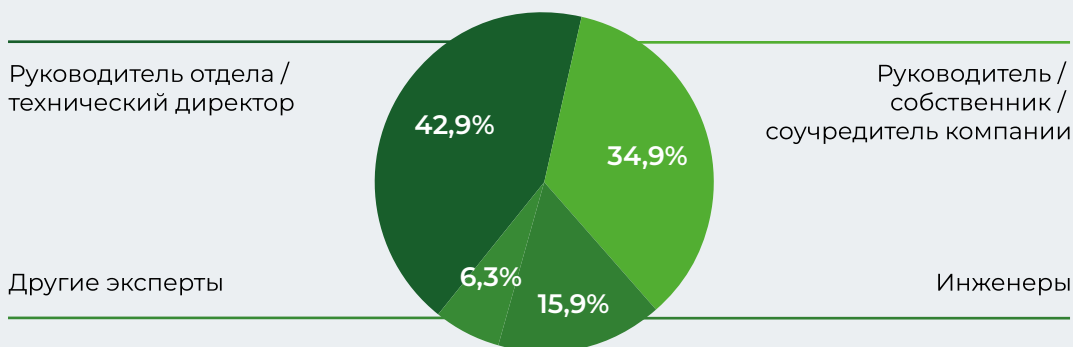


srolexpert.ru

Результаты исследования мнений респондентов

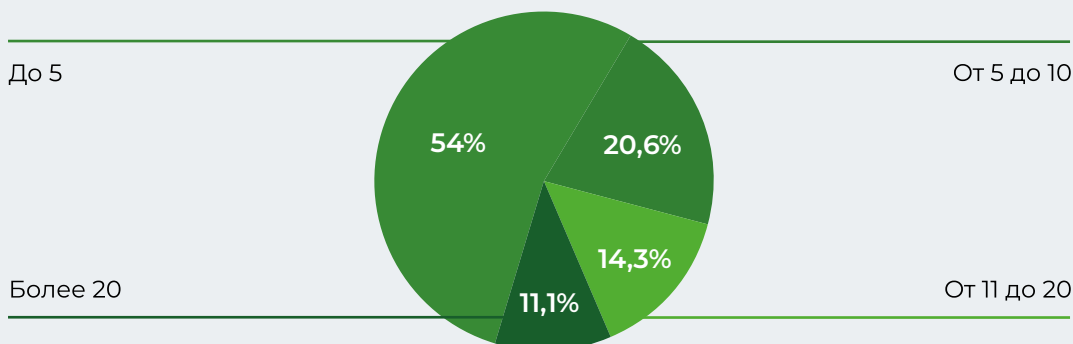
Портрет респондентов

В рамках исследования был проведён опрос представителей организаций, которые занимаются техническим обслуживанием и ремонтом медицинской техники. Практически все респонденты занимают руководящие должности в компаниях, поэтому результаты исследования можно считать достоверным отображением ситуации в отрасли:



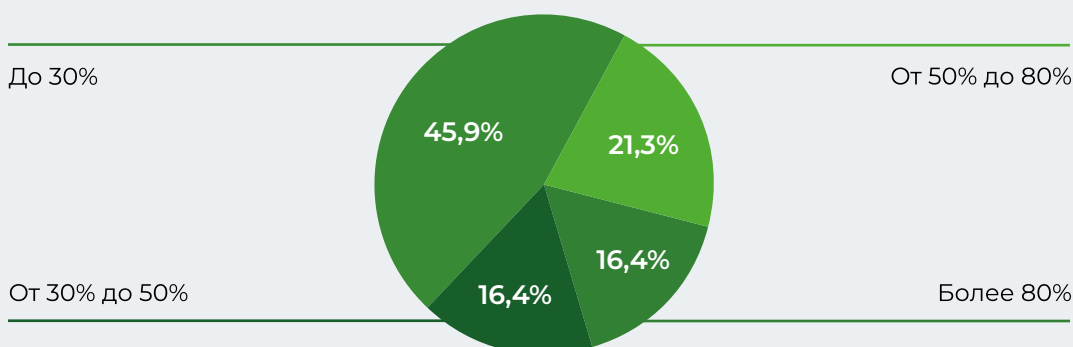
Должности респондентов, участвовавших в опросе

Исследование охватило различных представителей сервисного рынка медицинского оборудования — от небольших сервисных компаний, в штате которых не более 5 инженеров, до крупных игроков с командой более 20 сервисных инженеров.



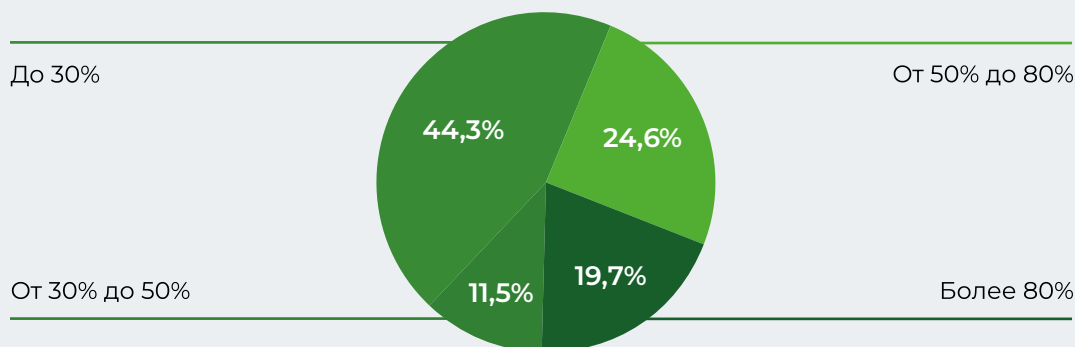
Количество инженеров, работающих в компаниях-респондентах

В нашем исследовании приняли участие компании, которые занимаются не только ремонтом и обслуживанием медицинского оборудования, но и его продажей и производством. Следует учесть, что род деятельности компании напрямую влияет на факторы, на основании которых принимаются решения об эффективном развитии бизнеса. В связи с этим важно учитывать долю сервисного обслуживания в выручке компании:



Доля сервисного обслуживания в выручке компании

Помимо доли сервисного обслуживания в выручке компании, важно обратить внимание на долю госконтрактов, т.к. специфика работы с частными медицинскими центрами отличается от работы с государственными учреждениями. Поэтому мы разделили такие организации по доле госконтрактов в выручке от сервисного обслуживания в компаниях:

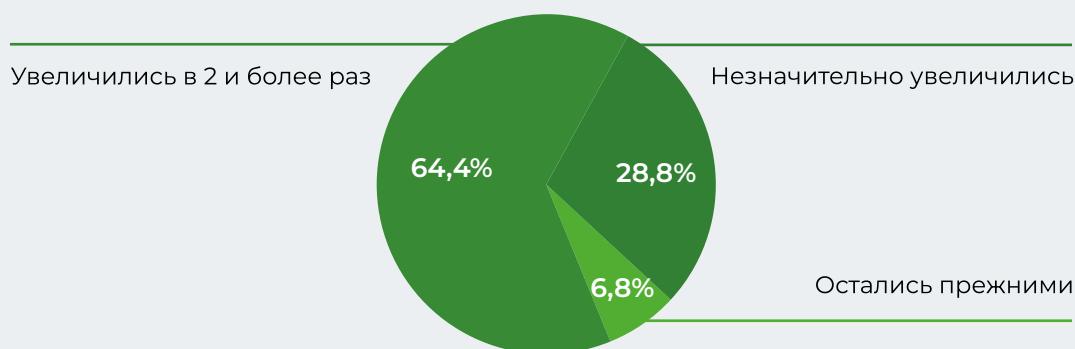


Доля госконтрактов от общей выручки на сервисное обслуживание

Анализ текущей ситуации с сервисным обслуживанием

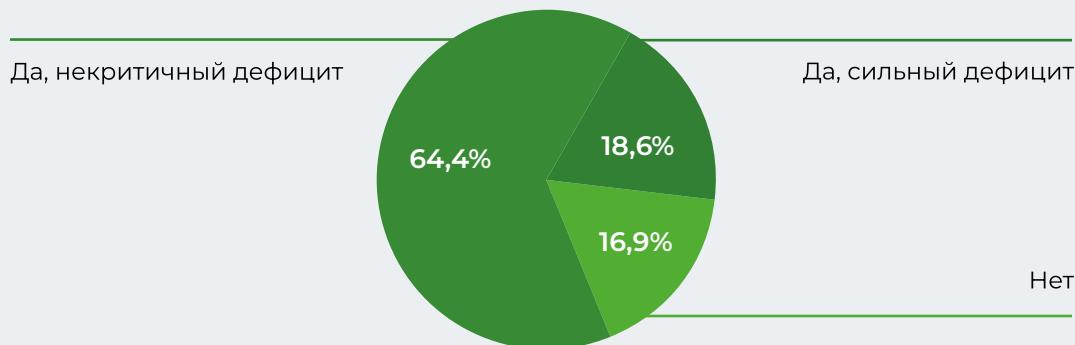
Одним из основных следствий разрыва логистических цепочек стало увеличение срока поставки запасных частей — этот факт отметили более 94% респондентов.

Причём практически $\frac{2}{3}$ из них подчеркнули, что сроки на поставку запасных частей увеличились в 2 и более раз:



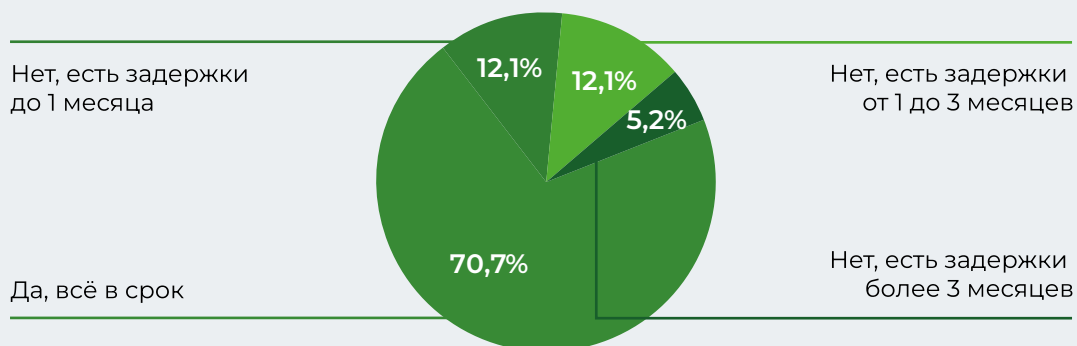
Доля увеличения срока поставок

Увеличение срока поставок повлекло за собой дефицит запасных частей: 83% наших респондентов столкнулось с этим в разной степени — от допустимого до критического:



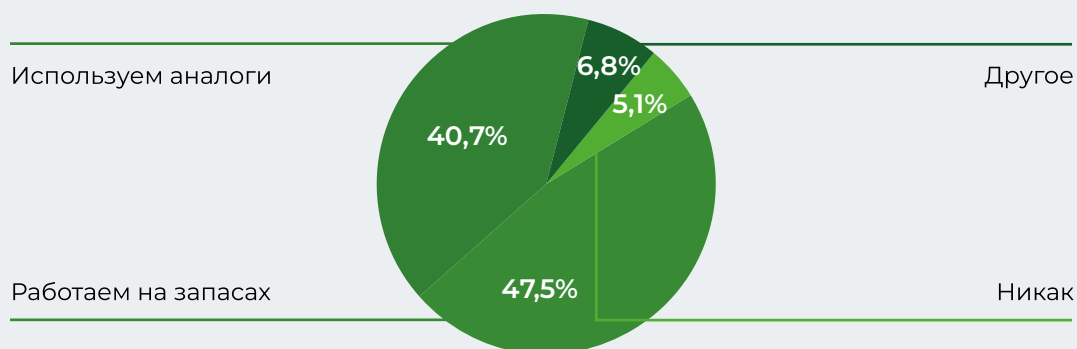
Доля дефицита запчастей

Несмотря на то что с дефицитом запасных частей столкнулось большинство наших респондентов, значительной части опрошенных компаний удаётся выполнять в срок контракты, заключённые до февраля 2022 года. Около 29% не смогли выполнить свои обязательства в срок и только 5,2% задержали их более чем на 3 месяца:



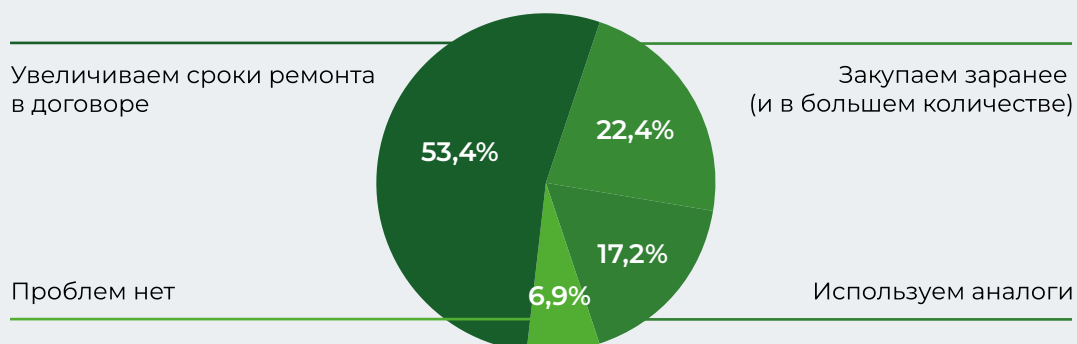
Доля выполненных в срок обязательств по договорам, заключённым до февраля 2022 года

Дефицит запасных частей опрошенные нами компании нивелируют за счёт собственных складских запасов и использования аналогов:



Варианты решения проблем дефицита запасных частей

Проблему с увеличением сроков поставок запчастей большинство респондентов решают при помощи продления времени на выполнение своих обязательств в сервисных договорах, закупок запасных частей на склады и использования аналогичных деталей:

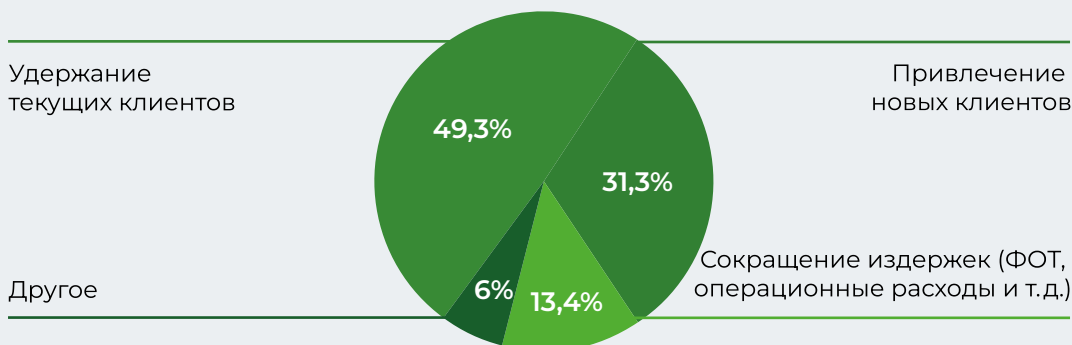


Варианты решения проблемы увеличения сроков поставок запасных частей

Если говорить о текущей ситуации на рынке сервисного обслуживания медицинского оборудования в целом, следует обратить внимание на то, что подавляющее большинство респондентов выделяют 3 самых важных фактора, на которых сейчас стоит сфокусировать внимание:

- удержание текущих клиентов;
- привлечение новых клиентов;
- сокращение издержек (ФОТ, операционные расходы и т.д.).

Причём 49,3% компаний на первое место ставят удержание текущих клиентов:



Наиболее важные факторы для эффективной работы сервисной компании в нынешних условиях

Согласно исследованию всемирно известной компании Salesforce, 47% клиентов отказываются от сотрудничества с организацией из-за низкого уровня сервиса.

Опрос, проводимый нашей компанией в 2020 году, показал ещё более внушительную цифру: 57,9% организаций признались, что они периодически теряют клиентов из-за плохого сервиса. Если же клиент остался недоволен, он не просто уйдёт, но и расскажет о своём негативном опыте окружающим — в интернете или личных разговорах. Это усложнит поиск новых клиентов и ухудшит репутацию компании.

Как воспримет ваш сервис клиент, зависит от его ожиданий. Часть ожиданий формируется даже не вашим рынком, а в целом образом жизни человека — привычками, повседневными инструментами, заученными паттернами поведения. Сегодня клиенты взаимодействуют с организациями через удобные для них каналы связи — телефон, электронную почту, мессенджеры, клиентские порталы, мобильные приложения поставщиков услуг или виджеты на их сайтах. Если ваша компания не может обеспечить привычные средства коммуникации, они останутся недовольны и решат, что уровень качества оказываемых услуг снизился.

Одной омниканальности недостаточно, чтобы клиент остался доволен уровнем сервиса. Важны и скорость реакции на обращение, и скорость решения озвученной им проблемы. Для реализации этого необходимо иметь прозрачные и связанные между собой в одной системе сервисные процессы. К сожалению, непрофильные инструменты, такие как таблицы Excel, CRM-системы, бумажный учёт, email, мессенджеры, не способны полноценно обеспечивать работу с клиентскими заявками. Использование перечисленных инструментов не позволяет вести все процессы в одном месте, что приводит к потере заявок, сложностям в отслеживании истории по обслуживанию оборудования и его учёту, усложнению контроля процессов и невозможности эффективно работать с данными.

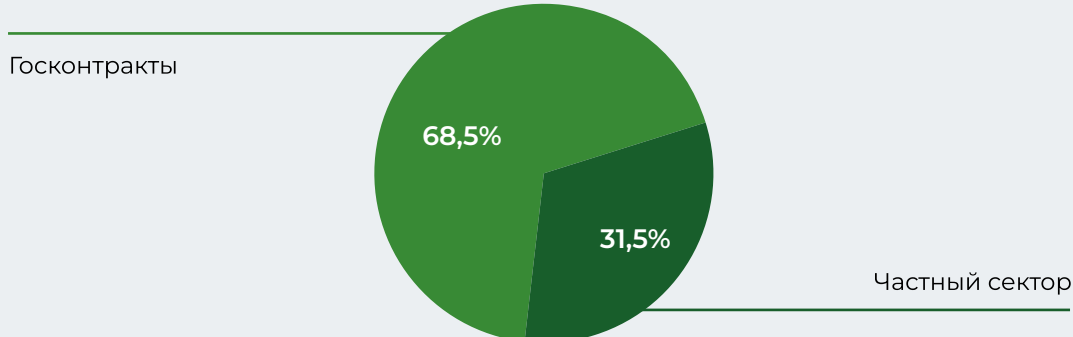
Современные системы класса help desk позволяют управлять всеми сервисными процессами из единого пространства, что обеспечивает их взаимосвязь и прослеживаемость, автоматизирует приём заявок из различных каналов

и распределение их на инженеров, даёт возможность контролировать сроки реакции и решения по каждой заявке, вести учёт и историю обслуживания каждого аппарата.

Примерами того, насколько выгодно использование таких систем, может служить опыт наших клиентов. Так, сервисной компании «Диалайн» внедрение Okdesk помогло не только повысить качество оказываемых услуг, но и сэкономить часы работы инженеров и сократить затраты на ТО гарантийного оборудования. В компании «ЧЕБМЕД», которая обслуживает высокотехнологичное медоборудование по всей России, перестали терять заявки и увеличили производительность благодаря тому, что теперь обслуживают больше клиентов без увеличения штата. А компании «Эко-мед-ИС», занимающейся внедрением, сопровождением информационных систем в медицине и разработкой ПО для частных и государственных медицинских учреждений, удалось увеличить эффективность инженеров на 120%. Если раньше 2 специалиста успевали оказывать услуги лишь 13 клиентам, после внедрения системы 6 инженеров эффективно работают с 86 клиентами.

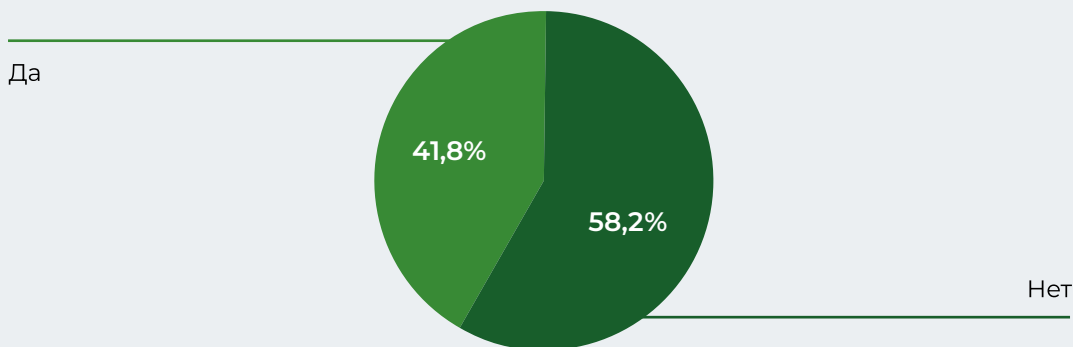
Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

Большая часть респондентов ожидает падения спроса от частного сектора и в ближайшие 1–2 года планирует ориентироваться на государственных заказчиков:



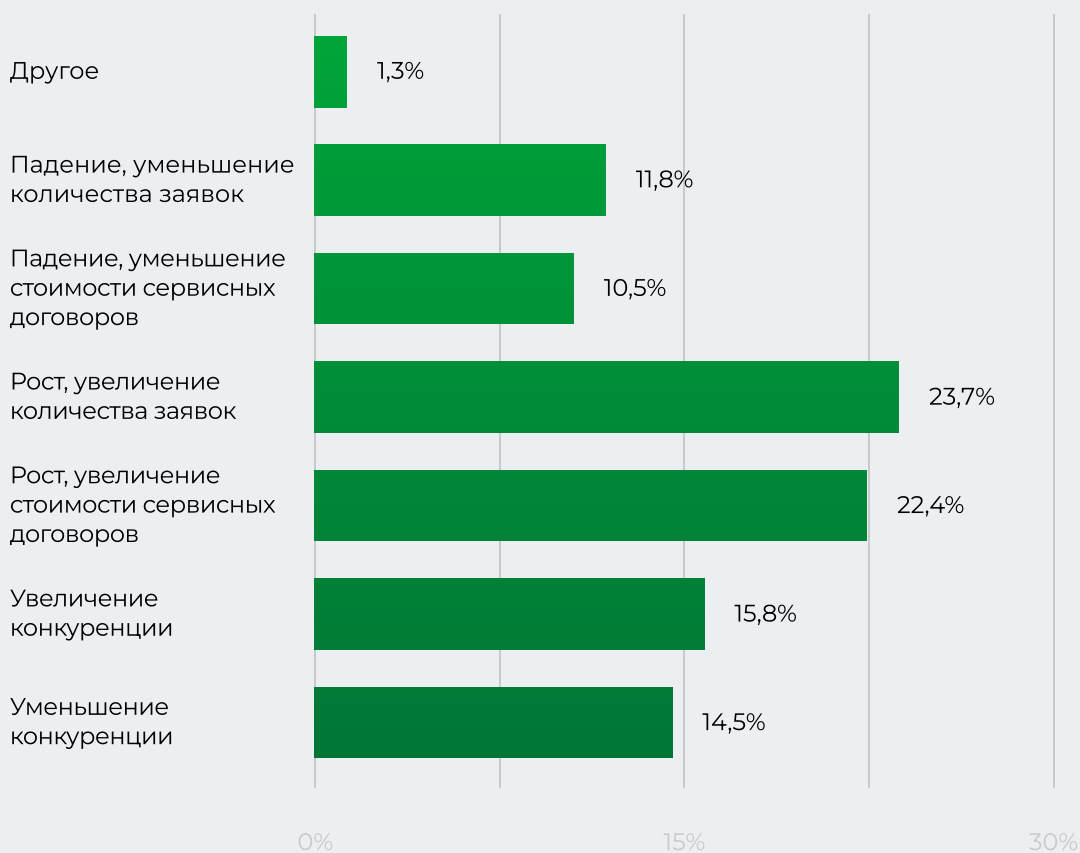
Доля приоритетных направлений деятельности сервисного обслуживания на ближайшие 1–2 года

При этом стоимость своих сервисных услуг в ближайшие 3 месяца планируют увеличить меньшинство из опрошенных нами компаний:



Планы по повышению стоимости сервисных услуг в ближайшие 3 месяца

Как показывает статистика, в кризисные времена сервисному обслуживанию уделяют больше внимания, т.к. зачастую медицинские учреждения сокращают бюджет на покупку нового оборудования и фокусируются на использовании имеющегося парка аппаратов. Настоящее время не станет исключением. Это подтверждают ответы наших респондентов. Более 60% компаний отметили, что ожидают роста количества сервисных заявок и увеличения стоимости сервисных договоров, а также изменения конкурентной среды в ближайшие 6 месяцев:



Прогноз состояния рынка сервисного обслуживания на ближайшие 6 месяцев

Большинство опрошенных ожидают рост спроса на рынке сервисного обслуживания. Чтобы эффективно воспользоваться появившимися возможностями, сервисным компаниям по обслуживанию медицинского оборудования важно иметь возможность выполнять большее количество сервисных задач без снижения качества оказываемых услуг.

Эффективное масштабирование сервисного бизнеса

Сервисная компания, желающая увеличить количество новых сервисных договоров и тем самым масштабировать свой бизнес, неизбежно столкнется с проблемами роста: потерей сервисных заявок, длительными сроками реакции и принятия

решения по сервисным обращениям, невозможностью эффективно вести историю обслуживаемых аппаратов и т.д. По этой причине снижается удовлетворённость клиентов компании, что в итоге может привести вместо развития бизнеса к его деградации.

Минимизировать риски при активном масштабировании сервисной компании поможет выделение повторяющихся (циклических) процессов в обслуживании медтехники и их автоматизация.

Процессы, которые можно автоматизировать

1. Документооборот: автоматическое создание типовых документов — счёт, акт диагностики, акт выполненных работ и т.д.
2. Регистрация заявок: автоматическая регистрация заявок из различных каналов.
3. Распределение заявок: автоматическое распределение заявок на исполнителей в зависимости от разных признаков.
4. Должностные инструкции: шаблоны чек-листов, регулируемый доступ к документации.
5. Отслеживание результатов: геопозиции выездного сотрудника, статус заявки, а также возможность оставлять комментарии, прикреплять фотографии и необходимые документы.
6. Создание цифровой карточки объекта обслуживания: истории проведённых работ, перечня оборудования на объекте, особенностей ремонта, контактных лиц и т.д.
7. Регламентные работы: возможность настроить график работ для каждого объекта.
8. Работу выездных специалистов через функциональное мобильное приложение, в котором есть: интерактивный календарь, доступ к карточке объекта и базе знаний, чат, возможности для фиксации результатов работ.
9. Отчёты в необходимых срезах: индивидуальная выработка, трудозатраты в отношении конкретного объекта обслуживания, работа с большими данными и т.д.

Для автоматизации процессов технического обслуживания и ремонта медицинского оборудования подходят системы класса help desk. Они позволяют:

- увеличить эффективность инженеров и техников до 80%;
- сократить ФОТ на 20%;
- фиксировать 100% входящих заявок;
- обеспечить рост удовлетворённости клиентов по сервисным заявкам до 98,5%.

Заключение

Данные, полученные в нашем исследовании, к участию в котором было приглашено более 4500 сервисных компаний, обслуживающих медтехнику, подтверждают: вследствие разрыва логистических цепочек более 94% респондентов столкнулись с увеличением сроков поставок запасных частей и 83% опрошенных — с дефицитом комплектующих. Очень часто экономические трудности и высокая степень неопределённости вызывают негативную реакцию и желание сэкономить, подождать, когда ситуация нормализуется. Однако такой подход неэффективен и может лишь ухудшить состояние бизнеса. В сложные для любой отрасли времена важно уметь оперативно реагировать на перемены и успевать максимально быстро подстраиваться под изменяющуюся реальность. Создание конкурентоспособного преимущества поможет не только с минимальными издержками пережить период нестабильности, но и масштабировать свой бизнес. Не стоит забывать, что любой кризис — это новые возможности. Главное — не поддаваться негативным настроениям и выбрать грамотную стратегию развития, которая позволит любой кризис превратить в дополнительные возможности для развития своего дела.

Полезные материалы и дополнительная информация

Наша компания является разработчиком лидирующей в России и СНГ системы автоматизации сервисного, постпродажного и выездного обслуживания Okdesk. Мы активно делимся своими наработками и опытом по организации процессов обслуживания, а также публикуем мнения сервисных компаний из медицинской отрасли, которые уже получили положительные результаты от автоматизации. Ниже мы собрали ссылки на самые полезные материалы с отраслевой спецификой.

Опыт компаний

- [Опыт компании «ДИАЛАЙН»: как сэкономить рабочее время инженеров и сократить затраты на ТО оборудования?](#)
- [Help desk система вместо Excel для сервисного обслуживания лабораторного оборудования — опыт компании «ЧЕБМЕД»](#)
- [Как на 120% увеличить эффективность работы инженеров компании, занимающейся внедрением ЛИС/МИС](#)

Экспертные выступления

- [Как оформить лицензию на ТОМИ по новым правилам](#)
- [Как сэкономить на обслуживании медтехники без потери качества](#)
- [Как увеличить прибыль и сократить потерю заявок при обслуживании медоборудования](#)

