OKDESK

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

Удобная, простая система для среднего и малого бизнеса с выдающимися функциями планирования и контроля.
Возможности Enterprise решений по приемлемой стоимости.
Опыт 10 000+ компаний

Почему Okdesk?

Растём и развиваемся быстрее всех

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

2015

>200k

200 000+ компаний обслуживаются с помощью Okdesk

Okdesk уникальное облачное решение с возможностями Enterprise по удивительно доступной цене

reduce costs
>1000%

>600

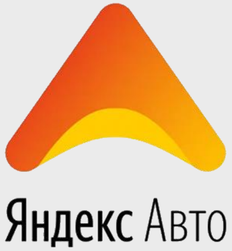
600+ клиентов в России, СНГ, Европе и странах Латинской Америки

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

#1

OKDESK

Okdesk сегодня



Почему выбирают Okdesk?

- ✔ Сочетание функций, удобства и простоты
- ✔ Быстрый запуск в эксплуатацию (~ 5 минут)
- ✔ Выдающиеся мобильные приложения
- ✔ Десятки готовых уникальных интеграций
- ✔ Гибкость и настройки корпоративных решений по максимально доступной цене
- ✔ Самое активное развитие на рынке
- ✔ Партнёры и поддержка, которые действительно помогают

Как нам это удаётся?

- ✔ Экспертиза и опыт 25+ лет в разработке ПО и автоматизации сервисных процессов
- ✔ Внутренний кодекс компании и открытая, честная позиция при работе с клиентами и партнёрами
- ✔ 25+ высококвалифицированных сотрудников
- ✔ Фокус!

Как нам это удаётся?

Okdesk – единственный продукт компании.

Мы занимаемся только Okdesk!

Результаты из отзывов наших клиентов

- Рост эффективности работы 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%

Кому подходит Okdesk?

Где уже используют Okdesk?

- Обслуживание ККТ и розницы, «автоматизаторы»
- Обслуживание ОПС, СКУД и систем безопасности
- Facility операторы, внутренние службы в ТРЦ / БЦ
- 1С франчайзи, ИТ-интеграторы
- Интеграторы СМТ
- Распределенный бизнес: розница, аптеки, HoReCa
- Обслуживание нетипового оборудования и инфраструктуры
- Вендоры и производители оборудования

Масштабы компаний-клиентов

- От 5 до 500 сотрудников сервисной службы или выездных сотрудников
- От 2 до 1000 заявок в день
- От 3 до 50 000 клиентов на обслуживании
- Локальный, региональный или федеральный масштаб
- От 10 до 500 собственных филиалов / точек обслуживания (розница)

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

Мультиканальные коммуникации

Множество каналов для регистрации заявок и коммуникаций, включая:

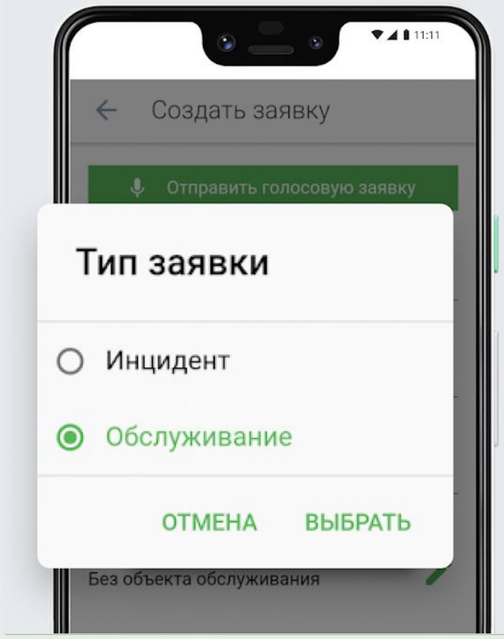
- готового telegram бота
- клиентский веб портал
- интеграцию с 30+ АТС
- обработку email по вашим сценариям

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

Готовое приложение для ваших клиентов

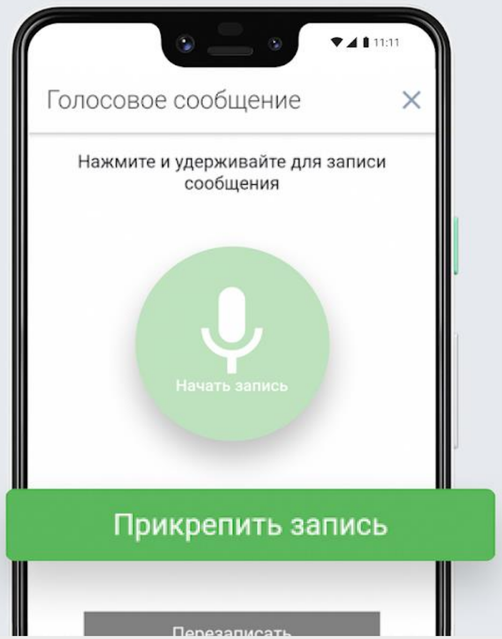
Вместо звонков и e-mail

Регистрируйте заявки прямо из мобильного приложения. Больше не нужно ждать ответа «горячей линии» и пересылать скриншоты по почте.



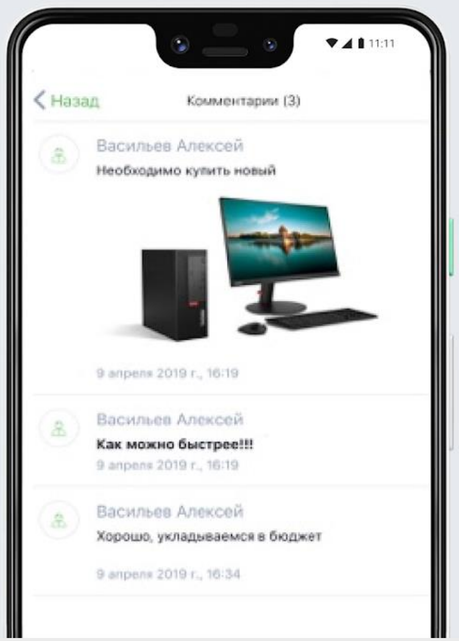
Удобство и инновации

Регистрируйте заявки и оставляйте комментарии голосом. Они будут автоматически переведены в текст.



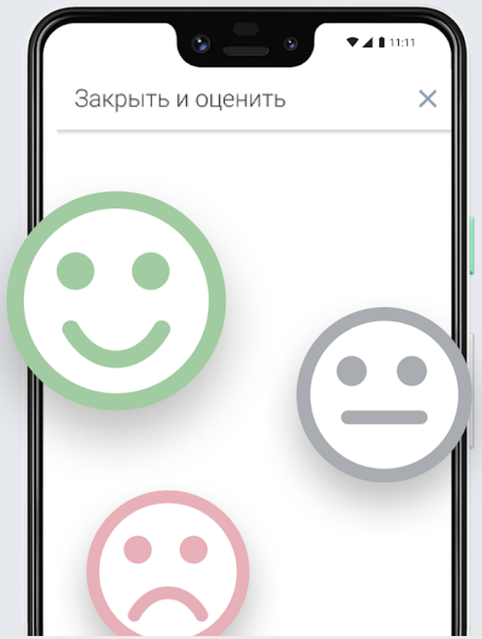
Функционально

Отвечайте на вопросы службы поддержки, прямо с телефона прикладывайте фотографии. Это поможет решить вашу проблему быстрее!



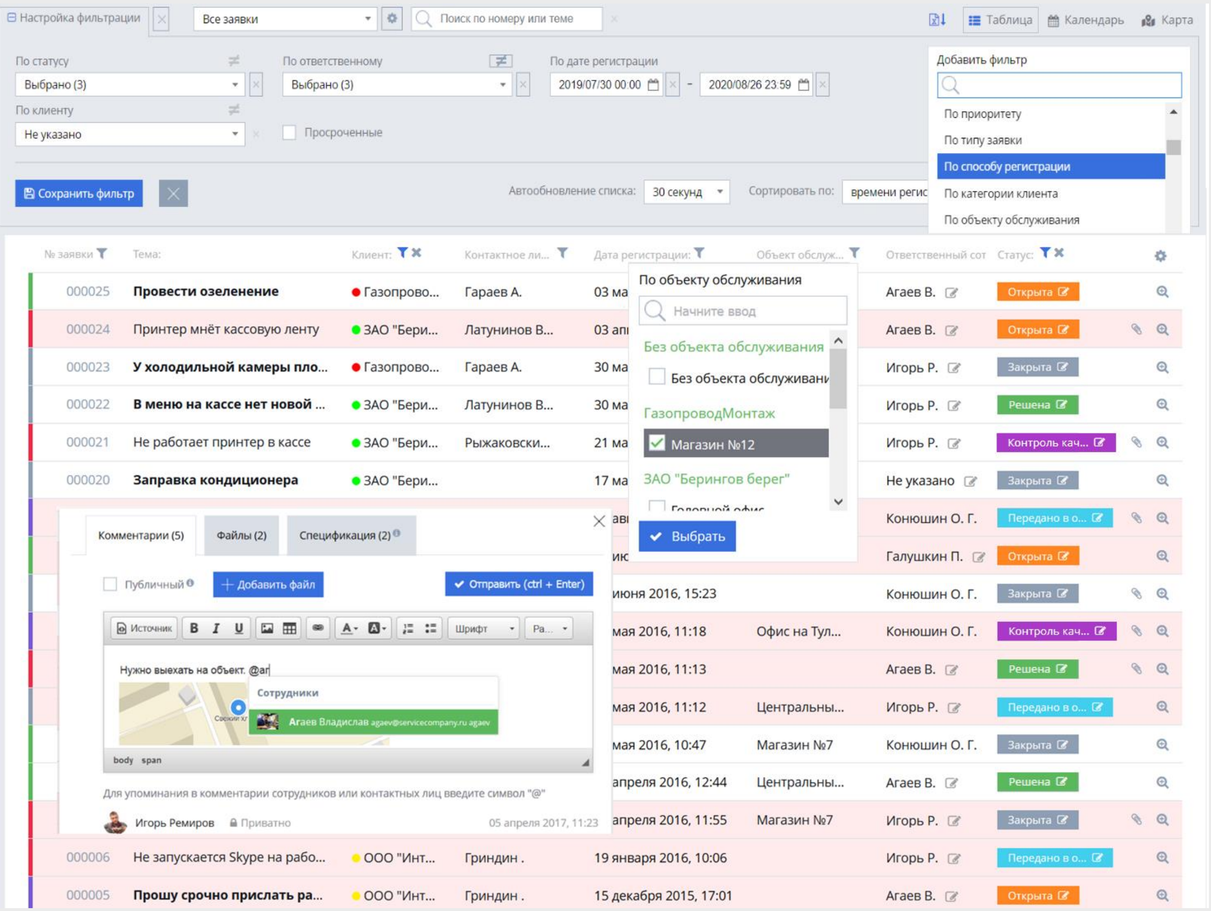
Качество обслуживания

Подтверждайте выполнение заявок или возвращайте на доработку. Выставляйте оценки качества выполнения.



OKDESK

Интерфейс, решающий все проблемы

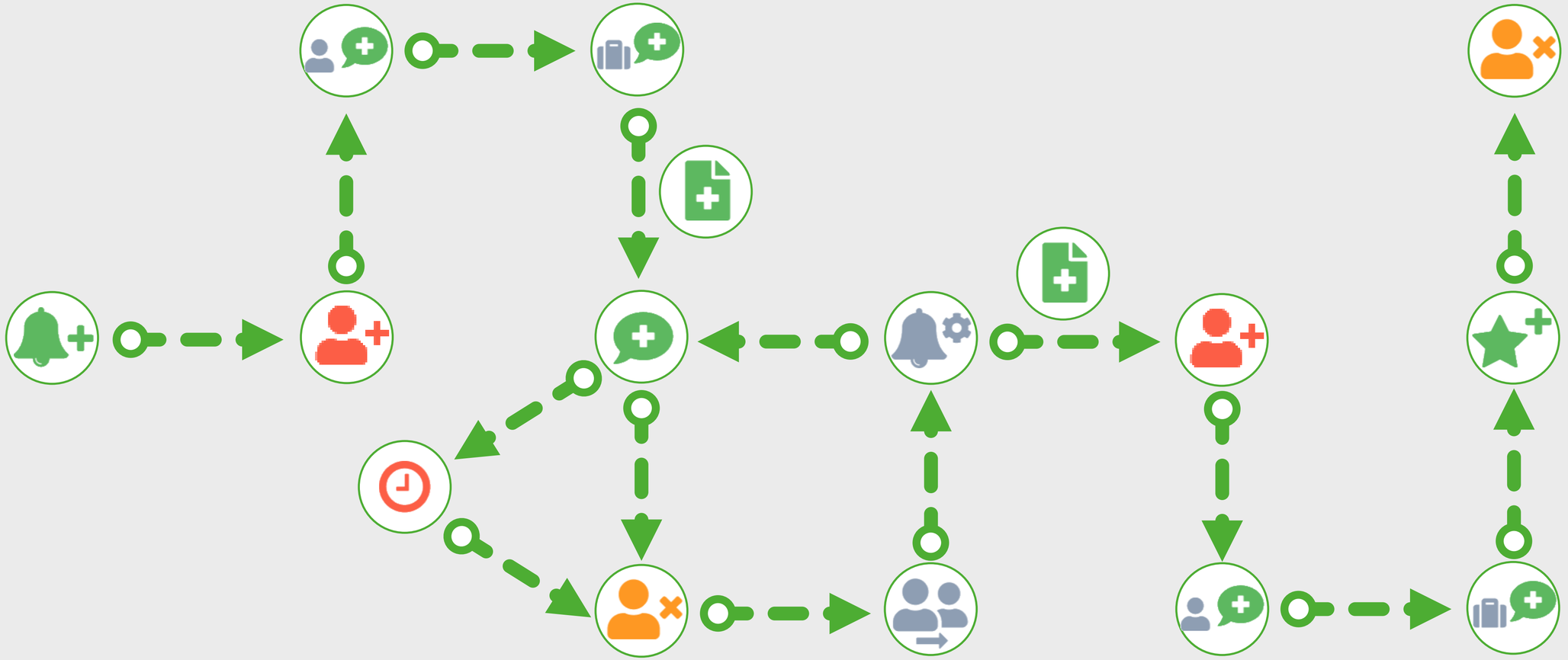


Колоссальное количество возможностей для оперативного управления сервисными процессами и клиентскими заявками.

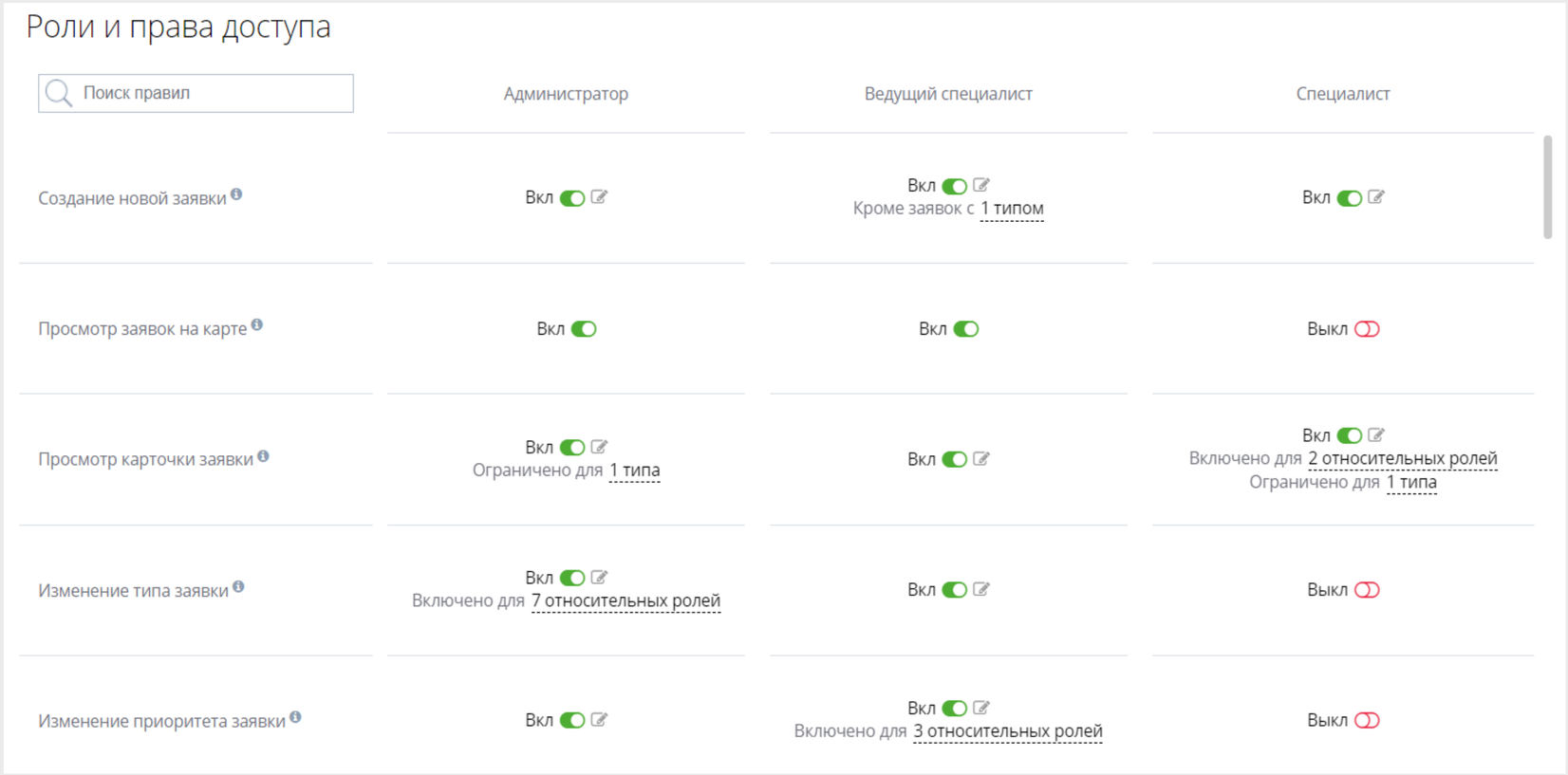
Каждый пользователь может настроить работу со списком заявок «под себя»

OKDESK

Автоматизируйте ваши процессы



Настраивайте систему «под себя»

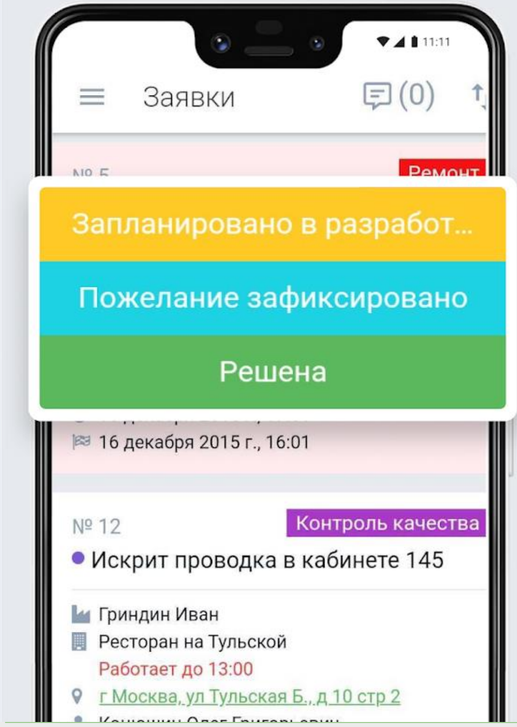


- сроки и SLA
- типы заявок
- атрибуты
- шаблоны
- автоправила
- роли и доступ
- оповещения
- фир.стиль

100% мобильность и выездной сервис

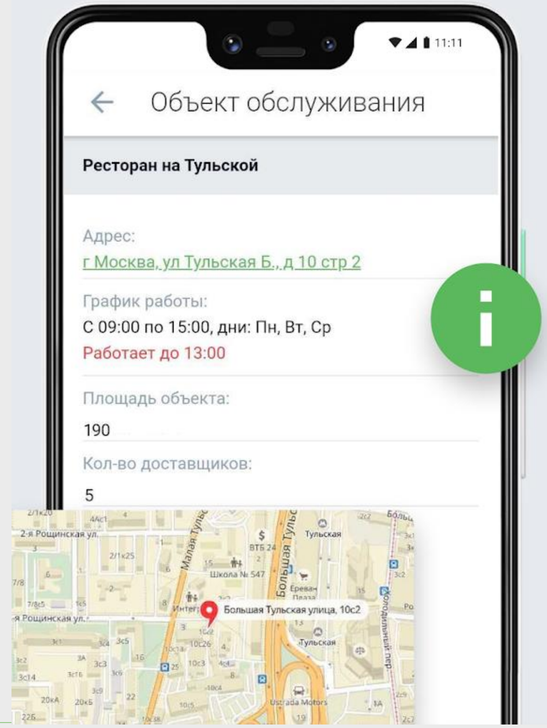
Список заявок

Интерактивное управление персональными активностями



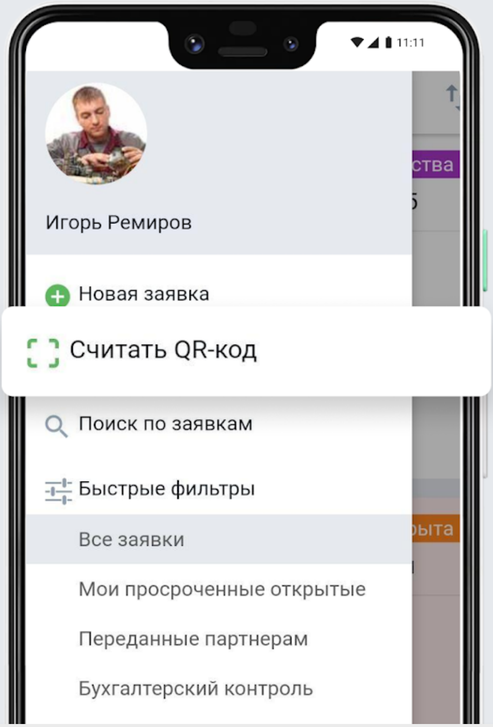
Online справочник

Вся необходимая информация о клиентах, объектах, оборудовании



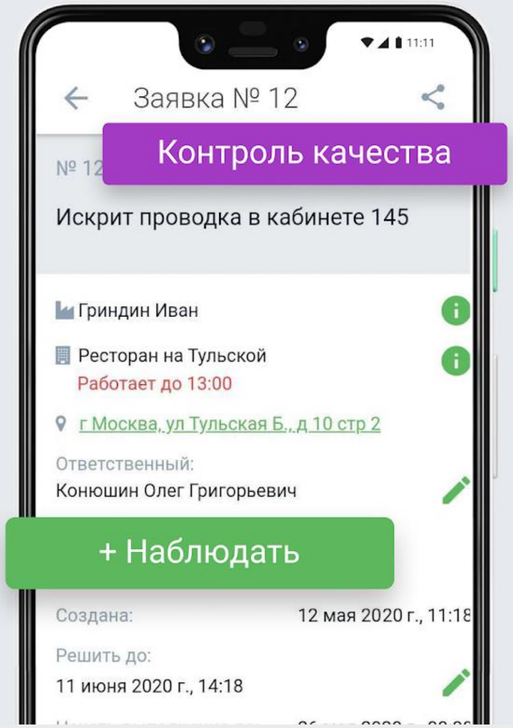
QR коды

Для быстрой регистрации заявок и списания зап.частей



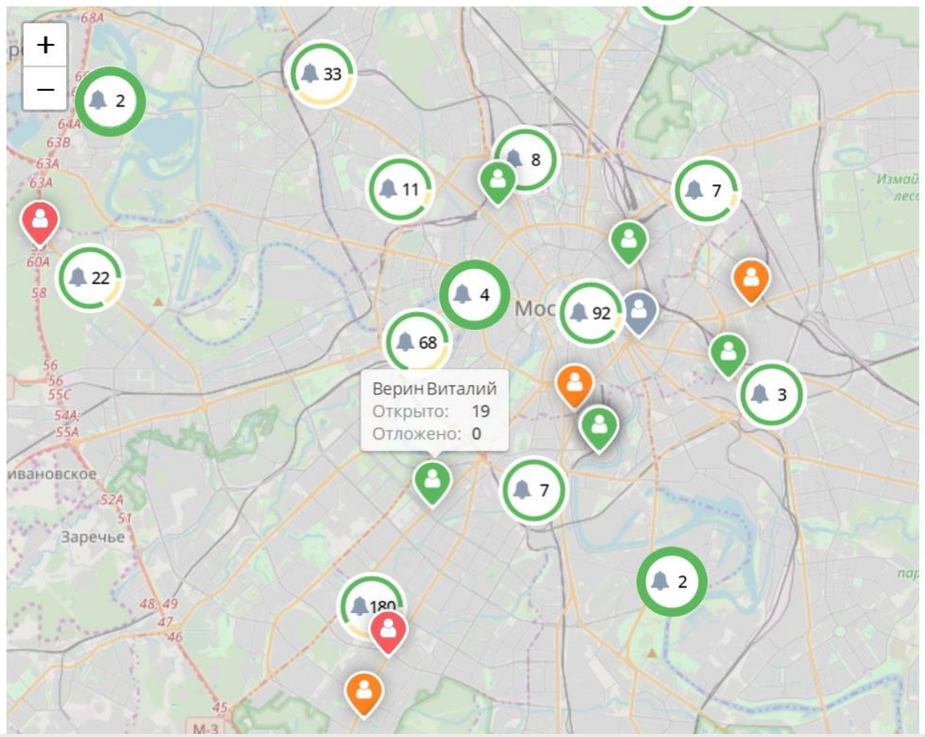
Всё под рукой

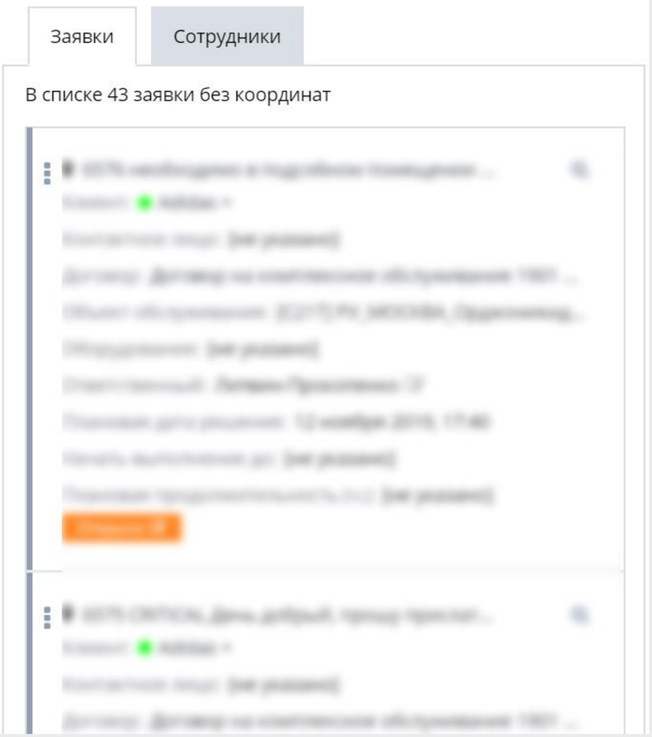
Полноценное мобильное рабочее место для решения всех вопросов по заявкам



OKDESK

Добивайтесь лучших результатов





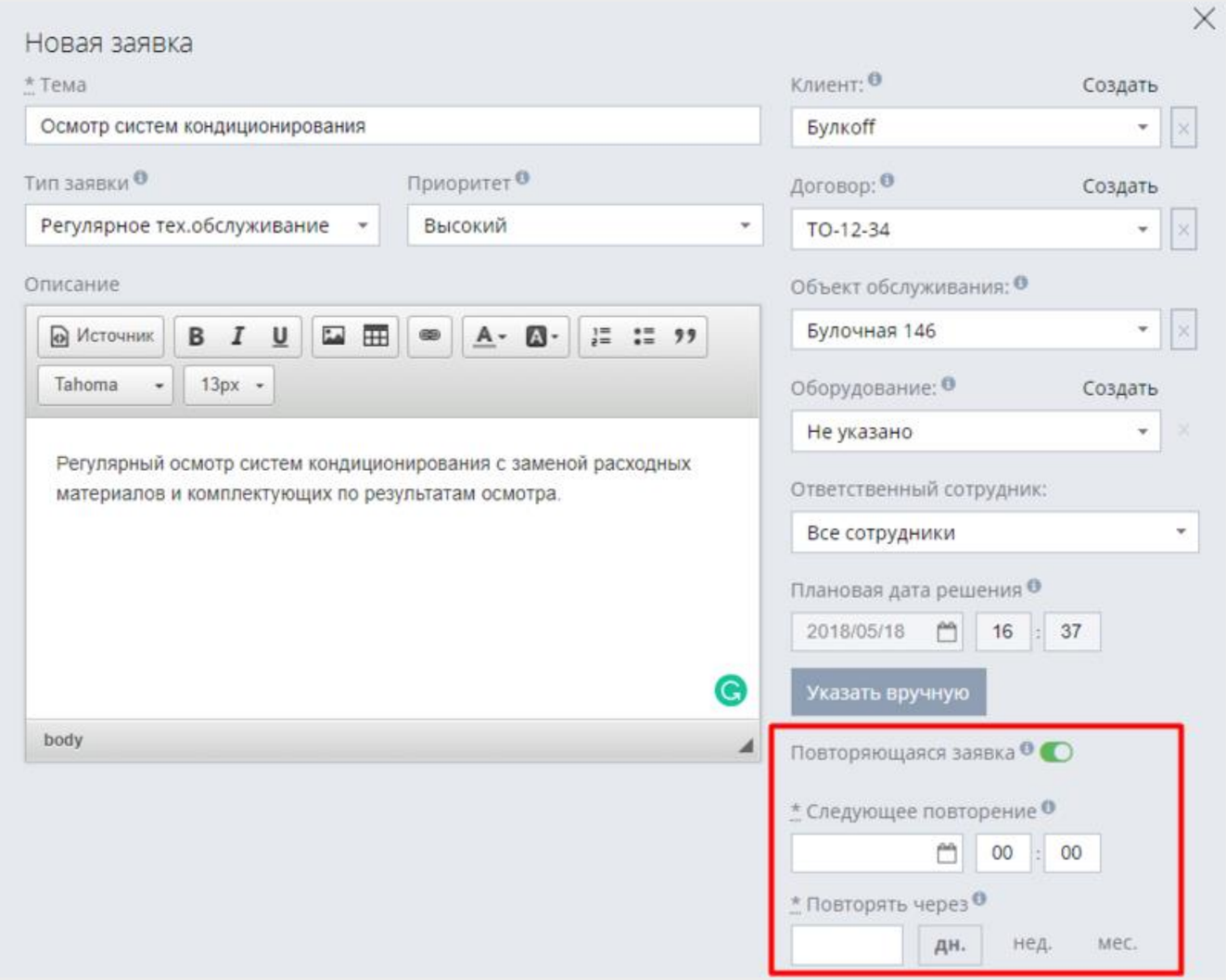
Отслеживайте местоположения сервисных инженеров и заявки на карте в режиме online.

Назначайте работы на ближайших специалистов.

Сократите сроки выполнения заявок до 40% и обеспечьте экономию расходов на логистику до 30%

OKDESK

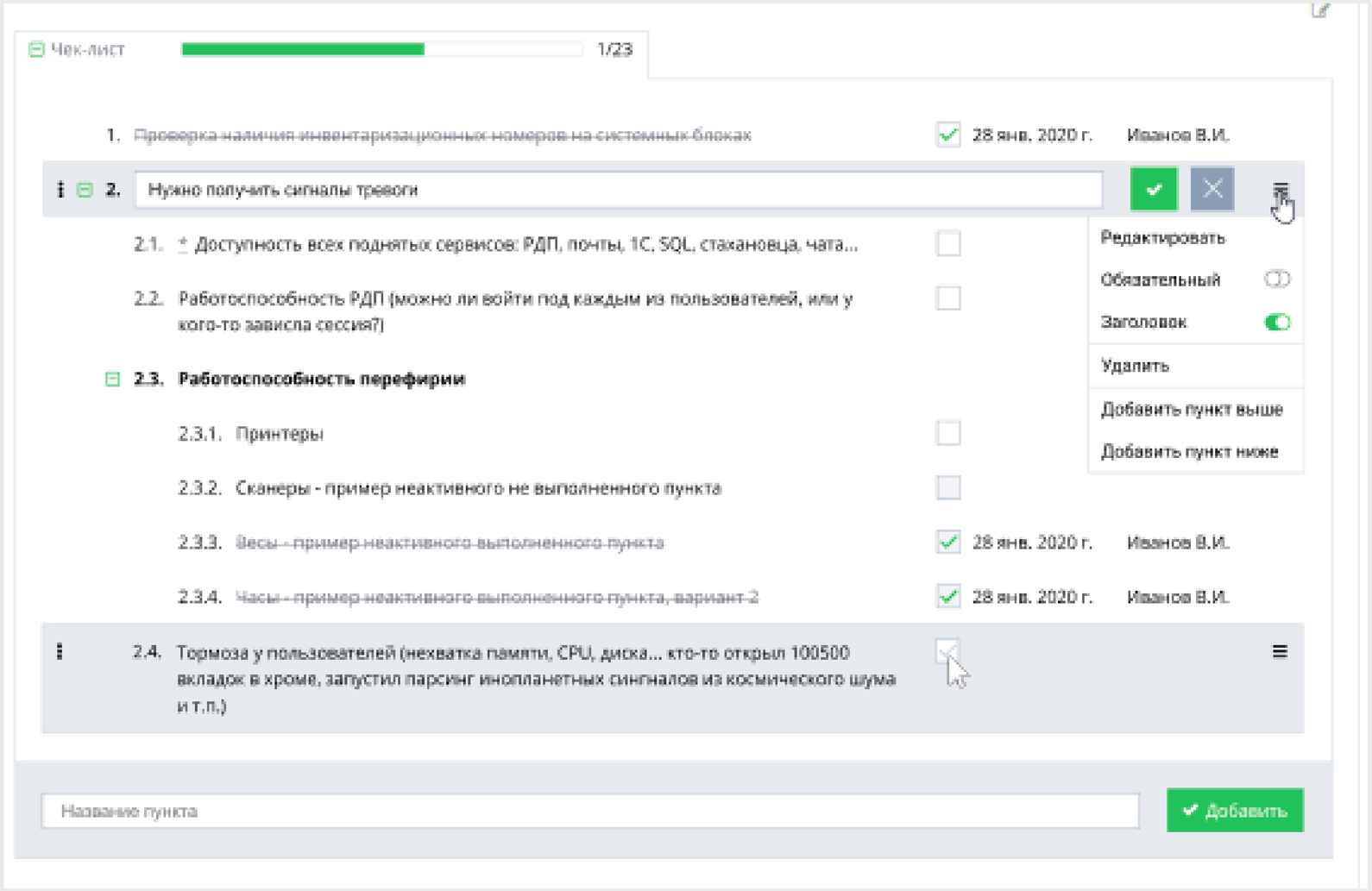
Не пропустите ни одно ТО или ППР

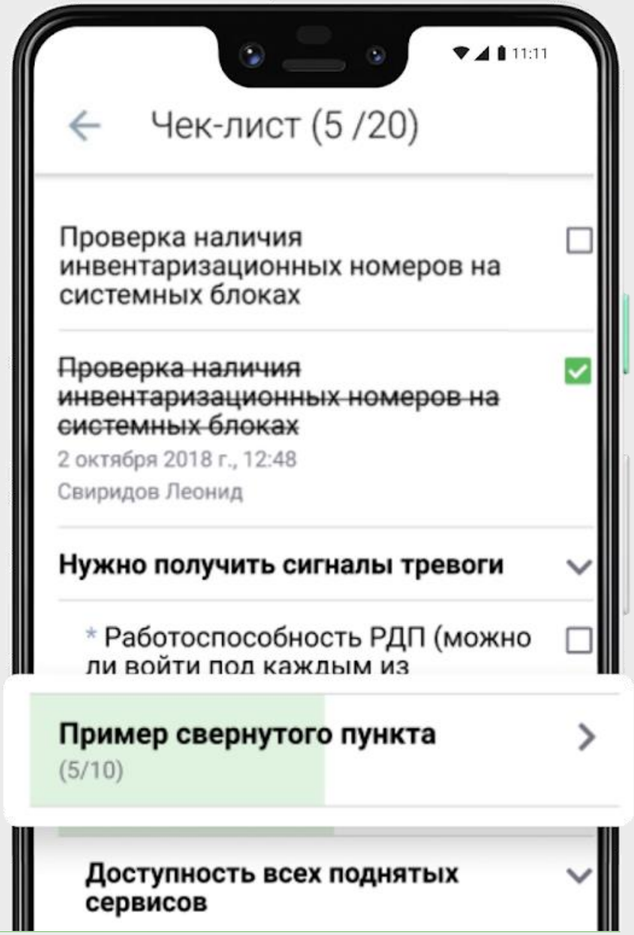


Управляйте расписанием повторяющихся работ до уровня конкретного оборудования или ПО.

Откажитесь от бумажного планирования и исключите риск нарушения нормативов / законов.

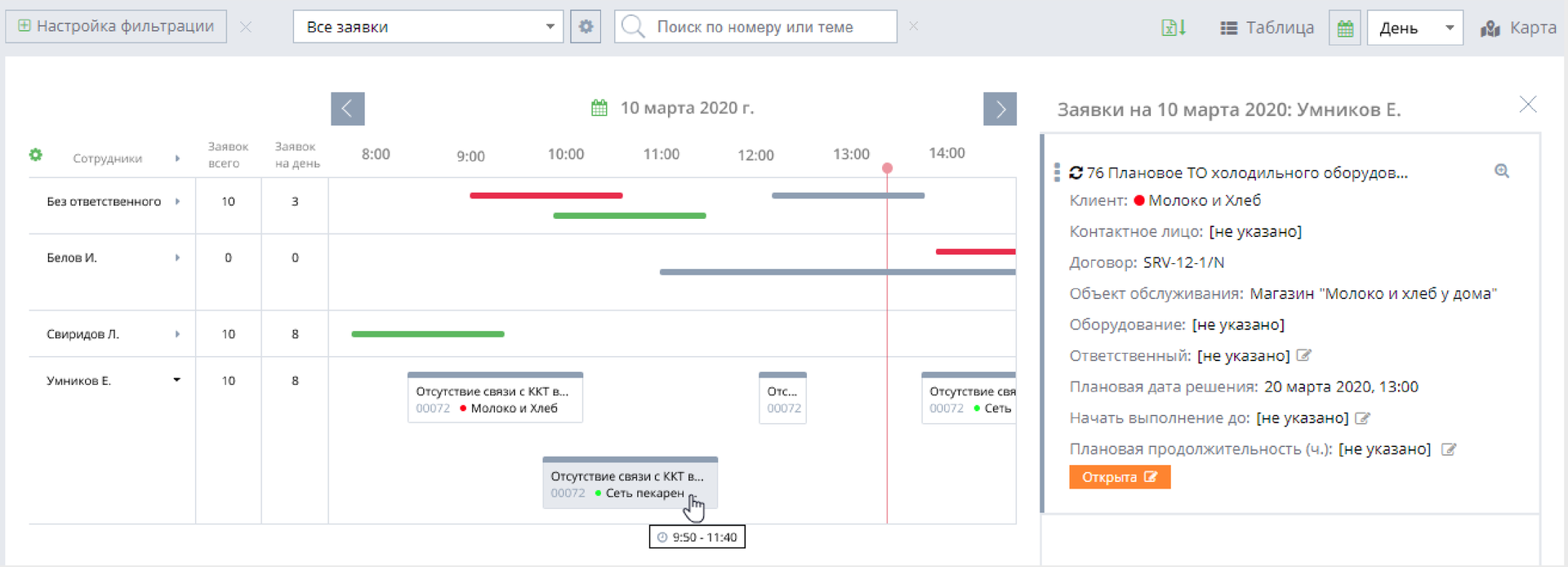
Шаблонизируйте ключевые процессы





OKDESK

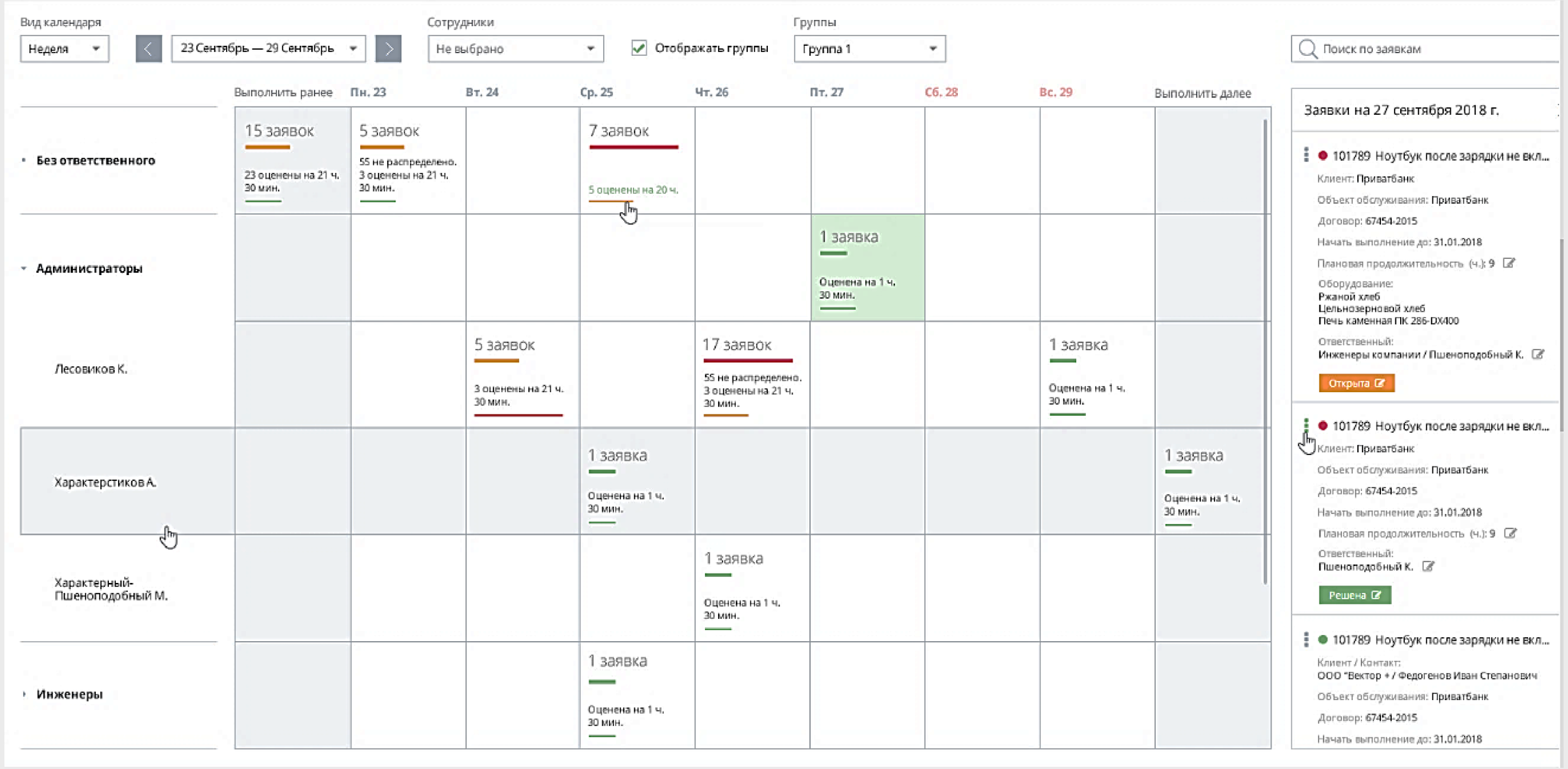
Планируйте работы «интеллектуально»



Готовые инструменты распределения загрузки и оперативного планирования («на день»), среднесрочного («неделя»), долгосрочного («месяц») **«подскажут» свободные слоты.**

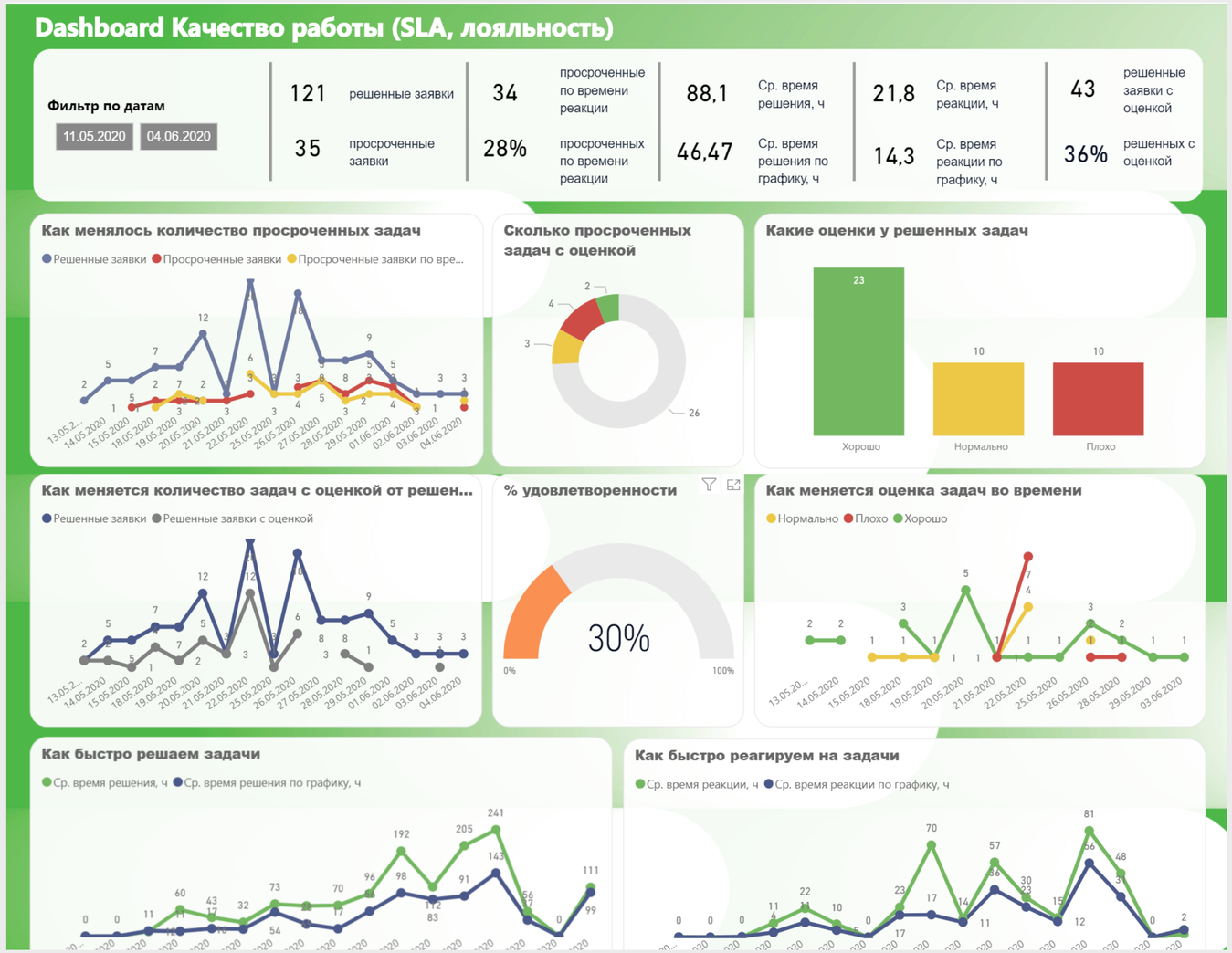
Выполняйте еще больше заявок и избегайте «перекосов» в загрузке сотрудников и партнеров

Планируйте «интеллектуально»



OKDESK

Все параметры бизнеса «на ладони»

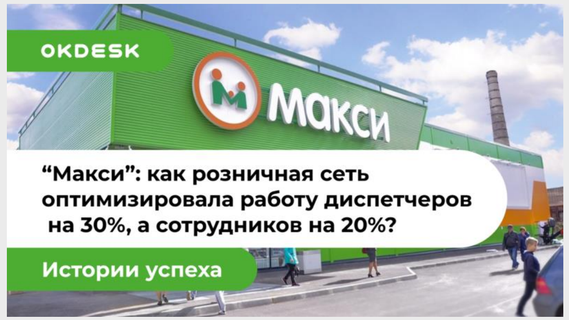


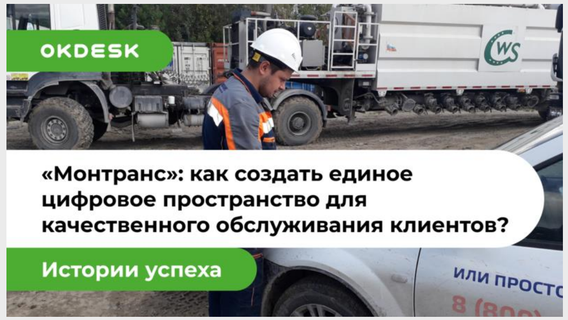
Малый и средний бизнес катастрофически нуждается в готовых отчетах по множеству параметров работы компании.

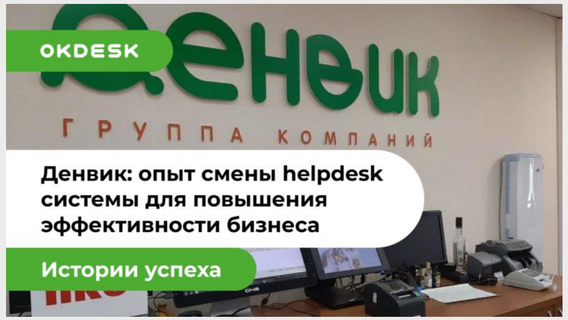
В Okdesk, на основании многолетней экспертизы организации сервисных процессов и опыта более 10 000 компаний, есть готовый набор из десятков дашбордов Enterprise уровня по всем возможным метрикам и показателям техподдержки.

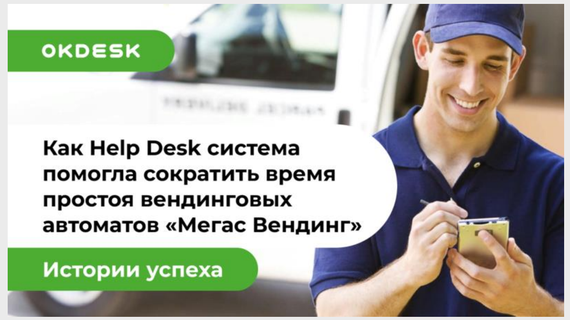
OKDESK

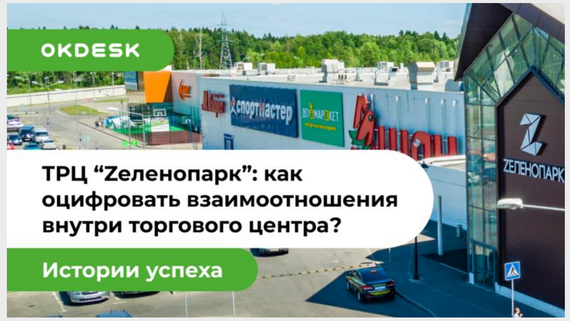
Сотни успешных внедрений

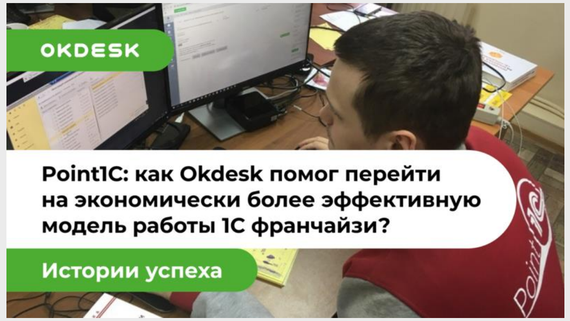


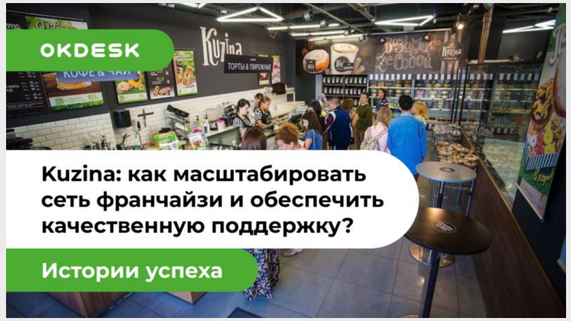


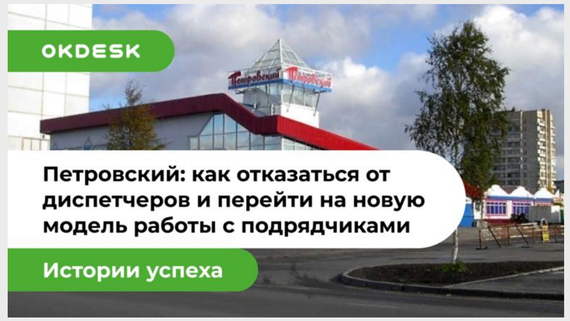


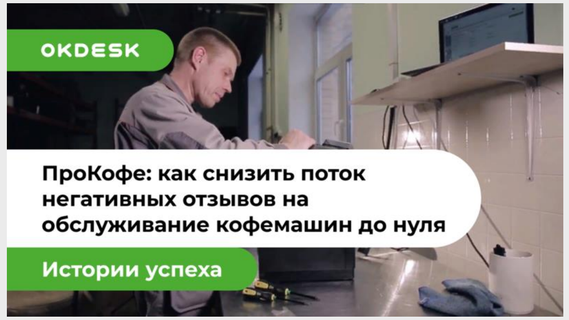


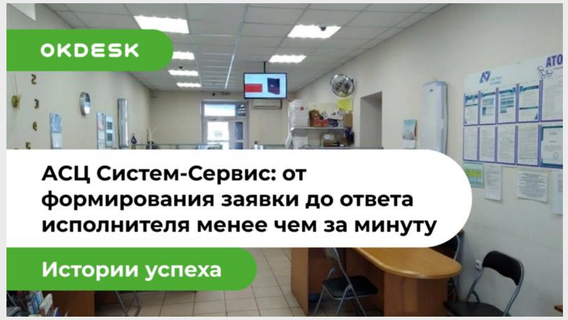


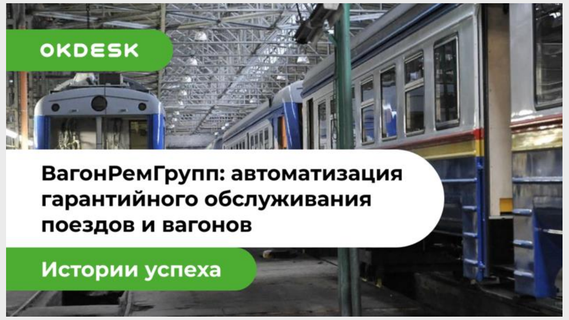


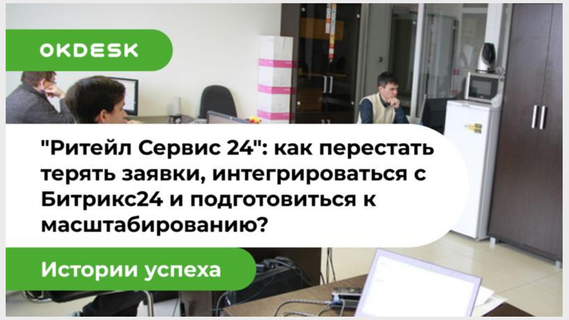




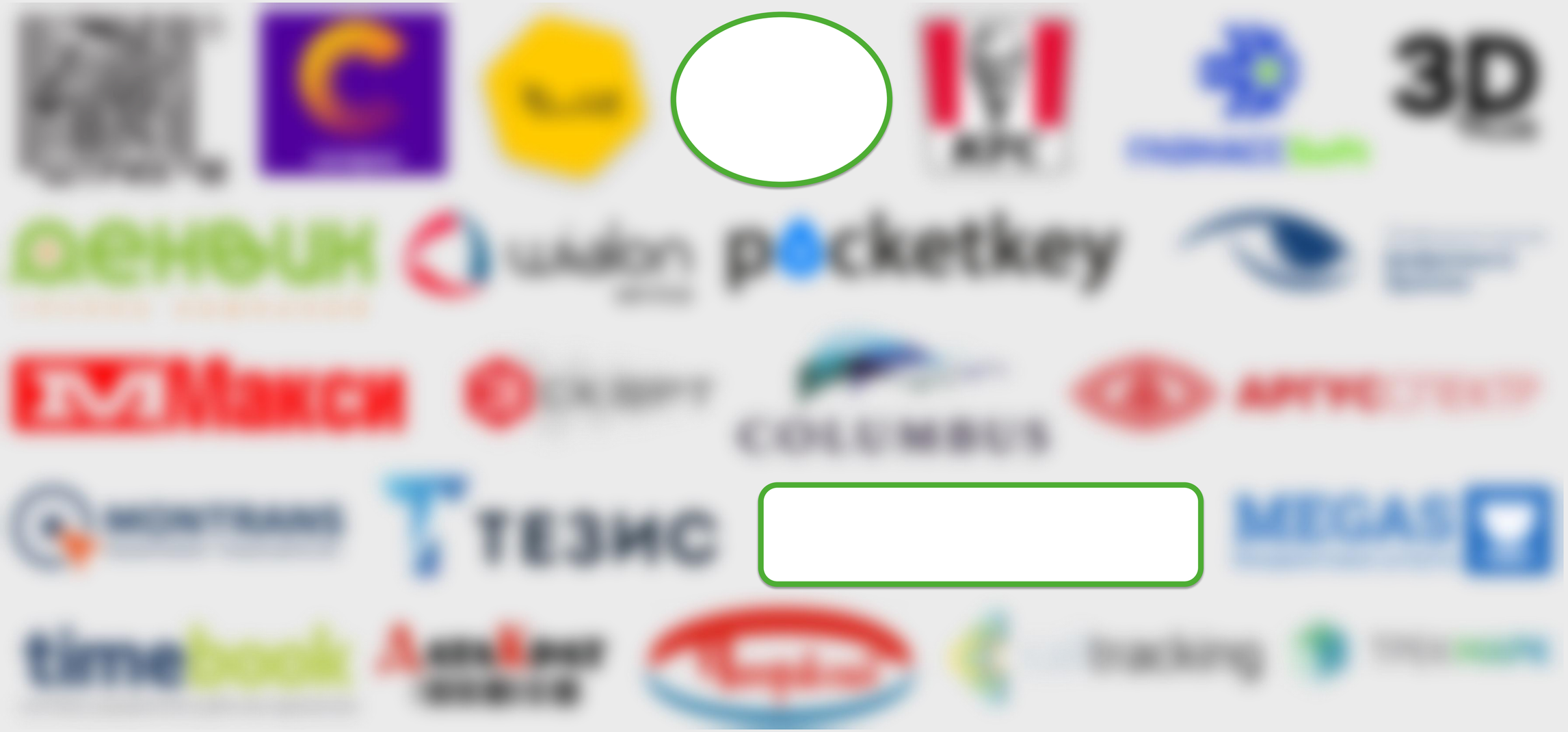








Места для вашей истории успеха!



OKDESK

Okdesk.
Знаем про сервис всё!

Спросите нас
как сделать его
более эффективным
и качественным

https://okdesk.ru
sales@okdesk.ru

В «довесок»

Выдающееся API и интеграции

с сервисами:

Выдающееся API и интеграции

с узкоотраслевыми сервисами и вендорами:

Выдающееся API и интеграции

с решениями крупных компаний-заказчиков:

Организуйте единое окно для работы с вендорами, партнерами, подрядчиками

- У вас есть партнёры или вендоры, с которыми вы взаимодействуете?
- Работаете с подрядчиками?
- Обслуживаете крупные компании и розницу?

Спросите их про Okdesk и интегрируйте системы в 2 действия