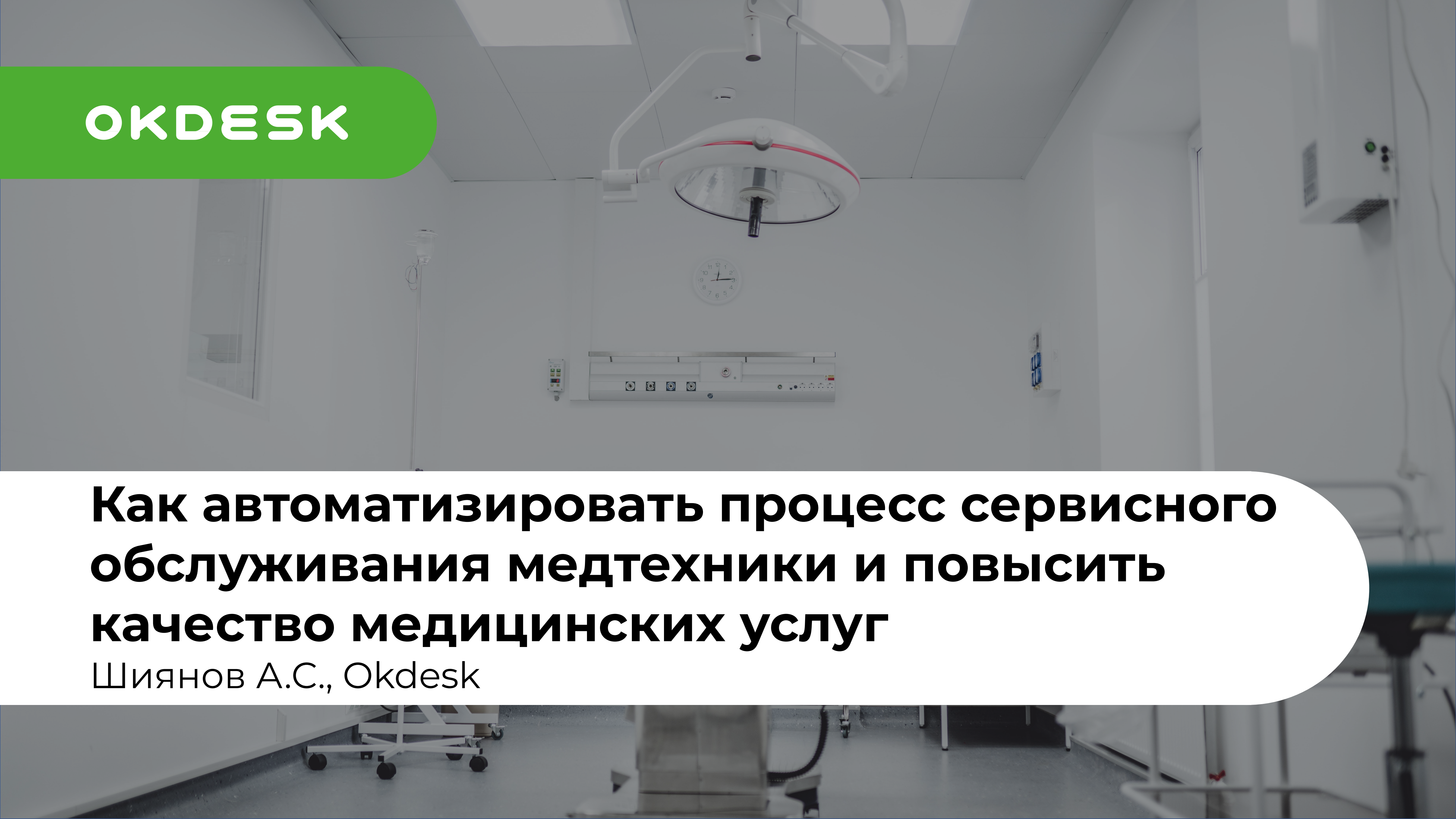




**OKDESK**



**Как автоматизировать процесс сервисного обслуживания медтехники и повысить качество медицинских услуг**

Шиянов А.С., Okdesk



# О спикере

## Александр Шиянов

### Образование:

- окончил НИУ МИЭТ по специальности «Биотехнические и медицинские аппараты и системы»,
- имею степень MBA Executive.

### Профессиональные достижения:

- начинал свою карьеру инженером по медицинскому оборудованию в НКЦО при ФМБА России (г. Москва);
- основал и руководил компанией по дистрибуции медицинского оборудования;
- автор статей в научных и профессиональных СМИ.



# Об экспертизе в автоматизации

- Более 7 лет занимаемся автоматизацией сервисного обслуживания медицинского оборудования.
- Обобщили опыт более 10 000 сервисных компаний в России и СНГ.
- Наши заказчики обслуживают более 300 000 объектов и более 1 000 000 единиц оборудования.



# О чем сегодня поговорим:

1. Что такое медицинские изделия
2. Почему правильный сервис очень важен
3. Как можно организовать сервис в клинике
4. Инструменты, которые применяются для ведения и контроля сервиса
5. Преимущества и недостатки различных инструментов



# Что такое медицинские изделия?

**Медицинские изделия** — любые инструменты, аппараты, имплантаты, расходные материалы, приспособления, мебель и прочие изделия, которые используются для диагностики, профилактики или лечения различных заболеваний.

Бюджет на сервисное обслуживание аппаратов нужно просчитывать **не менее чем на год!**

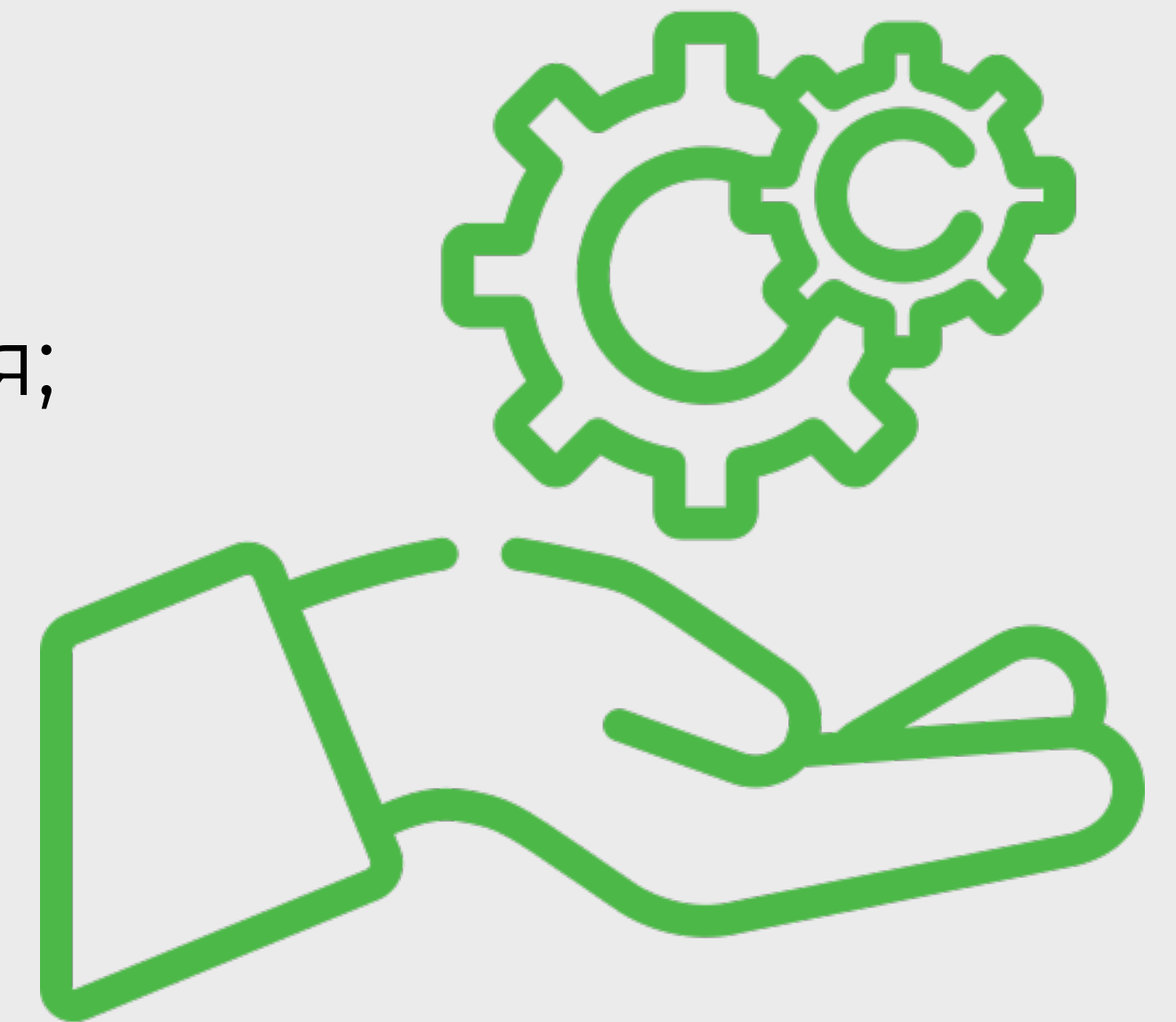


# Почему важен качественный сервис

**Медтехника** - это сложные высокотехнологичные аппараты, поэтому для их исправной и качественной работы требуется регулярное сервисное обслуживание.

Благодаря качественному сервису:

- повышается безопасность эксплуатации оборудования;
- увеличивается срок службы аппаратов;
- уменьшается время простоя оборудования;
- снижаются затраты на ремонт.



# Способы организации сервисного обслуживания и ремонта

Согласно **ГОСТР 58451— 2019** о техническом обслуживании (ТО) медицинских изделий (МИ), больница должна обеспечить регулярное ТО всех МИ, находящихся на балансе учреждения.

1. Собственная сервисная служба.
2. Договор/контракт с сервисной компанией.
3. Комбинированный вариант (собственная + договор).

# Как часто ведется учет сервисных процессов?



Почта



Мессенджеры



Excel



CRM



На бумаге

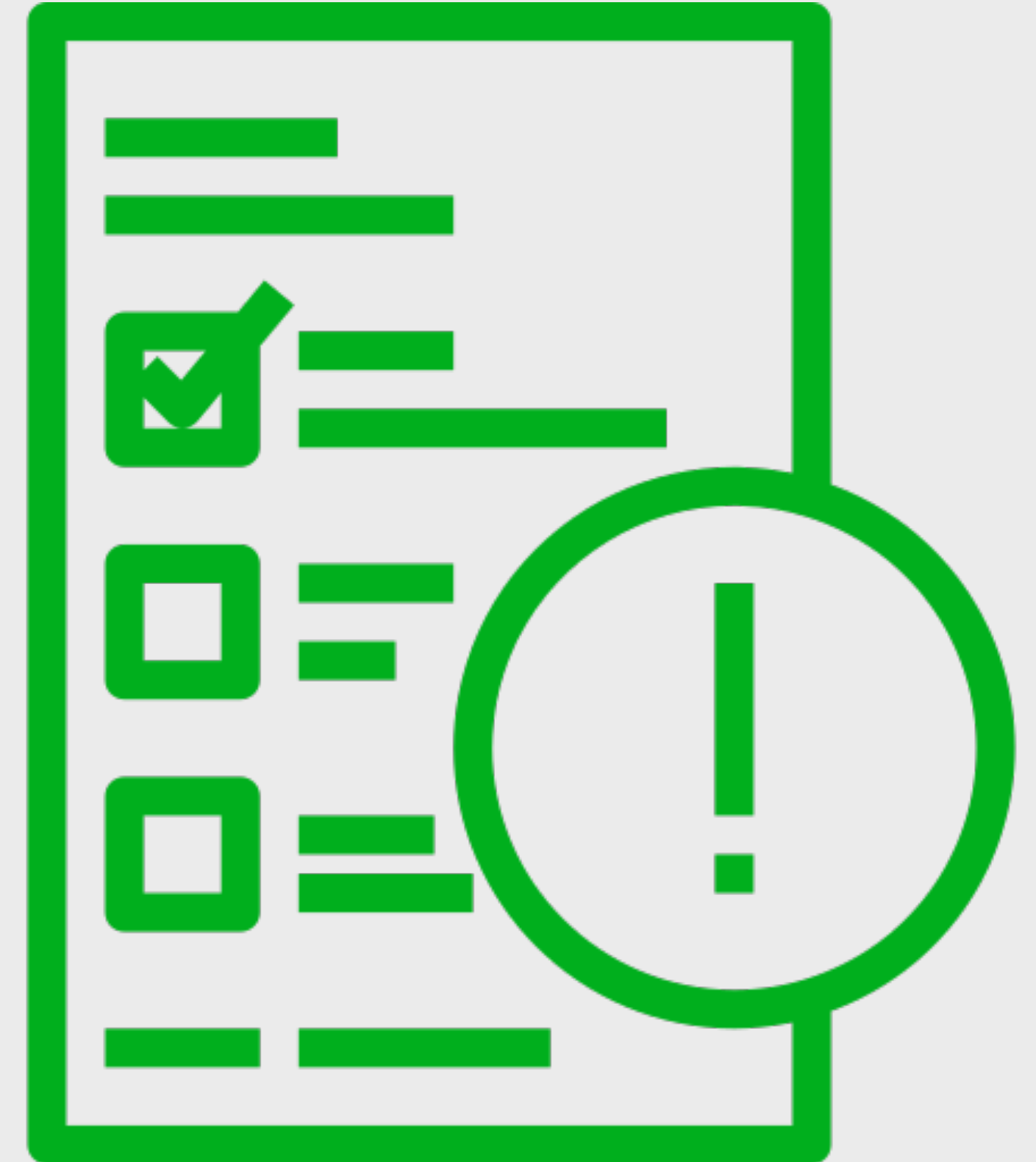


1C



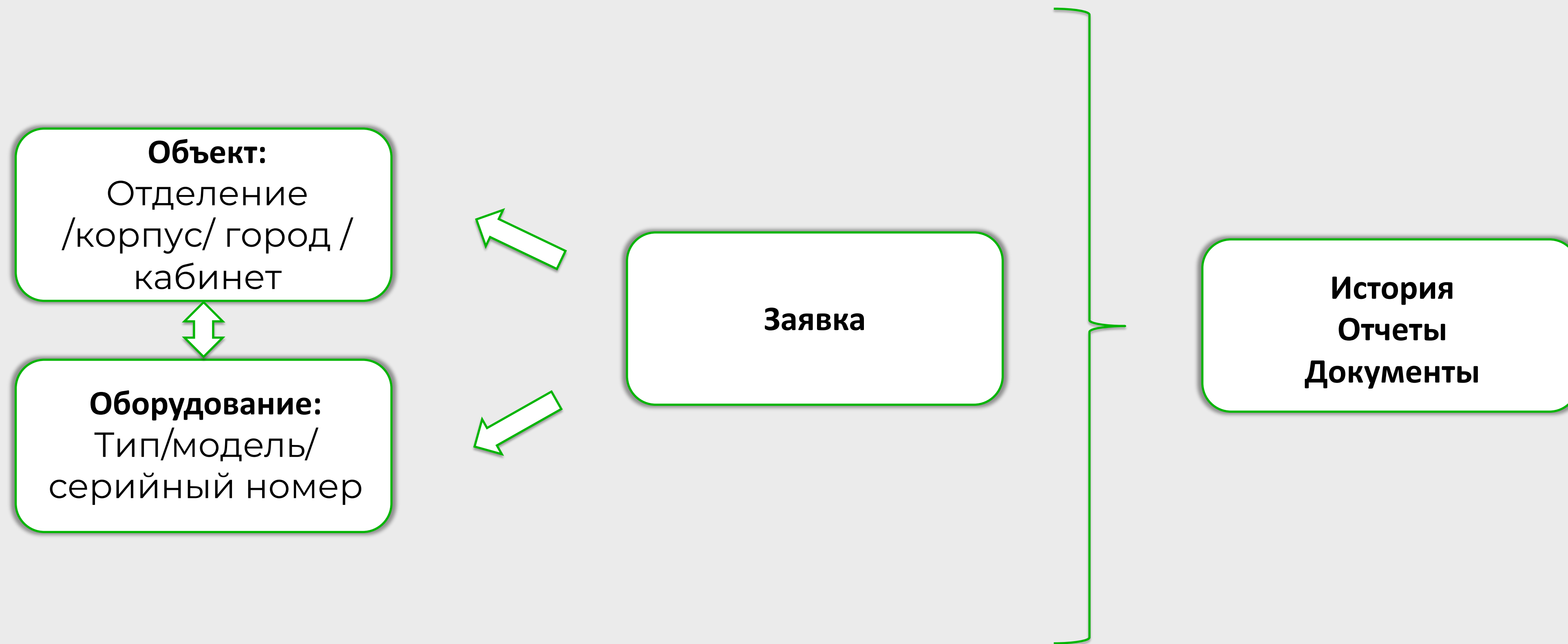
# Какие возникают проблемы при этом:

- Минимум информации о статусе заявки
- Заявки могут потеряться, забыться, зависнуть
- Тяжело найти старые заявки
- Не посмотреть историю ремонта, ТО
- Трудно понять какое оборудование на гарантии, а какое уже нет.
- Много времени занимает заполнение нужных документов



# Современные инструменты

*Help desk – это системы для автоматизации сервисного и выездного обслуживания*



# Преимущества help desk систем для собственной сервисной службы

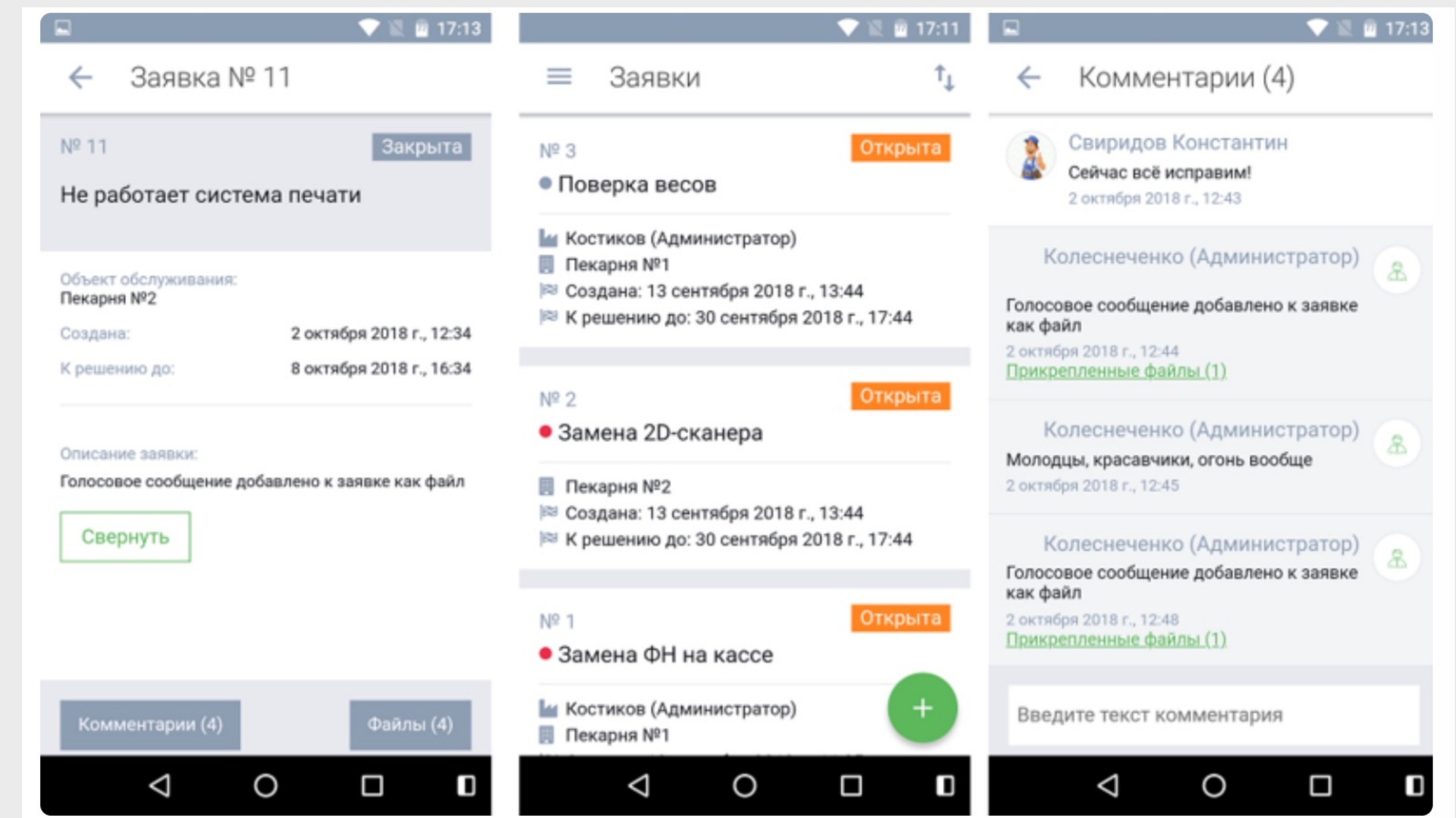
- Автоматический контроль ТО
- 100% учет всех входящих заявок
- Сохранение всей истории обслуживания по каждой заявке
- Автоматическое формирование документов
- Наличие готовых отчетов по проделанным работам
- База знаний с инструкциями по использованию оборудования





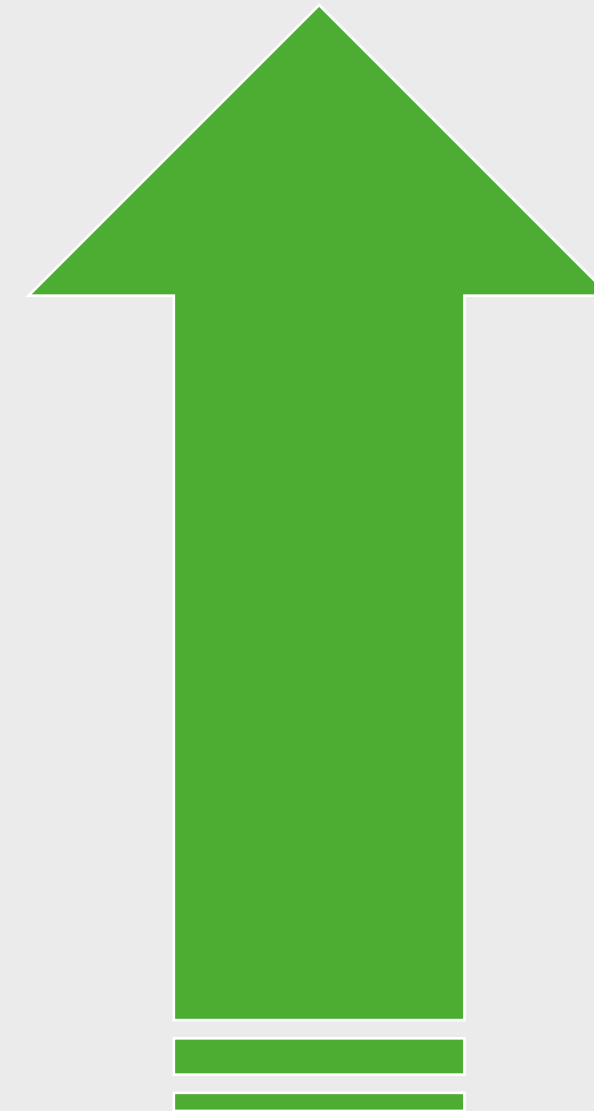
# Преимущества help desk систем при работе с сервисными компаниями

- Гарантия учёта ваших заявок
- Легкий доступ к полной информации о статусе сервисной заявки
- Эффективный контроль выполнения договорных обязательств
- Возможность оценивать качество работы по каждой заявке
- Готовые отчеты по работе сервисной компании

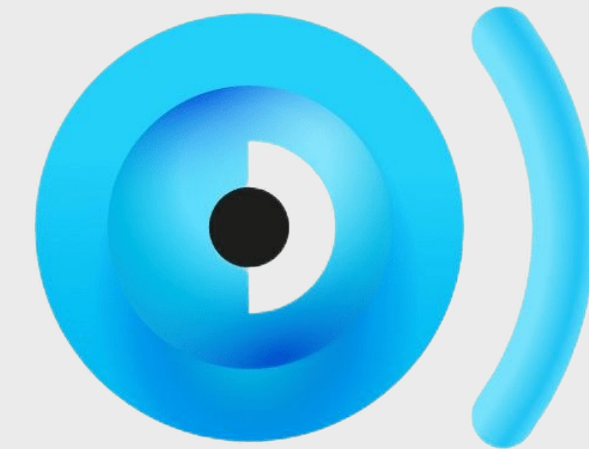


# Усредненные данные

- **Увеличения эффективности инженеров и техников до 80 %** за счёт сокращения внутренних коммуникаций, ручного распределения заявок и контроля.
- **Сокращение ФОТ на 20%** за счёт увеличения индивидуальной выработки и автоматической фиксации заявки от заявителей. Высвободившиеся силы можно будет либо перераспределить, либо оптимизировать.
- **Соотношение затрат на лицензии системы к экономии на издержках составляет 1/10**



# Эффективная работа в медицинской отрасли



**НИАРМЕДИК**

Ваш доктор рядом!



**ОМИКРОН**



**ИСТ КЛИНИК**



**ВИТАЛ  
ДЕВЕЛОПМЕНТ  
КОРПОРЕЙШН**



**«НМХЦ  
им. Н.И. Пирогова»  
Минздрава России**



**НМИЦ ДГОИ  
ИМ. Д. РОГАЧЕВА**



# Реальные отзывы

«Внедрение Okdesk позволило инженерам **вести учет заявок в одном месте, оптимально планировать** распределение заявок и иметь **быстрый доступ к информации** в командировках и на выездах»,

- бизнес-аналитик Corway Бадмаева Майя

«Готовый функционал позволил нам запустить внедрение Okdesk **без каких-либо доработок**, а благодаря удобному, интуитивно понятному интерфейсу системы, **сотрудники быстро освоились с решением самостоятельно** после небольшой демонстрации»,

- Генеральный директор ООО «ЕДС Групп» Семенов Сергей

# Выводы

1. Медицинское оборудование — один из основных активов любого медучреждения, который требует регулярного сервисного обслуживания
2. Вне зависимости от способа организации сервисного обслуживания, эффективность сервиса сильно зависит от инструментов, которые используются для ведения сервисных процессов.
3. Для эффективной работы сервиса лучше всего использовать профильные/современные инструменты управления



# Чек-лист по выбору сервисной компанией

1. Проверьте контрагента
2. Проверьте наличие лицензии у сервисной компании
3. Узнайте, какие работы может выполнять сервисная компания
4. Проверьте наличие сертификатов на сервисные работы от производителя оборудования
5. Уточните про собственный склад запасных частей
6. Определите реалистичный SLA для устранения аварийных ситуаций
7. Проверьте наличие системы учёта обращений
8. Проверьте репутацию компании





# Спасибо за внимание

Александр Шиянов  
as@okdesk.ru

