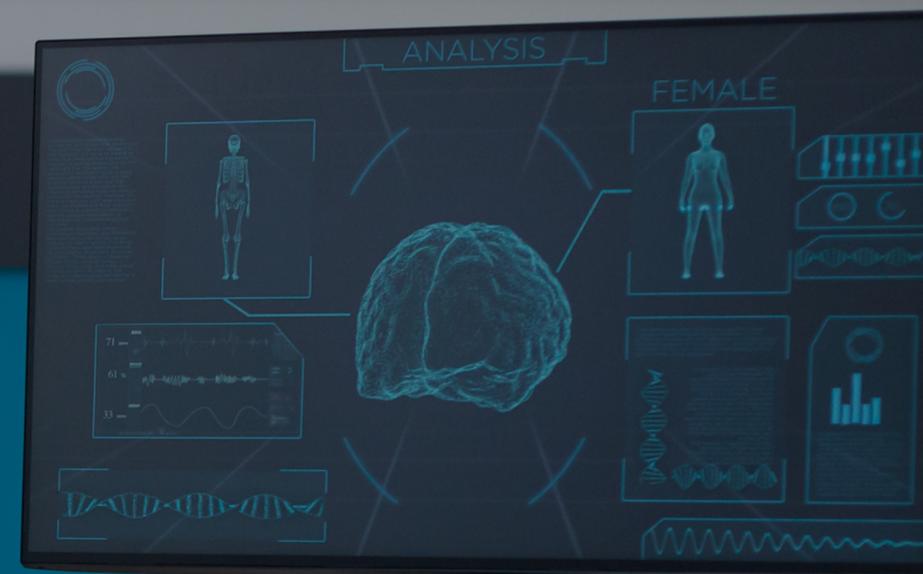


OKDESK



Инновационные подходы к обслуживанию медтехники в эпоху санкций

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.



О экспертизе в автоматизации

- Более 8 лет занимаемся автоматизацией сервисного обслуживания медицинского оборудования.
- Обобщили опыт более 10 000 сервисных компаний в России и СНГ.
- Наши заказчики обслуживают более 500 000 объектов и 900 000 единиц оборудования.



О чем сегодня поговорим:

1. Основные критерии качественного сервиса
2. Уровень сервиса медтехники сегодня
3. Инструменты для улучшения качества сервиса
4. Как чаще всего ведутся сервисные процессы
5. Преимущества и недостатки различных инструментов



Всероссийское исследование

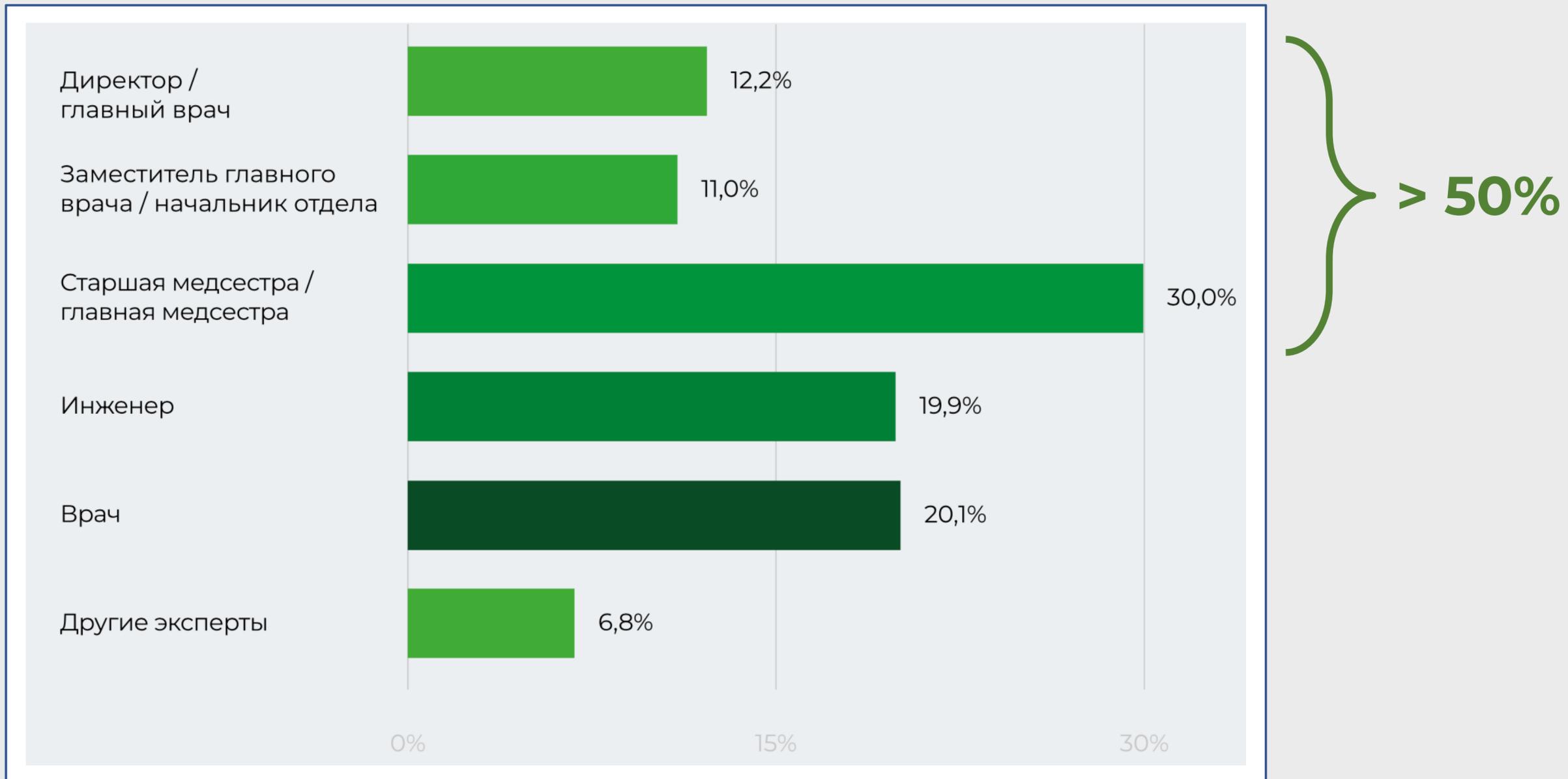
Тема: Состояние сервисного обслуживания медицинского оборудования в учреждениях здравоохранения в условиях санкций

Количество участников: сотни медучреждений из более чем 40 регионов РФ

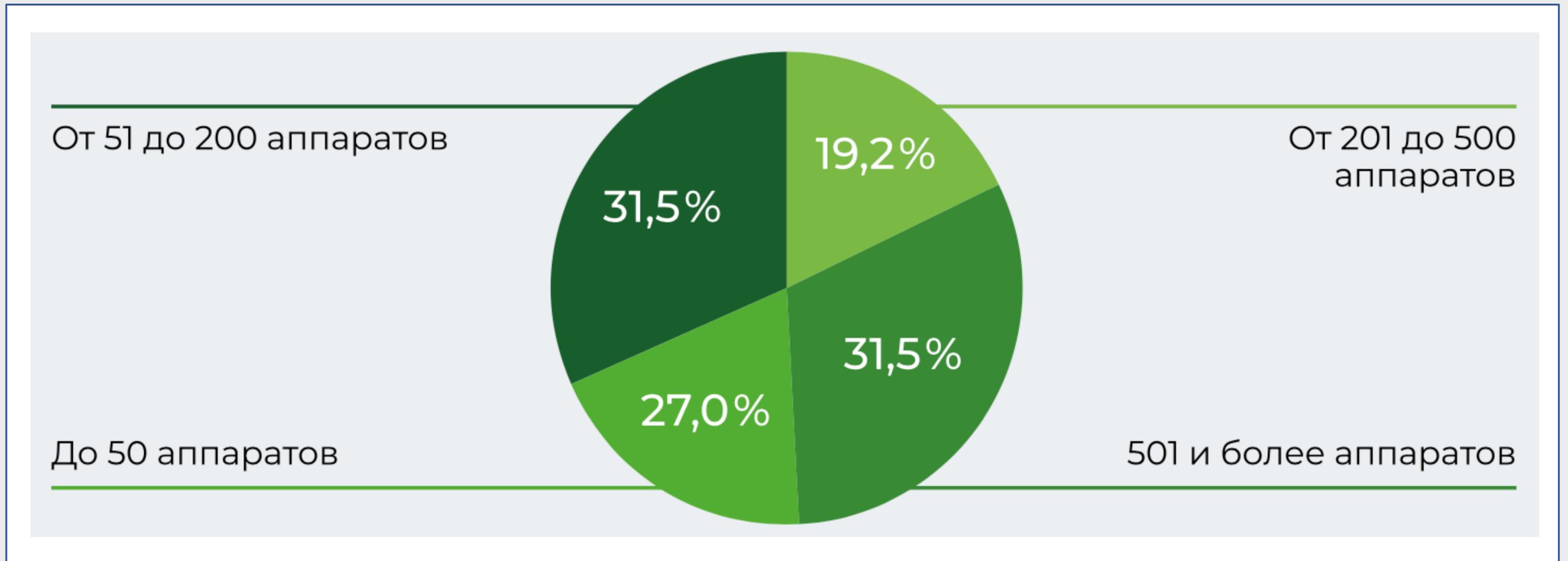
Как проводили исследование:

- Заочное анкетирование с 29 мая по 7 августа 2023 года
- Приглашение участников осуществлялось через структурные подразделения здравоохранения РФ, посредством email-рассылки по собственной профильной базе (более 10 000 контактов) и при помощи инфопартнеров (медицинских СМИ и отраслевых ассоциаций)

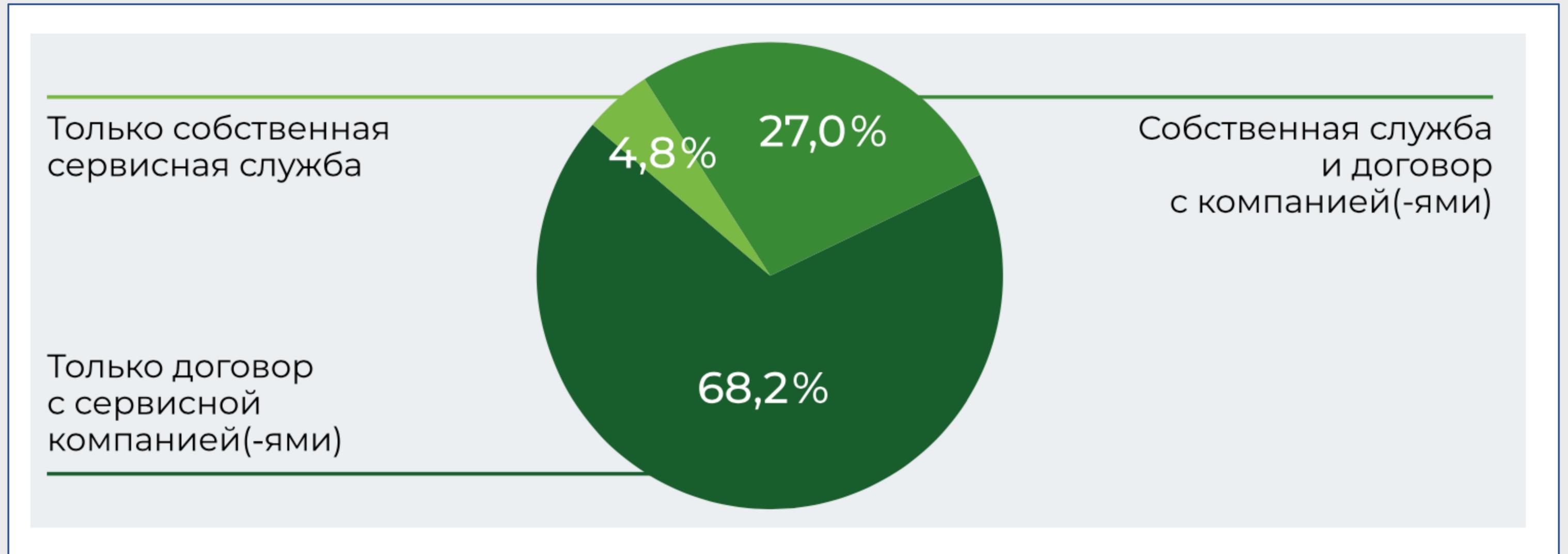
Должности респондентов



Количество медтехники на балансе



Форма организации сервисного обслуживания



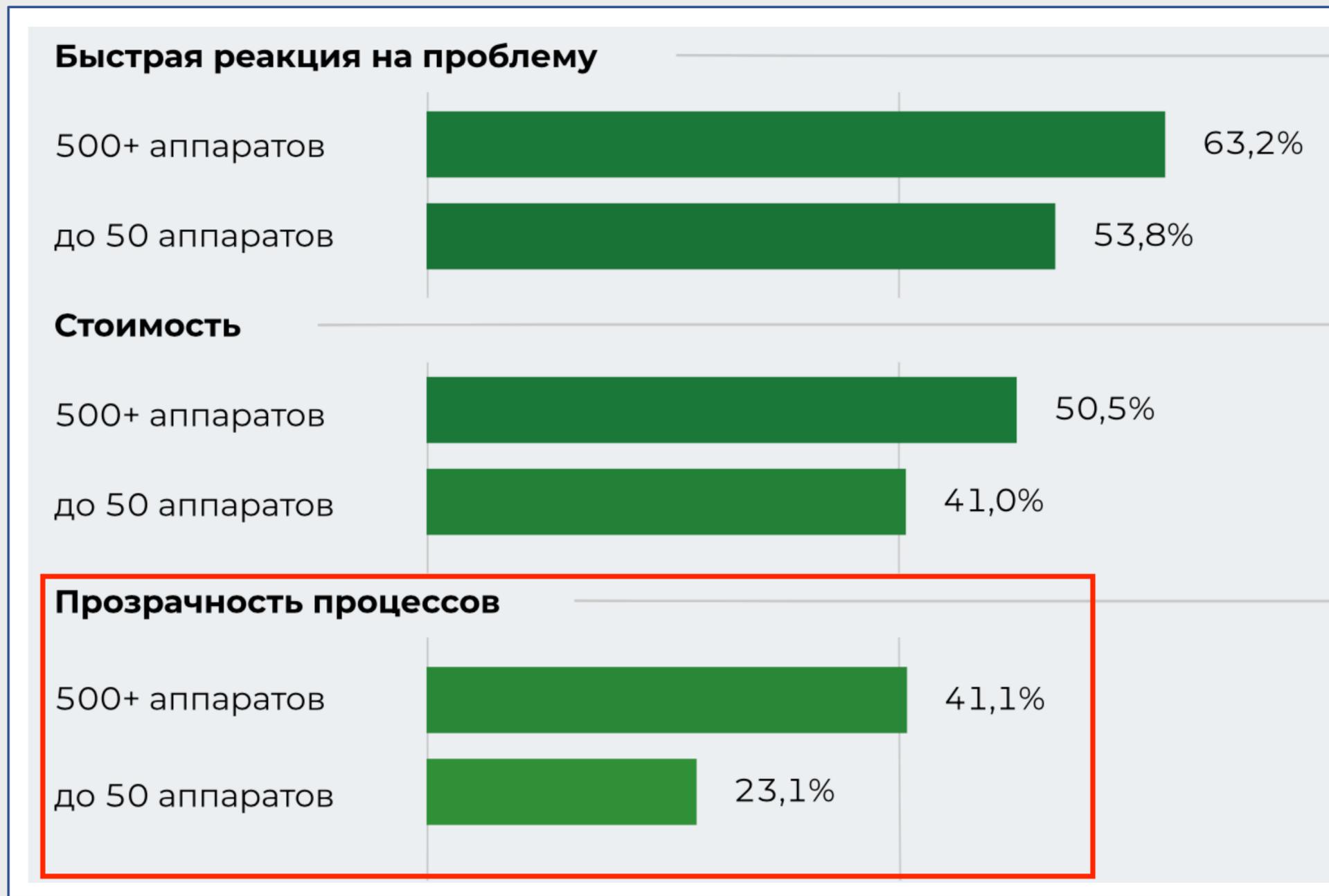
Основные критерии качественного сервиса медтехники



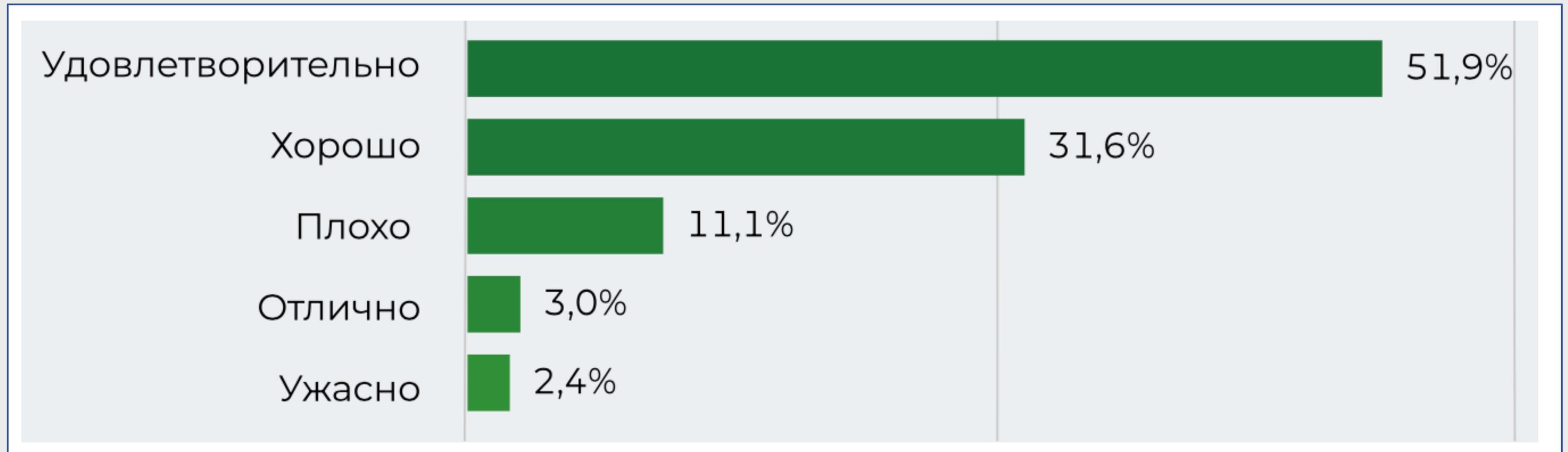
Основные критерии качественного сервиса медтехники в зависимости от парка аппаратов



Основные критерии качественного сервиса медтехники в зависимости от парка аппаратов

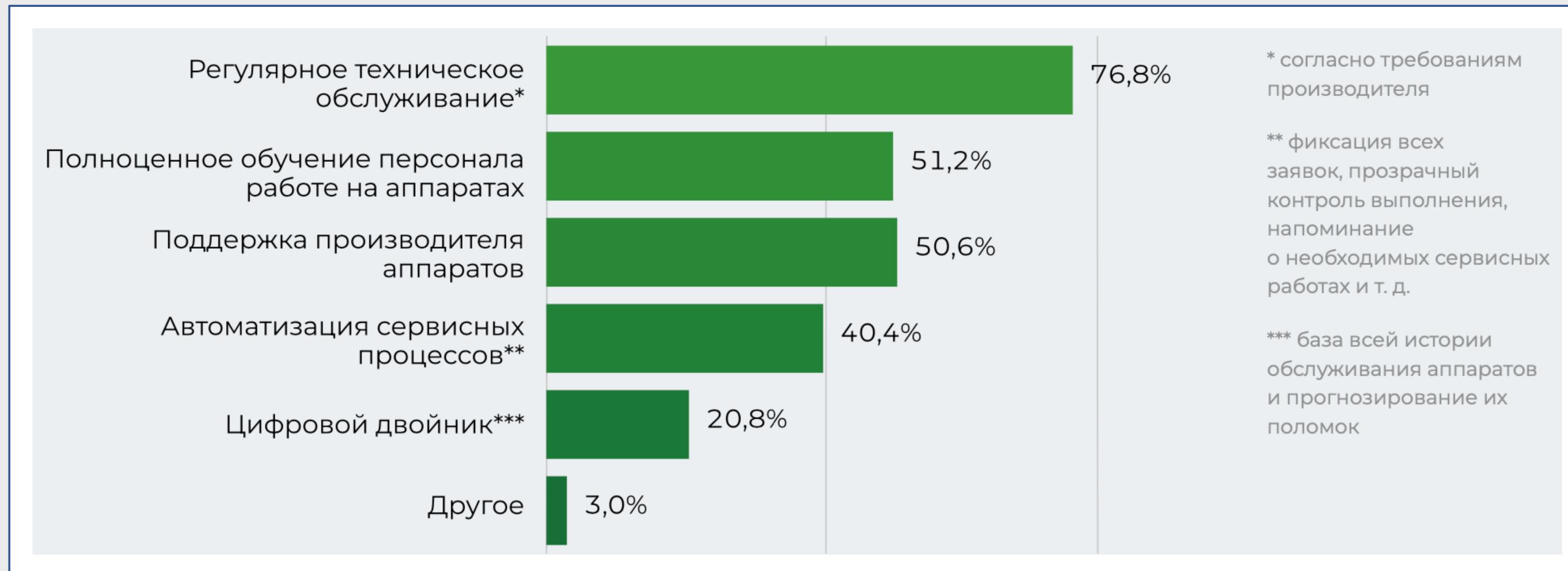


Уровень качества сервисного обслуживания медтехники



Более 60% опрошенных считают качество удовлетворительным или плохим

Инструменты для улучшения качества сервисного обслуживания медтехники



Практически каждый второй респондент сообщил, что автоматизация сервисных процессов улучшит качество

Всероссийское исследование

Тема: Состояние сервисного обслуживания медицинского оборудования в учреждениях здравоохранения в условиях санкций



Как чаще всего ведется учет сервисных процессов



Почта



Мессенджеры



Excel



CRM



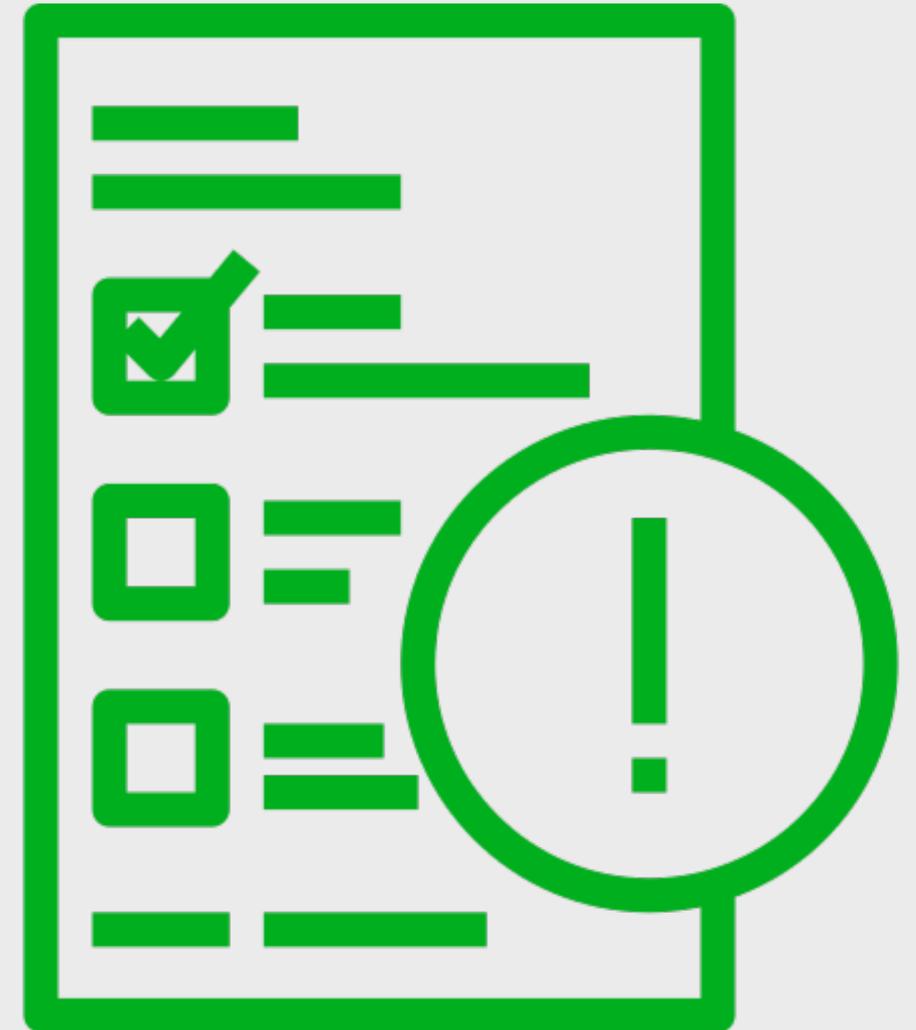
На бумаге



1C

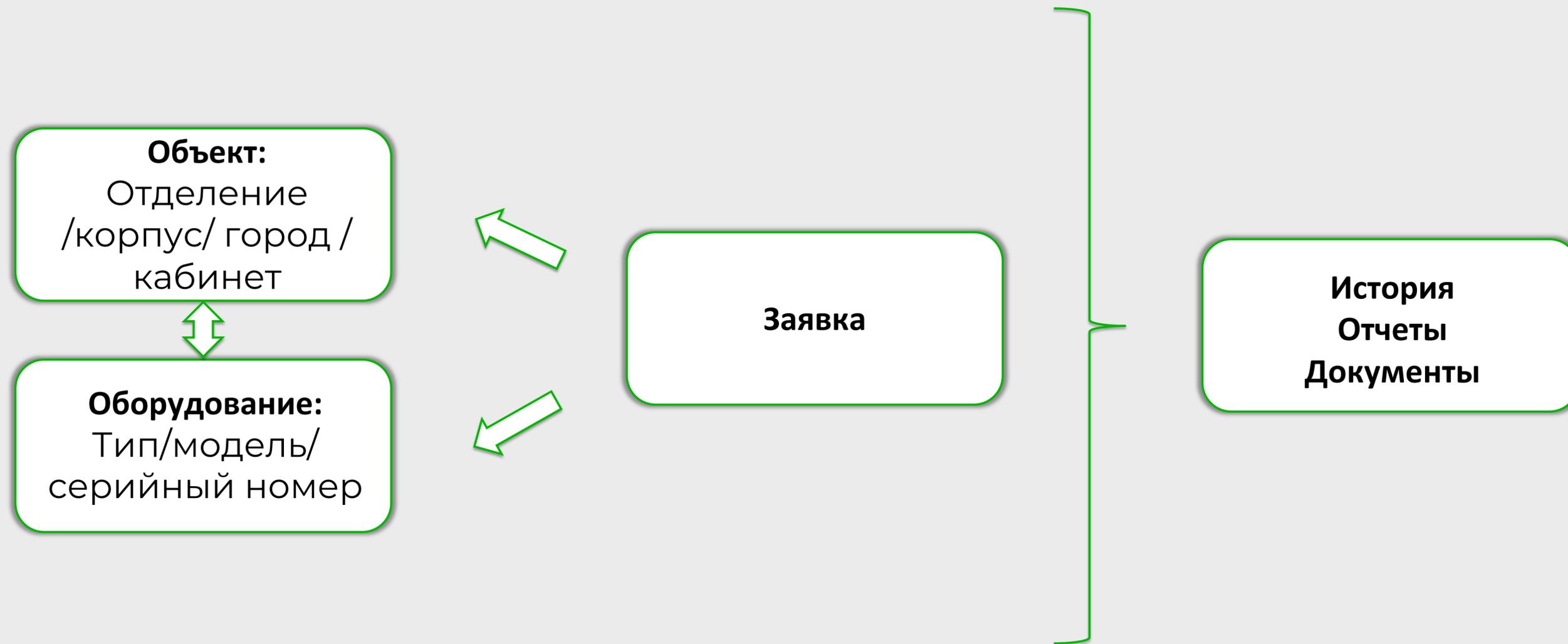
Какие возникают проблемы:

- 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 система - это программа для автоматизации процессов обслуживания оборудования, ПО и инфраструктуры



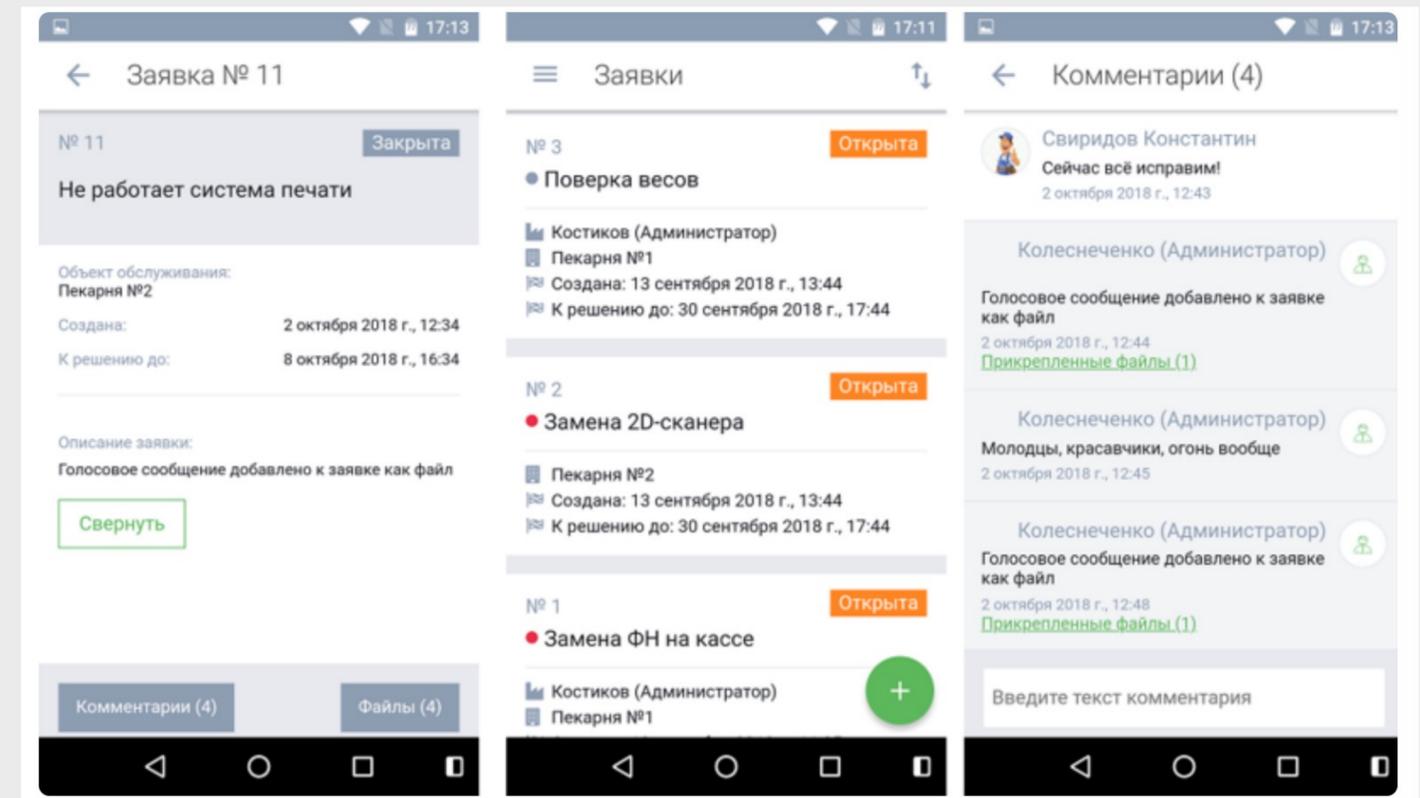
Преимущества help desk систем для собственной сервисной службы

- 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 сил можно будет либо перераспределить, либо оптимизировать.
- **Соотношение затрат на лицензии системы к экономии на издержках составляет 1/10**

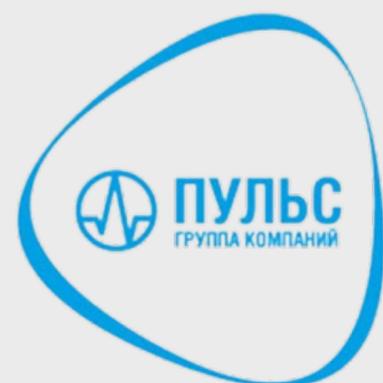


Эффективная работа в медицинской отрасли



НИАРМЕДИК

Ваш доктор рядом!



ОМИКРОН



ИСТ КЛИНИК



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



НМИЦ ДГОИ
ИМ. Д. РОГАЧЕВА

Единое окно для работы с заявками



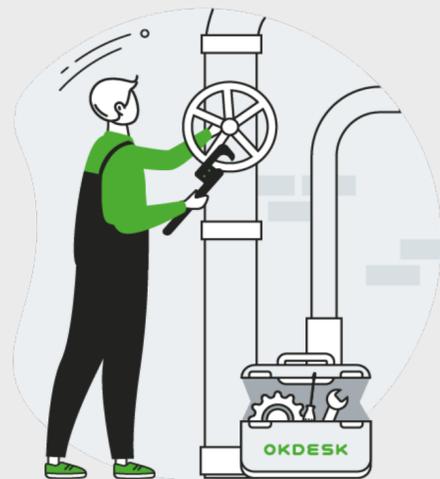
Персонал



Руководящий состав



Подрядные компании



Технический и хоз. отдел

Выводы

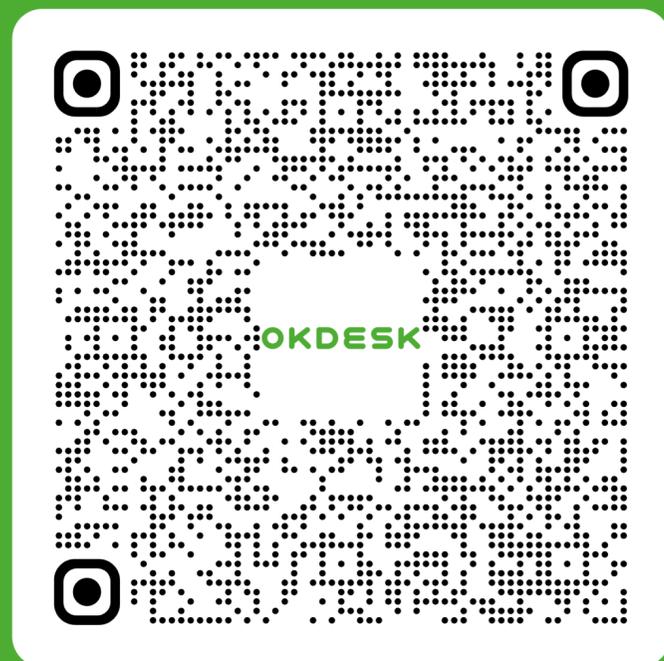
1. Медицинское оборудование — один из основных активов любого медучреждения, который требует регулярного сервисного обслуживания
2. Вне зависимости от способа организации сервисного обслуживания, эффективность сервиса сильно зависит от инструментов, которые используются для ведения сервисных процессов.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



Спасибо за внимание

Александр Шиянов

as@okdesk.ru



Просканируйте меня