

# Как сократить издержки на обслуживание инженерных систем без ущерба для качества

В. П. Родин, заместитель руководителя отдела развития отраслевых решений и интеграции компании Okdesk

Зачастую при желании увеличить прибыль компания работает над повышением стоимости своей продукции или услуг, заключением более выгодных условий с поставщиками и контрагентами, оптимизацией фонда оплаты труда.

Процессы внутри компании вносят значительный вклад в расходы предприятия. Согласно исследованию консалтинговой компании McKinsey, до 40 % рабочего времени выездного сервисного специалиста не приносят ценности для компании и клиента, в т. ч. из-за неэффективных процессов.

Ниже расскажем, как изменить процессы сервисного обслуживания инженерных систем, чтобы снизить издержки.

## Визуализация процессов обслуживания

Перед началом изменений процессов необходимо их визуализировать, чтобы увидеть картину целиком. Например, наглядно представим процесс сервисного обращения клиента с поломкой оборудования (см. рисунок).

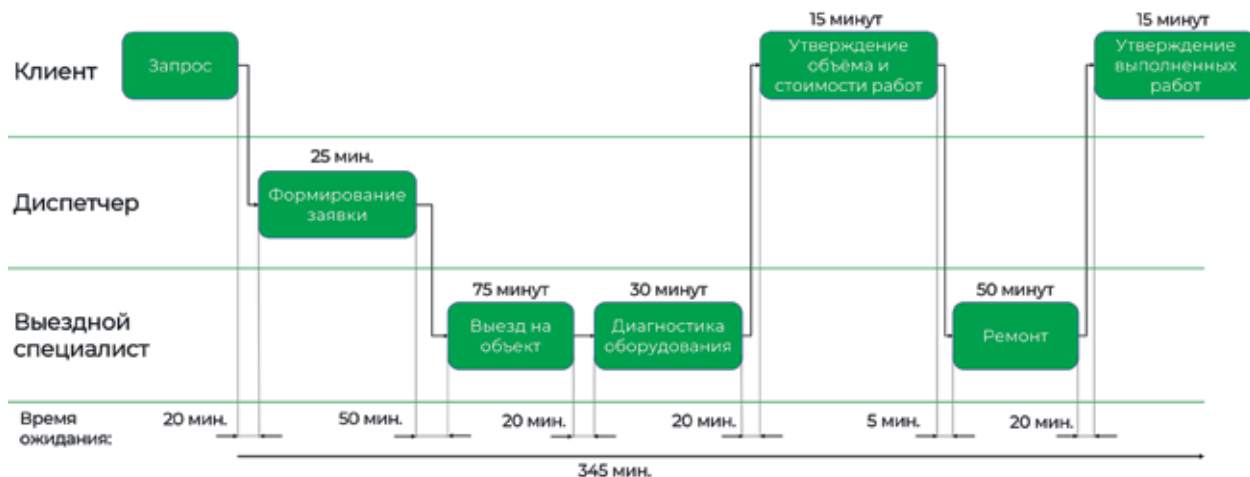
Этот пример основан на опыте наших клиентов до использования инструментов автоматизации. Продолжительность этапов зависит от множества факторов: тип оборудования, географическое расположение и т. д.

По горизонтали расположены лица, которые участвуют в процессе, распределены этапы с продолжительностью выполнения. «Время ожидания» – это время между этапами. Оно не приносит ценности для компании и является затратной частью.

Например, запрос от клиента может не сразу быть взят в работу диспетчером из-за большого количества заявок и будет обработан только через 20 минут.

## Способ сократить издержки в процессах обслуживания

На этапе «Формирование заявки» диспетчеру нужно обработать и перенести информацию из канала обращения (электронная почта, мессенджеры, сайт и т. д.) в, например, Excel. Далее он назначает инженера в зависимости от



загруженности и удаленности от объекта. Также диспетчеру необходимо связаться с клиентом и согласовать выезд.

Все эти действия – рутина, на которую уходит много времени. Чтобы ускорить процесс, необходим инструмент, который осуществляет:

- мультиканальный сбор, обработку и хранение стандартизированных заявок в едином пространстве;
- мгновенный доступ к информации и обратной связи.

Такой инструмент можно найти на рынке программного обеспечения – это системы класса help desk, которые имеют внушительный функционал для выездных специалистов и диспетчеров. Чтобы не терялись заявки, у диспетчера есть единое окно, в котором автоматически фиксируются все обращения с разных каналов обращений, в том числе с систем мониторинга оборудования.

Во время выезда сервисному инженеру необходимо оперативно находить информацию об оборудовании и истории обслуживания, чтобы тратить меньше времени на действия, не относящиеся непосредственно к сервису. В этом

помогает использование мобильной версии help desk-системы. Она позволяет:

- работать с чек-листами, чтобы выполнить все необходимые действия по ремонту или обслуживанию;
- работать с базой знаний для быстрого доступа к мануалам и руководствам;
- автоматически формировать и печатать необходимую документацию (акты, ведомости и т. д.);
- быстро загружать фото и прикреплять его к заявке, что позволяет снизить время на отчетность и сосредоточиться на самом ремонте.

По нашим данным, мобильное рабочее место позволяет повысить эффективность выездных сотрудников до 80%.

Таким образом, автоматизация рутинных действий и использование правильного инструмента позволяют сократить продолжительность выполнения одной заявки в два раза и более. Выстраивание оптимальных процессов положительно скажется на прибыли компании. ●

# OKDESK

[www.okdesk.ru](http://www.okdesk.ru)

## OKDESK

# Автоматизация всех аспектов сервиса

уровня Enterprise решений, доступная каждому бизнесу



- Все заявки и история обслуживания под рукой
- Внедрение без программистов за счёт гибких настроек системы
- Мобильное приложение для выездных специалистов с необходимым функционалом
- Автоматическое заполнение актов, ведомостей и других документов
- Удобное визуальное планирование ППР, ТО и загрузки выездных сотрудников
- Интеграция с 1С, SCADA и другими системами автоматизации и мониторинга