

A photograph of a medical room with white tiled walls. In the center, a computer monitor sits on a stand. To the right, a surgical light fixture is mounted on the ceiling, with a clear plastic bag hanging from it. In the background, a white door is visible. In the foreground, a yellow medical device with various tubes and a control panel is on a table. A black chair is partially visible in the lower center.

OKDESK

**Сокращение рисков простоя
медицинской техники**

Экспертный вебинар

Кто мы и зачем нам это



Дмитрий Николаев

Заместитель руководителя отдела развития отраслевых решений компании Okdesk.

Более 750 компаний ежедневно используют Okdesk для обслуживания более 250 000 B2B-клиентов.

Мы знаем, как устроен сервисный бизнес изнутри, и наша экспертиза поможет вам выстроить оптимальную работу с подрядчиками.

Для чего наш вебинар

Что узнаете к концу вебинара:

- как проконтролировать работу сервисных компаний;
- почему это влияет на минимизацию рисков простоя медтехники.



Как сейчас?

Проводимые проверки медоборудования, включая дорогостоящее, регулярно **выявляют нарушения требований нормативно-правовых актов** в этой сфере, в том числе связанные с некачественным ремонтом и обслуживанием.

- не соблюдаются сроки планового техобслуживания;
- не соблюдаются рекомендации производителей по регламенту техобслуживания;
- сотрудники сервисных организаций часто не обладают нужной квалификацией.



К чему приводит?

- несвоевременное обслуживание медоборудования приводит к его **простоям** и более **дорогостоящему ремонту**;
- **невозможно оказывать** полноценную медицинскую помощь, при сломанном медоборудовании;
- вы **платите за «воздух»**, а не за реально выполненные работы;
- **трата рабочего времени** на лишнее взаимодействие с сервисной компанией.



Текущие инструменты контроля

В большинстве случаев для контроля сервисных компаний используется **два инструмента**:

- акт выполненных работ;
- журнал технического обслуживания медоборудования.



Как контролировать работу сервисной компании

Использование Okdesk вашей сервисной компанией позволяет повысить прозрачность во взаимоотношениях. Как работает:

- сервисная компания заносит **всю информацию по договору** с медучреждением в единую информационную базу;
- представители медучреждения получают доступ к **бесплатному** клиентскому порталу, в котором они могут создавать заявки, отслеживать статус, подтверждать выполнение заявок;
- вся история работ, переписка, закрывающие документы **сохраняются в одном месте**.



Единый портал для взаимодействия с сервисной компанией

Вся информация по сотрудничеству в одной системе:

- перечень и учет оборудования согласно договору;
- контакты исполнителей;
- контакты заявителей;
- договор и информация по нему;

The screenshot displays the Okdesk portal interface for a company profile. The browser address bar shows 'dimanikolaev.okdesk.ru/companies/3'. The page title is 'Больница №1'. The profile information includes:

- Дополнительные названия: [не указано]
- Сайт: [не указано]
- Электронная почта: info@bolnitsa1.ru
- Телефон: +7 495 377 25 98
- Наблюдатели заявок по умолчанию: Дмитрий
- Ответственный менеджер: [не указано]
- Адрес: 119421, Россия, Москва город, Москва, улица Обручева, дом 21
- Гарантия: [не указано]

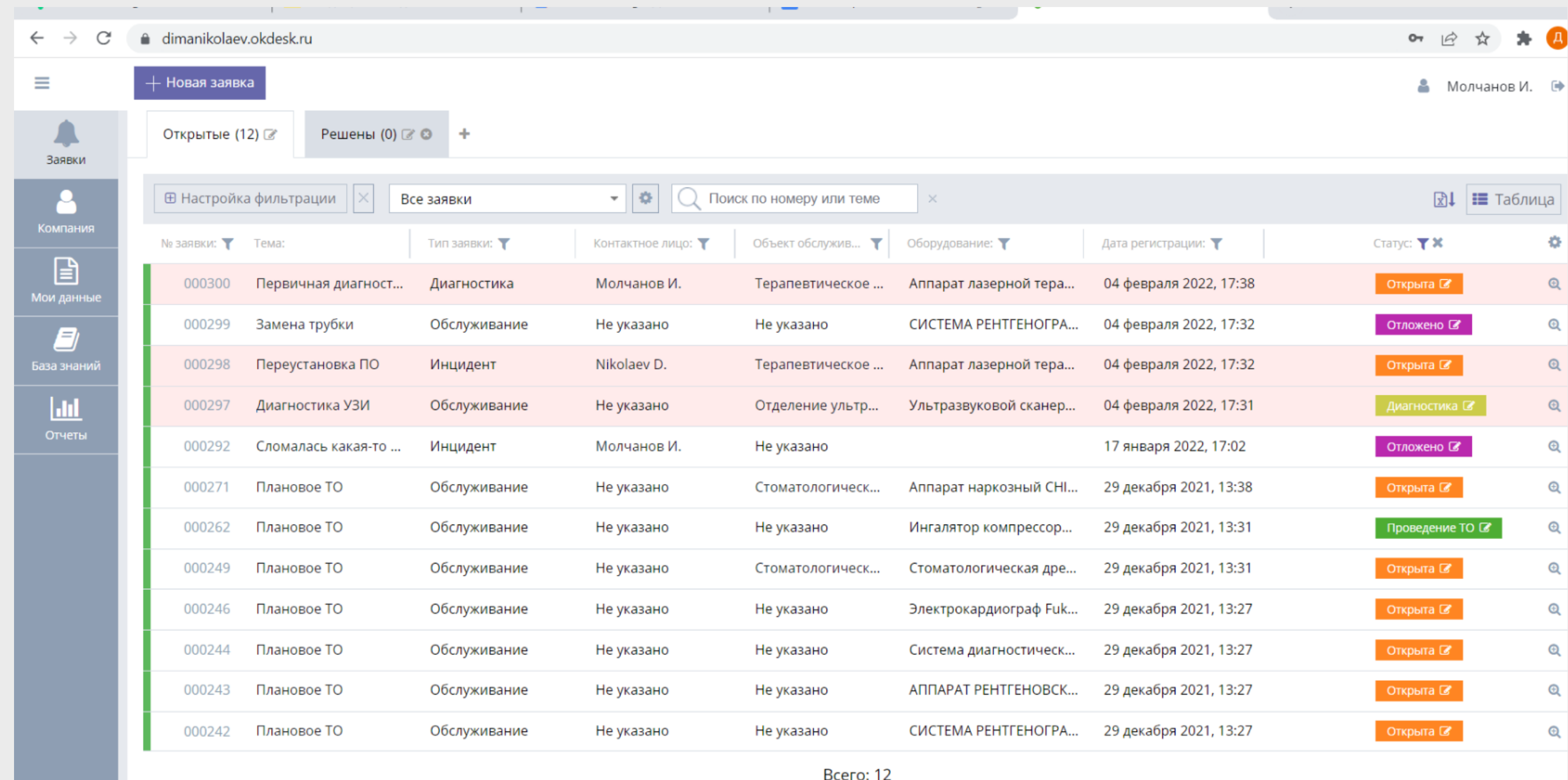
Below the profile information, there are tabs for 'Контакты (2)', 'Объекты (3)', 'Оборудование (15)', and 'Файлы (0)'. The 'Оборудование' tab is active, showing a table of equipment with columns for Type, Manufacturer, Model, Inventory Number, Serial Number, Service Object, and Contract. The table contains four rows of data:

Тип	Производитель	Модель	Инвентарный номер	Серийный номер	Объект обслуживания	Договоры
Аппарат лазерной ...	EME Srl	LIS1050	INV 032i09j0	SN e902e092	Терапевтическое от...	Договор №345 от 0...
Аппарат наркозный	CHIRANA Medicare, ...	Venar		551	Стоматологическое ...	Договор №345 от 0...
АППАРАТ РЕНТГЕН...	Toshiba	DIG-360	30400528	910D-1551		Договор №345 от 0...
Аппарат рентгено...	АО "Смарт Рей"	APA 110/160-01		42006/20/34/187		Договор №345 от 0...

Создание заявок и отслеживание статуса исполнения

Минимум усилий для работы с заявками:

- моментальное создание заявки;
- контроль реакции на заявки согласно SLA;
- отслеживание статуса заявок;
- переписка, файлы, документы с привязкой к заявке;
- подтверждение выполнения работ.



The screenshot displays the Okdesk web interface for a user named 'Молчанов И.'. The interface shows a list of 12 service requests (tickets) with various columns for tracking their status and details.

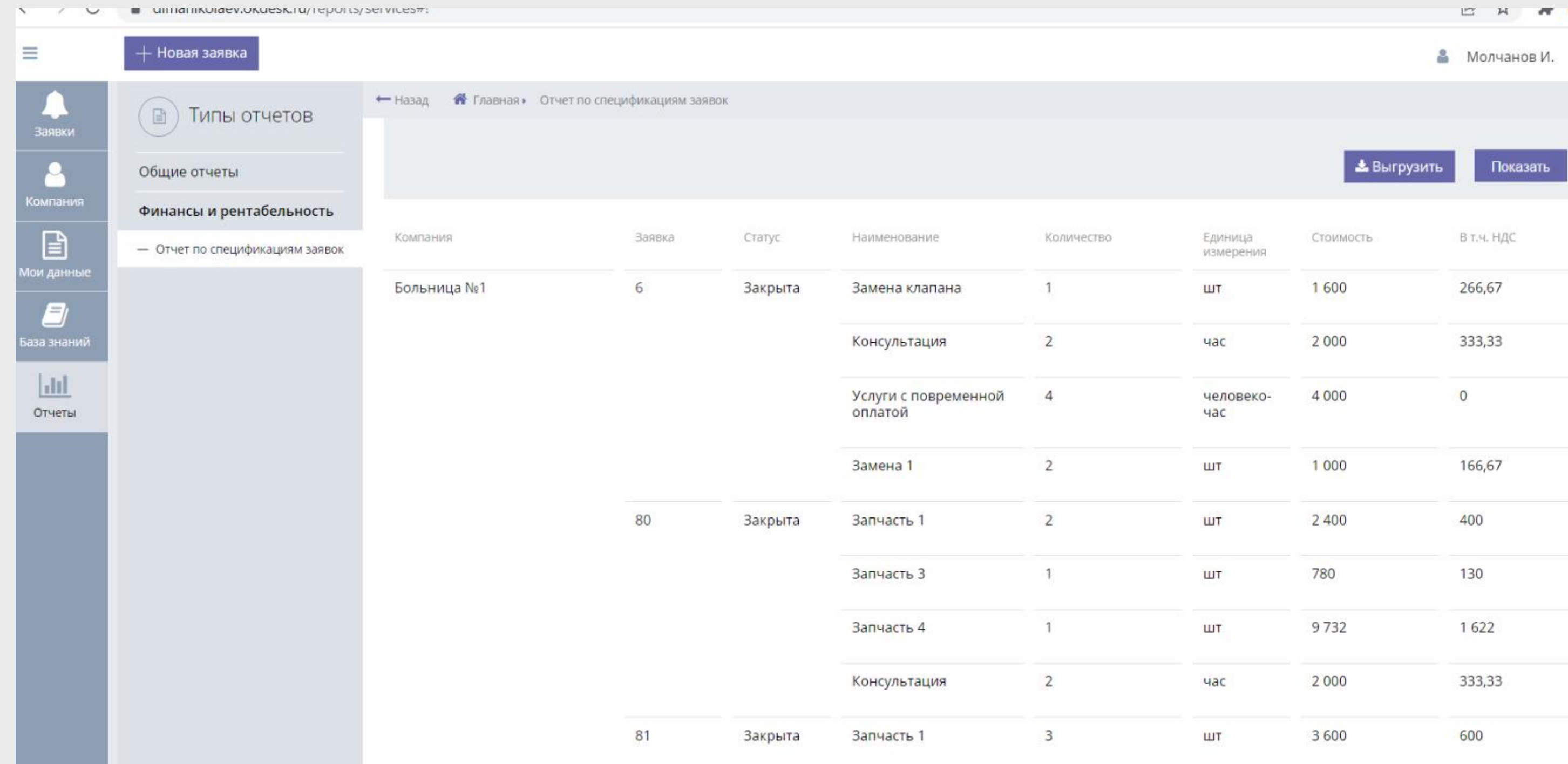
№ заявки:	Тема:	Тип заявки:	Контактное лицо:	Объект обслужив...	Оборудование:	Дата регистрации:	Статус:
000300	Первичная диагност...	Диагностика	Молчанов И.	Терапевтическое ...	Аппарат лазерной тера...	04 февраля 2022, 17:38	Открыта
000299	Замена трубки	Обслуживание	Не указано	Не указано	СИСТЕМА РЕНТГЕНОГРА...	04 февраля 2022, 17:32	Отложено
000298	Переустановка ПО	Инцидент	Nikolaev D.	Терапевтическое ...	Аппарат лазерной тера...	04 февраля 2022, 17:32	Открыта
000297	Диагностика УЗИ	Обслуживание	Не указано	Отделение ультр...	Ультразвуковой сканер...	04 февраля 2022, 17:31	Диагностика
000292	Сломалась какая-то ...	Инцидент	Молчанов И.	Не указано		17 января 2022, 17:02	Отложено
000271	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Стоматологическ...	Аппарат наркозный СНI...	29 декабря 2021, 13:38	Открыта
000262	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Не указано	Ингалятор компрессор...	29 декабря 2021, 13:31	Проведение ТО
000249	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Стоматологическ...	Стоматологическая дре...	29 декабря 2021, 13:31	Открыта
000246	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Не указано	Электрокардиограф Fuk...	29 декабря 2021, 13:27	Открыта
000244	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Не указано	Система диагностическ...	29 декабря 2021, 13:27	Открыта
000243	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Не указано	АППАРАТ РЕНТГЕНОВСК...	29 декабря 2021, 13:27	Открыта
000242	Плановое ТО	Обслуживание	Не указано	Не указано	СИСТЕМА РЕНТГЕНОГРА...	29 декабря 2021, 13:27	Открыта

Всего: 12

Готовые отчеты по работе сервисной компании

В режиме онлайн вы можете получать отчеты за выбранный период:

- отчет по зарегистрированным заявкам с разбивкой по заявителям;
- отчет по проведенным работам и затратам по каждой заявке.



The screenshot displays a web application interface for generating reports. The left sidebar contains navigation options: Заявки, Компания, Мои данные, База знаний, and Отчеты. The main content area shows a report titled 'Отчет по спецификациям заявок' for 'Больница №1'. The report is a table with the following data:

Компания	Заявка	Статус	Наименование	Количество	Единица измерения	Стоимость	В т.ч. НДС		
Больница №1	6	Закрыта	Замена клапана	1	шт	1 600	266,67		
			Консультация	2	час	2 000	333,33		
			Услуги с повременной оплатой	4	человеко-час	4 000	0		
	80	Закрыта	Замена 1	2	шт	1 000	166,67		
			Запчасть 1	2	шт	2 400	400		
			Запчасть 3	1	шт	780	130		
			Запчасть 4	1	шт	9 732	1 622		
			Консультация	2	час	2 000	333,33		
			81	Закрыта	Запчасть 1	3	шт	3 600	600

Бесплатное решение для медучреждений

Дело в том, что платит за использование такой системы сервисная компания.

Для них польза следующая:

- рост эффективности выездных инженеров до **80%**;
- снижение ФОТ на **20%**;
- сокращение времени решения заявок на **35%**;
- фиксация **100%** обращений;
- рост удовлетворенности по обращениям до **98,5%**.



Как начать использовать?

Стоит начать с технического задания к закупкам.

Подтолкнуть сервисную компанию к использованию help desk системы может **включение такого требования в ТЗ по закупке.**

И это не теория. На практике уже появляются ТЗ с требованиями по наличию у подрядчика подобной системы.



Пример РДКБ им. Н.И. Пирогова

Требования РДКБ ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова в ТЗ по закупке №32110724418 в ЕИС

медицинских изделий в исправном, пригодном к использованию по назначению в соответствии с технической и/или эксплуатационной документацией производителя (изготовителя).

8.9. Исполнитель обеспечивает при оказании услуг наличие электронной системы обратной связи с диспетчерской службой Исполнителя, представляющей собой приложение с функцией обратной связи представителей Заказчика с диспетчерской службой участника, с возможностью отправки заявок на выполнение диагностики и ремонта оборудования, а также возможностью подтверждения выполнения направленных заявок.

В целях подтверждения легальности использования программного обеспечения Исполнитель предоставляет копию свидетельства о регистрации программного продукта с указанием

Где узнать больше?

Сайт со всей информацией и примером требований в ТЗ:



<https://medicine.okdesk.ru/>

Okdesk.

Знаем про сервис всё!

**Спросите нас
как сделать его
более эффективным
и качественным**



[https://medicine.okdesk.ru/
dn@okdesk.ru](https://medicine.okdesk.ru/dn@okdesk.ru)