

# Карта автоматизации сервисного подразделения

I

Аудит сервиса. Формализация оргструктуры, описание сквозных процессов



## Учёт и управление сервисными обращениями

- До **80%** заявок поступает автоматически без участия диспетчера
- До **30** раз снижается время назначения заявки на специалиста
- До **35%** снижается время реакции на заявку
- До **1,5** раз сокращается среднее время выполнения заявки



## Управление мобильным персоналом

- **100%** критически важных работ покрыты чек-листами
- Сотрудники выполняют работы в соответствии с регламентами, стандартами и требованиями безопасности
- До **30%** снижаются расходы на транспорт и ГСМ благодаря GPS-контролю
- До **80%** увеличивается Utilization rate сотрудников

II

Оптимизация процессов и настройка системы KPI



## Формирование базы обслуживаемого оборудования

- Все паспорта объектов в системе наполнены технической документацией, инструкциями
- До **100%** заявок подается автоматизированно с помощью QR-шильд из электронных паспортов
- Вся история обслуживания хранится в электронном паспорте



## Контроль работы подрядных организаций

- **100%** контроль соблюдения SLA подрядными организациями
- Все подрядчики соблюдают регламенты обслуживания и стандарты качества
- Исполнители подрядчика отчитываются о выполненных работах из мобильного приложения
- **100%** информации по обслуживанию поступает электронно без задержек
- Простая смена подрядчика

III

Автоматизация работы с помощью IT-системы HubEx



## Организация планового ТО и ППР

- **100%** заявок на плановое ТО создается автоматически и не теряется
- Все плановые работы выполняются согласно регламенту производителя
- До **30%** сокращается MTBF
- Снижается количество аварийных заявок
- До **2** раз увеличивается срок службы оборудования

IV

Внедрение процесса постоянных улучшений



## Контроль выполнения KPI, план-факторный анализ

- Кратное улучшение основных KPI сервисной службы:
- Полезная загрузка инженеров
  - Себестоимость часа работы
  - Маржинальность, выручка
  - SLA, NPS
  - MTTR, MTBF



## Переход на предиктивную модель обслуживания

- До **30%** снижается время простоя оборудования из-за поломок
- До **1,5** раз сокращаются затраты на обслуживание
- Увеличивается уровень удовлетворенности клиентов
- До **15%** снижаются расходы на ЗИП



## Повышение квалификации персонала, обучение

Специализированные тренинги для руководителей сервиса. Для тех, кто хочет самостоятельно разрабатывать и реализовывать стратегии, настраивать системную работу, рассчитывать бюджет и KPI

### ПРИМЕРЫ ТРЕНИНГОВ:

I «Как наладить работу сервиса: дорожная карта»

Тренинг по развитию сервисного бизнеса, настройке системной работы, расчету KPI, финансовому планированию, мотивации и оценке персонала. По каждой теме приводятся «лучшие практики» и разбираются кейсы

II «Эффективное управление сервисной организацией промышленного предприятия. Современные тренды»

Адаптация тренинга «Как наладить работу сервиса: дорожная карта» под задачи промышленных предприятий, имеющих свою службу сервиса