

Okdesk: автоматизация сервисной поддержки

- Что такое Okdesk
- Ключевые преимущества
- Основные возможности
- Практические сценарии использования



OKDESK

Что такое Okdesk?



- **Okdesk** — облачная платформа для автоматизации работы сервисных компаний и внутренних ИТ-подразделений.
- **Основные характеристики:**
 - веб-интерфейс + мобильное приложение;
 - облачное развертывание (SaaS);
 - гибкая настройка под бизнес-процессы;
 - интеграция с популярными сервисами;
 - поддержка многопользовательской работы.
- **Целевая аудитория:**
 - сервисные центры;
 - ИТ-службы предприятий;
 - компании по техобслуживанию;
 - аутсорсинговые службы поддержки.

Почему выбирают Okdesk?

- **Экономия времени** — автоматизация рутинных операций.
- **Прозрачность процессов** — полный контроль над заявками.
- **Повышение лояльности клиентов** — быстрое реагирование на обращения.
- **Снижение нагрузки на персонал** — умные маршрутизация и уведомления.
- **Аналитика в реальном времени** — отчёты и дашборды.
- **Масштабируемость** — подходит для компаний любого размера.



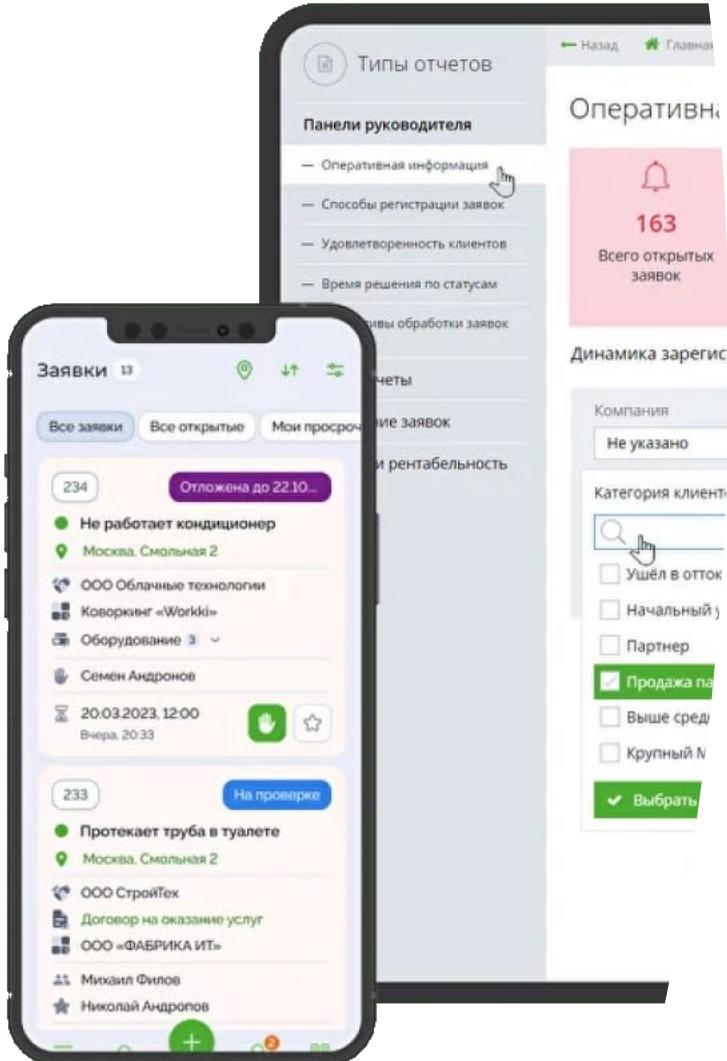
Основной функционал

Ядро системы:

- **Учёт заявок** — создание, классификация, приоритизация.
- **Маршрутизация** — автоматическое распределение по исполнителям.
- **Календарь и планирование** — график работ и выездов.
- **База знаний** — хранение инструкций и решений.
- **Клиентский портал** — создания заявок пользователями.
- **Мобильное приложение** — работа «в поле».
- **Отчётность** — аналитика по KPI и SLA.



Управление заявками



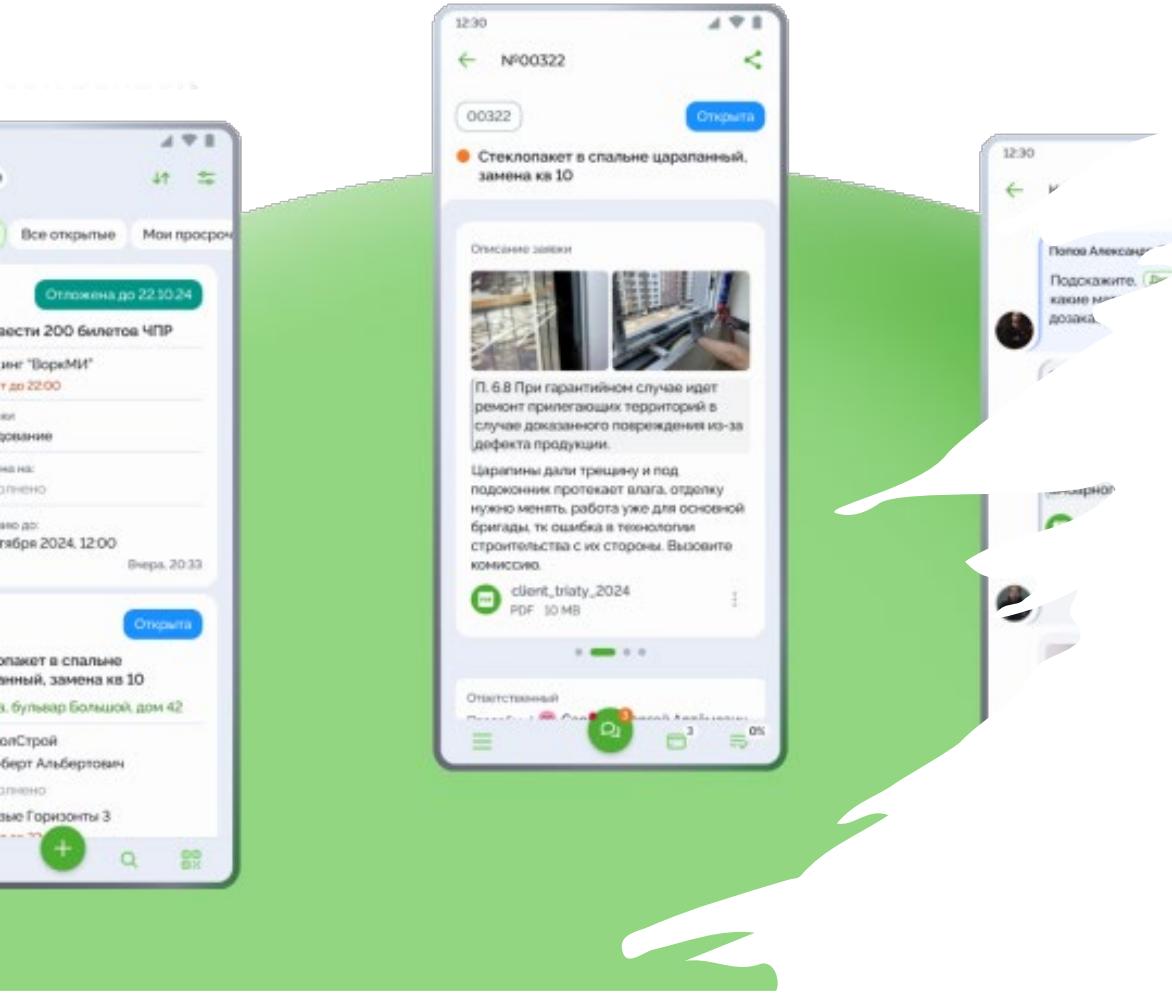
Полный цикл обработки:

- приём заявок из разных каналов (email, телефон, telegram);
- автоматическая категоризация и тегирование;
- назначение исполнителей и сроков;
- отслеживание статуса в реальном времени;
- история изменений и комментарии;
- закрытие и оценка качества.

Гибкие сценарии:

- повторные обращения;
- групповые задачи;
- связанные заявки.

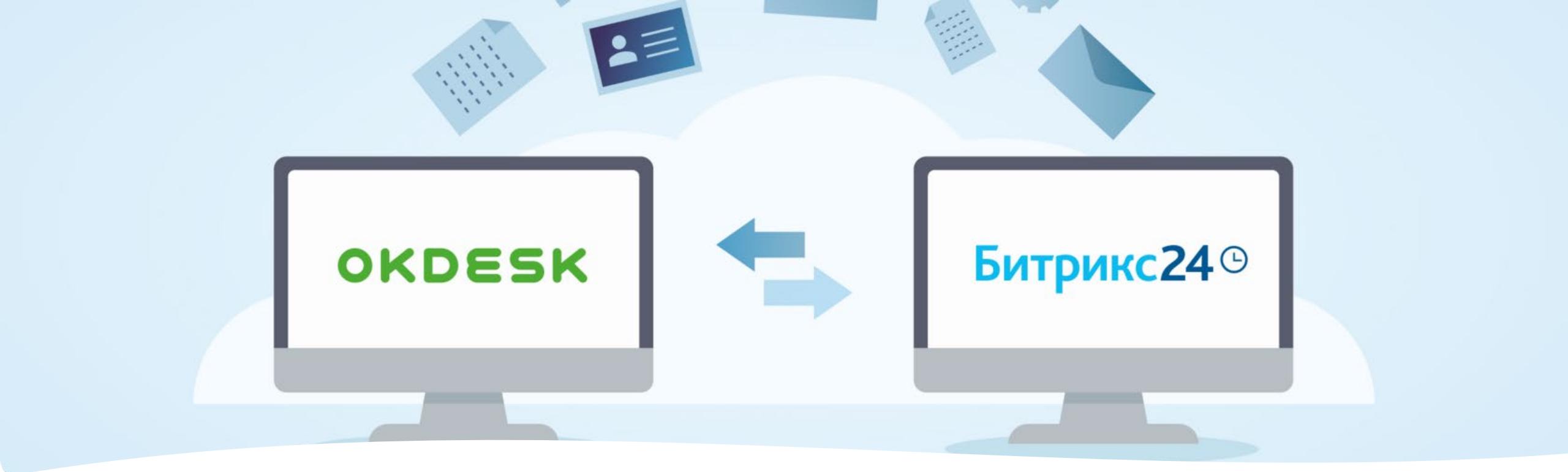
Мобильное приложение



Возможности для выездных специалистов:

- просмотр назначенных заявок;
- отметка о выезде и прибытии;
- фотоотчёт о выполненной работе;
- заполнение чек-листов;
- онлайн-консультация с коллегами;
- доступ к базе знаний;
- офлайн-режим с последующей синхронизацией.

Результат: сокращение времени на отчётность, повышение точности данных.



Интеграции и API

- **Связь с другими системами:**
- **CRM** (amoCRM, Битрикс24) — синхронизация клиентов и сделок, через сервис Albato.
- **IP-телефония** — привязка звонков к заявкам, через сервис простые звонки.
- **Мессенджеры** (Telegram-bot) — приём обращений.
- **Почта** — автоматическая конвертация писем в заявки.
- **1С** — синхронизация данных, выгрузка информации для выставления счетов.
- **Open API** — кастомные интеграции.

Аналитика и отчётность

Ключевые метрики:

- количество заявок по статусам;
- среднее время реагирования и решения;
- загрузка исполнителей;
- уровень удовлетворённости;
- соблюдение SLA;
- причины отказов и повторных обращений.

Инструменты:

- интерактивные дашборды;
- экспорт в Excel/PDF;



Экономический эффект

Что получает компания:

- **+/- 30 %** время на обработку заявок;
- **+/- 25 %** удовлетворённость клиентов;
- **+/- 20 %** затраты на администрацию;
- **+/- 40 %** прозрачность процессов;
- **+/- 15 %** количество просроченных заявок.



Итоги и контакты

Okdesk — это:

- автоматизация сервисной поддержки;
- контроль качества услуг;
- рост эффективности команды;
- доверие клиентов.

Контакты: *Трубников Денис*

+7 926 429 79 59

azimut.navi@mail.ru

