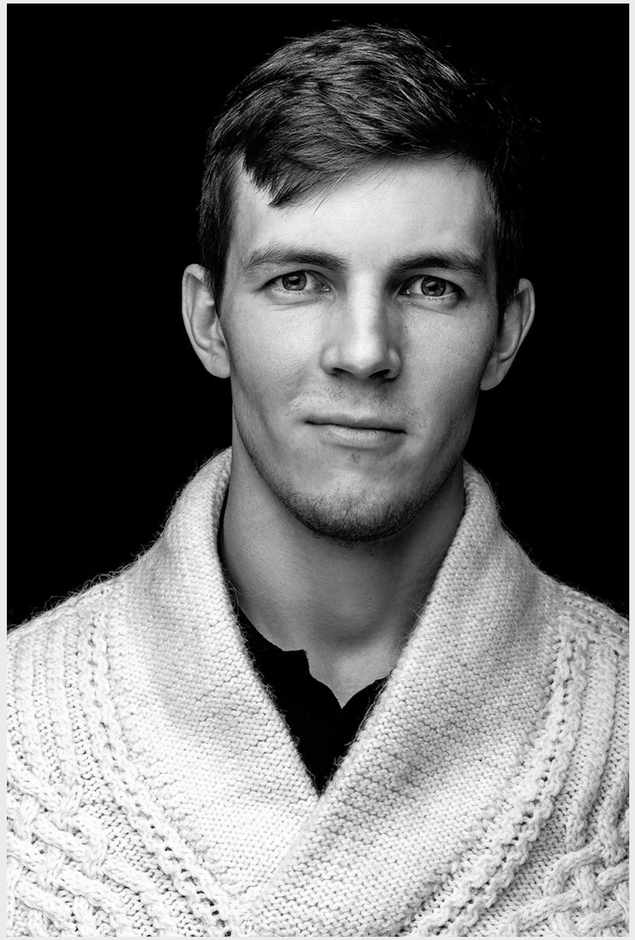
OKDESK

Новые источники монетизации для интеграторов СКУД

Давайте знакомиться



Кудинов Игорь

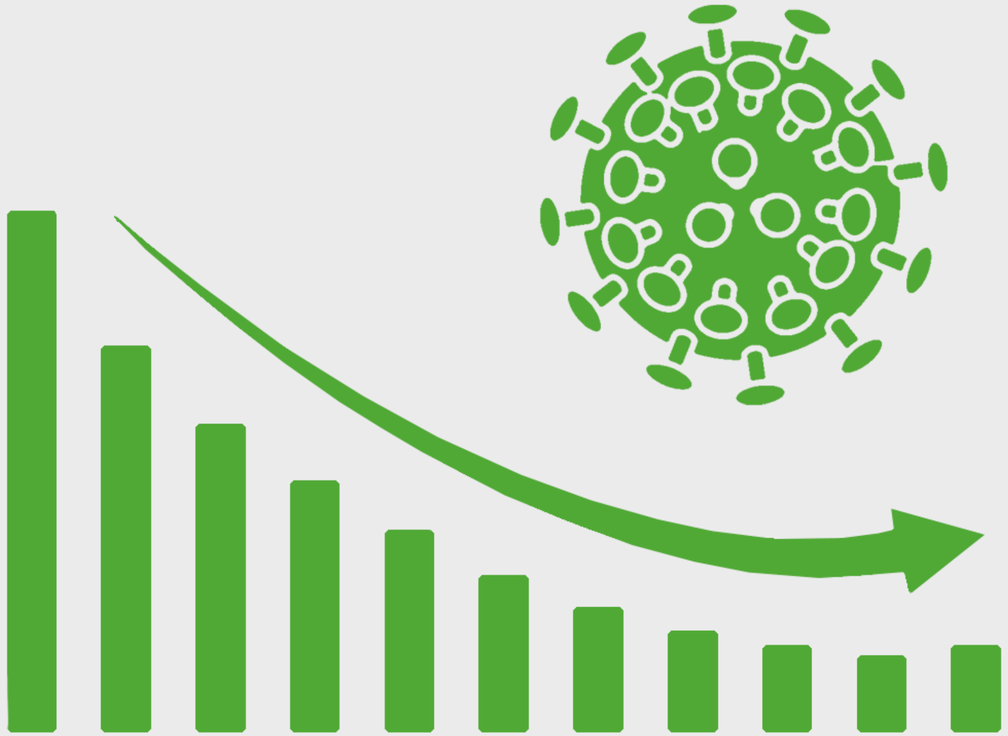
Руководитель отдела развития
отраслевых решений и интеграции

OKDESK

План вебинара:

1. Влияние пандемии на рынок ТСБ
2. Обзор монетизации этапов создания СКУД
3. Чек-лист для создания новых источников монетизации
4. Опыт компании Pocketkey
5. Подведение итогов

Влияние пандемии на рынок ТСБ



Пандемия приведёт к сокращению спроса

1. Только в 1 кв. 2020 г. пандемия коронавируса привела к сокращению спроса на 5%, при том, что последние 5 лет рынок рос более чем на 7% в год (ист. Memoori).

2. Восстановления спроса начала 2020 года стоит ждать не раньше второго квартала 2022 года (ист. Министерство экономического развития РФ).

Влияние пандемии на рынок ТСБ

Пандемия будет драйвером роста рынка СКУД

1. Уменьшение количества контактных элементов (биометрия, мобильные идентификаторы и т. д.).

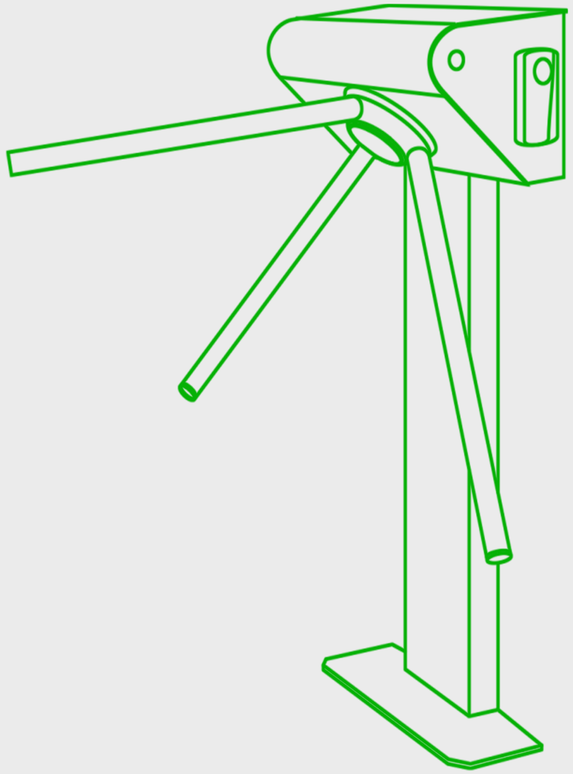
2. Удалённое управление СКУД (облачный СКУД, микропроцессорные контроллеры и т. д.).

3. Автоматизация СКУД (упразднение бюро пропусков, проходных и т. д.).

Поговорим о новых источниках монетизации

Верхнеуровневые этапы создания СКУД

1. Аудит
2. Проектирование
3. Закупка комплектующих
4. Монтаж
5. Обслуживание



Верхнеуровневые этапы создания СКУД

1. Аудит
2. Проектирование
3. Закупка комплектующих
4. Монтаж
5. Обслуживание.

Чаще всего интеграторы СКУД зарабатывают $ на 1-4 этапах

Верхнеуровневые этапы создания СКУД

1. Аудит
2. Проектирование
3. Закупка комплектующих
4. Монтаж
5. Обслуживание

Запросы часто обрабатываются в рамках бесплатной FREE и бессрочной поддержки по гарантии

Верхнеуровневые этапы создания СКУД

1. Аудит
2. Проектирование
3. Закупка комплектующих
4. Монтаж
5. Обслуживание

По данным нашего опроса*:

– 65 % респондентов считают, что заказчик **готов платить** за более качественный сервис;

– **на сервисе** действительно **можно зарабатывать** (более 25 % выручки приходятся на сервис у почти 35 % опрошенных);

– 57,9 % опрошенных признались, что **из-за плохого сервиса** они периодически **теряют клиентов**.

*Опрос интеграторов систем мониторинга транспорта летом 2020 года

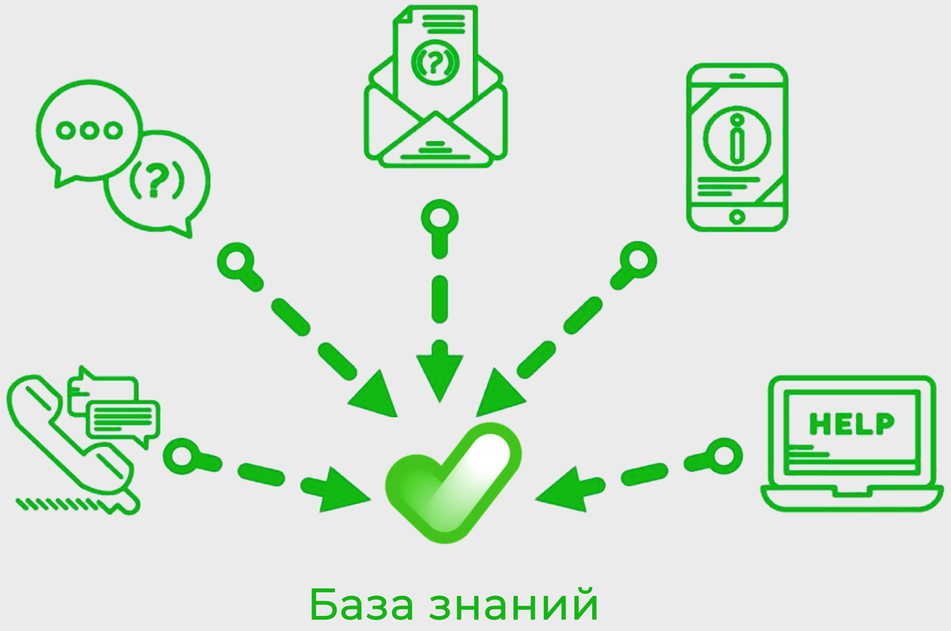
Чек-лист для создания новых источников монетизации

1. Отказ от бессрочной бесплатной технической поддержки

2. Ввод уровней сервисного обслуживания, каждый из которых предполагает определённый набор доступных опций

3. Создание единой рабочей среды взаимодействия по вопросам сервисной и технической поддержки

Отказ от бессрочной бесплатной технической поддержки



1. Формирование базы знаний с ответами на типовые вопросы.
2. Постоянно развитие базы (актуализация и дополнение разделов и статей).
3. Не спешить (!), чтобы не инициировать волну негодования.

OKDESK

Ввести уровни сервисной поддержки

1. Наличие / отсутствие выделенного менеджера.
2. Фиксированные сроки реакции и решения входящих запросов.
3. Дополнительные опции (настройка, консультации и т. д.).

Что делать с уровнями сервисной поддержки?

Сервисный пакет

1. Сформулировать программы лояльности, которые позволят со скидкой докупить сервисные пакеты.

2. На 1-4 этапах создания СКУД предлагать максимальный сервисный пакет со скидкой.

3. Предлагать готовые «наборы» услуг, в которые уже включены различные пакеты сервисной поддержки.

NB: донести всю информацию до отдела продаж

1. Обучение (новые позиции, скидки, готовые «наборы», программы лояльности и т. д.).

2. Разработка системы мотивации (план продаж, месячные / квартальные / годовые премии и т. д.).

Для монетизации сервисной поддержки СКУД нужно организовать массовый процесс:

1. Сбора обращений от заказчиков, с возможностью уточнения деталей по их содержанию.
2. Распределения обращений на специалистов, контроля их выполнения (сроки, качество).
3. Проверки конфигурации и прошивки системы, установленной у конкретного заказчика для проведения работ или оказания консультации.
4. Учёта конкретных единиц оборудования, установленных в рамках системы заказчика для ведения общения, например, с производителем по гарантии.
5. Доступа к истории проделанных работ для выявления закономерностей.
6. Сбора обратной связи от заявителей.

Системы класса helpdesk для монетизации сервисного обслуживания СКУД, позволяют:

1. Создать единую цифровую базу знаний для заказчиков и для сотрудников.
2. Мультиканально взаимодействовать с представителями заказчика.
3. Разделять клиентов по категориям в зависимости от уровня сервисного обслуживания, фиксировать основные пункты договора и продолжительность срока сервисного периода, выделять персонального менеджера.
4. Контролировать сроки реакции и решения по обращениям для премирования / депремирования исполнителей.

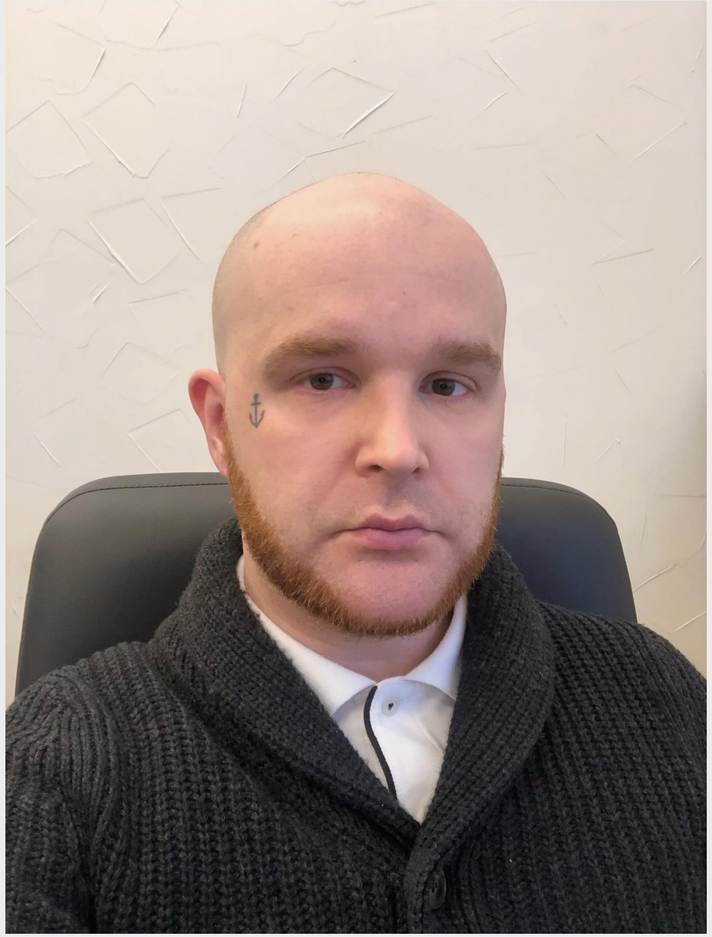
Системы класса helpdesk для монетизации сервисного обслуживания СКУД, позволяют:

5. Вести «Цифровых двойников» объектов ваших клиентов с перечнем оборудования, историей проделанной работы и список предстоящей.

6. Организовывать для выездных специалистов мобильные рабочие места с доступом ко всей информации, необходимой для проведения работ.

7. Контролировать удовлетворённости заявителя проделанной работой.

Опыт использования helpdesk системы



Корельский Владимир

Технический директор в Pocketkey

Pocketkey – компания-интегратор, осуществляющая проектирование, производство и монтаж систем контроля доступа на основе RFID технологий и биометрических решений.

pocketkey®

Pocketkey® использует свой опыт для развития бизнеса клиента

Наша компания основана в 2012 году.

- Pocketkey® внедряет систему с двухфакторной аутентификацией в фитнес-клубах в 2016 году. И спрос продолжает уверенно увеличиваться!
- Pocketkey® с помощью собственного ПО интегрирует в экосистему предприятия биометрические решения контроля доступа, мобильные сервисы и современные приложения.
- Pocketkey® дает **гарантию** не только на установленное оборудование, но и полностью на работу всех технологий нашей системы.
- Сейчас **более 1000 объектов** в России, странах СНГ и Европе используют технологии Pocketkey®.
- И уже более **200 клиентов полностью внедрили систему** контроля и управления доступом Pocketkey®.

0

200

pocketkey®

Бесплатная и бессистемная поддержка

Поступление заявок:

- Менеджер
- WhatsApp, Почта
- Инженер который был на объекте

Отслеживание статуса заявки:

- Через менеджера

Приоритет заявки:

- Через менеджера

Отслеживание гарантийных периодов:

- Менеджер
- По памяти

Информация об оборудовании, его настройках, объекте и его особенностях:

- По памяти
- Менеджер
- Файлы, таблицы у разных специалистов

pocketkey®

Бесплатная и бессистемная поддержка

- Трата времени менеджера на вопросы связанные с сервисом
- Потерянные заявки
- Трата времени на поиск информации
- Никаких видимых результатов, отчетов, историй обслуживания
- Косяки без исполнителя
- Звонки в нерабочее время на личные номера
- Затраты компании на неэффективные выезды

pocketkey®

После введения service desk системы

- ✓ Все каналы замкнуты на service desk систему (Телефон, Почта, Telegram, моб.приложение, портал)
- ✓ База знаний для клиентов и для инженеров
- ✓ Единая база заявок (не теряются, есть история обслуживания, понятен статус, в заявке собрана вся информация)
- ✓ База объектов (известно оборудование, настройки, доступы и контактные лица на объекте)
- ✓ Отслеживание сервисных и гарантийных периодов (уведомления об окончании периода)
- ✓ Менеджеры не учувствуют в процессах сервисной поддержки
- ✓ Видна загрузка всего отдела, KPI
- ✓ Прозрачные приоритеты заявок (категории клиентов и заявок)
- ✓ SLA
- ✓ Контроль выполненных работ на объектах

Интеграции

- ✓ amoCRM – синхронизация базы компаний, клиентов и контактных данных
- ✓ Телефония – Манго телеком и сервис «Простые звонки»
- ✓ Запросы на конфигурацию оборудования в виде заявки
- ✓ Автоматические заявки при ошибках на оборудовании

С Pocketkey® вам откроются новые возможности

+7 (495) 107-09-10

info@pocketkey.ru

pocketkey.ru

pocketkey®

Доп. преимущества использования систем класса helpdesk, которые позволяют*:

1. Увеличить стоимости договоров с заказчиками до 30%
2. Повысить удовлетворённости по обращениям до 98%
3. Снизить фонд оплаты труда на 20%
4. Увеличение эффективности работы сотрудников отдела технической поддержки до 80%

Соотношение затрат на лицензии системы к экономии на издержках составляет 1/10

*Усреднённые и обезличенные результаты использования Okdesk нашими клиентами

OKDESK – выбор сотен довольных клиентов!

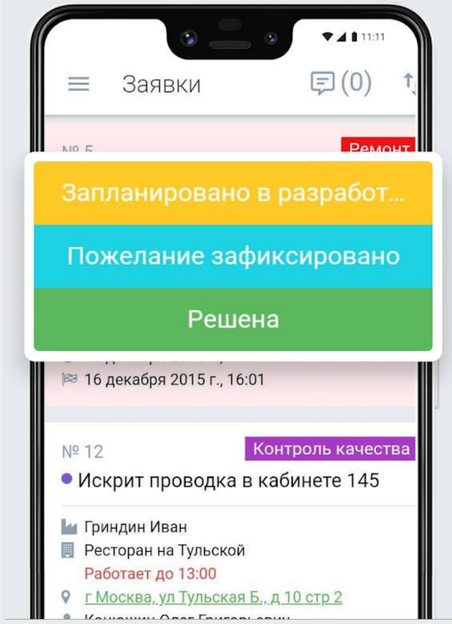
https://okdesk.ru
ik@okdesk.ru

Акция!

Полнофункциональное мобильное приложение выездного специалиста в подарок при подписке на тариф Профи и выше до 15 декабря 2020 года

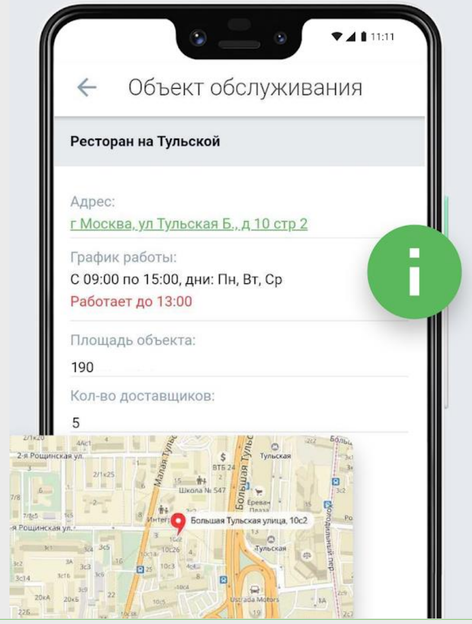
Список заявок

Интерактивное управление персональными активностями



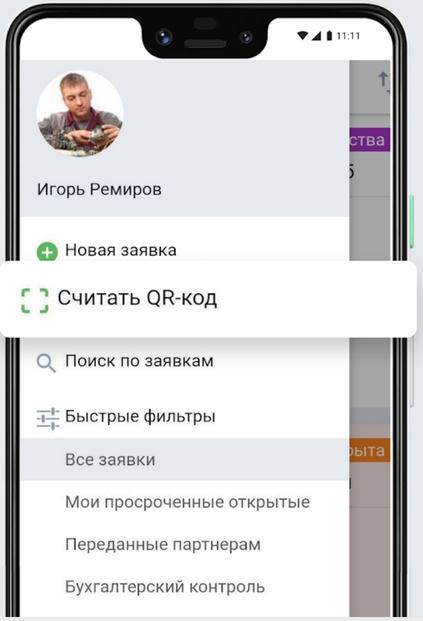
Online справочник

Вся необходимая информация о клиентах, объектах, оборудовании



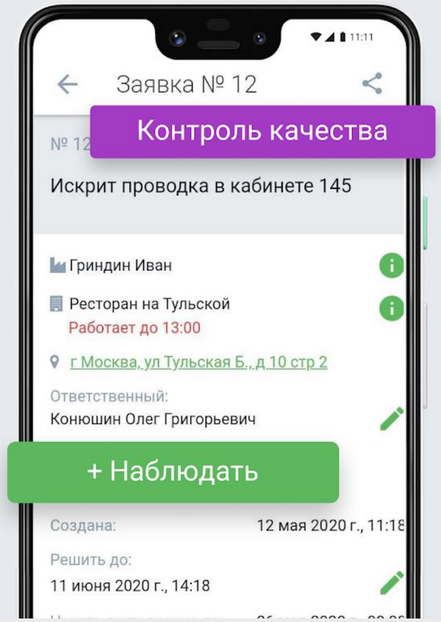
QR коды

Для быстрой регистрации заявок и списания зап.частей



Всё под рукой

Полноценное мобильное рабочее место для решения всех вопросов по заявкам



OKDESK