

¿De qué trata este curso?

1 minuto para la clase

Okdesk es un sistema de helpdesk en la nube.

Existen muchos sistemas de helpdesk en la nube en el mercado. ¿En qué se diferencia Okdesk de los otros? Se puede escribir sobre las ventajas competitivas únicas, el enfoque profesional y soporte de calidad. Pero todo esto no son más que palabras familiares que cualquier desarrollador de software puede escribir sobre sí mismo. ¿Y cómo entender la variedad de los sistemas de control de pedidos, eligiendo exactamente lo que su empresa necesita?



En lugar de publicidad y eslóganes hermosos, hemos preparado un curso breve sobre las posibilidades que brinda el sistema Okdesk. Estamos seguros de que este enfoque permitirá tomar la decisión correcta al elegir las herramientas de automatización para su negocio.

¡Empecemos!

¿Qué tareas se pueden resolver con Okdesk?

1 minuto para la clase

En realidad, Okdesk se diferencia de otras soluciones de helpdesk, en que se centra en las necesidades de las empresas de servicios y se desarrolla de acuerdo con estas necesidades. Por lo tanto, Okdesk es un sistema de helpdesk especializado para el negocio de servicios, orientado a la automatización de los servicios de mantenimiento o asistencia.

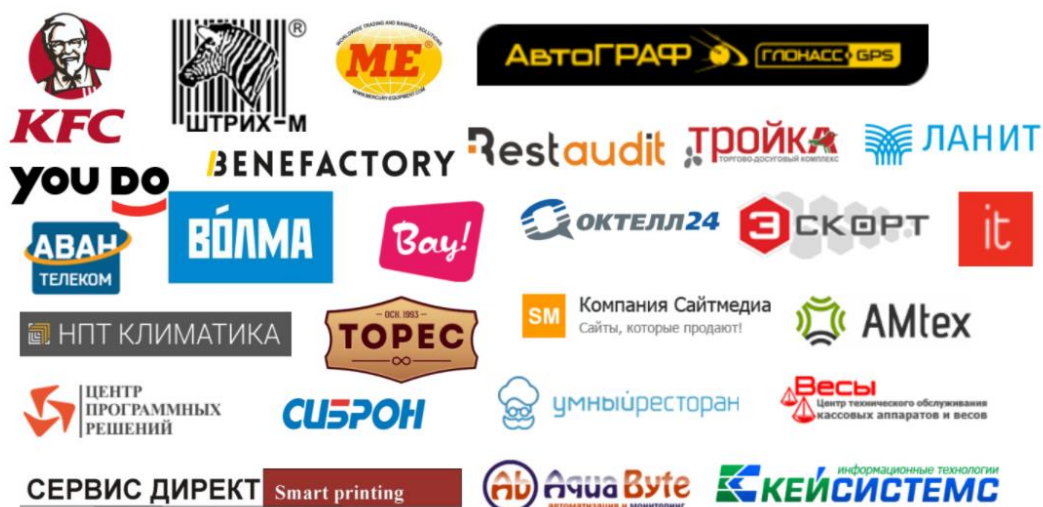
Si los clientes de su empresa son otros negocios con los que usted trabaja bajo un contrato, si el contrato contiene normas y estándares de servicio de mantenimiento o asistencia (SLA), entonces le estaremos esperando para que se convierta en uno de nuestros clientes :)

Entre los clientes de Okdesk ya hay cientos de empresas de las siguientes industrias:

- Centros de servicio autorizados y Centros de mantenimiento técnico para cajas y equipos comerciales;
- Mantenimiento de bienes inmuebles comerciales (centros de negocios, oficinas, centros comerciales, complejos de almacenes, instalaciones industriales);
- Mantenimiento y asistencia de cafés, restaurantes y puntos gastronómicos;
- Empresas de servicios de TI (subcontratación de TI) y franquicia 1C;
- Implementación y mantenimiento de sistemas de navegación y sistemas de monitoreo de transporte;
- Y muchos otros.

Cabe señalar que entre los usuarios de Okdesk no solo hay empresas de servicios, sino también servicios internos (TI, departamento administrativo y económico, operaciones) de empresas con puntos de

presencia distribuidos geográficamente: minoristas, redes de restaurantes y cafeterías, empresas de producción.



Gracias al enfoque en las necesidades del negocio de servicios, Okdesk tiene funciones que ayudan a aumentar la rentabilidad de los servicios, aumentar el "cheque promedio" y reducir la huida de clientes.

En las próximas lecciones, hablaremos sobre las funciones básicas de Okdesk y las tareas que Okdesk ayuda a resolver.

Lección 3 de 10

Control y ejecución de pedidos de los clientes entrantes

3 minutos para la clase

Las empresas de servicios trabajan con las solicitudes de los clientes: incidentes, solicitudes de servicio, asistencia, solicitudes de consulta. Por lo tanto, el objeto principal en el sistema Okdesk es el pedido del cliente. Para todas las solicitudes de los clientes, Okdesk crea pedidos, los ejecutivos responsables trabajan con dichos pedidos y se generan informes sobre estos. En esta lección, veremos las capacidades básicas de Okdesk para trabajar con los pedidos entrantes.

Al proporcionar servicios, es importante que la interacción con el departamento de servicios sea conveniente para el cliente. Por lo tanto, el pedido puede ingresar a Okdesk a través de muchos canales convenientes para el cliente (llamada al despachador, correo electrónico, portal del cliente, formulario web en el sitio, Telegram-bot y mucho más):



Tan pronto como el pedido aparece en Okdesk, a este se le asigna inmediatamente un ejecutor responsable. El responsable del pedido puede ser un empleado, un grupo de empleados o un equipo. Todas las acciones con el pedido se registran en el historial de eventos, lo que significa que cuando surgen conflictos, usted puede "plantear la historia" y descubrir quién tiene la razón y quién tiene la culpa.

En el proceso de prestación de servicios, los empleados de la empresa de servicios pueden dejar comentarios a los pedidos: respuestas a los clientes, aclaración de preguntas o notas ocultas de los clientes. Cuando un empleado le da al cliente una respuesta en el pedido, esta respuesta se envía al cliente. El cliente puede responder la pregunta, y su respuesta se "adjuntará" automáticamente al pedido. Además, todo el historial de interacción con el departamento de servicio, incluidas los propios pedidos y su correspondencia, se almacena en Okdesk y está disponible en el portal del cliente.

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, there's a navigation bar with a '+ Nuevo pedido' button and a search bar. The left sidebar contains various menu items like 'Pedidos', 'Clientes', 'Contratos', etc. The main content area shows a ticket with the title '12 Change the sim card'. Key details include:

- Cliente: Fleet Logistic Ltd. \ Lucas George
- Contrato: SRV-12-4/N
- Entidad de mantenimiento: SCANIA H884JH 4a Vision +19842098757
- Equipo: [no está indicado]
- Request resolution: [no está indicado]
- Desirable start date: [no está indicado]
- Desirable end date: [no está indicado]

 A 'Lista de verificación' (checklist) section is visible with one item. Below this, there are tabs for 'Comentarios (1)', 'Archivos (0)', 'Pedidos anidados (0)', 'Especificación (2)', and 'Formularios impresos (1)'. A comment from Paulson Robert is shown with the text 'Visit is panned' and a timestamp of 22 de julio de 2019 11:21. On the right, a 'Visit is scheduled' sidebar provides additional context like registration date (22 de julio de 2019 11:14), planned solution date (11 de agosto de 2019 15:14), and priority (Low).

Okdesk-e tiene una Base de Conocimiento para la solución operativa de pedidos (incluso para su solución independiente por parte de los clientes). En la Base de Conocimiento se pueden almacenar instrucciones, descripciones de soluciones a incidentes típicos y documentación interna. El acceso a ciertas secciones de la Base de Conocimiento se puede facilitar a los clientes.

Para los empleados de la empresa de servicios se ha implementado una búsqueda conveniente y rápida de respuestas en la Base de Conocimiento durante la solución de los pedidos. Si se encuentra la solución necesaria, el empleado tiene la oportunidad de insertar la respuesta en el comentario "con solo dos clics".

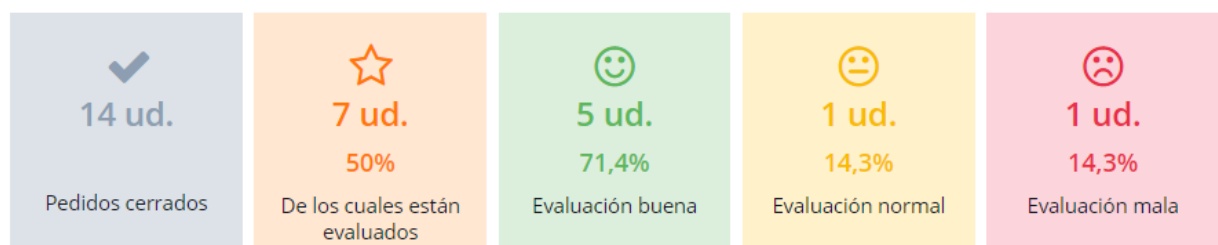
This screenshot shows the 'Base de conocimiento' (Knowledge Base) interface. At the top, there's a search bar labeled 'Búsqueda en la Base de conocimier'. The main content area is titled 'Instructions for clients' and shows sections for 'Secciones (0)', 'Artículos (0)', and 'Archivos (0)'. There are two prominent red buttons: '+ Agregar artículo' and '+ Agregar'. Below the 'Archivos' section, there's a note: 'Simplemente podrá transferir los archivos necesarios desde el escritorio a la página'. The footer contains the text: '© 2020 Trabaja para Okdesk. Okdesk: sistema Help Desk líder para automatizar la asistencia técnica y el servicio posventa'.

Para monitorear el cumplimiento de los estándares de solución de pedidos, se ha implementado un módulo especial (módulo SLA): dependiendo de los parámetros del pedido, se le asigna automáticamente un estándar de tiempo para una solución y un programa de mantenimiento y asistencia. Por ejemplo, se puede implementar una regla en la que los incidentes de primera prioridad de los clientes VIP se ejecutarán durante todo el día dentro de 2 horas, y las solicitudes de consultas se procesarán solo en los días hábiles de 9:00 a 18:00 dentro de las 8 horas hábiles. La lógica de definir estándares se establece individualmente para cada compañía de servicios, basándose en los estándares de servicio aceptados. Para controlar el cumplimiento de los estándares, Okdesk ha implementado un informe que permite analizar métricas regulatorias en diferentes secciones:

Normas de procesamiento de pedidos (SLA)



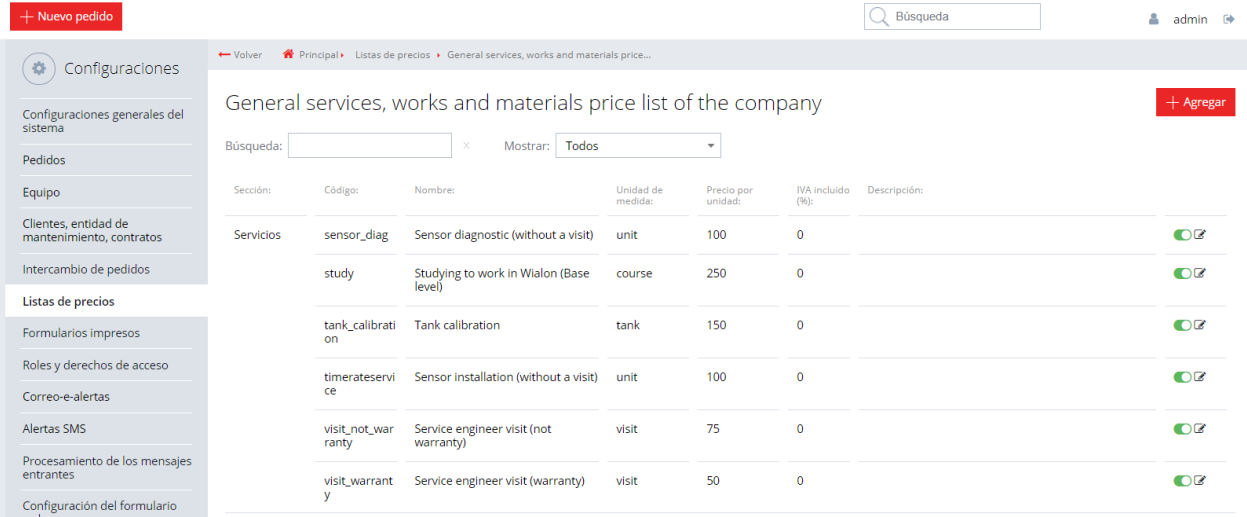
Para controlar la calidad del servicio al cliente, después de la solución del pedido, a los clientes les ofrecen que hagan sus evaluaciones. Gracias a esta funcionalidad, usted en el "modo del tiempo real" controlará la calidad del servicio, hasta cada pedido en específico:



Pedidos pagos y trabajos de mantenimiento programado y preventivo

2 minutos para la clase

El cumplimiento de pedidos de incidentes o de consultas no es la única tarea de una empresa de servicios. Además del trabajo incluido en el contrato, pueden haber pedidos que se pagan extra. Para hacer esto, Okdesk implementa el módulo "Lista de precios", que permite almacenar la variedad de obras, bienes y servicios de la empresa.



The screenshot shows the 'Lista de precios' (Price List) module in Okdesk. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Configuraciones', 'Pedidos', and 'Listas de precios'. The main area displays a table titled 'General services, works and materials price list of the company'. The table has columns for 'Sección', 'Código', 'Nombre', 'Unidad de medida', 'Precio por unidad', 'IVA incluido (%)', and 'Descripción'. There are also search and filter controls at the top of the table area.

Sección	Código	Nombre	Unidad de medida	Precio por unidad	IVA incluido (%)	Descripción
Servicios	sensor_diag	Sensor diagnostic (without a visit)	unit	100	0	
	study	Studying to work in Wialon (Base level)	course	250	0	
	tank_calibrati on	Tank calibration	tank	150	0	
	timerateservi ce	Sensor installation (without a visit)	unit	100	0	
	visit_not_war ranty	Service engineer visit (not warranty)	visit	75	0	
	visit_warrant y	Service engineer visit (warranty)	visit	50	0	

Damos un ejemplo. Supongamos que una empresa de servicios brinda servicios integrales de restaurantes. En este caso, los pedidos de incidentes se atienden "sin límite". Pero los pedidos para cualquier cambio y mejora (instalación de una toma de corriente, reemplazo de una cerradura o un candado) se pagan por separado. Gracias al módulo "Lista de precios", se pueden ingresar operaciones estándares ("Instalación de una toma de corriente", "Instalación y reemplazo de una cerradura o candado", etc.) en el sistema. Y cuando surge un pedido similar del cliente, es posible formular una especificación de los trabajos en el pedido. Luego se puede descargar la factura y

enviarla al cliente. Y al final del período, obtener un informe sobre los trabajos realizados a pagar y los consumibles gastados.

Informe sobre las especificaciones de los pedidos

Empresa: No está indicado × Ejecutor: No está indicado × Agregar campos para descargar: No está indicado ×

Decididos en el período: [] × — [] × Estado: Seleccionado (2) × Sección de la lista de precios: Seleccionado (3) ×

Registrados en el período: [] × — [] × Detalles por entidades de mantenimiento

[Descargar](#) [Mostrar](#)

Empresa	Pedido	Estado	Ejecutor	Nombre	Cantidad	Unidad de medida	Costo	Incluyendo el IVA
Agro Alliance	8	Closed	Paulson Robert	Sensor diagnostic (without a visit)	1	unit	100	0
	21	Closed	Joseph Kobsoon	Sensor installation (without a visit)	1	unit	100	0
Fleet Logistic Ltd.	4	Closed	Paulson Robert	Studying to work in Wialon (Base level)	1	course	250	0
	9	Closed	Joseph Kobsoon	Sensor diagnostic (without a visit)	1	unit	100	0

¡Pero eso no es todo! :) Muchas empresas de servicios llevan a cabo el mantenimiento programado del equipo o la infraestructura del cliente. Por ejemplo, la calibración regular de pesas o el mantenimiento programado de los sistemas de ventilación y aire acondicionado. Para no olvidar la ejecución de los próximos trabajos programado, Okdesk implementó la funcionalidad de los pedidos que se repiten. Al crear un pedido, se puede especificar el período de repetición, después del cual Okdesk repetirá automáticamente dicho pedido a través de un período de tiempo específico (una vez cada semana, mes, trimestre, etc.).

Nuevo pedido

* Tema
Regular Service

Tipo de pedido ⁱ Service visit Prioridad ⁱ Low

Desirable start date 2020/05/30 Desirable end date 2020/05/31

Descripción

Fuente HTML
 B
 I
 U

Tahoma 13px

Monthly Service

body

+ Añadir archivos

Cliente Crear
Agro Alliance

Contrato Crear
SRV-12-1/N

¡Atención! El contrato no tiene período de servicio para la fecha actual

Entidad de mantenimiento ⁱ
John DERR 989 A11 +87789123791

Equipo ⁱ Crear
No está indicado

Empleado responsable
Service Engineers \ Joseph Kobsoon

Fecha de solución planificada ⁱ
2020/06/04 16 : 05

Indicar manualmente

Pedido repetido ⁱ

* Siguiete repetición ⁱ
 00 : 00

* Repetir dentro de ⁱ
 día semana mes

✓ Crear * — campo obligatorio

Además de los pedidos que se repiten en la infraestructura del cliente, se pueden crear pedidos internos que se repiten. Por ejemplo, tareas para la facturación o llamadas periódicas a clientes para mantener buenas relaciones.

Lección 5 de 10

Formularios impresos

1 minuto para la clase

Vivimos en la era de las comunicaciones digitales: mensajeros, correos electrónicos y flujo de trabajo legalmente significativo: estos términos y expresiones son bastante familiares. Sin embargo, los documentos en papel todavía están "en uso". Y nadie aún puede decir

cuánto tiempo se utilizará el viejo y bueno "papel" para almacenar documentos.

¿Con qué frecuencia los clientes tienen que imprimir documentos en papel durante el proceso de prestación de servicios? En realidad, no son pocas las veces. Por ejemplo, cuando un ingeniero viaja de misión de trabajo a la oficina de un cliente, a menudo tiene que llevar consigo la orden de trabajo impreso y bastante voluminoso. Esta orden de trabajo el ingeniero debe, una vez se haya completado el pedido, firmarla con el cliente, como confirmación de la aceptación de los trabajos realizados.

Otro ejemplo es la aceptación del equipo de un cliente para reparación (o mantenimiento programado). En este caso, es necesario imprimir y firmar varios documentos en papel: certificado de aceptación del equipo, certificado de inspección del equipo, orden de trabajo para la reparación del equipo, etc.

Resulta que en el proceso de servicio al cliente, surge periódicamente la necesidad de crear un documento estándar, imprimirlo y firmarlo (o enviar el documento a la persona de contacto por correo). Crear documentos estándares lleva su tiempo, y ya que los modelos de documentos se usan con frecuencia, el proceso puede automatizarse.

Es precisamente que para estas tareas Okdesk implementa el módulo "Formularios impresos", que permite "con solo dos clics" crear según el pedido o ficha técnica del equipo un documento estándar utilizando un modelo integrado.

Lección 6 de 10

Módulo CRM: mantenemos directorios de todos los clientes y contratos en un solo lugar

2 minutos para la clase

Okdesk es un sistema de Helpdesk especializado para prestar servicios a clientes b2b (es decir, a otras empresas). Por lo tanto, no pudimos

dejar de implementar el módulo CRM en el sistema, lo que nos permite mantener el registro y control de los clientes y contratos de servicio concluidos con estos.

Para cada cliente, el sistema almacena una información de contacto detallada y lista de personas de contacto. Además, a cada cliente se le pueden asignar ejecutivos responsables entre los empleados de su empresa.

The screenshot displays the Okdesk CRM interface for a client named 'Agro Alliance'. The top navigation bar includes a '+ Nuevo pedido' button, a search bar, and a user profile for 'admin'. The breadcrumb trail shows 'Principal > Clientes > Agro Alliance'. The main content area is divided into two sections: a detailed client profile and a list of service requests.

Client Profile: Agro Alliance

- Nombres adicionales: Agro+
- Teléfono: +19789448910418
- Dirección: Moscow, Red Square, b. 1
- Account name in Wialon: Clien_name
- Sitio: agroalliancedemo.okdesk.com
- Observadores predeterminados: Service Desk
- Correo electrónico: info@agroalliancedemo.okdesk.com
- Encargado responsable: Paulson Robert, Accounting Department

Service Requests List

Nº de pedido	Tema	Cliente	Responsable	Estado
000030	Sensor installation	Agro Alliance	Paulson R.	Visit is sch...
000029	Something doesn't work	Agro Alliance	Service Desk \ Paulson R.	Visit is sch...
000028	Something doesn't work	Agro Alliance	Accounting Department \ Paulson R.	Closed
000027	New task	Agro Alliance	Service Engineers \ Joseph K.	Opened

Para todos los clientes, Okdesk mantiene un registro de los contratos de servicio concluidos. La particularidad de almacenar los contratos en Okdesk constituye la posibilidad de tener en cuenta los períodos de servicio. ¿Para qué sirve? Por ejemplo, un contrato de servicio puede concluirse por un año, pero dentro de un año, el pago se realiza mensualmente o trimestralmente. Por lo tanto, Okdesk también dispone de dicha particularidad de las empresas de servicios: en virtud de cada contrato se puede crear el número requerido de períodos de servicio, registrar el costo de cada período, la fecha de inicio, fecha de finalización y fijar (al recibir dinero) el hecho del pago:

+ Nuevo pedido Búsqueda admin

[Volver](#) [Principal](#) [Clientes](#) [Agro Alliance](#) [SRV-12-1/N](#)

SRV-12-1/N

Empresas: [Agro Alliance](#) Fecha de inicio: 1 de julio de 2018 Fecha de finalización: 31 de octubre de 2020

Costo: 10 000

Pedidos del contrato

[Eliminar contrato](#)

Periodos de servicio (4) Archivos (0) Pedidos (1) [+ Agregar](#)

Fecha de inicio:	Fecha de finalización:	Comentario:	Recordatorio sobre la finalización:	Costo:	Pago diferido:	Pagado:
1 de agosto de 2020	31 de octubre de 2020	Infrastructure maintenance (3-month plan)		2 500	No	<input type="checkbox"/>
1 de mayo de 2020	31 de julio de 2020	Infrastructure maintenance (3-month plan)		2 500	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
1 de octubre de 2018	31 de diciembre de 2018	Infrastructure maintenance (3-month plan)		2 500	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
1 de julio de 2018	30 de septiembre de 2018	Infrastructure maintenance (3-month plan)		2 500	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>

Okdesk monitoreará automáticamente la fecha de aproximación del próximo pago y advertirá al encargado sobre la necesidad de facturar. Y si el cliente no efectúa el próximo pago, Okdesk advertirá a los despachadores al crear solicitudes sobre el retraso en el pago del cliente:

Nuevo pedido

* Tema

Tipo de pedido Prioridad

Desirable start date Desirable end date

Descripción

Fuente HTML **B** *I* U

 Fuente Ta...

Equipo

Empleado responsable

Fecha de solución planificada :

[Indicar manualmente](#)

Pedido repetido

+ Añadir archivos

Cliente [Crear](#)

Contrato [Crear](#)

¡Atención! El contrato no tiene período de servicio para la fecha actual

Entidad de mantenimiento

Todas las solicitudes recibidas de los clientes están vinculadas a las respectivas empresas, personas de contacto y contratos del módulo CRM. Por lo tanto, siempre usted podrá ver el historial de servicio y asistencia a un cliente en particular bajo un contrato específico.

Pero eso no es todo :) El servicio que presta una empresa de dicha esfera puede incluir equipos de clientes ubicados en diferentes edificios (tiendas, puntos de venta, otros lugares). Por lo tanto, hemos implementado en Okdesk un módulo para el registro y control de edificios (instalaciones de servicio) y equipos de los clientes. Podrá conocer más sobre este módulo en la próxima lección.

Lección 7 de 10

Edificios y equipos: inventario de la infraestructura que recibe el servicio de mantenimiento y asistencia

2 minutos para la clase

En la lección anterior, mencionamos el hecho de que las empresas de servicios aceptan varias ubicaciones de clientes (tiendas, puntos de venta, oficinas adicionales, etc.) y equipos instalados allí, para brindarles el servicio correspondiente. Y como Okdesk es un sistema de Helpdesk especializado para empresas de servicios, no pudimos dejar de implementar un módulo para llevar el registro y control de las instalaciones de servicio y equipos del cliente.

Para cada cliente en Okdesk se puede almacenar un número ilimitado de ubicaciones del cliente: edificios, oficinas adicionales, tiendas, cafeterías, puntos de venta, etc. Para cada instalación de servicio, se puede especificar su dirección, las personas de contacto del cliente que trabajan en dicha instalación. Es importante tener en cuenta que una persona de contacto puede estar asociada con varias instalaciones de servicio. Por ejemplo, este puede ser el administrador de varios puntos de venta en una misma área.

[+ Nuevo pedido](#) Eventos (0/0) Noticias de Okdesk

[← Volver](#) [Principal](#) [Clientes](#) [Agro Alliance](#) [Centro de negocios Omega](#)

Centro de negocios Omega

Dirección: [Placa de Republica](#) Empresa: [Agro Alliance](#) Horario de trabajo: [On weekdays, 9 a.m. to 6 p...](#)

Empleado: [Paulson Robert](#)
Accounting Department

[Pedidos \(0\)](#) [Contactos \(0\)](#) [Equipo \(0\)](#) [Archivos \(0\)](#)

Duplicado Ordenar por: [hora de registro](#) En la página: [20 líneas](#) Actualización de la lista: [desactivada](#)

Nº de pedido Tema: Cliente: Responsable: Estado:

Total de pedidos: 0

Para cada instalación del cliente se puede llevar una lista de equipos almacenados en la instalación. Además, el equipo puede no estar asociado con una instalación en específico, es decir simplemente estará vinculado al cliente (por ejemplo, si usted no desea llevar el seguimiento de las ubicaciones, pero desea llevar el seguimiento del equipo del cliente).

Todos los equipos están clasificados por tipo, fabricante y modelo. Para cada tipo de equipo se puede establecer su propio "modelo atributivo", es decir establecer atributos adicionales específicos solo para este tipo de equipo. Por ejemplo, para el tipo de equipo "Caja" se puede agregar el atributo "Fecha de vencimiento del registro fiscal": y luego usted puede obtener un extracto de todas las cajas con la fecha de reemplazo del registro fiscal en el próximo mes para planificar el trabajo con el cliente con antelación.

[+ Nuevo pedido](#)

[← Volver](#) [Principal](#) [Clientes](#) [Fleet Logistic Ltd.](#) [Sensor INV Fuel consumption sensor](#)

Sensor INV Fuel consumption sensor

Tipo, fabricante, modelo: [Sensor](#) Número de inventario: [Fuel consumption sensor](#) Número de serie: [\[no está indicado\]](#)

Empresa e Entidad de mantenimiento: [Fleet Logistic Ltd.\SCANIA H884JH 4a Vi...](#)

Sensor type: [absolute fuel consumption](#) Sensor ID: [1](#)

Comentario:

[Archivos \(0\)](#) [Pedidos \(1\)](#)

Simplemente podrá transferir los archivos necesarios desde el escritorio a la página [+ Agregar](#)

Al crear pedidos de clientes se puede especificar en cuál instalación y con qué equipo se realizarán los trabajos. Por lo tanto, todo el historial del servicio será almacenado junto con la infraestructura del cliente.

En esta lección hemos tocado el tema de las ubicaciones de los clientes. Para la solución de tales pedidos, a menudo es necesario trabajar "en los campos". Por lo tanto, la próxima lección está dedicada a la aplicación móvil Okdesk, que ayuda a los empleados que realizan viajes de misión laboral a cumplir con los pedidos del cliente de una manera más eficiente.

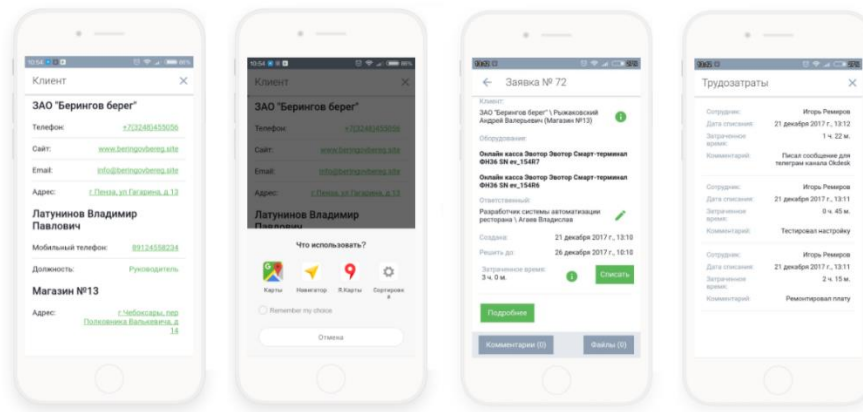
Lección 8 de 10

El trabajo "en los campos" es el puesto de trabajo móvil de un ingeniero y la visualización de los pedidos en un mapa

5 minutos para la clase

Si una empresa de servicios brinda servicios, visitando las instalaciones del cliente, surge la cuestión de la comunicación efectiva entre los clientes y despachadores con los empleados que realizan las visitas. Para estos fines, hemos desarrollado la aplicación móvil Okdesk: un puesto de trabajo móvil para ingenieros que realizan viajes de misión laboral.

La aplicación móvil Okdesk tiene la función de crear nuevos pedidos (con la fijación fotográfica de incidentes). Los empleados visitantes pueden ver los pedidos que se les asignaron, ver el contenido de estos pedidos, la correspondencia sobre los pedidos en los comentarios y el cierre de los pedidos (con una fijación fotográfica del hecho de aceptación de trabajos realizados). También hemos implementado una serie de "propiedades" que hacen que el trabajo de los ingenieros visitantes sea más cómodo. Por ejemplo, si en la aplicación móvil se hace clic en la dirección del pedido por el cual se hace la visita, se abre un mapa con la dirección del cliente.



Para todos los eventos con pedidos, incluida la designación de nuevos pedidos, los ingenieros visitantes recibirán notificaciones instantáneas en sus teléfonos inteligentes. Esto significa que los empleados estarán al tanto de todos los cambios y el despachador no tendrá que perder el tiempo tratando de comunicarse y haciendo llegar la nueva información.

Para trabajar en lugares donde no hay conexión a Internet, la aplicación móvil tiene un modo fuera de línea que permite ver los pedidos guardados.

Para una distribución eficiente de los pedidos por los cuales se realizan las visitas, los despachadores tienen acceso a un mapa que muestra la posición actual de los empleados y pedidos en el mapa, lo que significa que se podrá asignar un pedido a ser cumplido por el empleado más cercano, reduciendo así los costos de logística. Para más detalles sobre el módulo de visualización de pedidos en el mapa vea este video:

En esta lección usted ha conocido sobre la aplicación móvil Okdesk, que permite organizar el trabajo durante el viaje de misión laboral. Pero para una planificación efectiva de los pedidos al respecto, los especialistas necesitan otras herramientas. ¡Y estas las tiene Okdesk! En la próxima lección, hablaremos sobre el calendario para programar las cargas de los ejecutantes, que muestra la carga actual y permite distribuir rápidamente las tareas que aún no han sido asignadas para ser cumplidas.

Planificación de la carga de los empleados: calendario

6 minutos para la clase

Para la distribución efectiva de los pedidos entre los empleados, se requiere lo siguiente:

- Ver la carga de trabajo actual de los empleados con varios días de anticipación;
- Ver la lista de pedidos no distribuidos;
- Tener una herramienta para redistribuir rápidamente los pedidos por día y por empleado.

Y dicha herramienta la tiene Okdesk: un calendario para planificar las cargas. El calendario funciona en 2 modos: planificación para un mes y planificación para una semana.

El modo de planificación para un mes es necesario para equilibrar la carga por días del mes. Cuando se abre el modo de planificación mensual, el despachador ve el número de pedidos con su evaluación para cada día del mes. Okdesk resalta los días más "difíciles" en rojo y los más "ligeros" en verde. La tarea del despachador se reduce a una distribución uniforme de los pedidos para los cuales se hacen las visitas por día del mes:

+ Nuevo pedido

Búsqueda

admin

Configuración del filtro x Todos los pedidos Búsqueda por Nº o tema Tabla Mes Mapa

Lu Ma Mi Ju Vi Sa Do

01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18 1 pedido 1 evaluado al 3 h. 24 m.	19	20	21
22	23 2 pedidos 0 evaluados al 0 h. 0 m.	24 2 pedidos 1 evaluado al 1 h. 0 m.	25 3 pedidos 2 evaluados al 5 h. 30 m.	26 3 pedidos 2 evaluados al 2 h. 30 m.	27	28
29	30	31 1 pedido 0 evaluados al 0 h. 0 m.	01 1 pedido 0 evaluados al 0 h. 0 m.	02	03	04

Pedidos al 25 de julio de 2019

9 Sensor data is not sent to the server
 Cliente: Fleet Logistic Ltd.
 Persona de contacto: [no está indicado]
 Contrato: SRV-12-4/N
 Entidad de mantenimiento: SCANIA H884JH 4a Vision +198...
 Equipo: Sensor INV Fuel consumption sensor
 Responsable: Service Desk \ Paulson R.
 Fecha de solución planificada: 25 de julio de 2019 15:07
 Comenzar la ejecución antes de: 25 de julio de 2019 00:00
 Duración planificada (horas): [no está indicado]

8 URGENT!!! Fuel theft was probably detec...
 Cliente: Agro Alliance
 Persona de contacto: Spielberg S.
 Contrato: SRV-12-3/N
 Entidad de mantenimiento: John DERR 989 A11 +87789123...
 Equipo: [no está indicado]
 Responsable: Service Desk \ Paulson R.
 Fecha de solución planificada: 25 de julio de 2019 14:58
 Comenzar la ejecución antes de: 25 de julio de 2019 08:00

El modo de planificación para una semana muestra la carga de pedidos en el contexto de ejecutantes responsables para cada día de la semana. Por lo tanto, el despachador ve la carga no solo por día, sino también por ejecutante. Por lo tanto, podrá redistribuir rápidamente los pedidos entre ellos para una carga más equilibrada:

+ Nuevo pedido

Búsqueda

admin

Configuración del filtro x Todos los pedidos Búsqueda por Nº o tema Tabla Semana Mapa

Lu 5 Ma 6 Mi 7 Ju 8 Vi 9 Sa 10 Do 11

Sin responsable						
Joseph K.	1 pedido 1 evaluado al 2 h. 30 m.			1 pedido 1 evaluado al 5 h. 0 m.		
Paulson R.		3 pedidos 3 evaluados al 9 h. 0 m.	1 pedido 1 evaluado al 4 h. 0 m.		3 pedidos 3 evaluados al 11 h. 0 m.	
Wishes S.			2 pedidos 2 evaluados al 8 h. 0 m.	1 pedido 1 evaluado al 4 h. 0 m.		

Pedidos al 6 de agosto de 2019

7 Mileage sensor doesn't work
 Cliente: Fleet Logistic Ltd.
 Persona de contacto: Lucas G.
 Contrato: [no está indicado]
 Entidad de mantenimiento: SCANIA H884JH 4a Vision +198...
 Equipo: Sensor INV Mileage sensor
 Responsable: Paulson R.
 Fecha de solución planificada: 11 de agosto de 2019 14:52

20 Install new sensor
 Cliente: Agro Alliance
 Persona de contacto: [no está indicado]
 Contrato: SRV-12-3/N
 Entidad de mantenimiento: John DERR 989 A11 +87789123791
 Equipo: Sensor INV Fuel level sensor
 Responsable: Paulson R.
 Fecha de solución planificada: 11 de agosto de 2019 14:56
 Comenzar la ejecución antes de: 6 de agosto de 2019 00:00
 Duración planificada (horas): 4 h.

Viendo este video, podrá familiarizarse con las capacidades del calendario de carga de los empleados:

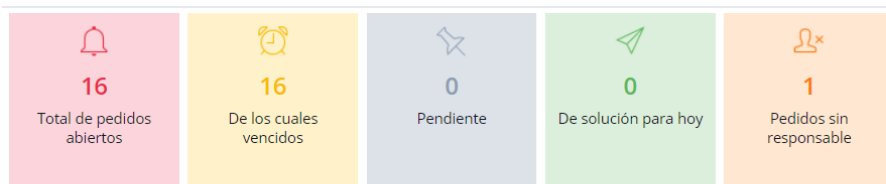
En la siguiente lección final, veremos brevemente otras posibilidades que brinda Okdesk, incluidos los informes analíticos sobre el trabajo del servicio de mantenimiento, asistencia e integración.

Lección 10 de 10

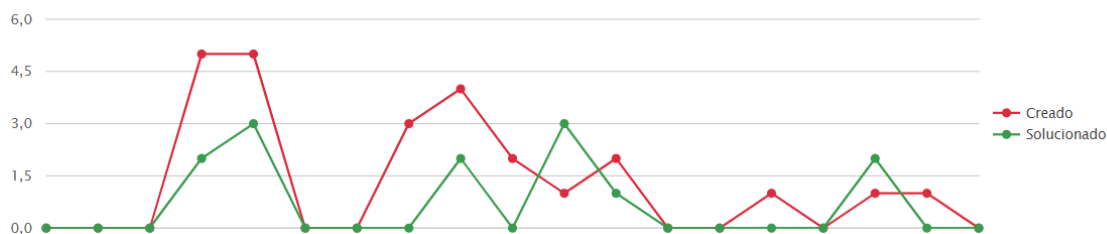
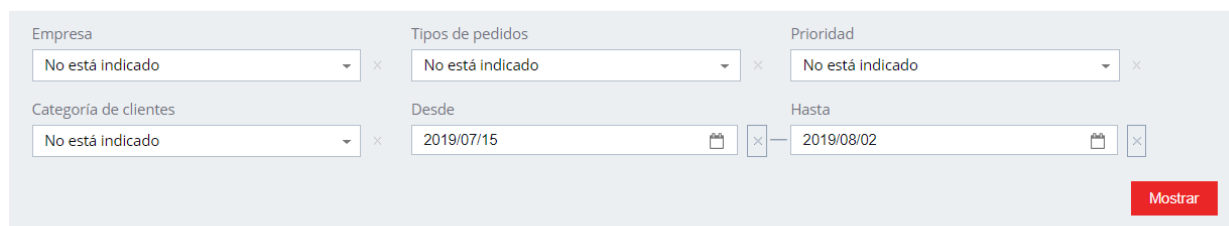
La lección final ¡Aún más posibilidades!

2 minutos para la clase

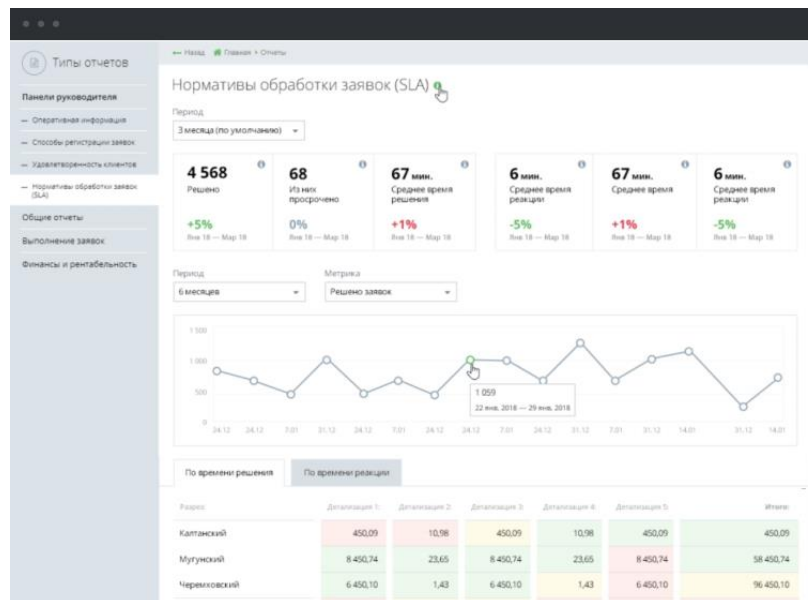
Cualquier sistema para automatizar procesos comerciales no será completamente útil, si este no ayuda al encargado a tomar decisiones. Para esto se necesitan informes sobre métricas clave de trabajo. Okdesk, como un sistema especializado de Helpdesk para empresas de servicios, ofrece una amplia gama de informes de métricas de servicio. Por ejemplo, usted puede ver un segmento operativo del estado actual de las cosas:



Dinámica de pedidos registrados y resueltos



Se pueden analizar las métricas de la calidad del servicio de asistencia al cliente en diferentes secciones:



No se han olvidados y los informes sobre el componente financiero. El seguimiento de los costos laborales, el rendimiento por empleado, los ingresos de un cliente por trabajo remunerado: todas estas y muchas otras métricas están disponibles para el dirigente encargado "con solo dos clics":

Ejecutor: × Decididos en el periodo: × ×

Estado: × Sección de la lista de precios: × Detalles por la lista de precios

[Descargar](#) [Mostrar](#)

Empleado	Tipo de trabajos/servicios	Cantidad	Costo (total)	IVA incluido (total)
Paulson Robert	Sensor diagnostic (without a visit)	1	100	0
	Sensor installation (without a visit)	4	400	0
	Service engineer visit (not warranty)	1	75	0
	Studying to work in Wialon (Base level)	1	250	0
Total:		7	825	0
Wishes Sid	Sensor diagnostic (without a visit)	1	100	0
	Sensor installation (without a visit)	4	400	0
	Service engineer visit (not warranty)	1	75	0
Total:		6	575	0
Joseph Kobsoon	Sensor diagnostic (without a visit)	1	100	0
	Sensor installation (without a visit)	1	100	0
Total:		2	200	0

Y, por supuesto, no hemos olvidado de las integraciones. Cualquier sistema de información soluciona su gama de tareas. Pero muchos procesos de negocios se cruzan, y en los puntos de intersección surge la necesidad de intercambio de datos entre sistemas de información.

Para esto, Okdesk implementa una API, una interfaz especial que permite conectar Okdesk con otros sistemas.

¡Pero Okdesk no deja de perfeccionarse. Continuamos desarrollando activamente el sistema, agregando nuevas funciones semanalmente. Y continuaremos desarrollando Okdesk como un sistema especializado para empresas de servicios. Por lo tanto, al elegir Okdesk para su negocio de servicios, podrá estar seguro de que ha elegido el camino correcto! :)

¡Únase a nosotros!