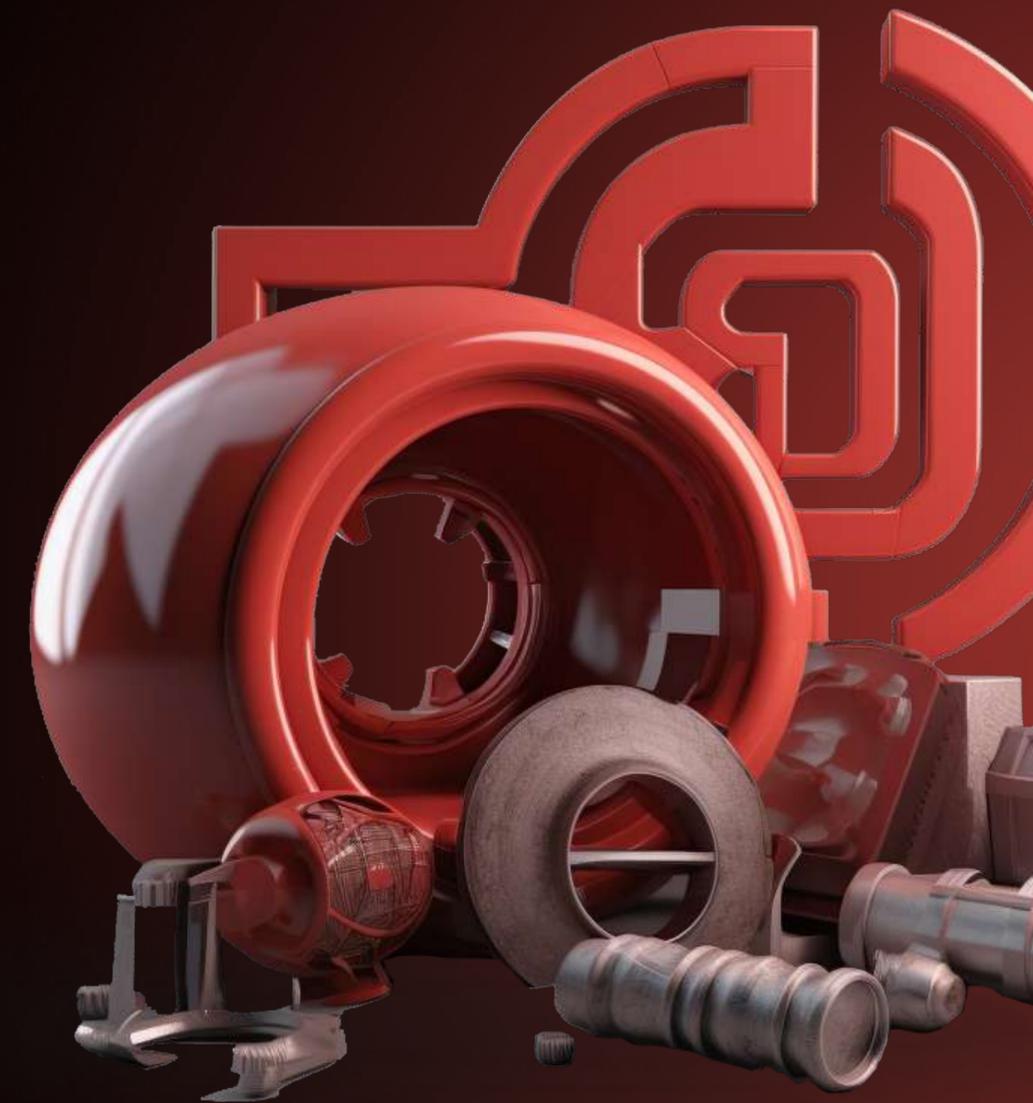


KAMAZ digital

# Service Desk

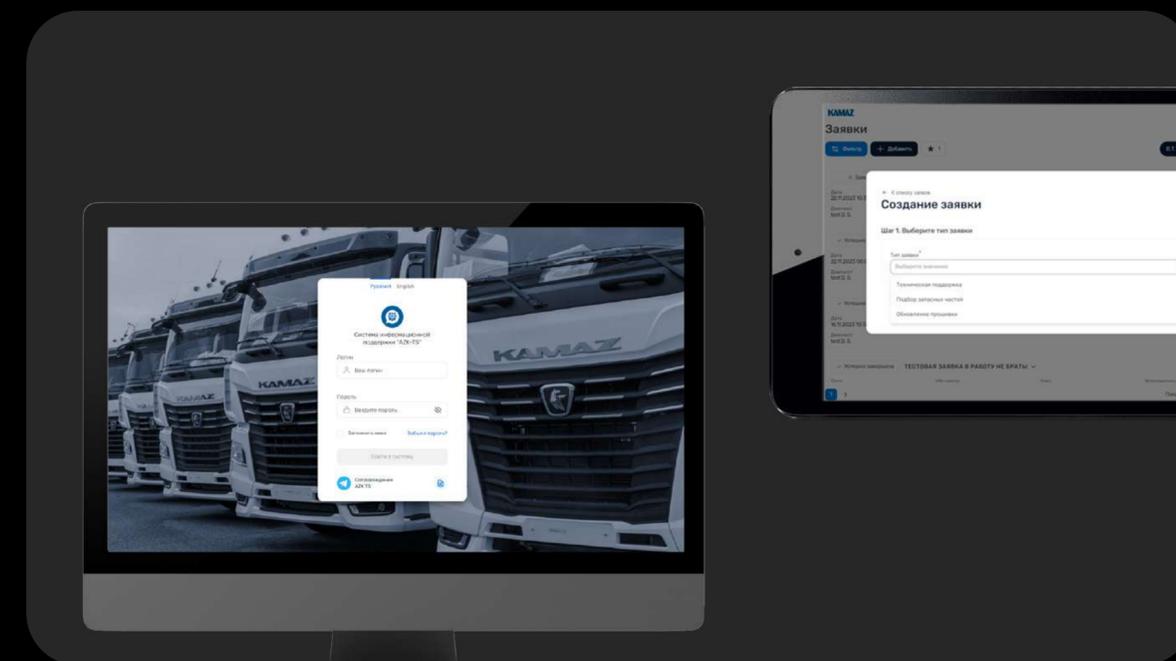
Многофункциональная платформа  
для взаимодействия производителя  
и дилерских центров



О ситсеме

KAMAZ digital

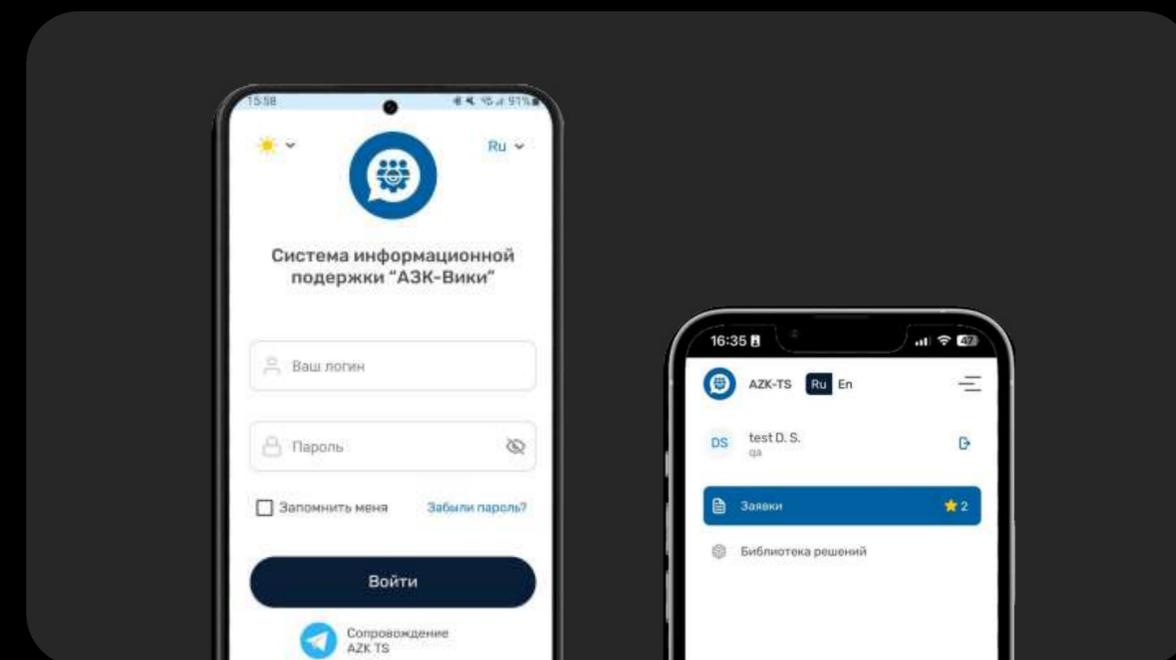
Service Desk – инструмент ускоренного взаимодействия ремонтных и коммерческих служб с экспертами



Мобильное общение между сотрудниками сервисных служб и компетентными специалистами производителя без привязки к рабочему месту



Удобная переписка в привычном формате чата с возможностью отправки медиа контента



ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ» - является дочерним обществом ПАО «КАМАЗ», которому эксклюзивно поручено осуществлять реализацию запасных частей к автомобилям КАМАЗ на всей территории России.

5

филиалов

Содержат складские помещения, обслуживающие дилеров в каждом федеральном округе России

100+

диллеров и дистрибьюторов

Компания «АвтоЗапчасть КАМАЗ» обслуживает по запчастям

7000+

контрагентов

Обслуживаются диллерами и дистрибьюторами по всей России

150+

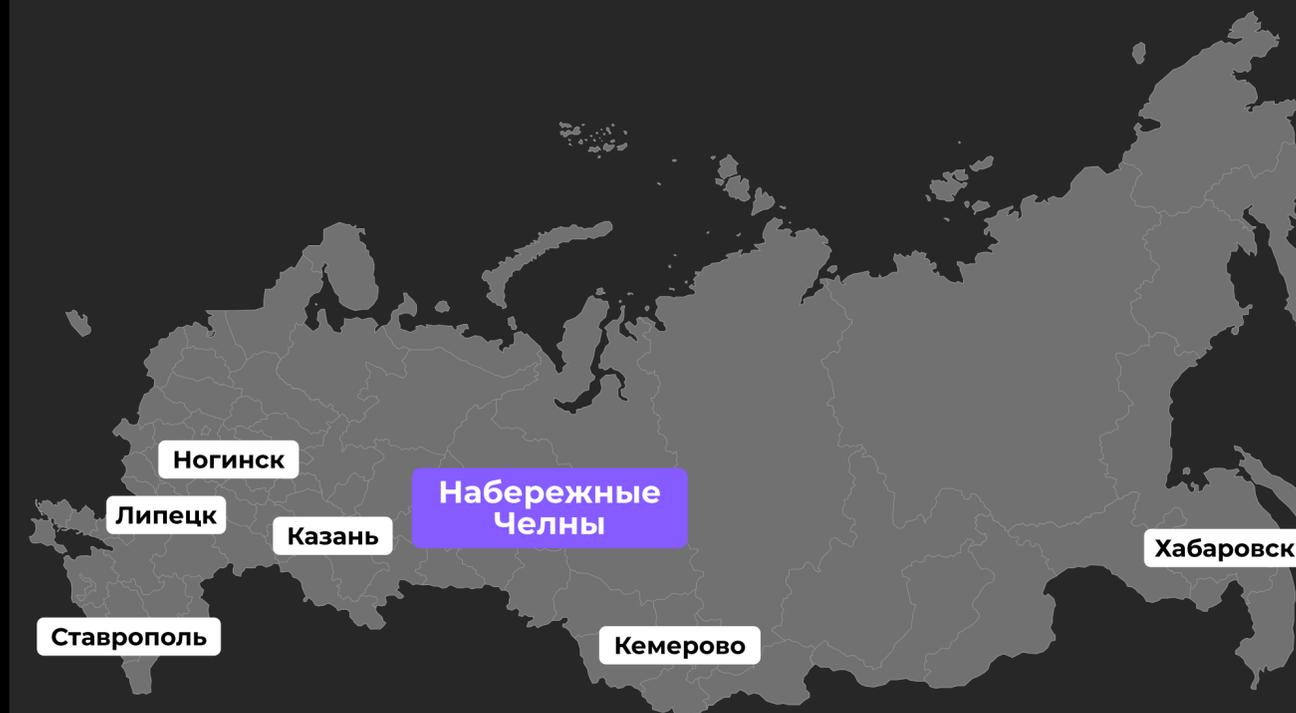
фирменных магазинов

реализуют «Оригинальные запчасти КАМАЗ»

## Филиалы

Расположены в городах Кемерово, Ставрополь, Ногинск, Хабаровск, Липецк

**Центральный склад** расположен в городе **Набережные Челны**



1

Выездная  
экспертиза

2

Анализ  
бизнес-потребностей

3

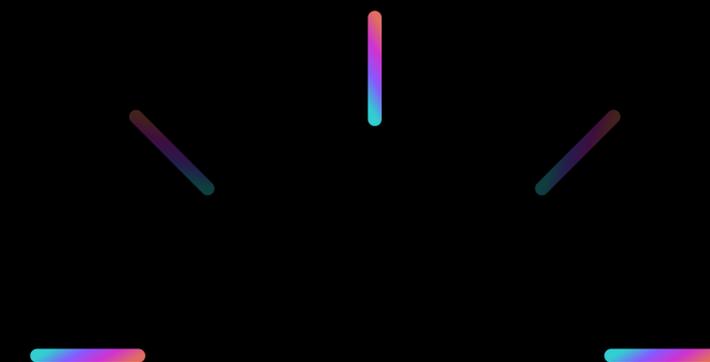
Создание схем  
внедрения продукта

4

Создание  
интерфейса

5

Внедрение и  
тестирование



## Проблемы

## Решения



Разная степень оснащённости/ использование различных инструментов коммуникации в сервисных центрах



Возможность использования любого устройства, наиболее привычного сервису/технической поддержке, с целью обеспечения удобства подачи/обработки заявок



Отсутствие единого окна общения Т.П.- Конструктор-Сервис. Медленное реагирование Т.П./ большой срок обработки заявки



Сокращения срока жизни заявки путем использования инструментов мгновенного общения с компетентными сотрудниками Т.П. и производителя. Как следствие - увеличение индекса удовлетворенности брендом



Высокая загрузка = Большой штат Т.П.



Сокращение количества обращений, путём создания универсальной базы знаний из успешно завершённых кейсов



Отсутствие понимания степени компетентности Т.П. и сервиса у руководства



Огромное количество метрик для оценки продуктивности, оценка 360, оценки ответственности всех сторон взаимодействия. Результат- облегченный поиск точек роста и избавление от большого пласта «глупых» вопросов



Отсутствие оперативного контроля над проблемными ситуациями, сложными обращениями

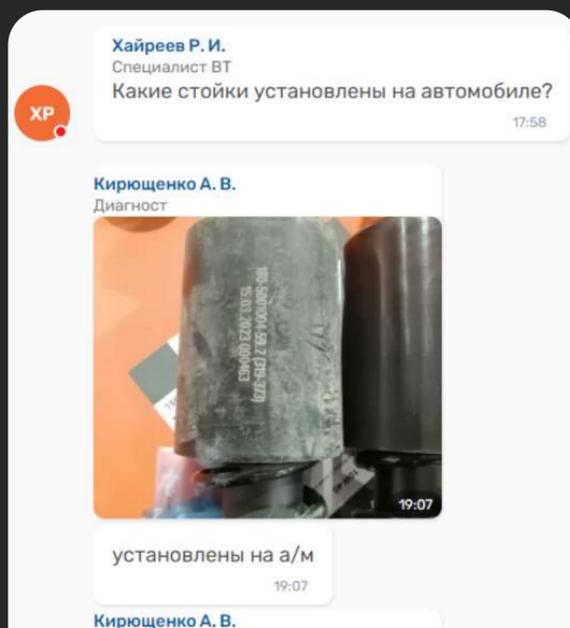


Журналы аудита, контроль продуктивности, многофункциональные отчеты, центр уведомлений и многие другие инструменты руководителей для понимания картины загрузки и оптимизации работы технической поддержки

В отличие от классических «заявочников», наша система использует наиболее удачные решения в области взаимодействия пользователей

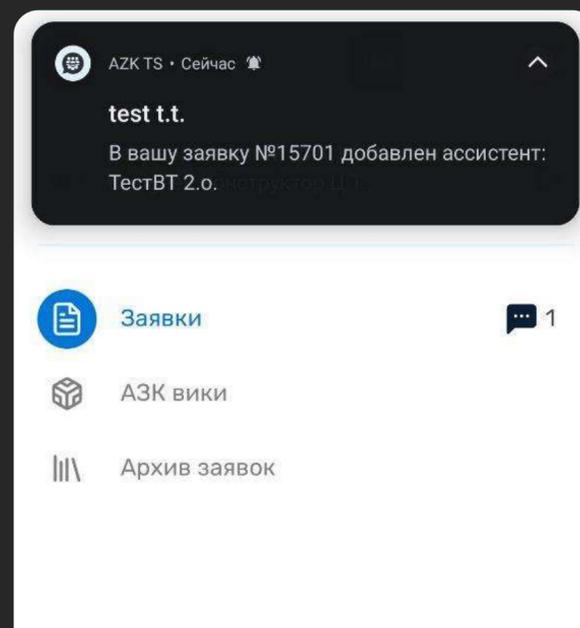
1

## Удобный формат заявок



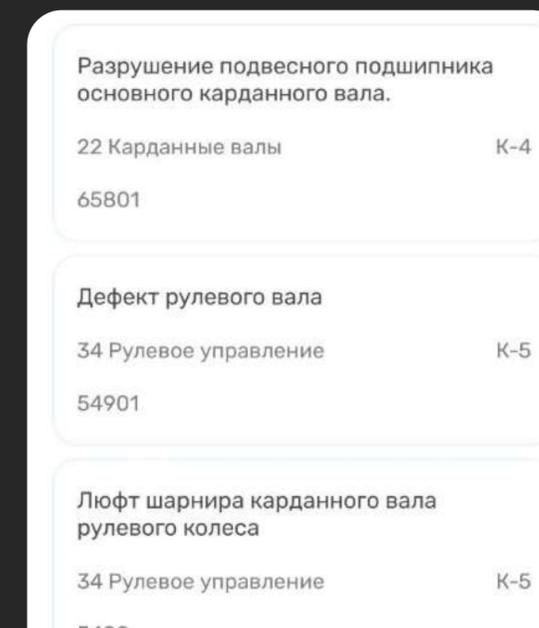
2

## Инструменты оповещения



3

## Пополняемая библиотека решений



# Как работает: заявки

KAMAZ digital

Интуитивно понятные интерфейсы, факты прочтения, возможность прикрепить любые медиаматериалы, а также, при помощи встроенных медиаплееров, сразу ознакомиться с ними.

The screenshot displays the AZK-TS mobile application interface. On the left is a navigation menu with options: 'Заявки' (14422), 'Библиотека решений', 'Диагности', 'Специалисты', 'Отчеты', and 'Журнал аудита'. The main content area shows a request titled 'Стойки амортизаторов кабины' (Cabin shock absorbers) with a status of 'Успешно завершена' (Successfully completed) on 02.03.2024 at 16:49. The request details include VIN 'ХТС549015Р2590973', model '54901', and a family 'К-5'. The requester is identified as Kiryushenko A. V. from the organization 'ООО "Нара Авто Транс"'. A description of the issue is provided: 'Добрый день! На автомобиле требуется заменить передний левый амортизатор кабины (сломан), установлены амортизаторы без регулировки, по VIN номеру, каталог предлагает амортизатор с регулировкой жёсткости. Вопрос: можно ли установить 1 амортизатор с регулировкой, второй без регулировки?' (Good day! On the car, it is required to replace the front left cabin shock absorber (broken), shock absorbers without adjustment are installed, according to the VIN number, the catalog offers a shock absorber with adjustment of stiffness. Question: can I install 1 shock absorber with adjustment, the second without adjustment?). On the right, a chat window shows a conversation with specialist R. I. Khayreev, where the question 'Какие стойки установлены на автомобиле?' (Which shock absorbers are installed on the car?) is asked. Two photos of shock absorbers are attached to the chat, with timestamps of 19:07. The chat ends with the message 'Заявка закрыта 03.03.2024 в 14:10' (Request closed 03.03.2024 at 14:10).

This screenshot shows a chat interface within a mobile application. The top status bar indicates the time is 13:34 and the battery level is at 86%. A message is displayed: 'Добрый день! Данная заявка предназначена для составления обучающей презентации по приложению AZK TS' (Good day! This request is intended for the preparation of a training presentation for the AZK TS application). The interface includes a back arrow on the left and a forward arrow on the right of the message.

# Как работает: круговое оповещение

KAMAZ digital

Благодаря реализованной системе чатов, пользователи на обеих сторонах взаимодействия получают push уведомления в android устройствах, в браузерах и в почтовых ящиках о самых важных моментах работы по заявке, что позволяет ускорить реакцию и сократить срок жизни заявки, а универсальный сервис «Уведомления» позволит ничего не забыть и не пропустить

Восстановление техники 16856

Статус	№ заявки	И
Назначена	16910	Д
Успешно завершена	16909	Н
Конструктор	16908	Н
В работе СДС	16907	И
В работе СДС	16906	Б
Ожидание ответа АЗК	16905	Х
В работе СДС	16904	У

### Уведомления

- Заявка №16544 01.04.2024 15:04  
Превысила 100 минут в обработке!  
Обратите внимание!
- Заявка №16913 01.04.2024 15:03  
Поступила новая заявка
- Заявка №13691 01.04.2024 14:59  
Поступила новая заявка
- Заявка №16780 01.04.2024 14:59  
Превысила 100 минут в обработке!  
Обратите внимание!
- Заявка №13690 01.04.2024 14:43  
Поступила новая заявка
- Заявка №13689 01.04.2024 14:32  
Поступила новая заявка
- Заявка №16850 01.04.2024 14:17  
Превысила 180 минут в обработке!  
Обратите внимание!
- Заявка №13688 01.04.2024 14:15  
Поступила новая заявка
- Заявка №16912 01.04.2024 14:14  
Поступила новая заявка
- Заявка №16911 01.04.2024 14:05

Очистить уведомления

Google Chrome

test t.t.  
Добрый день, отправил вам файлы  
v2.azkts.ru

11:27 AM 4G+ 43%

AZK TS · Сейчас

test t.t.  
В вашу заявку №15701 добавлен ассистент:  
ТестВТ 2.о. конструктор Ц.П.

- Заявки 1
- АЗК вики
- Архив заявок

## Проблема – повторяющиеся вопросы

Все заявки, что помогли другим потребителям, становятся материалом универсальной «Библиотеки решений».

Удобный инструмент модерации заявок в материалы «Вики», позволяет снизить трудозатраты на создание своей «Базы знаний», а понятная форма представления карточек библиотеки – облегчить поиск для потребителя, тем самым снизив количество обращений в тех.поддержку, минимум в 3 раза.

Все материалы скачиваются и открываются на любых устройствах

← К библиотеке решений

### Не работают системы Удержания автомобиля на уклоне и Противобуксовочная

**❗ Описание неисправности**  
Данный автомобиль оснащён системой ЕБС Сорл и все кнопки управления виртуальные в БИС. Ошибка в памяти блока ЕБС нет. В условиях СЦ была проверена работа обеих заявленных систем. 1. Задние колёса были вывешены, включена передача D, при наборе скорости вращения задних колёс, происходит сработка Противобуксовочной системы, обороты двигателя автоматически ограничиваются и происходит притормаживание ведущих колёс, на панели прибора загорается соответствующий символ. Далее мы отключаем противобуксовочную систему, путём активации кнопки на БИС, но ни каких изменений в работе противобуксовочной системы не происходит. Обороты ДВС по прежнему автоматически ограничиваются и притормаживание ведущих колёс происходит как и до активации кнопки. 2. Для проверки Системы помощи при троганье в гору, ставим авто на пригорок, держим автомобиль на тормозе, нажимаем на кнопку помощи троганья в гору, кнопка при этом не активируется (не изменяет свою подсветку), отпускаем тормоз и авто сразу начинает катиться назад. В КСД есть только один пункт диагностики ЕБС Сорл, относящийся к этим системам и там в строке состояния этих двух переключателей стоят красные крестики. Версия прошивки БИС актуальна на сегодняшний день. Со слов водителя, обе эти системы ранее работали. Как восстановить работоспособность данных систем?

ID: 2100-11522  
Семейство: K-5  
Модель: 54901  
Узел дефекта: 37 Электрооборудование

и. Версия прошивки БИС актуальна на сегодняшний день. Со слов водителя, обе эти системы ранее работали. Как восстановить работоспособность данных систем?

**✅ Описание решения**  
В данном случае причина в настройках кнопок, предполагаем, что водитель поменял тип кнопок с SORL на WABCO (фото во вложении "Прикрепленные материалы"). После того как выбрали кнопку SORL всё и заработало.

**Прикрепленные материалы**

13:21 95%

← Назад

### Дефект рулевого вала

34 Рулевое управление K-5

ID: 136-320 Модель: 54901

**❗ Описание неисправности**  
Дефект рулевого управления в части появления постороннего стука и повышенного люфта в рулевой колонке, который напрямую влияет на безопасность дорожного движения. В нашем СЦ проведя дефектовочные работы по выявлению причины стука и повышенный люфт было выявлено следующее:  
-В рулевом валу 7035.955.385-вал карданный вследствие не герметичности уплотнения установленного на подвижном валу происходит попадание влаги в корпус рулевого вала.  
- в связи с наличием воды происходит коррозия рабочей

Осн. данные

← Назад 1/2

Скачать на устройство

## Результаты внедрения

KAMAZ digital

### Быстрое повышение эффективности работы с сервисными службами

- Уменьшение стоимости одной заявки для организации в 3 раза
- Уменьшение среднего времени обработки заявки на 40%
- Мгновенная коммуникация со специалистами по ремонту и обслуживанию авто
- Пополняемая база знаний, уменьшающая нагрузку на специалистов технической поддержки



# 25 000

заявок

обработано в  
приложении за 2023 год

Вместо 7500 без системы