

## Пошаговые руководства в техподдержке покупателей

Быстрая альтернатива бумажным инструкциям, медленным мессенджерам, голосовым звонкам и личным визитам



- **Покупатели не знают технику, не читают инструкции**
- Проблемы с ней вызывают негатив к продавцу и бренду
- **Искать решение в интернете долго и трудно, раздражает**
- Техподдержка работает по телефону, как в 19 веке
- **Приходится использовать сервисных инженеров по мелочам**
- Люди тратят своё и чужое время на то, что написано в инструкции
- **Нет действительно быстрой помощи**

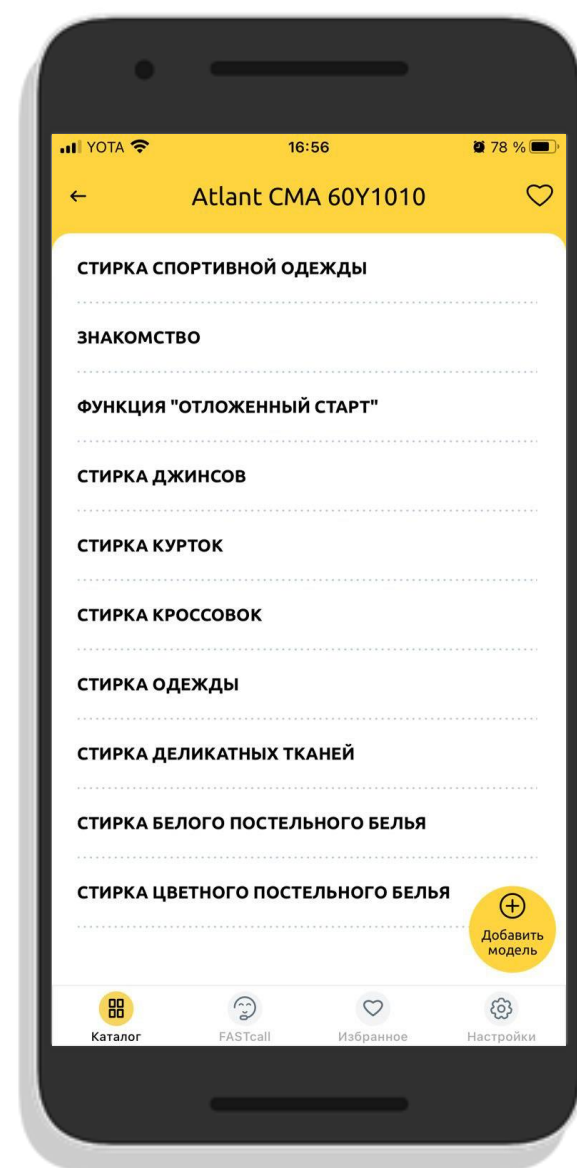
**Мы отслеживаем около 200 сайтов производителей крупной и малой бытовой техники на предмет предоставления инструкций. Выводы неутешительны:**

- Максимум, который они дают клиентам — это PDF
- НИКТО не даёт интерактивных руководств
- Примерно в 5% случаев нет даже PDF
- В 15% случаев поиск инструкций затруднён

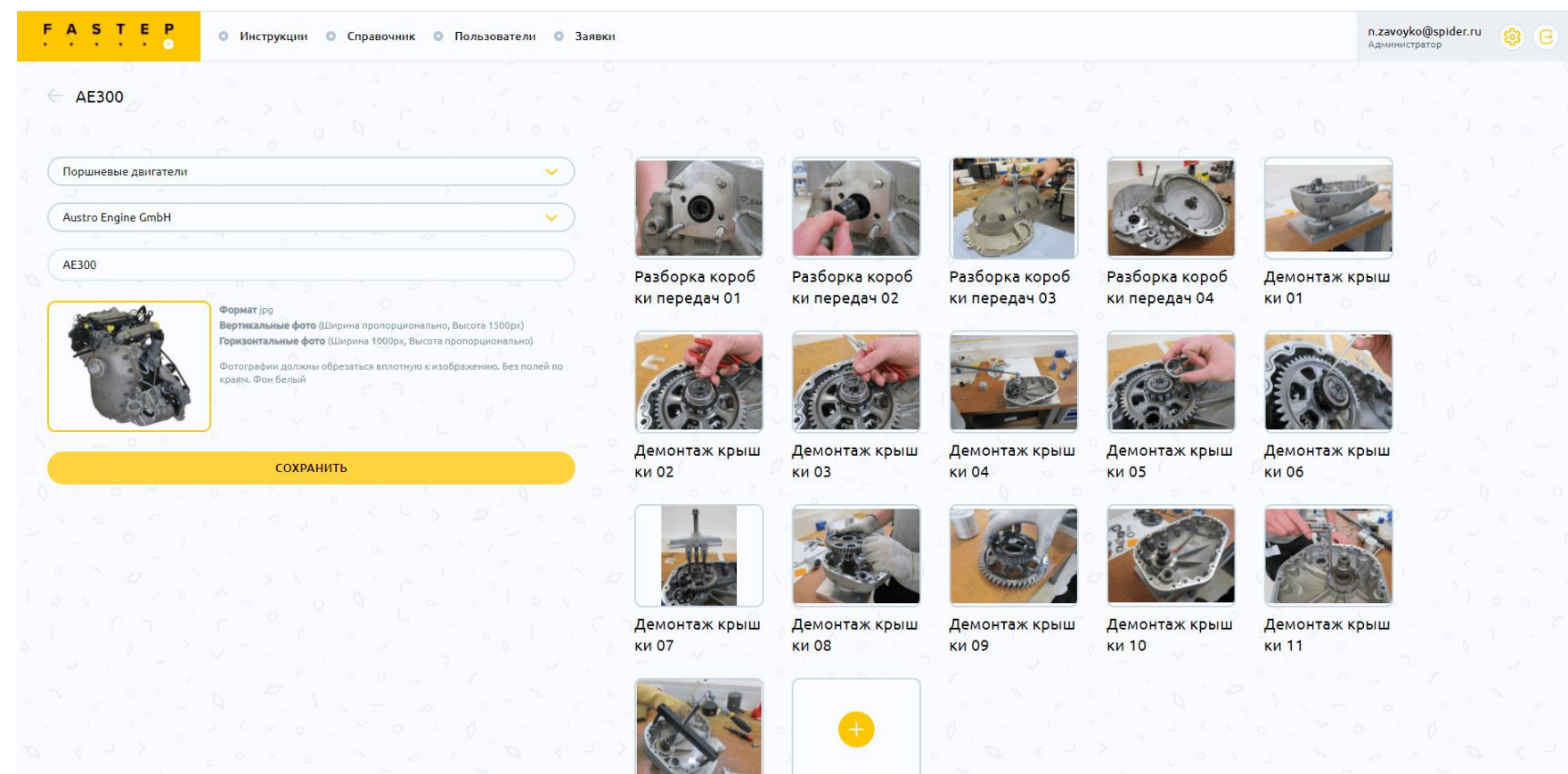
Наши интервью показали, что представители ритейла и производства осознают необходимость изменений, но не находят решения, сочетающего простоту, гибкость и приемлемую цену

Пошаговые руководства в приложениях и на сайтах

Пошаговые инструкции



Редактор инструкций



## Инструкции в приложении



Стиральная машина Atlant CMA  
60Y1010



Кофемашина Bork C807



Дизель Austro Engine A300

Попробуй: качай демо-приложение FASTER

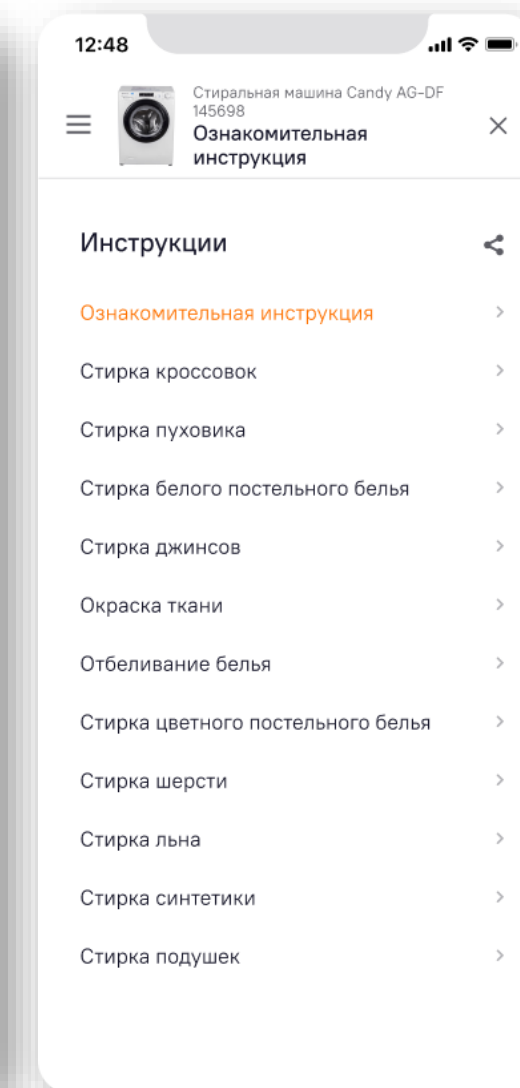
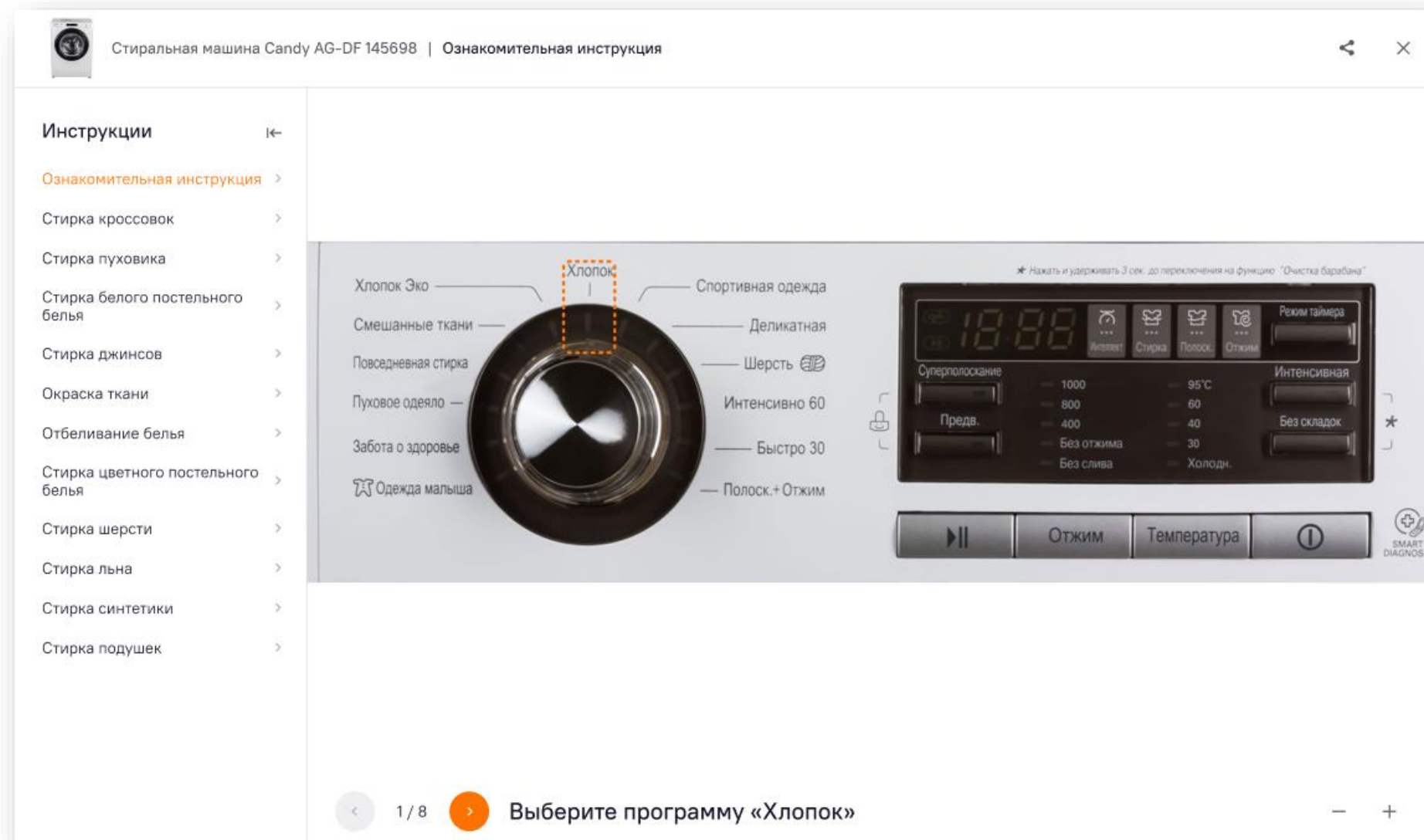


- Предзагрузка для работы без связи
- Фотоинструкции работают в приложениях и вебе

# ИНСТРУКЦИИ В ВИДЖЕТЕ НА САЙТЕ

F A S T E P

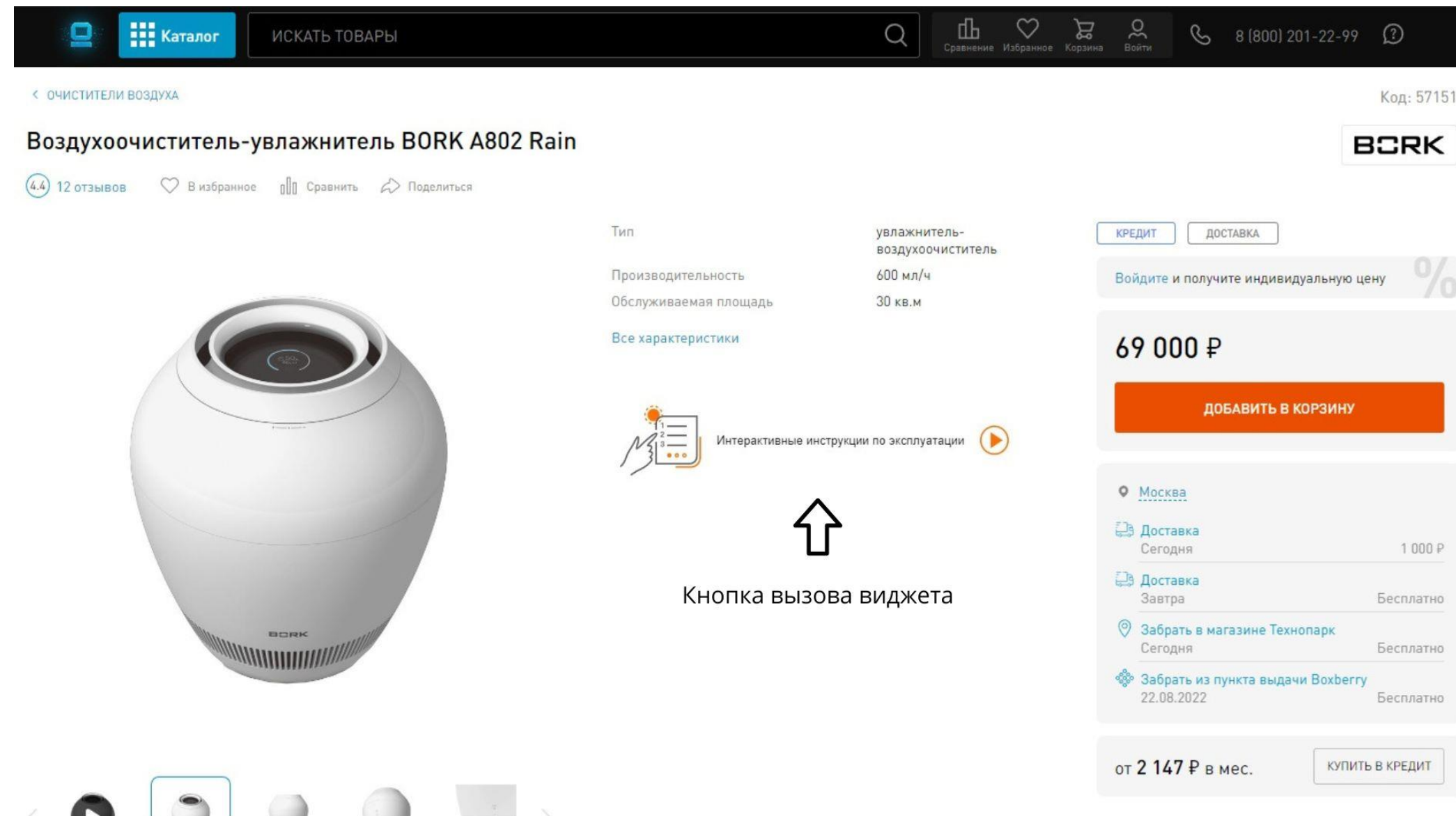
Виджет интегрируется в карточку товара как есть или вызывается нажатием специальной кнопки. Другое место — раздел техподдержки по товарам. Виджет адаптивен, работает на всех типах устройств и отлично подходит для работы со смартфона



# ИНСТРУКЦИИ В ВИДЖЕТЕ НА САЙТЕ

F A S T E P

Виджет интегрируется в карточку товара как есть или вызывается нажатием специальной кнопки. Другое место — раздел техподдержки по товарам. Виджет адаптивен, работает на всех типах устройств и отлично подходит для работы со смартфона



Каталог ИСКАТЬ ТОВАРЫ

Сравнение Избранное Корзина Войти 8 (800) 201-22-99

← очистители воздуха Код: 57151

### Воздухоочиститель-увлажнитель BORK A802 Rain

4.4 12 отзывов В избранное Сравнить Поделиться

Тип: увлажнитель-воздухоочиститель  
Производительность: 600 мл/ч  
Обслуживаемая площадь: 30 кв.м

Все характеристики

Интерактивные инструкции по эксплуатации

КРЕДИТ ДОСТАВКА

Войдите и получите индивидуальную цену %

**69 000 ₺**

ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ

Москва

Доставка Сегодня 1 000 ₺

Доставка Завтра Бесплатно

Забрать в магазине Технопарк Сегодня Бесплатно

Забрать из пункта выдачи Voxberry 22.08.2022 Бесплатно

от 2 147 ₺ в мес. КУПИТЬ В КРЕДИТ

Кнопка вызова виджета

# ИНСТРУКЦИИ В ВИДЖЕТЕ НА САЙТЕ

F A S T E P

Виджет интегрируется в карточку товара как есть или вызывается нажатием специальной кнопки. Другое место — раздел техподдержки по товарам. Виджет адаптивен, работает на всех типах устройств и отлично подходит для работы со смартфона

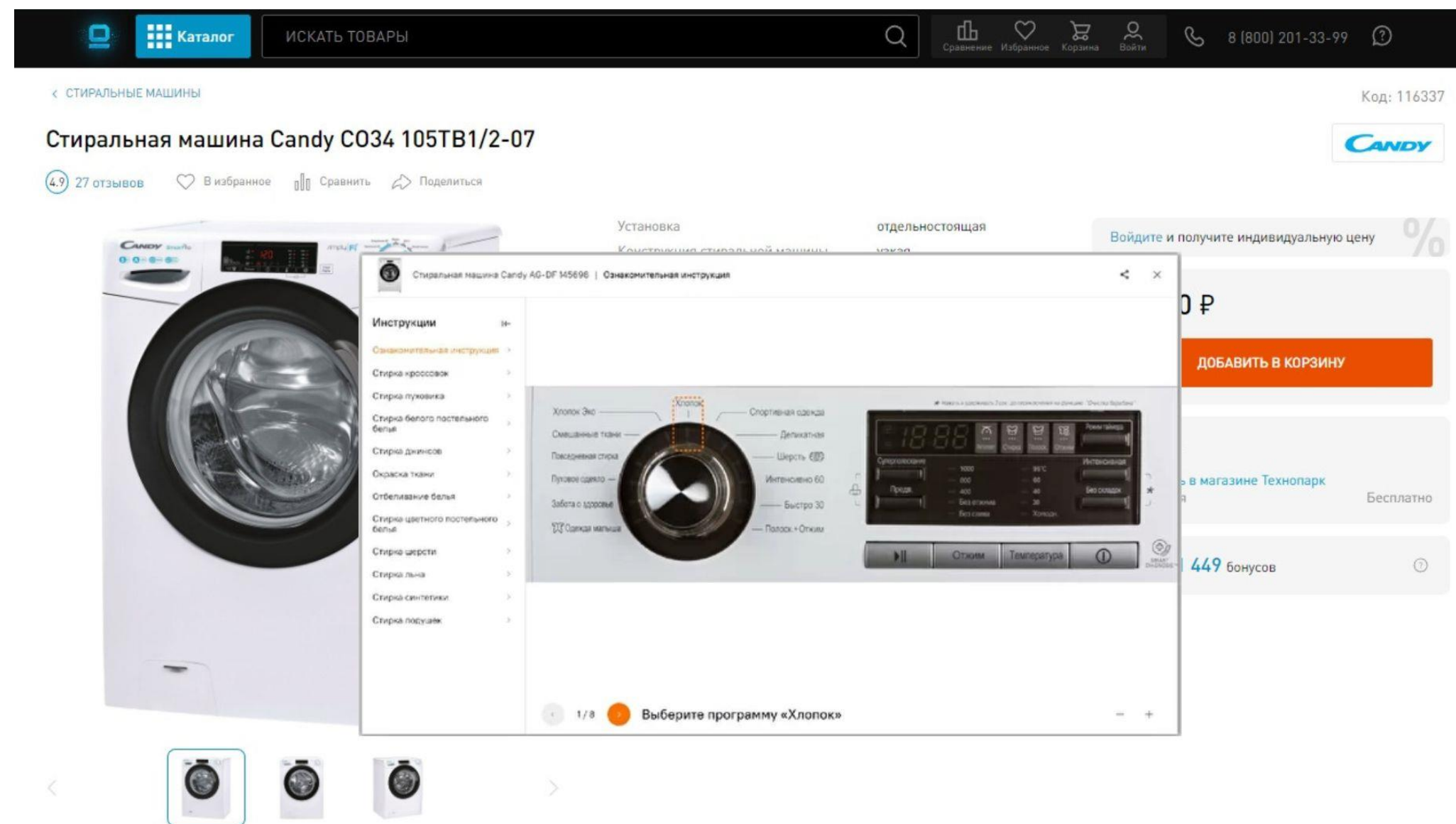
The screenshot displays a product page for a Candy washing machine. At the top, there is a navigation bar with a search bar and icons for 'Каталог', 'ИСКАТЬ ТОВАРЫ', 'Сравнение', 'Избранное', 'Корзина', and 'Войти'. The product title is 'Стиральная машина Candy C034 105TB1/2-07'. Below the title, there are icons for '4.9 27 отзывов', 'В избранное', 'Сравнить', and 'Поделиться'. The main image shows the washing machine. To the right of the image, there are technical specifications: 'Установка: отдельностоящая', 'Конструкция стиральной машины: узкая', and 'Максимальная загрузка белья: 5 кг'. Below these specifications, there is a button labeled 'Интерактивные инструкции по эксплуатации' with a play icon. To the right of the product, there is a price section with the text 'Войдите и получите индивидуальную цену %', the price '28 990 Р', and a 'ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ' button. Below the price, there is a location section for 'Москва' with a 'Забрать в магазине Технопарк' option for 'Сегодня' and 'Бесплатно'. At the bottom, there is a section for 'Кэшбэк + 1 449 бонусов'.



# ИНСТРУКЦИИ В ВИДЖЕТЕ НА САЙТЕ

F A S T E P

Виджет интегрируется в карточку товара как есть или вызывается нажатием специальной кнопки. Другое место — раздел техподдержки по товарам. Виджет адаптивен, работает на всех типах устройств и отлично подходит для работы со смартфона



Сканируй, чтобы  
смотреть [видео](#):



Нажми такую  
кнопку на [fastep.io](https://fastep.io):



# ИНСТРУКЦИИ: СОЗДАНИЕ

Полный no-code, drag & drop. Интерфейс не требует подготовки

F A S T E P

The image displays the FASTEP user interface for creating instructions. It is divided into three main sections:

- Category Grid:** A grid of product categories such as "Аппараты ИВЛ (тест)", "Бензиновые генераторы", "Блоки управления для фильтров", "Варочные панели", "Газовые котлы", "Духовые шкафы", "Мультиварки", "Посудомоечные машины", "Роботы-пылесосы", "Сетевое оборудование", "Стиральные машины", and "Сушильные машины".
- Generator Control Panel View:** A detailed view of a generator's control panel. It features a digital display showing "8888", a "7500W" (MAXИМАЛЬНАЯ МОЩНОСТЬ) and "7000W" (НОМИНАЛЬНАЯ МОЩНОСТЬ) label, and various safety switches labeled "ЗАЩИТА ОТ ПЕРЕГРУЗКИ". A blue outlet is labeled "~230V/32A".
- Configuration Interface:** A sidebar on the right titled "Знакомство с моделью" (Getting to know the model). It contains a list of steps to be configured:
  - Step 1: "2. Ключ зажигания" (Ignition key)
  - Step 2: "3. Дисплей" (Display)
  - Step 3: "4. Защита от перегрузки" (Overload protection)
  - Step 4: "5. Предохранитель 1" (Fuse 1)Buttons for "КНОПКИ" (Buttons), "Текущий шаг: 3" (Current step: 3), "МАРКЕРЫ" (Markers), "Добавить шаг" (Add step), and "СОХРАНИТЬ" (Save) are visible.

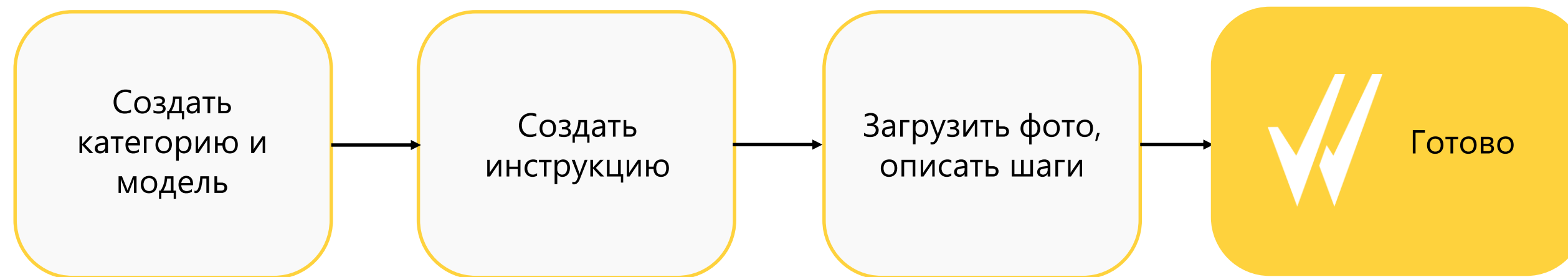
Сканируй, чтобы  
смотреть [видео](#):



# ИНСТРУКЦИИ: СОЗДАНИЕ

Очень просто. Минимум расходов на контент. Нужны только фото и обычная инструкция

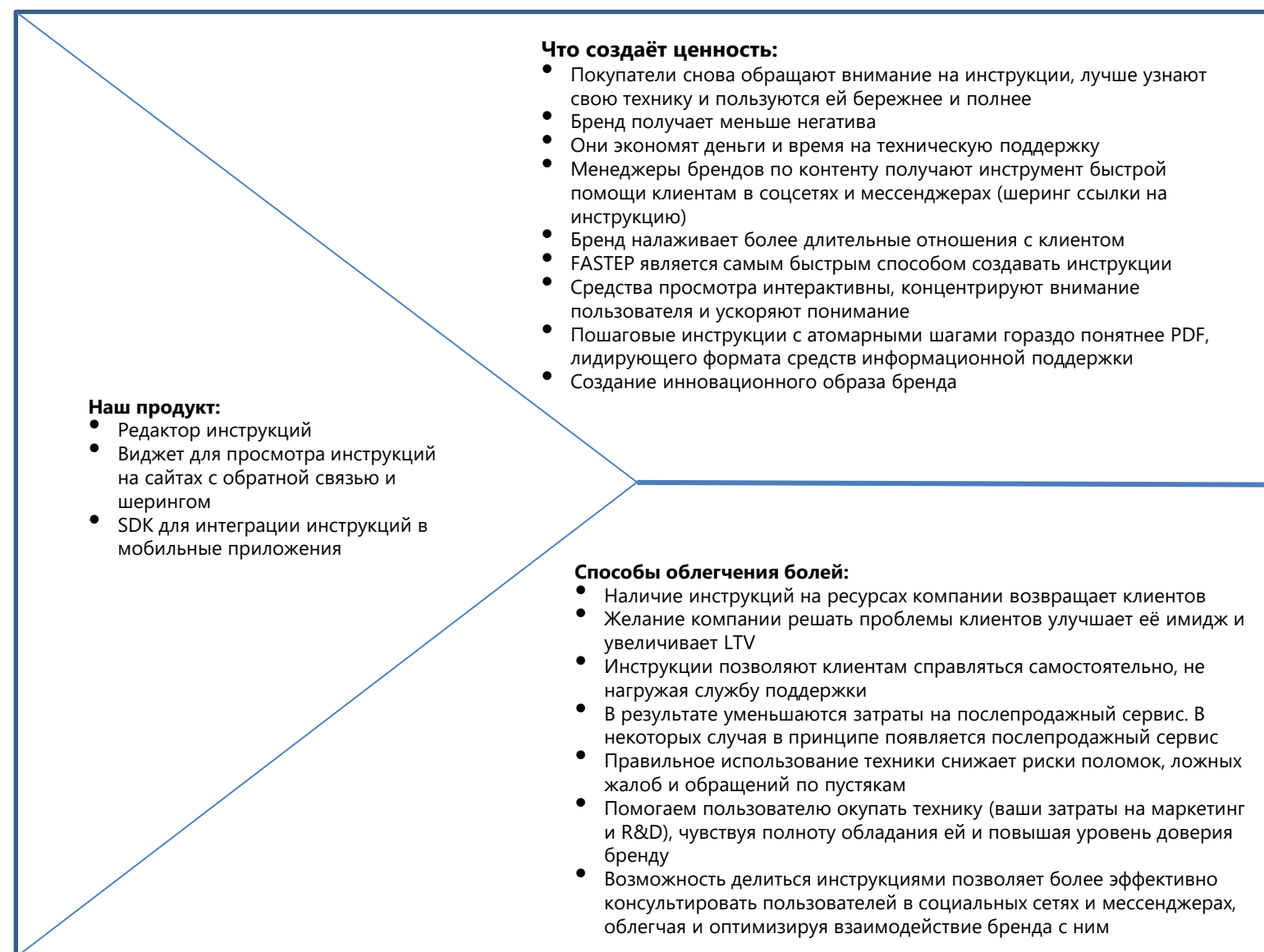
F A S T E P  
• • • • • ●



- **На 20–40% меньше заявок на поддержку за счёт наличия доступных инструкций**
- Сокращение затрат на тикет на 10–20% благодаря продвинутой видеосвязи и диплинкам на инструкции
- Повышение доли выполняемых заявок на 50%
- **На 30% меньше выездов сервисных инженеров**
- Перераспределение сервисных ресурсов на действительно важные заявки
- Клиенты более удовлетворены покупками
- Забота о клиентах повышает их лояльность

Ценностное предложение: платформа создания и просмотра интерактивных инструкций

Сегмент потребителей: производители и продавцы бытовой техники



Блог на [сайте проекта](#)

Статьи:

- [Ритейл техники нуждается в новых инструкциях. И вот почему](#)
- [FASTER о праве на ремонт](#)
- [FASTER в послепродажном обслуживании](#)
- [Анонс веб-виджета](#)
- [Бережём NPS в продажах техники с помощью инструкций](#)

Видео:

- [Создание и публикация инструкции](#)
- [Пример инструкции](#)
- [AR-видеосвязь](#)

Больше:

- [Наш TikTok](#)
- [Наш YouTube](#)

FASTER развивается в сотрудничестве с бизнесом. Мы провели сотни интервью, собрали отзывы и пожелания крупнейших структур, таких как **М.Видео, Ситилинк, Технопарк, Росатом, Газпром нефть, Интер РАО ЕЭС, Кировский завод, Волжский погрузчик, МТС, МГТС, Ростелеком, ЛАНИТ, Сбер, Норникель, а также крупнейшие больницы Москвы**

- Сотрудничаем с интеграторами
- Пилот с Ситилинком
- Успешно протестировали интеграцию с ITSM-системами на предмет получения и приёма данных
- Стали финалистами пяти бизнес-акселераторов, включая акселераторы ИТМО, МТС, Московский акселератор (дважды)
- Победили в конкурсе Open Innovations Startup Tour 2022 в треке «Индустриальные и энергетические технологии»

1



2



3



4

## Предпроектное исследование

- Интервью с бизнес-заказчиками
- Формулирование списка потребностей

## Изучение документации. Подготовка инструкций

- Выбор оборудования и процессов
- Консультации и создание инструкций
- Съёмка оборудования
- Доработка продукта для внедрения

## Внедрение решения

- Обучение сотрудников
- Консультирование

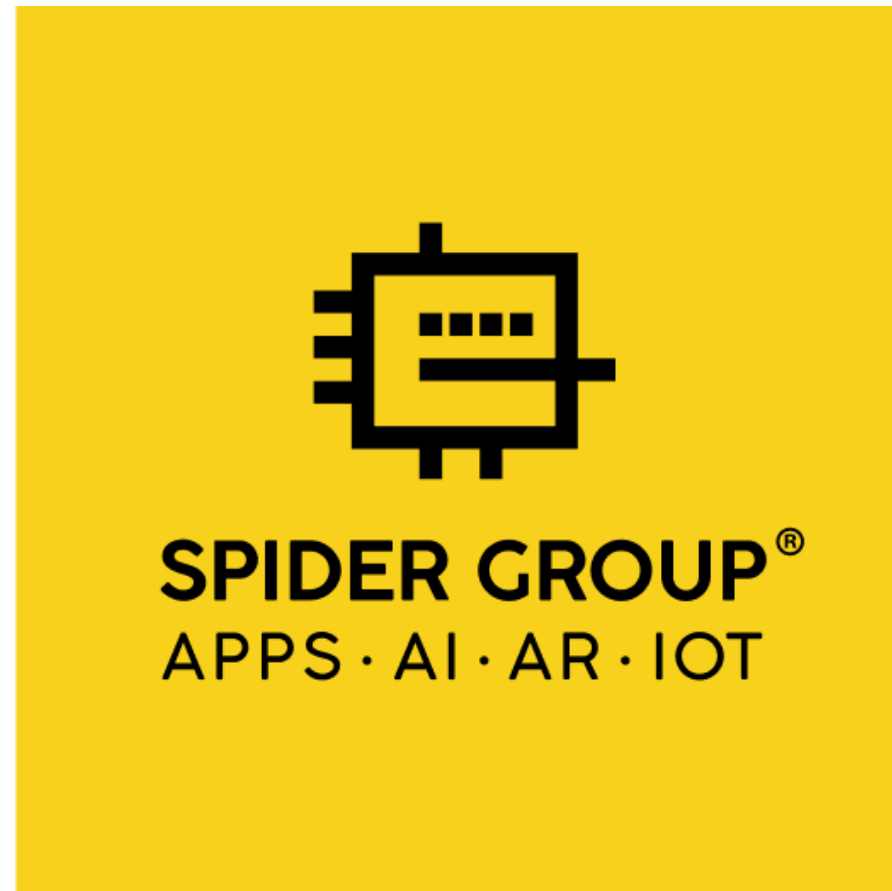
## Пилотирование

- Консультирование сотрудников
- Помощь в применении
- Сбор данных

## Результат

- Подведение итогов
- Оценка эффективности
- Подготовка к масштабированию





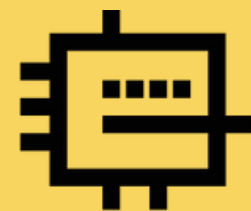
## FASTER — внутренний стартап компании Spider Group, российского разработчика программного обеспечения

Более 20 лет мы разрабатываем программное обеспечение для российского и зарубежного бизнеса. Компания специализируется на передовых технологиях с сфере мобильных приложений, серверных решений, искусственного интеллекта, дополненной реальности и интернета вещей. К вашим услугам несколько десятков инженеров ПО.

Подробное портфолио и другую информацию о Spider Group вы найдёте на сайте [spider.ru](https://spider.ru)



**F A S T E P**  
• • • • • •



**SPIDER GROUP®**  
APPS · AI · AR · IOT  
SPIDER.RU



<https://fastep.io>



**Сергей Соляник**  
**CEO и основатель**  
+7 918 447 64 77  
s.solyanik@fastep.io



**Алексей Лисовицкий**  
**Директор по стратегическим коммуникациям**  
+7 917 956 02 84  
a.lisovitsky@fastep.io