

РАБОТА С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ



90%

общая удовлетворенность
изделиями «Моторики»

2,3 тыс.

активных пользователей
в 2024 году¹

99%

удовлетворенность качеством
сервиса «Моторики»

«Моторика» высоко ценит обратную связь в отношении своих продуктов и сервисов и находится в постоянном контакте с пользователями с момента получения ассистивного устройства и в течение всего срока его использования. Отзывы, которые мы получаем от своих пользователей, используются в том числе при запуске проектов по улучшению существующих или разработке новых продуктов.

Пользователи могут оставить обратную связь или жалобу удобным для них способом. В «Моторике» предусмотрено четыре основных пути:

- звонок напрямую персональному менеджеру;
- чат с персональным менеджером;
- заявка на официальном сайте «Моторики»;
- заявка в социальных сетях Компании.

Для сбора обратной связи Компания использует институт персональных сервисных менеджеров: за каждым пользователем закреплен сотрудник «Моторики», который берет в работу любую проблему или пожелание пользователя в течение одного дня с момента обращения. Если заявка была оставлена на сайте или в социальных сетях, то информация передается в клиентский сервис, и сотрудник самостоятельно связывается с пользователем для уточнения проблемы.

Срок урегулирования обращения пользователя в «Моторике» в 2024 году в среднем составлял 21 календарный день.

«Моторика» стремится сделать коммуникацию с пользователями удобной и эффективной для всех сторон. В 2025 году мы планируем приступить к созданию омниканального клиентского сервиса, внедрить единое окно для регистрации всех заявок и обращений и организовать круглосуточную горячую линию для пользователей из Российской Федерации и СНГ. Одна из наших целей по улучшению качества обслуживания

до 2026 года — автоматизировать передачу информации о сбоях в настройках и электронике устройств напрямую ответственному сервисному менеджеру.

Удовлетворенность пользователей отслеживается отдельно по каждому типу изделий и сроку эксплуатации: в начале использования, через полгода от начала использования и через 1–1,5 года от начала использования. Также «Моторика» обращает внимание на удовлетворенность в зависимости от сегмента пользователей (дети и взрослые) в каждой стране присутствия.

Критерии удовлетворенности:

- насколько пользователь доволен своим ТСП на момент опроса;
- насколько он доволен качеством предоставляемого сервиса;
- насколько ТСП выполняет задачи пользователя на текущий момент.

Оценка уровня удовлетворенности пользователей «Моторики» происходит на постоянной (ежемесячной) основе в течение всего года. Общая удовлетворенность протезами верхних конечностей «Моторики» составила 90% в 2024 году. Удовлетворенным качеством изделия является пользователь, который поставил оценку изделию не ниже семи баллов по десятибалльной системе оценки. Оценка качества сервиса «Моторики» остается на очень высоком уровне и составляет 99%.

По итогам 2024 года 54% пользователей утверждают, что ТСП выполняет их задачи полностью (оценка 9–10), и еще 28% отметили, что устройство выполняет их задачи на приемлемом уровне / в должной мере (оценка 7–8).

¹ Активным считается пользователь, который надевает протез минимум раз в месяц.

ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ПРОЕКТЫ И ИНИЦИАТИВЫ

КИБАТЛЕТИКА: СОРЕВНОВАНИЯ РАВНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

→ СПОРТИВНЫЕ СОРЕВНОВАНИЯ, ГДЕ АТЛЕТЫ УМЕЛО ПИЛОТИРУЮТ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНЫЕ АССИСТИВНЫЕ УСТРОЙСТВА. ЗДЕСЬ ЛЮДИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ НАХОДЯТ ДРУЗЕЙ И ДОКАЗЫВАЮТ СЕБЕ, ЧТО МОГУТ ПОБЕЖДАТЬ, А РАЗРАБОТЧИКИ ВИДЯТ СВОИ УСТРОЙСТВА В ДЕЛЕ И ПОЛУЧАЮТ РЕКОМЕНДАЦИИ, ЧТО УЛУЧШИТЬ В СЛЕДУЮЩИХ МОДЕЛЯХ.



Соревнования позволяют продемонстрировать, испытать и улучшить современные устройства реабилитации. Они влияют на всю AssistiveTech-индустрию и способствуют созданию общества равных возможностей.

Андрей Давидюк

Генеральный директор «Моторики»,
председатель Союза «Кибатлетика»



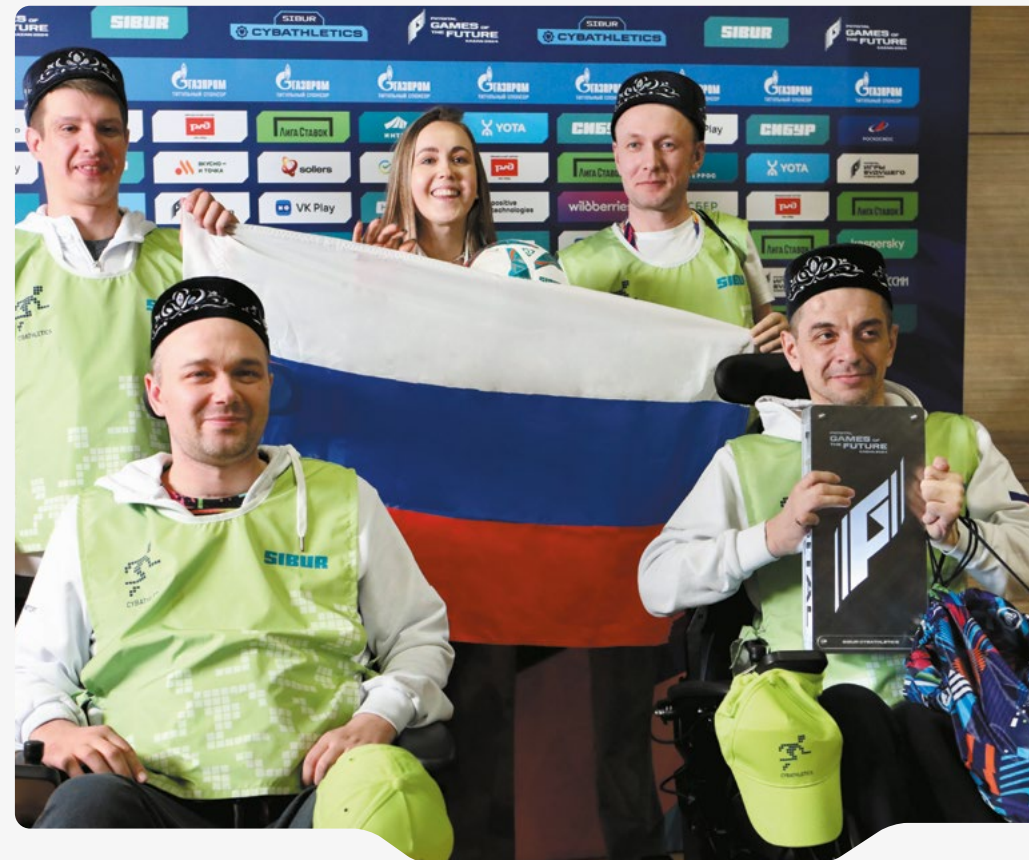
«Моторика» иницирует и поддерживает проекты, способные изменить отношение общества к людям с ограниченными возможностями здоровья и привлечь внимание к возможностям ассистивных технологий. Одно из наиболее ярких направлений в этой сфере — движение «Кибатлетика», которое охватывает пользователей современных средств реабилитации со всего мира.

Кибатлетика — это высокотехнологичные спортивные испытания пользователей и разработчиков ТСР. Участники используют функциональные протезы рук и ног, экзоскелеты, электроколяски, нейроинтерфейсы и устройства компьютерного зрения для прохождения полосы препятствий.

На каждом этапе пилоты соревнуются в умении управлять техническими средствами реабилитации для решения сложных бытовых задач. Соревнования по кибатлетике показывают, что люди с тяжелыми нарушениями здоровья могут достигать высоких результатов в спортивных состязаниях благодаря развитым кибермедицинским технологиям.

Пользователи протезов рук «Моторики» были в числе участников первого соревнования в Москве в 2016 году, которое стало отборочным этапом чемпионата мира Cybathlon в Швейцарии. Спустя четыре года в Москве состоялся российский этап международного чемпионата Cybathlon, где российская сборная вошла в пятерку лучших команд мира.

В России кибатлетика стала самостоятельной дисциплиной, соревнования по которой проводятся ежегодно при поддержке Союза «Кибатлетика», председателем которого является Андрей Давидюк, Генеральный директор «Моторики».



Цель кибатлетики — стимулировать разработку ассистивных технологий и подготовку высококлассных технических специалистов, поднимая общий уровень инженерии и новых разработок в стране.

ОСНОВНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ СОРЕВНОВАНИЙ:

Протезы предплечья, плеча. Примеры испытаний: накрыть на стол и провести уборку на кухне, вставить ключ в замочную скважину, банковскую карту в банкомат, перенести предметы разных форм и размеров

Протезы голени, бедра. Примеры испытаний: спуститься с уклона, преодолеть барьеры разной высоты, пройти по узкой тропе, подняться в гору и спуститься с уклона

Коляски с электроприводом. Примеры испытаний: преодоление узких проемов и высоких порогов/бордюров, имитация езды среди толпы, езда по пересеченной местности

Экзоскелеты. Примеры испытаний: взобраться по лестнице, преодолеть крутые повороты и уклоны различной сложности

Нейроинтерфейсы. Примеры испытаний: набрать больше всего очков в компьютерной игре, управляя игровым персонажем с помощью нейрогарнитур

Площадки, где проводятся состязания по кибатлетике, становятся безопасной платформой для обмена опытом между пилотами и инженерами — разработчиками ассистивных технологий.

В рамках крупных соревнований Союз проводит хакатоны, мастер-классы, мотивационные сессии, конференции, посвященные инновациям в протезировании и функциональной адаптации, выставки современных решений в области ассистивных технологий, включая решения от молодых компаний и стартапов.

В движение вовлекается все больше российских городов: соревнования уже приняли Санкт-Петербург, Новосибирск, Уфа, Севастополь, Ижевск,

Великий Новгород и Сочи. В 2023 году в Москве состоялся I Открытый чемпионат по кибатлетике на премию мэра Москвы, а в 2024 году кибатлетику включили в основной список дисциплин международного фиджитал-турнира¹ «Игры Будущего».

Союз «Кибатлетика» активно привлекает студентов профильных вузов, волонтеров и общественных активистов к организации соревнований, создавая платформу для естественного взаимодействия людей с инвалидностью и без. Особенность этих мероприятий заключается в ярко выраженном социальном характере: наполненные эмоциями трибуны, семейные и корпоративные группы болельщиков, участие бизнеса через программы корпоративного волонтерства.

Это позволяет не только продемонстрировать потенциал современных технических средств реабилитации, но и решить более глубокие социальные задачи: отказаться от стигматизирующей терминологии, преодолеть коммуникационные барьеры и способствовать формированию общества равных возможностей, где ценятся личность и достижения человека, а не его физические особенности.

Совместно с Фондом президентских грантов Союз «Кибатлетика» реализует реабилитационный проект «С кибатлетикой строим будущее». В рамках проекта людям, получившим травмы опорно-двигательного аппарата в результате боевых действий оказываются услуги по профорientации, социальной и физической адаптации. Для этого на базе партнерских медицинских учреждений оборудуются диагностические и стационарные площадки.

В финале каждой реабилитационной смены для участников проходит турнир по троеборью кибатлетики. Троеборье включает соревновательные этапы в бассейне, спортивном зале и на полосах препятствий.

В 2024 году проект «С кибатлетикой строим будущее» вошел в список 100 лучших проектов Фонда президентских грантов.

➤ [Перейти на сайт кибатлетики](#)

➤ [Присоединиться к сообществу кибатлетики в «Телеграме»](#)

➤ [Присоединиться к сообществу кибатлетики в социальной сети «ВКонтакте»](#)

II Открытый чемпионат Москвы по кибатлетике — 2024

С 10 по 12 сентября 2024 года в центре ассистивных технологий «Феникс» прошли соревнования по кибатлетике. В отличие от прошлого чемпионата, в 2024 году участие приняли не только кибатлеты в индивидуальном зачете, но и команды компаний — разработчиков ассистивных решений и устройств.

Призовой фонд составил 12 млн руб. для 21 лауреата. Золотые призеры получили по 1 млн руб., серебряные — по 500 тыс., бронзовые — по 250 тыс.

Всего в соревнованиях приняли участие свыше 110 человек более чем из 30 регионов России.

«Игры Будущего» в Казани

В 2024 году в рамках первого фиджитал-турнира «Игры Будущего» в Казани прошло международное командное состязание по кибатлетике с призовым фондом 100 тыс. долл. США.

В соревнованиях приняли участие 36 атлетов из девяти стран: Индии, Индонезии, Малайзии, Ирана, Египта, Вьетнама, Саудовской Аравии, ЮАР и Нигерии. Команда из России Russian Cyborgs заняла первое место и выиграла 35 тыс. долл. США. Остальная сумма была распределена между всеми участниками.

В рамках деловой программы представителями стран-участниц было подписано деловое соглашение о развитии международной Лиги кибатлетики.

¹ От англ. digital (цифровой) + physical (физический) — вид спорта, который сочетает традиционные дисциплины с виртуальными состязаниями.