

Благодаря отлаженным бизнес-процессам и опыту, "ВЕНЕТА СИСТЕМ" в крайне сжатые сроки входит в новый крупный контракт, устранив все инциденты и недоработки, допущенные предыдущим подрядчиком.

Исходные параметры:

Заказчик:	Одна из крупнейших российских компаний розничной торговли.
Период работы:	10.07.2017 — настоящее время (срок окончания контракта: 04.04.2018)
Основной парк печатающей техники:	различные модели принтеров и МФУ, компьютеры, весовое оборудование, контрольно-кассовое оборудование, системы контроля и учета доступа, системы видеонаблюдения, сетевое оборудование и т.д.
Количество объектов обслуживания:	194 объекта в Вологодской и Архангельской областях.

Услуга:

- ✓ IT-аутсорсинг (полный цикл обслуживания всей IT-инфраструктуры Заказчика, включая аутсорсинг печати на копировальной основе, обслуживание контрольно-кассового оборудования, СКУД, АРМ и т.д.)

Основные требования:

- ✓ Безоговорочное соблюдение SLA;
- ✓ Бесперебойность и качество печати, торгового и прочего IT-оборудования;
- ✓ Сжатые сроки отработки заявок;
- ✓ Режим работы и инцидентное реагирование 12/7.

Специфика проекта:

- ✓ разные формы объектов – дискаунтеры, крупные гипермаркеты, супермаркеты, распределительные центры;
- ✓ критичность стоп-печати и инцидентов по IT-инфраструктуре;
- ✓ собственная система Service Desk для взаимодействия с подрядчиками;
- ✓ крайне сжатые сроки входа в контракт.

Старт проекта:

В 2017 году Заказчик впервые проводил торги по полному IT-аутсорсингу.

«ВЕНЕТА СИСТЕМ» не удалось стать победителем торгов (заняли второе место по цене). Более полугода изначальный держатель контракта занимался обслуживанием IT-инфраструктуры клиента. Из-за большого количества нарушений SLA, сроков устранения инцидентов и неудовлетворительного качества оказания услуг Заказчиком было принято решение о смене подрядчика. Новый контракт был заключен с компанией «ВЕНЕТА СИСТЕМ».

Сроки вхождения в контракт составили менее одной недели (04.07.2017 принято решение о сотрудничестве Заказчика с «ВЕНЕТА СИСТЕМ», 10.07.2017 — старт исполнения контракта).

В этот период для отработки заявок на местах был сформирован перечень партнеров, заключены необходимые партнерские соглашения, сформирован подменный фонд техники, комплектующих и расходных материалов.

Проблемные зоны:



Изначальный держатель контракта оставил объекты обслуживания в неудовлетворительном состоянии. По ряду объектов имелся целый ряд критичных инцидентов, включая стоп-печать.

В первые 10 дней исполнения нового контракта в «ВЕНЕТА СИСТЕМ» поступило свыше 30 инцидентных заявок.

В процессе реализации проекта от заказчика регулярно поступают не предусмотренные изначальным контрактом задачи по подбору, поставкам, настройке и обслуживанию нового IT-оборудования.

Что сделали:



Благодаря отлаженным бизнес-процессам «ВЕНЕТА СИСТЕМ» через собственный Партнерский портал выстроено четкое взаимодействие с партнерами, обслуживающими объекты Заказчика на местах.



Оперативно устранены все критичные инциденты.

Взаимодействие с Заказчиком и инцидентное реагирование осуществляется в режиме 24/7.

Результат:



Общее количество отклонений от SLA в настоящее время составляет менее 1%.

Объемы штрафных санкций по отношению к партнерам «ВЕНЕТА СИСТЕМ» за нарушения условий Соглашения и сроков исполнения заявок снижены более чем на 300%, по сравнению с периодом работы предыдущего держателя контракта.

В настоящее время все работы по IT-аутсорсингу ведутся в плановом режиме.

Качество сервиса «ВЕНЕТА СИСТЕМ» оценивается Заказчиком, как соответствующее условиям контракта и SLA.