

Умение адаптировать собственные бизнес-процессы под нужды Заказчика — гарантия четкого исполнения SLA.

Исходные параметры:

Заказчик:	Одна из крупнейших российских компаний розничной торговли.
Период работы:	10.2015 — 02.2017
Основной парк печатающей техники:	Xerox WorkCentre 3220, HP LaserJet 400 MFP M425, HP LaserJet MFP M426dw, HP LaserJet 400 M401.
Количество объектов обслуживания:	385 объектов в Санкт-Петербурге, Костромской и Тверской областях.

Услуга:

- ☑ аутсорсинг печати на покопийной основе.

Основные требования:

- ☑ Безоговорочное соблюдение SLA;
- ☑ Бесперебойность печати;
- ☑ Качество печати;
- ☑ Режим работы и инцидентное реагирование 12/7.

Специфика проекта:

- ☑ разные формы объектов — дискаунтеры, крупные гипермаркеты, супермаркеты, распределительные центры;
- ☑ различные объемы печати на удаленных объектах от 8 до 100 тысяч копий в месяц;
- ☑ печать документов строгой отчетности, требующих высокого качества печати;
- ☑ критичность стоп-печати;
- ☑ собственная система Service Desk для взаимодействия с подрядчиками.

Старт проекта:

Мероприятия по заключению договора, постановке техники на контрольно-техническое обслуживание и формированию цены копии проведены быстро, качественно и без нареканий со стороны клиента.

На складе готовой продукции «ВЕНЕТА СИСТЕМ» сформирован подменный фонд картриджей и печатающей техники для обеспечения бесперебойности печати на всех объектах Заказчика.

Обслуживание объектов Заказчика в Костромской и Тверской областях реализовано при помощи партнерской сети через Партнерский портал «Венета Систем».

Проблемные зоны:



По опыту обслуживания парка печатающей техники на объектах Заказчика в Санкт-Петербурге в 2010 году, несоответствие режима работы операторов и отдела ремонта техники нашей компании (9/5) и потребностей Заказчика по инцидентному реагированию (12/7) могли привести к нарушениям требований SLA и последующему расторжению контракта.

Что сделали:



Преобразован ряд бизнес-процессов компании. Сформирована группа мобильных инженеров и операторский отдел, работающие посменно 2 через 2.



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

Оптимизирована работа инженеров отдела ремонта техники и службы логистики. Инженеры мобильной группы регулярно осуществляют техническое обслуживание печатающей техники и самостоятельно привозят на объекты Заказчика расходные материалы, необходимые комплектующие или подменную печатающую технику ДО наступления критичного инцидента и стоп-печати.

Результат:



В ходе реализации контракта на объектах Заказчика было оказано свыше 10 тысяч услуг по восстановлению картриджей. Произведено более 2 тысяч ремонтов печатающей техники.

Не зафиксировано ни одного нарушения SLA.

По итогам успешной реализации проекта, в июле 2017 года между Заказчиком и «ВЕНЕТА СИСТЕМ» заключен контракт по комплексному ИТ-аутсорсингу, включая аутсорсинг печати на покопийной основе.