

Экстраординарный подход помог найти решение для сложного кейса по ремонту ноутбуков

Исходные параметры:

| | |
|-------------------------|---|
| Заказчик: | АО «Россельхозбанк». Один из крупнейших банков России, предоставляющий все виды банковских услуг и занимающий лидирующие позиции в финансировании агропромышленного комплекса России. |
| Период работы: | Март 2021 года – настоящее время. |
| Объекты контракта: | Ноутбуки, моноблоки, профессиональные планшеты. |
| География обслуживания: | г. Москва, г. Петрозаводск |

Услуга:

- Сервисное обслуживание рабочих мест.

Основные требования заказчика:

- Соблюдение SLA.
- Дополнительные консультации по обслуживанию и ремонту техники.
- Соблюдение сроков исполнения заявок.

Специфика проекта:

- Оборудование устаревшее, с истекшим сроком службы.
- В наличии в России нет большинства запасных частей, а именно матриц экрана, материнских плат, клавиатур, тачпадов, корпусов и других деталей.

Старт проекта:

АО «Россельхозбанк» – наш постоянный клиент, с которым мы более 5 лет сотрудничали по услуге восстановления картриджей и ремонту печатающей техники. В феврале 2021 года был проведен мониторинг закупочной деятельности и найден конкурс на сервисное обслуживание рабочих мест. Предметом торгов являлось обслуживание ноутбуков, моноблоков, профессиональных планшетов в Москве и Петрозаводске. Необходимо было предоставить цены по ремонту за каждую единицу, учитывая ЗИП. Совместно с руководителем направления по ИТ-обслуживанию были проведены

расчеты, предоставлены цены. В конкурсе была одержана победа, сотрудничество по контракту началось в марте 2021 года.



Проблемные зоны:

Основной пул заявок по обслуживанию и ремонту техники приходит из Москвы. Основные сложности заключались в том, что срок службы техники, которая обслуживается по контракту, давно истек. Получив партию ноутбуков, мы столкнулись с отсутствием запасных частей, а именно матриц экрана, материнских плат, клавиатур, тачпадов, корпусов и других деталей.

Ноутбуки были марки HP, поэтому мы обратились в представительство компании в России для уточнения информации и получили ответ, что данных запчастей в наличии нет. Также мы провели серию длительных переговоров с сервисными центрами в Москве, но везде слышали один совет: «такую технику проще выкинуть и приобрести новую».

Что сделали:

Так как мы любим сложные задачи и считаем, что одна из наших основных компетенций – нестандартный подход, решение мы все же нашли. Мы выделили специалиста на поиск запасных частей на форумах и иностранных сайтах, таких как AliExpress, eBay.



В итоге необходимые запчасти были найдены в Китае. Для тестирования были приобретены две матрицы и две материнские платы, которые в работе показали себя отлично. На данный момент в ремонте находится партия ноутбуков – 45 шт.



Результат:

- Выстроен процесс закупок и налажен бизнес-процесс внутри компании для реализации задач клиента.
- Согласованы новые условия работы с Заказчиком.
- Заказчик не ожидал, что мы можем так экстраординарно подойти к решению задачи, и выражает особую благодарность. Сервисное обслуживание рабочих мест продолжается в плановом режиме.
- Сотрудничество в полной мере устраивает АО «Россельхозбанк», контракт продлен на 2 года.