

От покопийной печати к обслуживанию всей IT-инфраструктуры компании. Когда заказчик удовлетворен уровнем сервиса

Исходные параметры:

Заказчик:	X5 Group. Одна из крупнейших российских компаний розничной торговли, управляющая портфелем брендов сетевых магазинов «Пятёрочка», «Перекрёсток», «Карусель», цифровыми бизнесами «Vprok.ru Перекрёсток», «5Post», «Около».
Период работы:	10.07.2017 – настоящее время.
Объекты контракта:	Парк печатающей техники, компьютеры, весовое оборудование, контрольно-кассовое оборудование, системы видеонаблюдения, сетевое оборудование (сервера, коммутаторы и т.п.).
География обслуживания:	Северо-Западный федеральный округ, 177 магазинов.

Услуга:

IT-аутсорсинг (полный цикл обслуживания всей IT-инфраструктуры Заказчика, включая открытие магазинов (пусконаладочные работы, прокладку структурированных кабельных систем (СКС); настройку, подключение и обслуживание компьютерного, весового и контрольно-кассового оборудования, систем видеонаблюдения, АРМ; аутсорсинг печати на покопийной основе и т.п.)

Основные требования заказчика:

- Безоговорочное соблюдение SLA.
- Бесперебойность и качество печати, торгового и прочего IT-оборудования.
- Сжатые сроки отработки заявок 12/7.
- Соблюдение сроков исполнения заявок.

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.

Старт проекта:

В 2017 году Заказчик впервые проводил торги по IT-аутсорсингу. ГК Clever bros. 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 нашей компанией.

Сроки вхождения в контракт составили менее одной недели. В этот период для отработки заявок на местах был сформирован перечень партнеров, заключены необходимые партнерские соглашения, сформирован подменный фонд техники, комплектующих и расходных материалов. 10.07.2017 года начали работать по контракту.

Проблемные зоны:



Наши инженеры уже хорошо знают специфику Заказчика и с ежедневными задачами справляются отлично. Сложности возникают в тех случаях, когда объекты находятся в удаленных населенных пунктах и, например, для замены одного картриджа нашим партнерам необходимо преодолеть расстояние в 400 км. Это северная часть страны, где не так развита инфраструктура и бывают сложные погодные условия. Также встречаются объекты в городах закрытого типа, где нужно получать дополнительные доступы от служб безопасности.

Что сделали:



Благодаря нашей квалификации, отлаженным бизнес-процессам, оперативному реагированию всегда удается быстро найти партнеров для решения проблемных вопросов. Все вышеперечисленные критичные инциденты были устранены в срок.

Результат:



- Общее количество отклонений от SLA составляет менее 1%.
- В настоящее время все работы по IT-аутсорсингу ведутся в плановом режиме.
- Качество сервиса ГК Clever bros. оценивается X5 Group, как соответствующее условиям контракта и SLA.

Сотрудничество в полной мере устраивает обе стороны, в планах увеличить количество объектов.