

Сервисное обслуживание вычислительной техники от Хабаровска до Москвы.

Исходные параметры:

Заказчик:	ООО «Транснефть Надзор». Компания, осуществляющая контроль за качеством работ, выполняемых подрядными организациями, технический надзор за качеством изготовления продукции на заводах-изготовителях, надзор за проведением инженерно-геологических изысканий на объектах ПАО «Транснефть».
Период работы:	Март 2021 г. – настоящее время.
Объекты контракта:	4 территориальные зоны, 16 обособленных подразделений на территории России, более 2000 наименований работ.
География обслуживания:	Вся территория России: адреса объектов разбросаны от Хабаровска до Москвы.

Услуга:

- Оказание услуг по сервисному обслуживанию вычислительной техники.

Основные требования заказчика:

- Безоговорочное соблюдение SLA.
- Высокий уровень сервиса.
- Время отработки заявок 24/7.
- Наличие ЗИПа на складах исполнителя.

Специфика проекта:

- Очень строгий SLA и штрафные санкции 100 000 рублей за каждый факт нарушения условий договора.
- Широкая география объектов заказчика, организация бесперебойной работы вычислительной техники с учетом разных часовых поясов.
- Предоставление доступа в ITSM систему (личный кабинет ERP CBA, собственный продукт ГК Cleverbros.) с настройкой уровней доступа контактных лиц, видимости документов и т.д.

Старт проекта:

В марте 2021 года приняли участие в конкурсе на оказание услуг по сервисному обслуживанию вычислительной техники. Благодаря нашему 20-летнему опыту и компетенциям, смогли в минимально короткий срок оценить масштаб проекта, победили в конкурсе с последующим заключением долгосрочного контракта.

Проблемные зоны:



В первый день работы по контракту мы получили 47 заявок на сервисное обслуживание. Заказчик долгое время оставался без поддержки от предыдущего поставщика услуг, и многие заявки были критичными и срочными к исполнению.

Что сделали:



В сжатые сроки был сформирован пул партнеров для отработки заявок. Все скопившиеся инциденты были отработаны в течение 3-х рабочих дней. После этого вышли на плановые объемы без резких скачков и стали прогнозировать объемы работ.

В настоящее время большинство работ и заявок являются планово-предупредительными, а не инцидентными, что обеспечивает бесперебойную работу на объектах заказчика.

Результат:



☑ По всем объектам проведена техническая диагностика оборудования, подготовлено предложение по модернизации текущей инфраструктуры.

☑ Совместно с заказчиком разработана дорожная карта по модернизации оборудования.

☑ Под задачи заказчика подобрано необходимое оборудование и произведены поставки на объекты.

☑ За 6 месяцев работы выполнено более 2000 работ различного уровня сложности.

☑ Коллеги из «Транснефть Надзор» отметили «высочайший уровень сервиса», предоставляемый Группой компаний Clever bros.