

## Как предоставить сервис высокого уровня в сложном «размеренном» регионе, если малое количество компаний - партнеров готовы работать по SLA

### Исходные параметры:

Заказчик:	«585*Золотой» — российская федеральная розничная ювелирная сеть.
Период работы:	Март 2021 года – настоящее время.
Объекты контракта:	Магазины розничной сети – более 259 адресов присутствия.
География обслуживания:	Южный федеральный округ, включая Крым.

### Услуга:

- Обслуживание рабочих мест

### Основные требования заказчика:

- Безоговорочное соблюдение SLA.
- Время реагирования на заявку 15 минут.
- Строго установленные сроки отработки заявок с системой приоритетов: инцидент первого уровня обрабатывается до 4 часов, инцидент второго уровня обрабатывается до 8 часов, инцидент третьего уровня обрабатывается в течение 24 часов.
- Так как работа ведется на объектах, где хранятся золото, материальные ценности или дорогостоящие товары, обязательной является проверка всех сотрудников Службой безопасности Заказчика.

### Специфика проекта:

- Розничный бизнес (стрит-ритейл) – магазины расположены в разных частях города на большом расстоянии друг от друга.
- Заявки формируют специалисты на местах – консультанты, администраторы, управляющие салонов, не имеющие отношения к сфере ИТ.
- Ограниченный подменный фонд техники.
- Фактическое состояние инфраструктуры отличается от заявленного в Техническом задании.

## Старт проекта:

В марте 2021 года состоялись первые контакты с клиентом. В результате было сформировано предложение по обслуживанию Северо-Западного федерального округа. В ходе переговоров не удалось согласовать условия и цены по СЗФО, но договорились об обслуживании сети 585 в Южном федеральном округе.

Ранее данный регион обслуживал подрядчик, который выиграл тендер, предоставив самую низкую цену по отрасли.

При этом неисполнение заявленных SLA со стороны подрядчика, отсутствие четко выстроенных бизнес-процессов и системности контроля выполненных задач заставили «585\*Золотой» отказаться от услуг и выбрать другого исполнителя.

С 1 августа ГК Cleverbros. приступила к работе по прямому контракту.

## Проблемные зоны:

Основной проблемной зоной в данном проекте является поиск партнеров для реализации заявок.



Дело в том, что Южный регион отличается не только теплым климатом, но и размеренным образом жизни. Не так много компаний привыкли к ответственному выполнению задач в сжатые сроки и знают, что такое высокий уровень сервиса. В большинстве случаев, это индивидуальные предприниматели, либо самозанятые, которые ранее не сталкивались с требованиями SLA и не могут пройти проверку службами безопасности.

## Что сделали:



Кропотливая работа по поиску партнеров ведется на регулярной основе до сих пор. Удалось закрыть все вопросы заказчика в ЮФО благодаря длительным переговорам с партнерами, поиском запасных вариантов, предложением взвешенных цен. Учитывая специфику Юга, для предоставления партнерами сервиса высокого уровня добавлены функции дополнительного контроля за партнерами.

## Результат:



☑ Выстроены продуктивные отношения со Службой техподдержки на стороне заказчика и проведено обучение пользователей по правильному оформлению заявок в Службу технической поддержки.



☑ На данный момент заявки пользователей обрабатываются строго по SLA. Исходная информация от специалистов на местах для обработки и отработки инцидентов принимается в минимальные сроки.

☑ Выстроена система взаимодействия с партнерами. Заявки реализуются в указанные сроки.

☑ В настоящее время проводим вместе с Заказчиком полную инвентаризацию всего оборудования для того, чтобы в дальнейшем закрывать заявки по ремонту и предоставлять проактивный сервис.

---

Так как мы проявили себя как надежные партнеры, ГК Clever bros. отдан проект по резервированию каналов связи в «585\*Золотой». Мы будем единственным исполнителем контракта по резервированию всех офисов продаж при помощи GSM-канала на всей территории РФ.