



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях

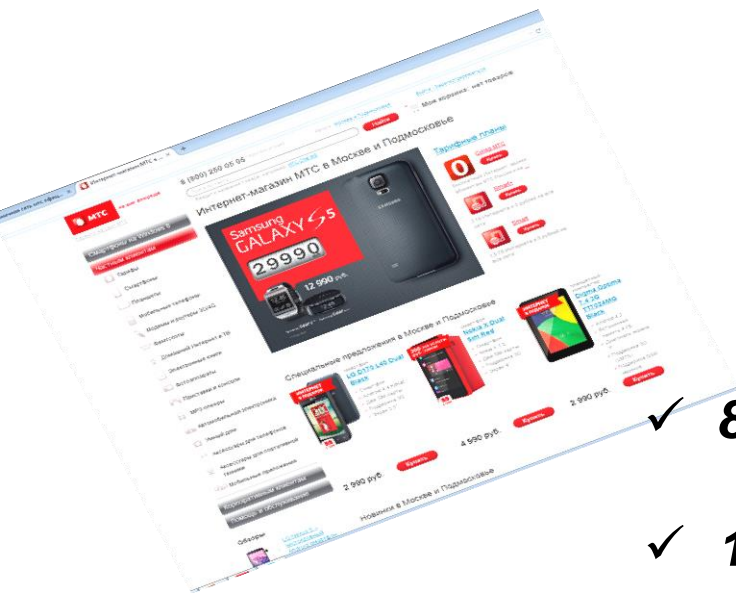


Оптимизация поддержки розницы – практические примеры



Есман Сергей Сергеевич
Технический директор

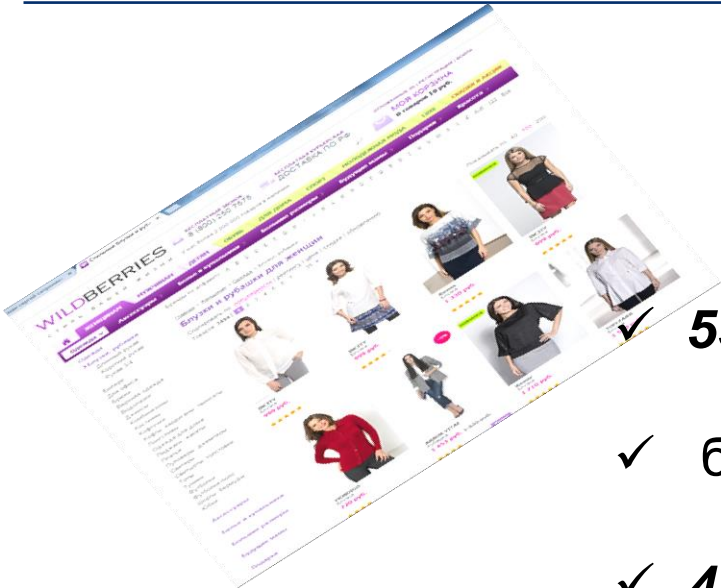
Компания ЗАО "РТК" Розничная сеть МТС



- ✓ **860** млн.\$ выручка за 2010г
- ✓ **16000** сотрудников
- ✓ более **2500** офисов продаж



Компания ООО “Вайлдберриз”

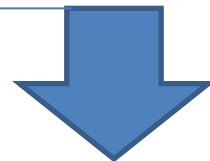


- ✓ **530** млн.\$ выручка за 2013г
- ✓ более **30 000** заказов в день
- ✓ **4500** сотрудников
- ✓ более **250** пунктов выдачи



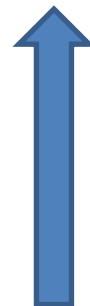
- ✓ риски, связанные с простоем ИТ систем
 - ✓ затраты на поддержку ИТ инфраструктуры
-

- ✓ качество обслуживания пользователей
 - ✓ эффективность работы ИТ подразделений
-



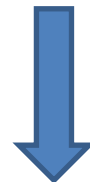
Единый Service Desk

- ✓ единая точка контакта
- ✓ решение заявки в рамках одной системы
- ✓ SLA с каждой сервисной службой
- ✓ повышение эффективности сервисных служб
- ✓ дополнительная аналитика



качество
обслуживания

лояльность
пользователей



затраты на
поддержку



Экономические показатели

	2013	2014	2015	Итого
Инвестиции в проект (тыс. руб.)	2 910	840	680	4 430
Эффект (тыс.руб.)	1 085	6 450	8 145	15 680
ROI	0,37	7,67	11,97	3,53



Что сделано

- ✓ автоматизированы 4 ITIL процесса в ИТ
- ✓ автоматизированы процессы поддержки в 5-ти сервисных подразделениях
- ✓ организован единый Service Desk



качество
обслуживания

84,2% → 96,3%

лояльность
пользователей

3,3 → 4,6



количество сбоев
ИТ-систем

17%



- ✓ дальнейшее внедрение процессов ITIL в ИТ
- ✓ введение в Service Desk сервисных подразделений отвечающих за
 - юридическую поддержку
 - маркетинг
 - товародвижение
 - ценообразование
 - контент
- ✓ введение в Service Desk подрядчиков, оказывающих услуги нашей компании

Спасибо за внимание!

