

Служба ИТ-спасения: техподдержка и обслуживание ИТ-инфраструктуры сети аптек

Бизнес-задача

Крупной аптечной сети требовалась регулярная техническая поддержка и обслуживание ИТ-инфраструктуры на более чем 1000 объектах по всей России. Необходимо было выстроить непрерывный приём обращений, обеспечить выездную поддержку по соглашениям об уровне сервиса (SLA) и взять на себя сопровождение оборудования и сетевой инфраструктуры.

Решение

Команда Т1 Сервионика взяла на себя комплексную поддержку и обслуживание вычислительной техники и периферийного оборудования на объектах клиента в Центральном и Южном федеральных округах (Москва, Воронеж, Московская и Воронежская области).

- Организовали круглосуточный приём и регистрацию обращений
- Обеспечили техническую поддержку вычислительной и периферийной техники и ПО на рабочих местах в режиме 7×10 с выездами инженеров по SLA
- Провели плановое и аварийное обслуживание: диагностика и ремонт с заменой запасных частей (ЗИП) и программного обеспечения
- Обслужили системы видеонаблюдения и структурированные кабельные сети
- Подготовили ИТ-инфраструктуру для открытия новых аптек
- Выполнили демонтаж и релокацию ИТ-оборудования, сопровождали вывод торговых точек из эксплуатации
- Организовали склад ЗИП на стороне исполнителя
- Подготовили ежемесячные отчёты с анализом выполненных работ и рекомендациями по уязвимым узлам

Результат

Налажена бесперебойная работа сети аптек: повысилась отказоустойчивость систем, сократились затраты на содержание ИТ-инфраструктуры, снизились простои. Комплексная поддержка позволила заказчику сосредоточиться на развитии бизнеса.

- **1000** объектов на регулярном обслуживании
- **24/7** приём и регистрация обращений
- **7×10** режим выездной поддержки
- **2** федеральных округа в охвате проекта

Преимущества

для бизнеса (сети аптек)

- Быстрый ввод новых торговых точек и контролируемая релокация и закрытие объектов
- Снижение рисков простоев за счёт круглосуточного приёма обращений и выездов по SLA
- Прозрачная картина работы благодаря ежемесячной отчётности и рекомендациям

для ИТ-подразделения

- Единое окно для регистрации и обработки обращений
- Единые стандарты поддержки по всей сети
- Склад ЗИП у исполнителя
- Сопровождение структурированных кабельных сетей и систем видеонаблюдения

для сотрудников аптек

- Один понятный канал обращений при инцидентах, круглосуточно
- Быстрое восстановление рабочих мест и периферии по SLA
- Меньше отвлечений персонала на ИТ-вопросы

для клиентов аптек

- Стабильная работа касс и систем оплаты
- Меньше задержек и очередей из-за ИТ-сбоев