

Мёд — бизнесу, рутина — подрядчику: сервисная поддержка ИТ-инфраструктуры ПАО «ВымпелКом»

Бизнес-задача

Наш заказчик, ПАО «ВымпелКом» (бренд Билайн), поставил задачу обеспечить прозрачную, управляемую и качественную техническую поддержку автоматизированных рабочих мест пользователей (АРМ) и сетевого оборудования в административных офисах и салонах продаж по всей стране — от Анадыря до Калининграда.

Решение

Команда Т1 Сервионики организовала услугу технической поддержки АРМ и сетевого оборудования с полным циклом: технологическая и методологическая поддержка, техническое обслуживание и восстановление работоспособности.

- Сформировали проектную команду: инженеры, координаторы, менеджеры, региональные управляющие
- Обеспечили ежедневную поддержку: ввод АРМ в эксплуатацию, установка и замена техники, устранение инцидентов, плановые осмотры и аудиты
- Отладили взаимодействие внутренних и внешних сервисных команд, в том числе с использованием автоматизированных систем контроля и мониторинга
- Обеспечили логистику оборудования и товарно-материальных ценностей заказчика
- Обеспечили сопровождение и актуализацию информации о конфигурациях оборудования в базе данных (CMDB) Заказчика
- Внедрили чек-листы для проверки всего оборудования салонов продаж при выездных работах по обращениям
- Выстроили бесперебойную работу сервиса в соответствии с целевыми метриками (SLA)
- Сопроводили реновацию парка рабочих мест в салонах продаж и подразделениях

Результат

Заказчик получил гарантированный уровень сервиса: рутинные задачи переданы на сторону провайдера. Сбои и ожидание восстановления для пользователей минимизированы. Поддержка АРМ и сетевого оборудования осуществляется в часы работы офисов и салонов. Заключён новый трёхлетний контракт на обслуживание ИТ-систем.

- В 2 раза сократилось количество сбоев (с 1200 до 600 в месяц — статистика в начале контракта и сейчас)

- 99,8% — выполнение SLA по обращениям
- 70,5% инцидентов закрывается в течение ≤ 4 часов
- 95 административных офисов и 1 500+ салонов продаж — в периметре поддержки
- 12 700+ устройств на эксплуатационном обслуживании
- 450+ специалистов обеспечивают сервис, 95% — выездные инженеры

Преимущества для компании

- Возможность сфокусироваться на стратегических задачах бизнеса за счёт вывода рутины во внешний контур
- Единый стандарт обслуживания независимо от масштаба инфраструктуры
- Гарантированный уровень сервиса на понятных условиях
- Оптимальные затраты на поддержку ИТ-инфраструктуры
- Централизованная экспертиза провайдера (без субподрядчиков)
- Снижение количества повторных инцидентов за счёт анализа причин и профилактики
- Масштабируемость сервиса за счёт выстроенной логистики по всей стране
- Усиление контроля и учёта движения товарно-материальных ценностей

О сотрудничестве

Роман Филатов, директор департамента развития сервисов рабочего пространства, ПАО «ВымпелКом»:

— Перед нами стояла задача по созданию оптимальной системы технической поддержки для административных офисов и офисов продаж ПАО «ВымпелКом» в режиме аутсорсинга. При выборе технологического партнера мы ориентировались на наличие у организаций необходимой экспертизы, учитывали готовность работать по строгим SLA, следовать корпоративным правилам и процедурам.

Сотрудничество с Т1 Сервионикой подтвердило, что компания придерживается в работе именно такого подхода: коллеги тщательно проводят анализ обращений, стремятся сделать сервис лучше и всегда открыты к диалогу, что очень важно в партнерских отношениях.

В особенности мы ценим наличие собственного штата инженеров, что позволяет выполнять задачи без привлечения субподрядчиков. В совокупности это позволяет Т1 Сервионике обеспечивать техническую поддержку и обслуживание инфраструктуры офисов ПАО «ВымпелКом» на неизменно высоком уровне на протяжении всех лет сотрудничества.