

Аутсорсинг печати, торгового и офисного оборудования для группы компаний “Слата”

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ
СОТРУДНИЧЕСТВА С
КОМПАНИЕЙ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Заказчик

Группа компаний «Слата» - один из лидеров продовольственного бизнеса Восточной Сибири. В группу компаний входит два формата магазинов - супермаркеты «Слата» и дискаунтеры «ХлебСоль».

Первый супермаркет «Слата» был открыт в 2002 году, дискаунтер «ХлебСоль» - 2014 г .

На конец 2020 года магазины сети насчитывают 317 точек. Суммарно «Слата» и «ХлебСоль» входят в число крупнейших торговых сетей Сибири и Дальнего Востока.



Сеть «Слата» состоит из 80 современных магазинов с широким выбором качественных продуктов питания и сопутствующих непродовольственных товаров. «ХлебСоль» - 237 дискаунтеров с базовым набором товаров по низким ценам. В целом численность сотрудников группы компаний «Слата» составляет 9 000 человек.

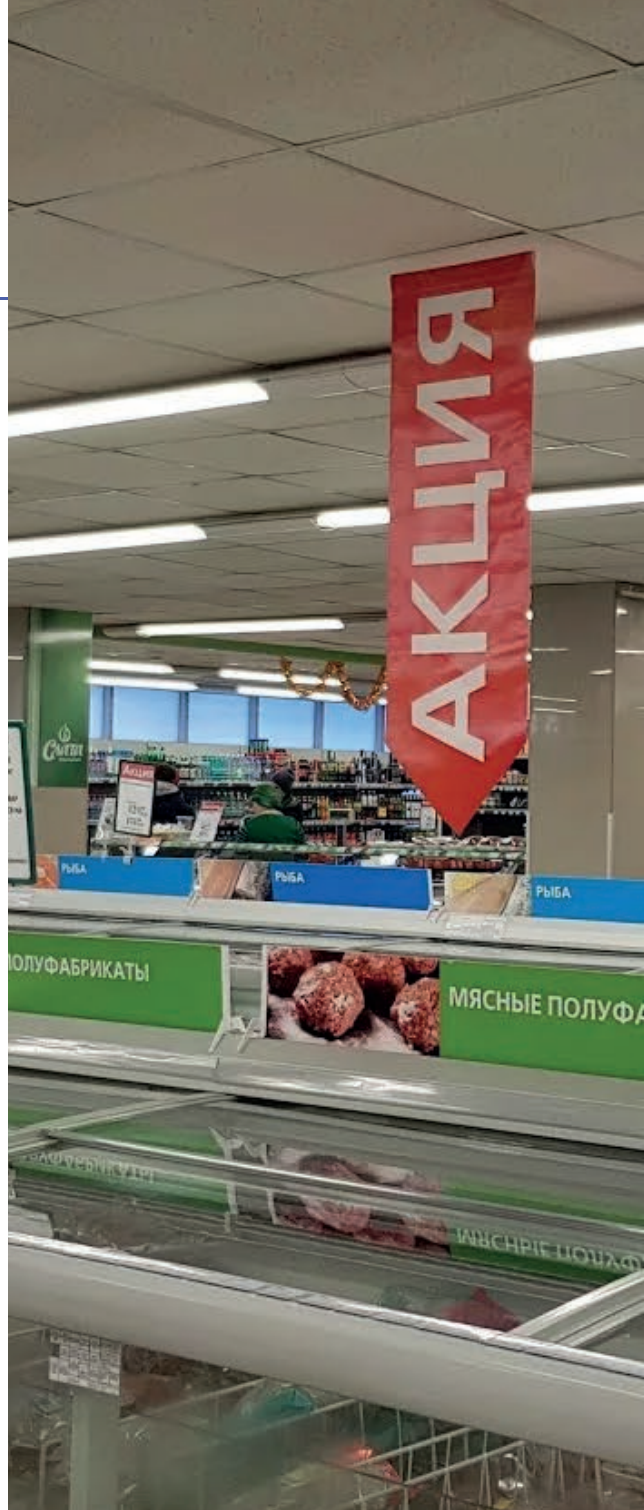
Ситуация

ПЕРВЫЙ ЭТАП

ГК «Слата» впервые начала свое сотрудничество с ООО «Сибирский центр информационных технологий» (ISIB) в 2018 году. Возникла проблема с качеством печати – работа действующего подрядчика перестала устраивать компанию.

ISIB запустил пилотный проект для 10 магазинов ГК «Слата» с акцентом на качество печати.

В 2019 году после пилотного проекта принтеры во всех магазинах Иркутска и области, а также в офисах компании, на производстве и складах были переданы на обслуживание в ISIB.



ВТОРОЙ ЭТАП. РАСШИРЕНИЕ СОТРУДНИЧЕСТВА.

В 2020 году ГК «Слата» приняла решение перевести на аутсорсинг все процессы, не относящиеся к основной деятельности.

Были подсчитаны все расходы на обслуживание кассового, весового оборудования, оргтехники и систем связи. Далее ГК «Слата» объявила конкурс на аутсорсинг этих процессов, победителем которого стал ISIB.

Решение

ISIB имел опыт сотрудничества со «Слатой» по заправке картриджами и ремонту принтеров. Новая задача предполагала значительное расширение услуг и типов оборудования. Суммарно на аутсорсинг передавалось около 30 тысяч единиц техники. Компания ISIB предложила решение, которое было не только минимальным по цене, но и имело ряд других важных преимуществ.

01 **Один контракт – один подрядчик на все услуги.**

Одним подрядчиком управлять проще, чем несколькими. До работы с ISIB у ГК «Слата» было несколько аутсорсеров. Сотрудничество с ISIB подразумевает собой действительно один контракт, а не множество договоров с субподрядчиками.

Собственный сервисный центр компании выполняет все работы в рамках договора, не передаёт их на субподряд. При этом спектр услуг в рамках договора достаточно широк и включает в себя ремонт кассового, весового оборудования, всей оргтехники, обслуживание линий связи и телефонии.

Единый договор с одним подрядчиком на все услуги оказался особо важен для ГК «Слата» при открытии новых магазинов. Сеть активно растёт и открывает новые магазины «Слата» и «ХлебСоль», либо производит реконструкцию торговых точек.

За второе полугодие 2020 года было открыто 30 новых магазинов.

02 **Внедрили систему профилактических работ**

Поскольку ISIB самостоятельно выполняет работы по договору и не передаёт их на субподряд, это позволяет обеспечить высокий уровень сервиса.

Фактический показатель SLA стабильно выше 98 % (по договору 96%). Показатели SLA улучшились по сравнению с теми, которые были у ГК «Слата» до работы с ISIB.

03 Прозрачность взаимодействия

Ранее в случае возникновения инцидентов общение с подрядчиками в ГК «Слата» происходило посредством телефонных звонков. В результате был затруднён контроль, невозможно было собрать качественную статистику по количеству обращений, их типу, отследить качество работы с обращениями.

ISIB стал использовать «Службу Единого Окна» – специальную систему учёта заявок. С внедрением «Службы Единого Окна» стало легко отследить каждое обращение и историю работы по нему, собрать статистику за определённый период времени. Это важный показатель, так как в месяц в ISIB поступает свыше 1000 заявок от конечных пользователей ГК «Слата».



Результаты



Сокращение расходов на обслуживание торгового оборудования и оргтехники на 25%



Единая точка входа. Лёгкое управление качеством услуг. Один подрядчик для всего комплекса услуг (торговое, офисное оборудование). Одно ответственное лицо по всем вопросам.



Фактический уровень SLA стабильно выше 98 %.



Прозрачность. Наличие статистики и мониторинга за счёт использования Службы Единого Окна.



Простота и оперативность открытия новых магазинов. Открыто 30 новых магазинов за первые полгода работы.