

28 мая 2018

«КОРУС Консалтинг» внедрил систему автоматизации процессов сервисных подразделений в сети магазинов «ДА!»

ГК «КОРУС Консалтинг» внедрил облачную систему автоматизации бизнес-процессов bpm'online в сети магазинов «ДА!». Уже 70 магазинов ритейлера в четырех российских регионах работают с решением Террасофт.

Сеть продуктовых дискаунтеров «ДА!» (компания «Фреш Маркет») вышла на российский рынок розничной торговли в сентябре 2015 года и входит в ГК «О'КЕЙ».

Несмотря на то, что ритейлер уже использовал систему для автоматизации службы поддержки собственных информационных систем, существующее решение имело ограниченную функциональность и не поддерживало связи с торговыми точками. Также отсутствовал единый портал для регистрации заявок, отсутствовала цельная модель бизнес-процесса по организации службы поддержки. Кроме того, в планах компании была систематизация обработки запросов во все сервисные подразделения компании. В связи с этим было принято решение создать новую, единую для всей компании информационную систему для автоматизации бизнес-процессов службы



Service Desk.

«Внедренная система регламентирует и ускоряет процессы взаимодействия сотрудников с внутренними службами компании и с внешними подрядчиками. Помимо ИТ-услуг, в системе были также реализованы процессы для обработки запросов по услугам департамента эксплуатации магазинов. В ближайших планах — запуск модуля предиктивного анализа, который с помощью механизмов машинного обучения позволит автоматизировать классификацию заявок и существенно снизить нагрузку на первую линию поддержки, а также подключение к этой системе департамента персонала и бухгалтерии. Внедренная платформа заложила хороший фундамент для систематизации и улучшения качества работы сервисных подразделений компании», — говорит **Никита Соловьев, ИТ-директор «Фреш Маркет»**.

Для реализации проекта по выбору и внедрению новой системы была выбрана ГК «КОРУС Консалтинг», специалисты которой уже несколько лет работают с «Фреш Маркет». С 2015 года специалистами системного интегратора оказываются услуги по технической поддержке ИТ. Также силами «КОРУС Консалтинг» в розничной сети было внедрено комплексное решение на платформах Microsoft Dynamics AX2012 и Microsoft SharePoint.

В качестве ИТ-платформы для автоматизации сервисных служб в «Фреш Маркет» специалисты «КОРУС Консалтинг» предложили облачную версию [системы bpm'online service](#). Выбранное решение прекрасно подходит для организации обслуживания внутренних бизнес-подразделений крупных организаций с учетом рекомендаций ITIL и отвечает требованиям

доступности в режиме 24/7.

Платформа, интегрированная с телефонией, почтовой службой и системой Active Directory, не только стала единым окном для взаимодействия сотрудников ритейлера с ИТ-службой, но и позволила автоматизировать управление запросами по эксплуатации магазинов и радикально снизить нагрузку на сотрудников службы эксплуатации по координации подрядчиков при выполнении запросов магазинов.

Внедрение bpm'online service позволило региональным менеджерам ускорить и упростить контроль деятельности подрядчиков, а магазинам — привлекать исполнителей для решения своих задач в несколько раз быстрее. В частности, благодаря автоматизированному процессу управления подрядными организациями, коммерческие предложения со стороны контрагентов подтверждаются сотрудником «Фреш Маркет» в системе в один клик. В случае, если цена на услуги не превышает оговоренный заранее лимит, запрос сразу же поступает в работу подрядчику, что существенно снижает риск простоя бизнеса из-за длительных согласований.

«Автоматизация процесса управления ИТ-услугами розничной сети позволяет эффективно решить целый ряд задач — от повышения прозрачности работы ИТ-подразделения до оптимизации затрат на ИТ. Все это в конечном итоге влияет на эффективность работы всей торговой сети. Платформа bpm'online service предложена нами как мощный и гибкий ITSM-инструмент, способный стать для «Фреш Маркет» удобным средством поддержки собственных ИТ-ресурсов», — подчеркивает **Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг».**

«Поздравляем клиента и партнера с успешным внедрением! Все чаще bpm'online используют в качестве комплексной технологической платформы для автоматизации процессов сервисных департаментов компании, и проект для сети магазинов “ДА!” — один из таких примеров. Мы рады, что отечественные технологии bpm'online помогают компаниям развиваться, ускорять процессы и быстрее получать результат», — комментирует **Алексей Клочков, коммерческий директор Террасофт.**

