

18 апреля 2019

«КОРУС Консалтинг» завершил обследование ИТ-процессов в компании Concept Group

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила проект по обследованию ИТ-процессов в федеральной сети магазинов Concept Group. По результатам ИТ-аудита было разработано комплексное техническое задание на внедрение ITSM-платформы на базе OTRS.

Холдинг Concept Group – одна из ведущих российских компаний в сегменте женской, мужской и детской одежды, насчитывающую свыше 400 магазинов. Сегодня ритейлер успешно развивает фирменную розничную сеть брендов Concept Club, Acoola и Infinity Lingerie. Компания использует мультибрендовую и мультиканальную модель бизнеса, которая обеспечивает стабильный рост выручки. Головной офис компании расположен в Санкт-Петербурге, а штат холдинга насчитывает более 2 тыс сотрудников.

Для развития холдинга и повышения конкурентоспособности на рынке fashion-ритейла руководство компании сфокусировалось на увеличении операционной эффективности и улучшении процессов работы с заявками, которые обрабатывают сервисные службы: техническая поддержка ИТ, финансовое подразделение, административно-хозяйственное, HR-подразделения, юридическая служба, бухгалтерия и другие.



Для обследования состояния ИТ-инфраструктуры и текущего состояния ИТ-процессов была приглашена квалифицированная команда «КОРУС Консалтинг», которая обладает многолетним опытом проведения анализа механизмов работы ИТ, в том числе для розничного бизнеса.

В результате проекта специалистами интегратора были созданы комплексный процесс управления инцидентами и запросами на обслуживание, элементы реализации процесса работы с проблемами, портфель и каталог ИТ-услуг, а также матрица сервисов компании с подробным описанием порядка 70 карточек ИТ-услуг.

«КОРУС Консалтинг» разработал техническое задание на внедрение ITSM-системы на платформе OTRS, которая позволит значительно оптимизировать деятельность сервисных функций Concept Group и операционные затраты, а также повысит уровень SLA. Данный документ включает в себя подробное описание архитектуры и процедуры работы службы технической поддержки по приёму, обработке и дальнейшей работе с обращениями пользователей.

В рамках проекта были формализованы бизнес-требования от всех сервисных функций (поддержка ИТ, бухгалтерия, служба строительства и другие) Concept Group, с учетом требований каналов продаж, к дальнейшему внедрению платформы OTRS.

Выбрав путь поэтапной автоматизации, за основу процессов менеджмента support-функций всей компании были взяты процессы отдела технической поддержки ИТ-департамента как самые сложные и объемные. Таким образом были реализовали первоочередные задачи по переходу на процессную работу с запросами различных служб. Это помогло ликвидировать авралы в

работе поддержки ИТ-департамента и повысить производительность. Регламентация процессов позволила компании лучше управлять качеством предоставления услуг и системно измерять и улучшать параметры их эффективности.

«Обследование ИТ-ландшафта на соответствие передовым практикам и отраслевым стандартам помогает обеспечивать эффективную работу нескольких бизнес-подразделений, что особенно актуально для большой розничной сети со множеством внутренних взаимодействий, как, например, компания Concept Group. Разработанные модели является четкой постановкой задачи для автоматизации процессов на базе OTRS, которая позволит в дальнейшем усовершенствовать внутреннее управление и повысить качество предоставления сервиса», – комментирует **Александр Попов, руководитель направления комплексной поддержки департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг».**