



ОТ КОРПОРАТИВНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ К ЭВОЛЮЦИИ SERVICE DESK

Кейс «Техноэволаб»

«Техноэволаб» — российская компания, специализирующаяся на разработке комплексных проектов и решений по управлению печатной инфраструктурой. Образовавшись в результате продажи российской части бизнеса компанией Xerox, компания продолжает самостоятельно развивать и поддерживать бизнес.

В рамках аутсорсинговых контрактов компания поддерживает мультивендорные парки оборудования заказчиков на всей территории Российской Федерации собственными силами и силами партнеров. В среднем в рамках гарантийной, сервисной и консультационной поддержки компания обрабатывает свыше 2000 заявок в месяц, а общее число обслуживаемых устройств превышает 20 тысяч.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

Чтобы стабилизировать бизнес, компании «Техноэволаб» потребовалось в ограниченные сроки — за 7 месяцев — адаптировать процесс сервисного обслуживания под новые реалии из-за отключения от корпоративного программного обеспечения Xerox.

Возможность смены ИТ-решения позволила компании выбирать такую систему, которая бы функционально отвечала специфике бизнеса и позволяла эффективно управлять качеством услуг, что было затруднительно с прежней системой.

Зарубежное корпоративное приложение было усредненным, не всегда соответствовало фактической логике работы, требовало ввода избыточных данных, необходимых головному офису. Адаптировать систему «под себя» было затруднительно: внесение каких-либо системных доработок требовало множественных согласований и длительных сроков. Кроме того, прежнее ПО не позволяло подключить к цифровой среде партнеров, которые также осуществляют техническое обслуживание.

Приступая к проекту, «Техноэволаб» приняла решение о внедрении системы, которая позволила бы преобразовать прежний опыт и выстроить сквозной процесс от поступления заявки об инциденте до ее закрытия и оценки показателей SLA.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- ✓ Создание надежной отечественной замены корпоративной системы управления сервисным обслуживанием, которую можно администрировать собственными силами.
- ✓ Обеспечение бесперебойного приема и обработки заявок от заказчиков.
- ✓ Сохранение качества обслуживания и соблюдения SLA для всех текущих клиентов.
- ✓ Организация эффективного взаимодействия между заказчиками, диспетчерской службой, сотрудниками подразделения управления аутсорсинговыми контрактами и сервисными партнерами.
- ✓ Обеспечение контроля над выполнением сервисных контрактов и формированием отчетности.
- ✓ Интеграция новой системы в ИТ-ландшафт.

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE PLATFORM

Одним из важных факторов, влияющих на подбор решения, был строгий дедлайн — миграция должна была производиться в сжатые сроки, при этом переход на новую систему не должен был вызвать простоев. Одновременно с этим компания хотела создать удобную для всех вовлеченных сторон систему.

Выбор в пользу Comindware Platform был обусловлен несколькими причинами.

- ✓ **Быстрое внедрение и гибкая настройка**
В отличие от программирования low-code инструменты позволяют быстро настроить функционал силами бизнес-аналитиков. С помощью детально продуманного графического редактора в Comindware Platform реализовать и адаптировать функционал Service Desk можно в точности под логику бизнеса.
- ✓ **Возможность организации сквозного процесса**
Благодаря концепции процессного управления (BPM), лежащей в основе платформы, можно выстроить эффективные сквозные бизнес-процессы, координирующие работу внутренних сотрудников, заказчиков и партнеров.
- ✓ **Поддержка самостоятельной разработки**
Платформа гибко адаптируется к изменениям бизнеса — любые улучшения могут быть выполнены внутренним центром компетенций заказчика так же при помощи low-code инструментов.
- ✓ **Импортонезависимость**
Comindware Platform является полностью отечественным продуктом, разрабатывается и поддерживается на территории РФ и соответствует требованиям импортозамещения.

ХОД ПРОЕКТА

Одной из главных задач являлось объединение процессов приема и управления заявками, взаимодействия с партнерами и заказчиками, а также управления поставками запчастей в единой среде. Также было необходимо настроить сбор статистических данных по типам инцидентов, процедурам их устранения, соблюдению SLA, учету использованных запчастей и расходных материалов.

Задачи

- ✓ Внедрить отечественную систему с функционалом Service Desk.
- ✓ Автоматизировать бизнес-процесс от подачи заявки до закрытия инцидентов и оценки качества услуг с учетом различных сценариев:
 - обработка инцидентов, выполняемая партнером,
 - обработка инцидентов с участием технических специалистов компании,
 - обработка инцидентов, требующих пополнения расходных материалов.
- ✓ Организовать стабильную цифровую среду для обмена данными между компанией, партнерами и клиентами.
- ✓ Настроить удобные и понятные пользовательские интерфейсы, личные кабинеты для партнеров.
- ✓ Настроить систему уведомлений для контроля выполнения заявок.
- ✓ Интегрировать с существующими системами (SAP ERP, Help Desk клиентов).
- ✓ Сформировать собственную техподдержку.

Этапы проекта

- ✓ Анализ существующих бизнес-процессов
- ✓ Развертывание системы в облаке российского провайдера
- ✓ Настройка основных бизнес-процессов
- ✓ Реализация интеграции с ERP
- ✓ Настройка e-mail интеграций с Help Desk
- ✓ Миграция данных
- ✓ Тестирование и отладка
- ✓ Обучение пользователей
- ✓ Запуск в промышленную эксплуатацию

Трудности

Стандартно нововведения вызывают отторжение, однако в данном случае сотрудники, партнёры и заказчики отнеслись к изменениям с пониманием.

Проект был спланирован таким образом, чтобы переход был плавным и старая система работала параллельно с настройкой новой. Дополнительно компания заложила время для подготовки инструкций и последовательного переноса пользователей.

Достижения

Применение новой системы для управления инцидентами позволяет не только поддерживать текущих заказчиков, но и потенциально принять на поддержку новые контракты.

В ходе работы были усовершенствованы рабочие процессы бизнес-модели компании.

- ✓ Обеспечена непрерывность критически важных бизнес-процессов после отключения корпоративных систем Хегох.
- ✓ Успешно автоматизирована работа территориально-распределенной сервисной сети.
- ✓ Подключено более 300 активных пользователей.
- ✓ Обеспечено эффективное взаимодействие между всеми участниками процесса (заказчики, сотрудники «Техноэволаб», сервисные партнеры).
- ✓ Сохранены и улучшены возможности контроля SLA и формирования отчетности.
- ✓ Создан фундамент для дальнейшего развития сервисного бизнеса компании.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Несмотря на то, что изначально перед компанией стояла задача «не потерять», был совершен значительный рывок не только для сохранения качества сервиса, но и для развития бизнеса и привлечения новых клиентов.

Благодаря проекту удалось расширить границы системы и вовлечь в нее партнеров и заказчиков, упростив процесс подачи заявок и повысив координацию действий по обслуживанию инцидентов без заказа и с заказом запчастей. Был устранен сбор избыточной информации, при этом сохранился сбор статистики по обработке заявок для оценки соблюдения параметров SLA.

Как итог, «Техноэволаб» смогла стабилизировать свою работу как независимой российской компании.



Комментарий заказчика

«Внедрение BPM-платформы оказалось стратегически правильным шагом. Сегодня мы видим четкие преимущества — система не просто поддерживает текущие процессы, но и дает нам готовность к масштабированию. Теперь у нас есть гибкий и надежный российский инструмент, который позволяет уверенно работать с существующими клиентами и брать на обслуживание новых без потери качества.»

Евгений Богатырев,
руководитель департамента поддержки «Техноэволаб»

Комментарий Comindware

«Проект позволил решить амбициозную задачу — не просто «подменить» иностранное программное обеспечение, а создать систему, которая превзойдет прежнюю по гибкости и эффективности. Сегодня система на базе отечественной BPMS, повторяющая сквозную логику работы сервисной службы, помогает компании оперативно обрабатывать тысячи заявок, управлять скоростью и качеством их выполнения и планомерно развивать бизнес.»

Игорь Простоквашин,
ведущий бизнес-аналитик Comindware



ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

Развитие проекта включает его масштабирование на подразделение прямого сервиса, а также на внутренние бизнес-процессы компании.

Техническую поддержку первой линии сейчас осуществляют бизнес-аналитики компании, которые были задействованные на проекте. Компания плавно движется к самостоятельному и независимому администрированию системы, формируя внутренний центр компетенций.

Хотите обсудить реализацию похожего проекта
на Comindware Platform?

[Оставьте заявку](#)

[Посмотреть следующий кейс](#)

Comindware®

Comindware® — российская компания с историей более 10 лет, присутствует на глобальном рынке, разработчик Comindware Platform, современной low-code платформы для быстрого построения цифровой организации, управления бизнес-процессами, автоматизации и контроля работы.

Сайт: <https://www.comindware.ru/>