



## ИТ-поддержка магазинов ЕССО в России

«» 4.8.2015

**Завершен пилотный период поддержки ИТ-инфраструктуры всех магазинов и складов ЕССО в России и переход в режим основной работы. Реализацией проекта занимается компания Optima Services, один из лидеров рынка российского ИТ-аутсорсинга.**

Поддержка ИТ-инфраструктуры российской сети магазинов и складов ЕССО включает перемещение, установку и переустановку ПО и ПК, администрирование и профилактическое обслуживание рабочих станций и оргтехники, а также управление процессом закупки оборудования для них, гарантийное и внегарантийное обслуживание в сервисном центре, разрешение инцидентов. Также Optima Services взяла на себя функцию управления складом ИТ-оборудования.

В задачи Optima Services входит также развитие ITSM-процессов таким образом, чтобы они помогли эффективному решению бизнес-задач ООО «ЭККО-РОС» в России.

«Перед нами стоит задача снизить издержки по обслуживанию ИТ-инфраструктуры и одновременно повышение качества оказываемых сервисов, - заявляет директор департамента ИТ ООО «ЭККО-РОС» Евгений Шляпин. - Компания ЭККО-РОС уже ранее имела богатый опыт работы с аутсорсингом. За последние три-четыре года рынок аутсорсинга в России стал более зрелым, структурированным: качество услуг повысилось, стоимость услуг снизилась. Поэтому на текущем этапе от подрядчика, оказывающего этот тип услуг, мы как розничная компания в первую очередь ожидаем способности построить аутсорсинговые услуги в бизнес-процессы заказчика, ИТ-аутсорсинг должен помогать осуществлению как операционной деятельности заказчика, так и способствовать решению его бизнес-задач. Мы ожидаем актуальной информации о состоянии обращений в режиме 24/7 и при этом невысокой стоимости взаимодействия за счет интеграции с нашей системой ServiceDesk и call centers. Наши весьма высокие требования подкрепляются жесткими штрафами за нарушения SLA. Компания Optima Services устроила нас по всем вышеуказанным параметрам. Со своей стороны мы позитивно оцениваем перспективы продолжения сотрудничества».

Срок проекта - 2 года с возможностью дальнейшей пролонгации.

«ИТ-аутсорсинг - это постоянная готовность к кризис-менеджменту, - говорит председатель Совета директоров Группы Optima Андрей Шандалов. - У Группы в активе - обширная экспертиза в области ИТ-аутсорсинга и многолетний опытом работы с территориально

распределенными компаниями на самых различных вертикальных рынках, включая ритейл. Мы рады возможности работать сегодня с одним из крупнейших ритейлеров в России и уверены, что существенно снизим для заказчика совокупную стоимость владения ИТ-инфраструктурой».

Стороны уже завершили первый этап, включающий аудит ИТ-инфраструктуры, формирование регламентов, обучение и перешли к основной работе.