

СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ «МАГНИТ»



ЗАДАЧА

«Магнит» придает важнейшее значение непрерывности бизнес-процессов, частью которых является единый круглосуточный Центр обработки вызовов (ЦОВ), рассчитанный на все регионы России. Одним из основных требований к эксплуатации и обслуживанию у компании были оперативное восстановление работоспособности в случае возникновения сбоев и сокращение времени простоя инфраструктуры и сервисов.

«Компания СТІ обладает высокой квалификацией, экспертизой сотрудников и необходимой материально-технической базой. Выбор СТІ в качестве партнера по оказанию сервисных услуг позволил обеспечить бесперебойную работу Центра обработки вызовов, а также быстрое и качественное решение инцидентов и эскалаций любого уровня».

**Геворг Саркисян, руководитель
контакт-центра розничной сети
«Магнит»**

РЕШЕНИЕ

Сервисный центр компании СТІ обслуживает инфраструктуру ЦОВ АО «Тандер», а также систему записи и мониторинга разговоров (Eleveo (Zoom)), систему приема-передачи факсимильных сообщений Novavox Smartphone.

Обслуживание осуществляется круглосуточно (24x7) с реагированием инженера сервисного центра СТІ в течение 30 минут и целевым устранением неисправности, включая замену оборудования или отладку работы программного обеспечения в течение суток. Инженеры Сервисного центра СТІ выполняют работу по запросам, включающим инциденты, консультации, задачи на обслуживание. Ежемесячно сервисный центр СТІ решает более 20 запросов заказчика. Часть инцидентов автоматически выявляется посредством системы мониторинга, организованной на платформе Zabbix. С целью непрерывного контроля качества оказываемых услуг выделен сервис-менеджер, являющийся и единой точкой входа по всем организационным вопросам.

Помимо реактивных работ по восстановлению работоспособности ЦОВ, сервисные услуги включают в себя регламентные мероприятия профилактического характера с целью предотвращения потенциальных сбоев, а также доступ к технической поддержке производителя оборудования и ПО компании Cisco, включая авансовую замену неисправного оборудования и доступ к обновлениям программного обеспечения.

«Обслуживание крупнейших в России центров обработки вызовов – это особая задача. Мы понимаем, что несем ответственность за обеспечение непрерывной и стабильной работы информационных систем, позволяющих ежедневно обрабатывать десятки тысяч обращений. Усилия сервисного центра СТІ направлены в первую очередь на предупреждение неисправностей, являющихся причиной простоев информационных систем. Это наш вклад в обеспечение непрерывности бизнес-процессов наших заказчиков».

**Сергей Назаров, заместитель
генерального директора по сервису, СТІ**

РЕЗУЛЬТАТЫ

В результате круглосуточная сервисная поддержка с гарантированным временем восстановления инфраструктуры в случае сбоя помогает поддерживать непрерывность работы ИТ-инфраструктуры ЦОВ компании «Магнит», повышать ее доступность и надежность. Специалисты СТІ обеспечивают заказчику бесперебойное взаимодействие с клиентами через 400 операторов ЦОВ, которые ежедневно обрабатывают десятки тысяч заявок как по голосовому, так и по текстовому каналам коммуникаций.

Розничная сеть имеет возможность укреплять связь с клиентами, качественно и в срок информировать аудиторию и реагировать на возникающие инциденты, концентрироваться на решении организационных задач. Доступ к глубоким компетенциям инженеров СТІ и их участие в решении всех вопросов эксплуатации КЦ определили успех совместной работы.