



## Аутсорсинг бизнес-системы Oracle Siebel CRM компании «М.Видео»

«М.Видео» – крупнейшая российская сеть по продаже электроники и бытовой техники. В настоящее время торговля акциями компании идет на крупнейших российских биржевых площадках – РТС и ММВБ (тикер: MVID).



По результатам 2011 г. розничные продажи «М.Видео» составили 132 млрд. рублей (с НДС), продемонстрировав рост на 30% в сравнении с 2010 г. В 115 городах Российской Федерации работает более 260 гипермаркетов «М.Видео». Общая площадь магазинов составляет около 650 000 м<sup>2</sup>.

### ЗАДАЧИ

С 2005 года компания «Инфосистемы Джет» является партнером «М.Видео» по обслуживанию ИТ-инфраструктуры. В 2008 году, после внедрения системы управления взаимоотношениями с клиентами Oracle Siebel CRM Loyalty, руководство ритейлера приняло решение передать на аутсорсинг эксплуатацию данной бизнес-системы вместе с программно-аппаратной базой, на которой она была развернута.

Oracle Siebel CRM позволяет вести диалог с конечными потребителями и партнерами торговой сети посредством различных программ лояльности: бонусных карт, SMS-рассылок, анкетирования, веб-сайта с личным кабинетом пользователя (bonus.mvideo.ru) и др.

*«CRM-система оказывает непосредственное влияние на ключевые бизнес-процессы нашей компании: несколько раз столкнувшись с ошибками в бонусной программе, пользователь может просто перейти к конкурентам. Поэтому в первую очередь наша задача – обеспечить максимально комфортную среду для клиентов и партнеров. А значит, система должна работать в режиме 24\*7. С компанией "Инфосистемы Джет" мы уже давно ведем совместные проекты и успели проверить партнера в самых различных ситуациях. Именно специалистам "Джета" мы и доверили обслуживание CRM. Безусловно, это выход на новый уровень и следствие высокой степени зрелости и ответственности обеих сторон», – комментирует Игорь Веселов, операционный директор по ИТ компании «М.Видео».*

### РЕШЕНИЕ

На аутсорсинг Сервисному центру компании «Инфосистемы Джет» были переданы 2-я и 3-я линии поддержки и обслуживания, ответственные за обеспечение стабильного функционирования всей системы, и эксплуатация программно-аппаратной платформы: начиная с создания отчетов для бизнеса и заканчивая тестированием нового функционала. Помимо этого, специалисты Сервисного центра принимают участие в проектах по внедрению дополнительного функционала системы и в решении других задач. Например, была развернута точная копия Oracle Siebel CRM в резервном ЦОДе – площадке, на которую реплицируются все изменения в системе.

*«Особенностью и одновременно сложностью проектов по обслуживанию бизнес-систем, как правило, является наличие трех участников – заказчика, аутсорсера и разработчика. От того, насколько удобной и надежной будет схема взаимодействия партнеров, зависит надежность работы системы в целом и скорость внедрения изменений. Поэтому большое внимание мы уделили именно этому вопросу. Например, мы осуществляем двойной контроль внедряемых решений. Перед тем как внедрить новые части системы, мы проводим регрессионное тестирование, которое позволяет определить совместимость нового функционала с остальными частями системы и его влияние на существующие бизнес-процессы. По итогам тестирования – составляем отчет о работе функционала и наличии ошибок, и только после их устранения разработчиком обновления переносим в продуктив», – подчеркивает Евгений Пажитнов, руководитель службы ИТ-эксплуатации компании «Инфосистемы Джет».*





## Справка

**1 линия** (специалисты заказчика) – прием первичных обращений пользователей. Сложные задачи передаются на 2-ю линию через бизнес-аналитиков «М.Видео».

**2 линия** (специалисты компании «Инфосистемы Джет») – работа с запросами аналитиков, обработка проблем 1-ой линии и формирование отчетов для бизнеса: какое количество людей сделало покупки в конкретных магазинах, сколько человек получили бонусы за отчетный период и т.д. Специалисты 2-ой линии осуществляют мониторинг и администрирование программно-аппаратной платформы (серверов, операционных систем, системного ПО, базисное администрирование прикладного ПО Oracle Siebel CRM), переносят новый функционал на тестовую среду и, после всех проверок, перемещают его в продуктив.

**3 линия** (специалисты компании «Инфосистемы Джет») – техническая поддержка и решение проблем на уровне разработки и функционирования прикладного ПО системы, тестирование нового функционала, включая оценку его влияния на работоспособность всей системы.

Одним из элементов схемы взаимоотношений является специально разработанный документ «Нормальные параметры системы Oracle Siebel Loyalty». Он описывает целевые показатели работы отдельных подсистем при взаимодействии с комплексом CRM, таким образом, контролируя качество нового функционала, готового к переносу в продуктив.

*«Документ был создан для того, чтобы четко обозначить параметры системы, которые бы устраивали конечных пользователей. К примеру, однажды после внесения изменений в систему поиск по фамилии стал занимать 40 минут. Работать в таких условиях Центр обслуживания клиентов "М.Видео", конечно же, не мог. Как таковой новый функционал работал хорошо, но с системой он не интегрировался. Чтобы избежать подобных ситуаций, в документе детально описан процесс приемки нового функционала в эксплуатацию», – поясняет Евгений Пажитнов.*

## Параметры обслуживания

- количество обрабатываемых заявок с декабря 2008 по декабрь 2011 (горячий сезон для торговой сети) увеличилось в 7 раз – до 360 в месяц;
- на обслуживании находятся три подсистемы (продуктивная, разработки и тестирования), развернутые на инфраструктуре, состоящей из 20 серверов Oracle HW и дискового массива Hitachi Data Systems. Серверы продуктивной подсистемы кластеризованы средствами Symantec Veritas и Oracle;
- обслуживание продуктивной части бизнес-системы ведется в режиме 24\*7 и включает контроль системы с помощью централизованной системы мониторинга Сервисного центра. Активный мониторинг распространяется на все уровни: оборудование, операционные системы, системное ПО, базы данных, прикладное ПО CRM и точки интеграции с внешними системами;
- SLA предусматривает строгие рамки по времени, которое выделяется на устранение инцидента – 30 минут, суммарное ежемесячное время простоя системы – не более 2 часов;
- все работы, связанные с внесением изменений в CRM, производятся с 2 до 6 утра, когда интенсивность продаж минимальна.

## РЕЗУЛЬТАТ

Компания «М.Видео» получила полноценную службу эксплуатации бизнес-системы Oracle Siebel CRM в лице команды специалистов Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет». Обеспечен постоянный мониторинг и контроль ключевых показателей состояния всех компонентов CRM, включая инфраструктуру, скрупулезно отслеживается совместимость внедряемых компонентов с системой в целом и их влияние на бизнес-процессы.

*«Перевод на аутсорсинг CRM-системы позволил нам также решить кадровый вопрос – нет необходимости наращивать собственный штат аналитиков и специалистов по ее поддержке. Сейчас в нашей ИТ-службе работают всего 2 аналитика по Oracle Siebel CRM, которые координируют действия аутсорсера и разработчика, ставят им задачи. Поскольку им не нужно отвлекаться на рутинные операции, они могут полностью сосредоточиться на реализации стратегических бизнес-задач», – резюмирует Игорь Веселов, операционный директор по ИТ компании «М.Видео».*

