

М.Видео-Эльдорадо внедрила технологию Process Mining для повышения эффективности ИТ-поддержки

02 июня 2021 года, Москва, Россия

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео», МосБиржа: MVID), ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, входящая в Группу САФМАР Михаила Гуцериева, и RAMAX Group внедрила решение для анализа и оптимизации бизнес-процессов на базе технологии Process Mining. В результате пилота на процессе управления ИТ-услугами сроки обработки некоторых заявок сократились до 10 раз, а уровень «соответствия SLA» (Service Level Agreement, соглашение об уровне обслуживания) вырос до 97%.

Масштабная трансформация Группы и переход на технологическую платформу OneRetail, объединяющую онлайн- и офлайн-каналы продаж в единое пространство, предполагает глубокий уровень цифровизации клиентского сервиса и внутренних процессов ритейлера. В связи с этим М.Видео-Эльдорадо активно наращивает технологическую экспертизу в области разработки, анализа и автоматизирует операции для повышения их эффективности и скорости. Одним из инструментов оптимизации бизнес-процессов стало решение Celonis Process Mining, внедрённое в партнёрстве с RAMAX Group. Оно создает карты реальных процессов на основе данных из информационных систем, позволяет анализировать «проблемные» участки и принимать меры по их устранению. Технологию успешно протестировали на процессах ИТ-поддержки. На данный момент реализованы более 10 витрин для анализа инцидент-менеджмента и запросов на обслуживание. В периметре анализа около 2,5 млн цепочек (30 млн событий) в год.

Эксперты RAMAX сосредоточились на проектировании бизнес-модели и создании системы аналитики. Разработанная модель построена на исходной информации, получаемой из базы данных ITSM-системы Axios Assyst. Интерактивная среда Celonis позволила заменить более 70% отчетов по процессам, включая отчетность в SAP BO. Данные регулярно обновляются, что позволяет отслеживать изменения ключевых KPI в разрезе порядка 200 атрибутов и реагировать на отклонения в режиме близком к реальному времени. В первую очередь, это позволило оптимизировать расходы и сократить сроки формирования отчетов, а во вторую – значительно повысить качество аналитики и прозрачность данных.

Процессная модель также объединяет все виды поддержки, включая инциденты и запросы на обслуживание. В качестве вложенных подпроцессов в цепочки событий включены «Согласования» и «Задачи». Помимо полученных из исходной базы данных измерений и мер, модель обогатили расчетными показателями, такими как время обработки инцидентов, вычисляемое на основании календаря рабочих дней и диапазонов рабочих часов по конкретному SLA.

Руководитель управления сервисами ИТ Группы М.Видео-Эльдорадо Дмитрий Емельянов:

«Внедрение процессной аналитики даёт нам инструмент наиболее эффективного управления ITSM-операциями. С момента внедрения Celonis время обработки заявок по критичным системам снизилось в отдельных случаях на 90%, а показатель «соответствие SLA» вырос с 90% до 97%. Это решение позволяет совершенствовать процессы, своевременно реагируя на любые отклонения и оперативно устраняя их. В этом году с помощью Process Mining будут также проанализированы и оптимизированы другие процессы, например, «Установка техники» и «Исполнение заказа клиента»».

Руководитель центра экспертизы Process Mining ГК «Рамакс» Роман Анютин:

«Для того, чтобы снизить нагрузку на оперативную БД используется хранилище системы Process Mining. Благодаря этому проектной команде удалось достичь требуемой (в нашем случае ежечасной) оперативности обновления. Кроме того, построенные дашборды помогают находить слабые места в процессах, которые ранее оставались без внимания. Также решение Celonis позволяет быстро определить и запустить работу по заявкам с длительной обработкой и утерянным заявкам».

Кроме метрик для оценки «здоровья» процесса внедренная система дает возможность использовать отчетность для анализа работы сотрудников: сравнивать их производительность, оценивать нагрузку на группу и оптимизировать работу внутри подразделения.

Пресс-служба:

Валерия Андреева

Руководитель департамента по связям

с общественностью

М.Видео-Эльдорадо

valeriya.andreeva@mvideo.ru

Тел.: +7 (916) 978 02 10

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. Общие продажи (GMV) Группы превышают 500 млрд руб. с НДС по итогам 2020 года. Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

По состоянию на 31 марта 2021 года Группа объединяет 545 магазинов под брендом М.Видео, 553 магазина под брендом Эльдорадо в почти 300 городах Российской Федерации. Общая площадь магазинов Группы составляет 2 020 тыс. м кв.

Контактное лицо:

Юлия Чурикова

Ведущий маркетолог

RAMAX Group

yuliya.churikova@ramax.ru

Тел. +7 (926) 371-36-50

RAMAX Group (Группа компаний «РАМАКС») – объединение системных интеграторов и компаний-разработчиков, охватывающее весь спектр потребностей заказчика от разработки стратегии до сопровождения комплексных решений. ГК «РАМАКС» работает на российском ИТ-рынке более 25 лет, входит ТОП-20 российских ИТ-компаний по версии RAEX-Аналитика и является крупнейшим ИТ-интегратором в транспортной отрасли России по версии CNews. Огромный опыт компании в области разработки ИТ-решений и бизнес-консалтинге подтверждается различными сертификатами и наградами. Сайт – www.ramax.ru.