

КАК СЕРВИС ПЕЧАТИ МОЖЕТ ПОВЛИЯТЬ НА ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ?



inventive
retail
group

Inventive Retail Group — оператор розничных сетей и интернет-магазинов товаров в четырех сегментах рынка:

электроника

спортивные товары

детские товары

ювелирные товары

В группу компаний премиальной розницы входят:
ReStore, Samsung, Xiaomi, StreetBeat, Мир кубиков, ToyStore.

У компании **481** онлайн-магазин в **35** городах России. Центральный офис находится в Москве.

В команде более **4000** сотрудников.

Для кого будет полезен кейс

Ритейл сети с офлайн точками продаж

Ритейл компаний по продаже электроники

Почему печатные документы необходимы в сфере продаж электронной техники?



Всё просто: фискальные чеки имеют свойство со временем выцветать. Дополнительно с покупкой любой электронной техники выдается распечатанный на бумаге чек, который является гарантией купленной продукции и в некотором роде «договором» между покупателем и продавцом. Также бумажный чек позволяет клиенту воспользоваться правами потребителя на возврат или обмен продукции.

Печатные головоломки: тот случай, когда печать становится вызовом

Розничные магазины Inventive Retail Group разбросаны по всей России. В каждом сотрудники работают с внушительным количеством документов.

Начнем с истории. Сначала был только Re:Store, затем компания росла и приобретала в свой портфель другие бизнесы и магазины. Так и образовался «зоопарк» печатающих устройств.



В распределенной сети IRG использовалось более 50 уникальных моделей печатных устройств разных вендоров, обслуживание такого «зоопарка» техники обходилось дорого. На фоне быстрого роста бизнеса и точек продаж становилось ресурсозатратно обслуживать оборудование самостоятельно.

Не было чётко выстроенной системы по закупке и учету расходных материалов и запчастей, поэтому на складах появлялись избыточные запасы или, наоборот, наблюдалась их нехватка. Без централизованного контроля и обслуживания процесса печати, который включает понятные критерии качества и сроки восстановления оборудования, устройства в магазинах работали нестабильно. При этом от доступности сервиса печати напрямую зависит работа магазина — электронная техника не может быть продана без печатного чека. Таким образом печать чека напрямую влияла на клиентский сервис IRG.

Компания нуждалась в эффективном решении по управлению парком корпоративной техники, а именно сервисе «под ключ».

От вызовов к решениям

В первую очередь «Онланта» провела комплексный аудит инфраструктуры печати. На основании полученных данных был разработан план стандартизации парка печатной техники, и проектная команда предложила заказчику два вида МФУ, которые соответствовали объемам печати в компании. В итоге в каждом региональном офисе установили современные устройства, которые «Онланта» предоставила в аренду:



Монохромное МФУ
HP LaserJet Managed E40040dn



Цветное МФУ HP Color LaserJet
Managed MFP E47528

Для профилактического обслуживания техники инженеры внедрили систему мониторинга (естественно, входящую в реестр отечественного ПО), которая позволяет вести онлайн-контроль за состоянием принтеров, расходных материалов и бумаги.

Сейчас «Онланта» обеспечивает непрерывность сервиса печати: техническая поддержка МФУ, предоставление запчастей и расходных материалов.



Раз в квартал инженеры «Онланты» проводят профилактическое обслуживание оборудования и устраняют неисправности. Если оборудование требует более долгосрочного ремонта, то предоставляется равноценная замена устройства.



Принтеры настраиваются за несколько минут в удаленном режиме. Если возникает задача, требующая очного присутствия специалиста, то в магазин выезжает инженер.



Специалисты «Онланты» благодаря системе мониторинга имеют возможность следить за эксплуатацией и состоянием печатных устройств, что помогает оценить степень их утилизации и выделить особенности обслуживания. Это помогает вовремя обнаружить потенциальные проблемы и оказывать услуги высокого качества.

Первоочередной задачей IRG было наладить бесперебойную и непрерывную печать, что и было достигнуто. Сервис предоставляется в формате поколийного обслуживания — такой подход обеспечивает прозрачность и даёт возможность заказчику прогнозировать затраты. За оборудование платятся арендные платежи.



Результаты

Команда «Онланты» обновила и унифицировала парк печатающей техники в 281 магазине заказчика:

489 устройств обслуживаются инженерами «Онланты»

260 000 страниц в среднем печатает заказчик в месяц

Экономия бюджета на 20%

Нет простоя печатного оборудования. Даже в самых удаленных точках продаж обеспечивается непрерывная доступность печати.

Для каждой проектной площадки организован мини-склад с запасом расходных материалов на 1,5-2 месяца.

Уменьшилось количество ремонтов оборудования — в среднем 1-2 в квартал.

Снизились расходы на администрирование.

Какие услуги и продукты использовали

Управление средой печати с оплатой за страницу и развертыванием системы мониторинга из реестра отечественного ПО.

