

DaaS Баумакс България

HomeMax
Един дом, много идеи.

„В Баумакс България ценим репутацията си и затова очакваме най-високото ниво на обслужване от Доставчика си. Оборудването трябва да работи без прекъсване, а неизправностите - отстранявани своевременно. Нуждаем се от решения, които ни помагат да се фокусираме върху основните си приоритети и да повишим качеството на услугите, които предоставяме на нашите клиенти“,

Даниел Петров – IT Manager and DaaS project lead.



Всички компании са изправени пред различни предизвикателства: оптимизиране на разходите, ръст на приходите и печалбата, повишаване удовлетвореността на клиенти и служители, на продуктивността, като в същото време трябва да бъдат конкурентни и иновативни.



Предизвикателствата

Когато навлиза на българския пазар в края на 2006-та година, „Баумакс България“ ООД е част от най-голямата австрийска верига магазини от типа „Направи си сам“, с представителства в осем страни от Централна и Източна Европа.

През есента на 2014 г. собствеността се сменя и вече е изцяло българска. От пролетта на 2015 г., магазините BauMaxx оперират на национално ниво под нова търговска марка - HomeMax. Веригата предлага голямо разнообразие от продукти - повече от 70 000, раз-

делени в няколко основни категории: строителство, интериор, техника и инструменти, градина и др. Богатият асортимент се допълва от съвкупност от допълнителни услуги: тониране на бои, 3D планиране, разкрой и кантиране на мебелни плоскости, ушиване на текстил, гаранция за връщане, безналично плащане, кредитиране, транспортни услуги, различни видове монтажни дейности.

Работните процеси в компанията, в това число оборудването, най-вече в магазинната мрежа, са пряко свързани с удовлетвореността на клиентите.

В Централата и магазините на Баумакс България, разположени на територията на страната, постепенно е натрупан голям брой, различни марки и модели устройства: компютри, лаптопи, POS терминали. Поддръжката на тези устройства изисква значителен ресурс, като същевременно ангажира голяма част от времето на ИТ отдела на дружеството.

Основни предизвикателства за клиента са: контрол и планиране на разходите за обслужване на ИТ

средата, ясна стратегия за обновяване и поддръжка на оборудването, непрекъсваеми процеси.

На компанията е необходимо надеждно оборудване, подходящо за спецификата на работа на потребителите, бърза реакция при възникнали проблеми, но най-вече, осигуряващо висока ефективност на работните процеси.



Решението

За да установи текущото състояние на ИТ средата на клиента, екип на M&BM, съвместно с ИТ отдела на Баумакс България, извършиха следното:

- анализ на устройствата;
- анализ на процесите по поддръжка;
- анализ на нуждите на крайните потребители на оборудването;

На база резултата от анализа, се изготви предложение за интегри-

рано решение за обектите на Баумакс България, което включва няколко типа HP устройства, съобразени със специфичните дейности на ръководството и служителите - 245 HP компютъра, HP дисплеи, HP лаптопи и HP POS терминали с персонализирани конфигурации и настройки.

Внедряването на проект с такъв обем оборудване е предизвикателство за избрания партньор, поради условията за внос, националното покритие на обектите на клиента и изискванията му за срок на доставка. М&ВМ, със съдействието на HP изпълни поставените изисквания и внедри проекта в договорения срок.

За магазинната мрежа на Баумакс България от изключително значение са POS терминалите, разположени на касите за обслужване. „Критичността“ на тези работни места е висока, защото са пряко свързани с удовлетвореността на

клиентите. М&ВМ внедри най-надеждното решение в тези обекти, като качествено оборудване и кратките срокове за реакция спомагат за безупречното обслужване на всеки клиент.



Резултатите

В резултат на внедряването на услугата се постигна:

1. Оптимални и планируеми разходи за ИТ средата, без първоначална инвестиция от страна на дружеството;
2. Стандартизиране и типизиране на използваното оборудване, с ясна стратегия за обновяване и обслужване;
3. Непрекъсваеми работни процеси – доставка на място на резервни устройства при необходимост;



Партньорството

4. Възможност IT отделът да се фокусира върху основните си приоритети;
5. Повишаване на удовлетвореността на клиентите на компанията.

Съвместната ни работа с „Баумакс България“ ООД се превърна в успешно партньорство, благодарение на професионализма на двете страни.

Компанията продължава да разширява дейността си, а М&ВМ, с подкрепата на HP, продължава да е довереният партньор за внедряване на ИТ услуги, прилагайки добрите практики и професионален подход.

