



**CSI**

**СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА КАК КЛЮЧЕВОЕ  
КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО В РАЗВИТИИ  
ТОРГОВОЙ СЕТИ**

# КАКИЕ ЗАДАЧИ СТОЯТ ПЕРЕД ИТ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ТОРГОВОЙ СЕТИ

- Обслуживание инфраструктуры
- Обслуживание торгового-кассового и ИТ-оборудования
- Сопровождение кассового ПО
- Сопровождение учетной системы
- Открытие новых магазинов
- Отслеживание законодательных изменений
- Информационная безопасность
- Развитие и внедрение новых технологий для качественного улучшения бизнеса

# КАКИЕ ЗАДАЧИ СТОЯТ ПЕРЕД ИТ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ТОРГОВОЙ СЕТИ

80%

- Обслуживание инфраструктуры
- Обслуживание торгового-кассового и ИТ-оборудования
- Сопровождение кассового ПО

20%

- Сопровождение учетной системы
- Открытие новых магазинов
- Отслеживание законодательных изменений
- Информационная безопасность
- Развитие и внедрение новых технологий для качественного улучшения бизнеса

# СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА - ЭТО

- Большое количество обращений с высоким приоритетом
- Система учета и обработки заявок
- Обучение специалистов
- Ненормированный график работы
- Постоянный поиск ИТ-специалистов



# РЕШЕНИЕ

Сервисная поддержка от CSI и ПРОСИСТЕМЫ

**CSI**

 **ПРО**  
**СИСТЕМЫ**

# КАК РАБОТАЕТ ЛИНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ?



# КАКИЕ ПРОЦЕССЫ ЗАКРЫВАЕМ



## **Обслуживание локальной сети**



## **Обслуживание и ремонт торгового оборудования**

Комплексное обслуживание торгового оборудования. Выявление неисправностей, определение причин поломок, блочный и поэлементный ремонт, проведение профилактических работ.



## **Сопровождение Set Retail**

Совместно с CSI осуществляем сопровождение Set Retail. Специалисты ПРОСИСТЕМЫ осуществляют поддержку по 1-2 линии поддержке, CSI – третья экспертная линия поддержки.



## **Законодательные изменения**

Являясь поставщиком онлайн-касс «Программный фискализатор 3.0.1.» отслеживаем законодательные изменения и ведем работу с гос. Органами.



## **Локальная разработка и поддержка**

Ведем работу с банками Казахстана, разрабатываем и поддерживаем платежные плагины интеграции. Так же осуществляем разработку с локальными сервисами, например национальный оператор лотерей Satty Zhylduz

# РЕЗУЛЬТАТЫ

- Разработаны плагины оплат для большинства популярных банков Казахстана. Так же совместно с банками проведены работы по оптимизации протокола обмена с терминалами, что существенно повысило стабильность работы интеграций
- Существенно ускорили внесение изменений в кассовом ПО
- Предотвращен случай по которому обновление банковского приложения могло сделать невозможным работу эквайринга
- Систематическая работа с CSI по отслеживанию законодательных изменений и внесений их в Set Retail. Например поддержан пилот проекта по Товарному каталогу
- Сокращено количество инцидентов на кассовой линии
- Исключены ряд кейсов по возможным мошенничествам на кассовой линии
- Рост доходов сети от использования Set Retail с регулярным сопровождением
- Высвобождение ИТ-ресурса ретейлера для новых проектов



**Антон Славиковский,**  
Генеральный директор  
ТОО “ПРОСИСТЕМЫ Центр”



г. Алматы, ул. Тажибаевой 184  
[www.prosystems.kz](http://www.prosystems.kz)  
+7 747 094 9988,  
+7 727 270 0800,  
[sale@prosystems.kz](mailto:sale@prosystems.kz)

ОТСКАНИРУЙТЕ для  
ПОДРОБНОЙ  
ИНФОРМАЦИИ

