



VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство

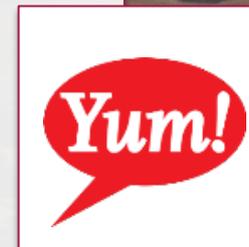


WWW.ITSMFCON.RU/2016/

***Business Service Management:
как ITSM может помочь бизнесу***

Михаил Ларькин

ООО «Ям Ресторантс Раша», Project manager





Глобально

- Компания Yum! Brands - три бренда компании, KFC, Pizza Hut, Taco Bell
- Мировые лидеры среди ресторанов, предлагающих блюда из курицы, пиццу и мексиканскую кухню.
- 41 000 ресторанов в 125 странах мира
- 216 место в ежегодном рейтинге Fortune 500 Top Companies



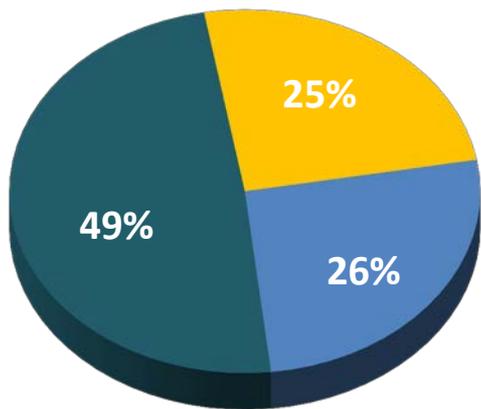
РФ и СНГ

- Около 600 ресторанов
- 30% - корпоративные предприятия, 70% - по модели франчайзинга
- Около 15000 человек

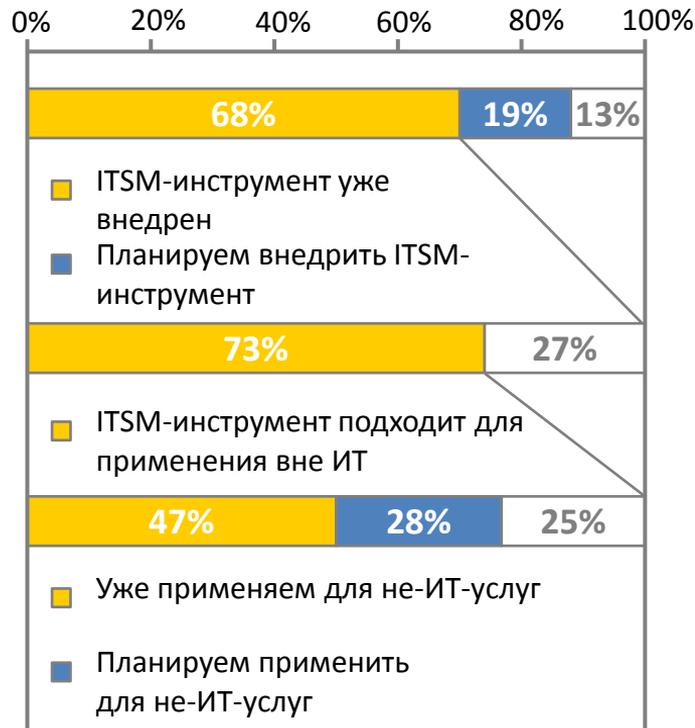




Применение принципов ITSM для управления другими видами услуг



- Да, мы применяем ITSM вне ИТ
- Планируем применение ITSM вне ИТ
- Нет, и у нас нет таких планов



Исследование ассоциации HDI совместно с itSMF USA, 2014 год (опрос 1 197 представителей компаний различных размеров из более чем 30 отраслей)

Департамент ИТ

- 20 ИТ-специалистов
- Поддержка ресторанов (90 собственных) и сотрудников офиса (300+)
- Активное использование аутсорсинга
- Отсутствие единого процесса поддержки
- Отсутствие централизованного учета всех обращений



Бизнес-подразделения

- Активное использование аутсорсинга
- Взрывной рост (до 40 новых собственных ресторанов ежегодно)
- Строгое следование Российским и международным регуляторам
- Частичная автоматизация ряда процессов на уровне Excel и электронной почты



ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ

- Сложность контроля и оценки работы подрядчиков и внутренних специалистов
- Нехватка данных для внутренней оценки процессов и принятия решений
- Отсутствие данных для предоставления объективной отчетности руководству



Задачи

- Возможность управления уровнем сервиса и эффективностью использования ресурсов на основе объективных измерений
- Контроль услуг внешних поставщиков
- Сокращение операционных потерь, вызванных отказами оборудования, систем, внутренних процессов
- Обеспечение соответствия требованиям регуляторов

июнь.14

Управление инцидентами и сервисными запросами в ИТ

июнь.14

Управление заявками на доработку информационных систем

июнь.14

Управление претензиями ресторанов к поставщикам

июнь.15

Управление инцидентами безопасности в ресторанах

окт.15

Управление жалобами и благодарностями гостей ресторанов

нояб.15

Лабораторные исследования в ресторанах

январь.16

Обслуживание инженерных систем

фев.16

Контроль проведения микробиологических исследований сырья

март.16

Контроль проведения аудитов производственных площадок поставщиков

июнь.16

Обработка инцидентов с отзывом продукции

июль.16

Контроль плановых и внеплановых работ по дезинсекции, дератизации и пест-контролю

сентябрь.16

Оценка качества поставок продукции в рестораны

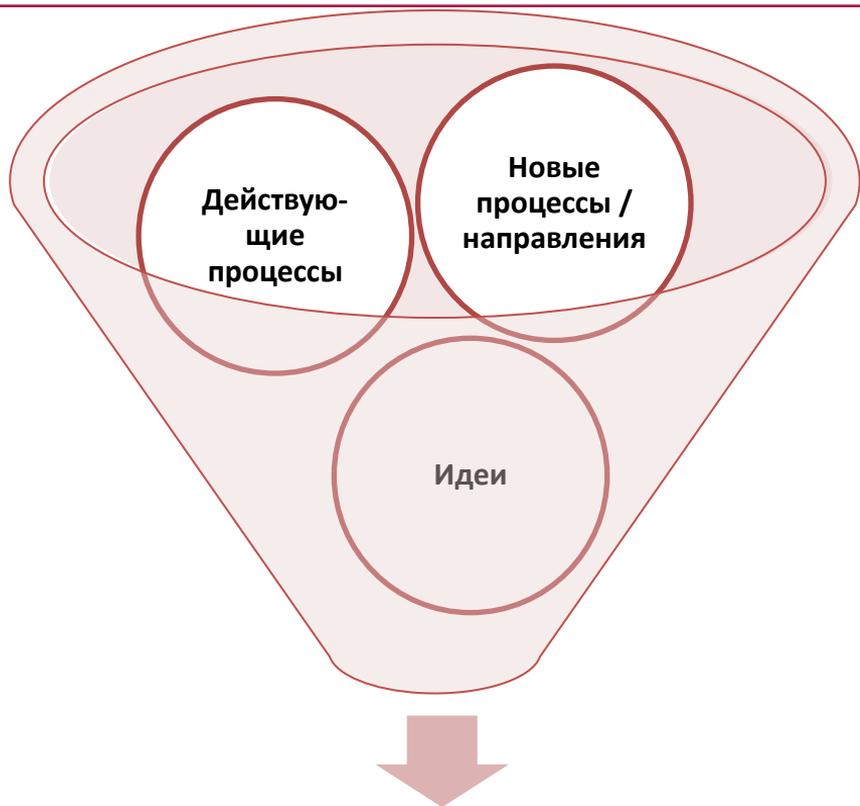
И еще

Управление запросами в Департаменты финансов, поддержки ресторанов, маркетинга



- Global Service Desk – единая платформа для обеспечения предоставления услуг
- Совместное проектирование процесса с бизнес-заказчиком
- Создание решения по автоматизации процесса на базе Global Service Desk





Проект в Global Service Desk

- Вопросы автоматизации
 - Как правильно
 - С меньшими рисками
 - Более эффективно
 - Максимально решая задачу заказчика
- Охват автоматизации
 - Автоматизация бизнес-процесса целиком
 - Только регистрация и обработка заявок
- Решение по автоматизации
 - Новый модуль GSD
 - Использование существующих модулей за счет унификации процессов



Задачи

- Контроль качества продукции
- Гарантия непрерывности поставок
- Контроль и всесторонняя оценка поставщиков
- Соблюдение норм регуляторов

Автоматизированные процессы

- Контроль проведения аудитов производственных площадок поставщиков
- Оценка качества поставок ресторанами
- Управление претензиями ресторанов к поставщикам
- Обработка инцидентов с отзывом продукции
- Контроль проведения микробиологических исследований сырья
- Контроль проведения лабораторных исследований в ресторанах (качество готовой продукции)

Результат

- Обеспечение непрерывной деятельности ресторанов
 - *Оперативное реагирование*
 - *Обработка претензий*
- Оценка поставщика с разных сторон
 - *Качество*
 - *Безопасность*
 - *Хранение*
 - *Доставка*
- Основание для контрактной работы с поставщиком
 - *Применения штрафных санкций*
 - *Основание для выбора поставщиков*



Особенности

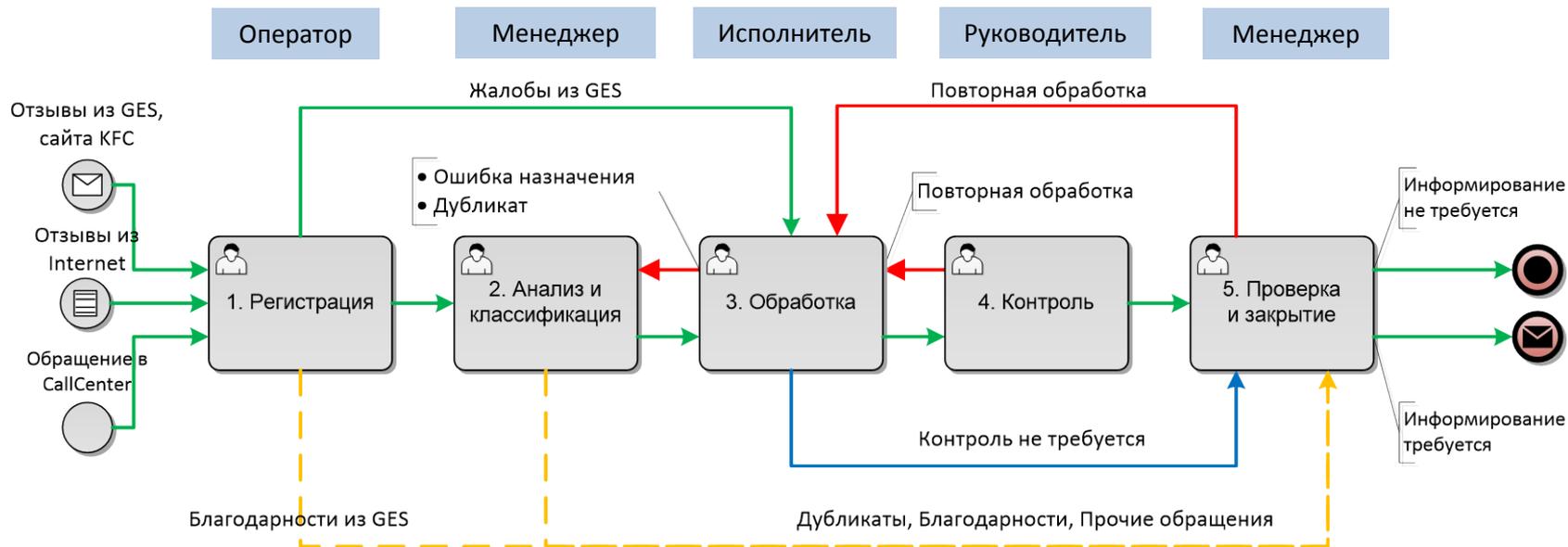
- Разрозненная информация из различных источников (сайт, соц. сети, СМИ, ...)
- Разрозненная деятельность по обработке
- Большое количество участников
- Нет единого процесса

Цели

- Формирование единого источника обо всех обращениях гостей за счет:
 - *централизованного сбора и обработки информации*
- Повышение лояльности гостей за счет:
 - *оперативной обратной связи для гостей*
- Улучшение качества обслуживания за счет:
 - *выявления несоблюдения внутренних требований*
 - *понимания потребностей гостей*
- Снижение репутационных рисков



- Совместное проектирование процесса
 - Охват процесса
 - Состав ролей и участников
 - Классификация и приоритизация
 - Порядок и правила обработки
- Автоматизация процесса
 - Централизованный сбор обращений из разных источников
 - Правила автоназначения
 - Контроль этапов обработки по срокам
 - Взаимодействие с гостями через систему





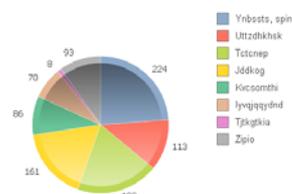
- Изменение охвата проекта
 - *Неполное понимание что может дать автоматизация в начале работ*
 - *Отсутствие ясного видения процесса у всех участников*
- Культура сервисной организации только прививается: акцент на исполнении своих обязанностей, а не на потребителе услуг
- Недостаточный контроль за реализованными процессами
 - *«Система сама контролирует»*
- Сопротивление новым практикам работы как сотрудников внутри, так и внешних поставщиков



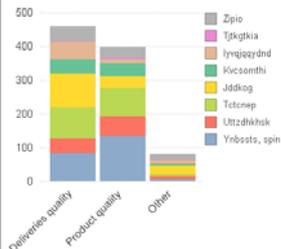
Month overview

Claims Qty/ Type of claims	Yrbssts, spin	Uttzdhhkhs	Tctcneq	Jddkog	Kvcsomthi	lyvqjqqydn	Tjtkgtkia	Zipio	Grand Total
Deliveries quality	83	45	92	100	43	50	2	45	460
Product quality	134	61	83	36	37	12	3	32	398
Other	7	7	8	25	6	8	3	16	80
Grand Total	224	113	183	161	86	70	8	93	938

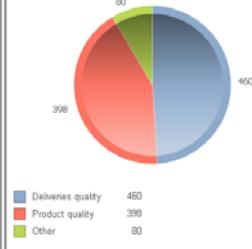
Share by product



Share by issue and product



Share by issue



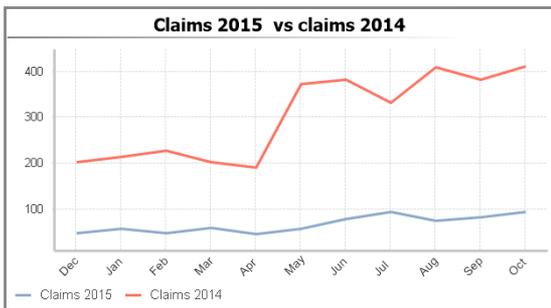
Summary



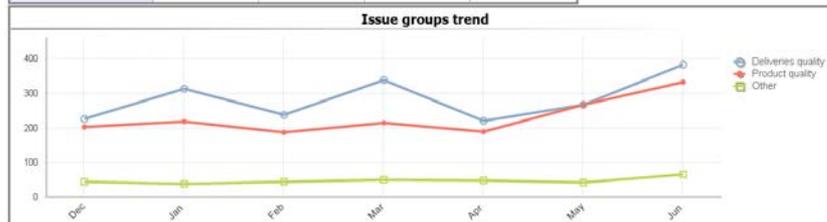
Trend: Issue group

Claims Qty per month	Deliveries quality	Product quality	Other	Total
Dec	23	20	4	47
Jan	31	22	4	57
Feb	24	19	4	47
Mar	34	21	5	60
Apr	22	19	5	46
May	27	27	4	58
Jun	38	33	7	78
Total	198	161	34	393

Claims 2015 vs claims 2014



Issue groups trend

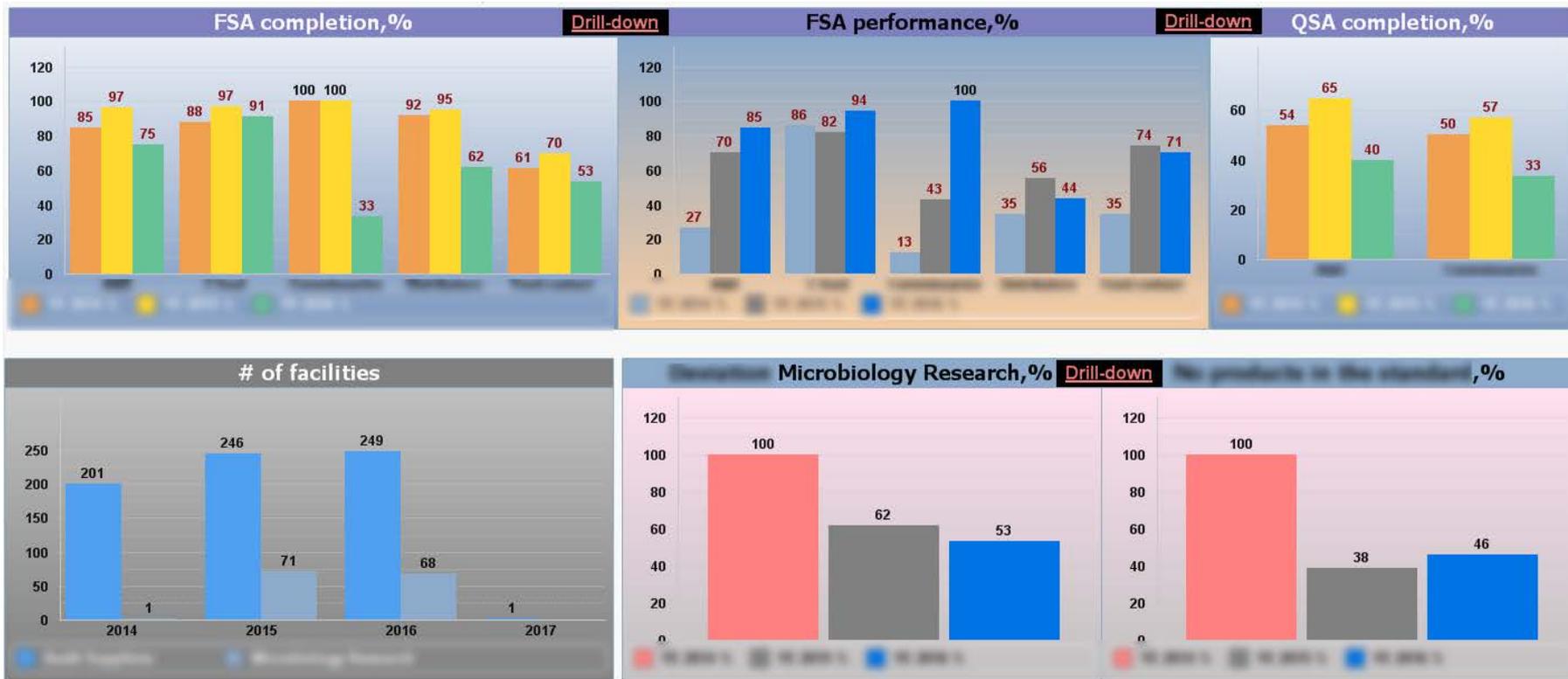


Примеры отчетов: аудиты площадок поставщиков



Analysis	FSA/DC/PFA Compliance		FSA/DC/PFA Performance		QSA Compliance		
COMPLIANCE							
	№ объектов	% объектов с соответствием	% объектов с соответствием по критериям	% объектов с соответствием по критериям	% объектов с соответствием	% объектов с соответствием по критериям	
Итого	79	74.7%	100.0%		39.2%	98.7%	
Итого	112	91.1%	99.1%				
Среднеарифметическое	6	33.3%	100.0%		33.3%	100.0%	
Максимум	26			61.5%	100.0%		
Минимум	32	53.1%	84.4%				
PERFORMANCE							
	% объектов с соответствием	% объектов с соответствием по критериям	% объектов с соответствием по критериям	% объектов с соответствием	% объектов с соответствием по критериям		
Итого	84.7%		82.3%	15.3%	74.7%		
Итого	94.1%		89.3%				
Среднеарифметическое	100.0%		100.0%				
Максимум		43.8%		76.9%			
Минимум	70.6%		50.0%				





Запуск проекта *Customer Recovery Process (CRP)** стал важной вехой в построении незабываемого сервиса для гостей KFC! Данная система позволяет нам в максимально оперативном и точном режиме реагировать на любые обращения гостей, выстраивать с ними эффективное взаимодействие и формировать репутацию бренда как Бренда, который заботится о своих гостях и их потребностях! На данный момент в системе CRP работают более 300 ресторанов и это позволяет нам ежемесячно решать не менее 500-600 проблем и получать обратную связь от гостей – насколько они удовлетворены решением!

** Управление жалобами и благодарностями гостей ресторанов*

Customer Excellence

*Crime Reporting System** является требованием компании YUM! и обеспечивает сбор данных об инцидентах, связанных с безопасностью.

Она позволяет систематизировать работу с инцидентами, а также экономит время менеджеров в ресторанах за счет простоты использования и настройки автоматических уведомлений e-mail всем участникам процесса: ТУ, Маркет Менеджеру и Менеджеру по защите активов.

Коллеги, все вместе мы сделали отличную работу!

** Управление инцидентами безопасности*

Asset Protection Manager

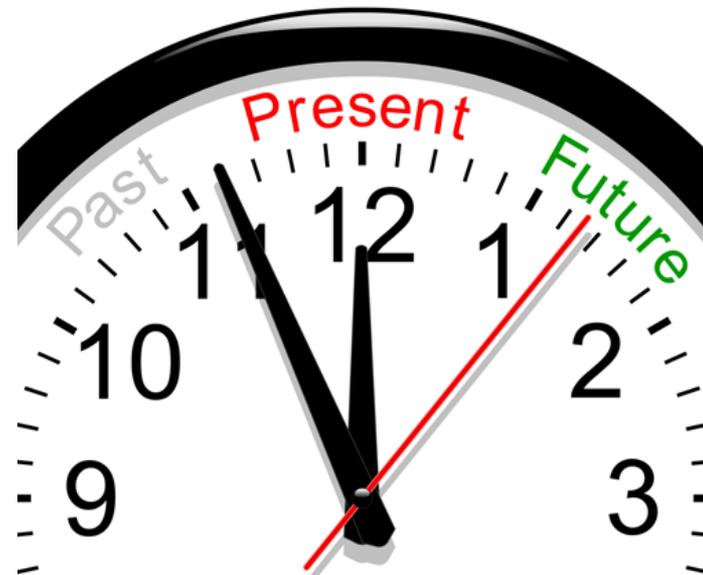


Текущие проекты

- Реорганизация ИТ: выделение единой первой линии в части ИТ
- Обновление единого сервисного портала GSD для пользователей
- Учет Основных средств (в том числе, оборудование ресторанов)

Планы на будущее

- Управление доступами
- Управление инфраструктурными изменениями
- Контроль проведение санитарной обработки разливного оборудования
- ...





Спасибо за внимание!



www.kfc.ru