

Service desk service transfer from Europe to Russia

Проект по переводу сервис деска из Франции в Россию.

Кузнецова Екатерина Александровна

Service Deployment Senior Analyst



Содержание

- История сотрудничества Mars IS и Royal Canin IT
- Решение о переводе Сервис Деска в Россию
- От проектной команды к Сервис Деску
- Трансформация рабочих процессов
- Изменения для Royal Canin IT, Mars IS, пользователей
- Итоги и планы на будущее

История сотрудничества Mars IS и Royal Canin IT



Проект по переводу Сервис Деска из Франции в Россию

Почему Royal Canin выбрал Mars Service Desk в качестве поставщика первого уровня поддержки

- Решение о замене Сервис Деска
- Марс Сервис Деск:
 - *Стратегический выбор*
 - *Функциональные преимущества*

Проект по переводу Сервис Деска из Франции в Россию

Структура проекта – 5 направлений работы

- Команда
- Процессы
- Знания
- Коммуникации
- Инструменты.



От проектной команды к Сервис Деску

Появление и трансформации команды Royal Canin Service Desk

- Рекрутинг
- Проектная команда
 - Командообразование и обучение
 - «Трудности перевода» – работа во Франции
 - Роли и обязанности
- Превращение в Сервисную команду
 - Возвращение в Россию
 - Взаимодействие с командами Mars IS
 - Сохранение мотивации

Трансформация рабочих процессов

- Определение «проблемных» зон
 - *Mars IS*
 - *Royal Canin IT*
- Выработка методов работы
 - *Mars IS*
 - *Royal Canin IT*
- Мониторинг и контроль
 - *Рабочие группы*
 - *Внедрение Best Practices Сервис Деска*

Изменения для Royal Canin IT

- Расформирование французского Сервис Деска
 - *Мотивация: участие в обучении нового Сервис Деска*
 - *Увольнение или перевод в другие команды?*
- Внедрение процессов: Knowledge management, Incident Management...
- Совместная ответственность за достижение результата:
 - *метрики*
 - *Удовлетворенность пользователей*

Изменения для РС пользователей

- Реакция на замену французского Сервис Деска русским
- Неожиданный эффект внедрения метрик
- Повышение удовлетворенности пользователей: от 65% к 90%

Изменения для Mars IS

- Появление новой команды
- Отличия от классической команды Mars Service Desk
- Взаимодействие с командами Mars IS

Итоги и планы на будущее

Перевод Сервис Деска в Россию вызвал трансформации IT организаций Royal Canin и Mars.

Грамотное управление изменениями во время трансфера стало залогом успешности проекта и быстрого достижения операционных результатов.

Успех проекта послужил фундаментом дальнейшего сотрудничества Mars IS и Royal Canin IT.

