



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Каталог ИТ-услуг как средство коммуникации



Забашта Сергей
Директор по ИТ

О компании

Глобально

- Yum! Brands, Inc. — американская корпорация, работающая в сфере общественного питания
- Входит в список 500 крупнейших компаний США, по версии журнала Fortune
- Более 38 000 ресторанов в 110 странах.



РФ

- 12 регионов, 5 временных зон
- 91 собственный ресторан
- 244 ресторана партнеров (франшиза)
- 2011 год: возвращение бренда KFC в материнскую компанию



Департамент ИТ

- 20 человек (включая 7 контракторов)
 - *Отдел развития инфраструктуры и телекоммуникаций*
 - *Отдел развития и эксплуатации информационных систем*
 - *Отдел по работе с системами ресторанов*
- Высокая степень зависимости бизнеса от ИТ
 - *Унаследованные системы (1C, GLPI, и т.д.)*
 - *Действующие системы (R-Keeper 6,7, CrunchTime!)*
 - *Взрывная экспансия бизнеса и новые проекты (HOT, DMB, новые рестораны)*
- Compliance – требования со стороны штаб-квартиры
 - *KPI по продажам, SOX, безопасность*
- Активное использование аутсорсинга
 - *Более 15 поставщиков*
 - *Проектная парадигма*
 - *Фокус на координацию работ по проектам, осуществление контроля над поставщиками и подрядчиками*

С чего все начиналось

- Большая часть обращений пользователей не регистрируется
- Отсутствует консолидированный источник информации об обращениях
- Отсутствие правил обработки обращений (нормативы, приоритеты, порядок взаимодействия, информирование, эскалация, ...)
- Значительные трудности с оперативным контролем работы подрядчиков
- Отсутствие показателей – невозможна объективная оценка качества поддержки, результативности
- Авралы по выходным в пиковые часы работы ресторанов
- Незрелость поставщиков – про ITIL «не слышали», внешние заявки поставщикам теряются, не исполняются.

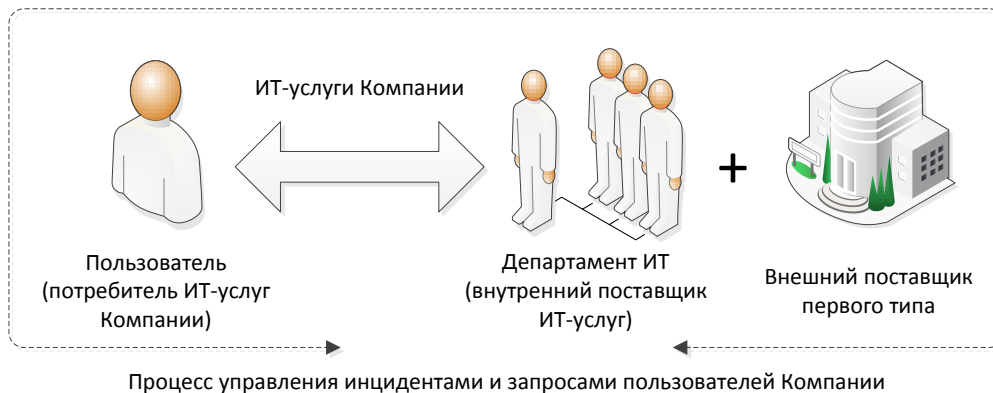
Идея Global Service Desk



- Процессы первой очереди:
 - *Управление инцидентами и запросами (ДИТ)*
 - *Управление запросами на изменение ИС (ДИТ)*
 - *Управление претензиями ресторанов (ДЛ)*

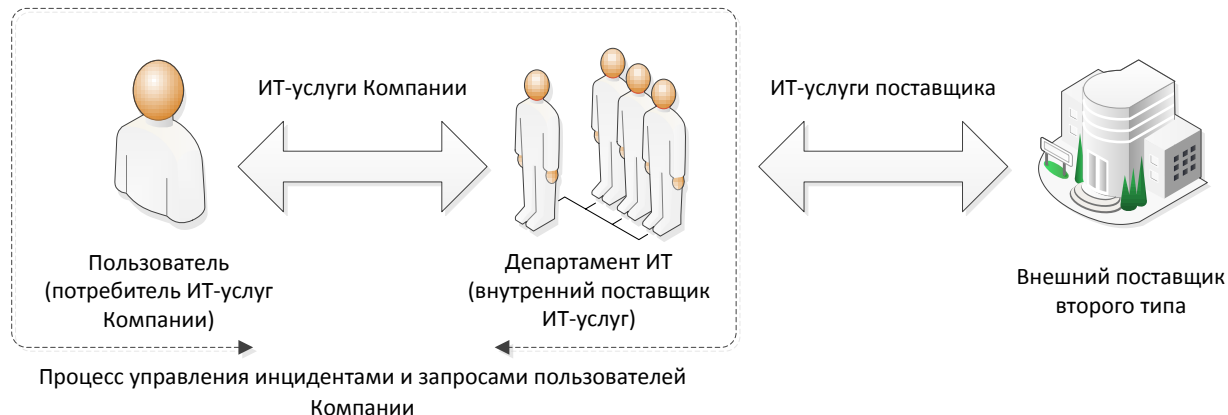
Классификация поставщиков

- Поставщики первого типа – непосредственные участники сквозного процесса
 - Вовлечение в работу в рамках каталога ИТ-услуг Yum!*



Классификация поставщиков

- Поставщики второго типа – работа по своему процессу, предоставление своих услуг
 - Вовлечение в работу по каталогу поддерживающих услуг*



Каталог ИТ-услуг. Потребители



- Руководство подразделений компании и топ-менеджмент компании



- Руководство департамента ИТ и сотрудники департамента ИТ




- Поставщики услуг



Каталог ИТ-услуг. Применение

- Руководство подразделений компании и топ-менеджмент компании
 - *Определение приоритетов запросов в привязке к бизнес-критичности*
 - *Нормативы по обработке обращений как основание для оценки деятельности по поддержке*
- Руководство департамента ИТ и сотрудники департамента ИТ
 - *Распределение ответственности за поддержку*
 - *Нормативы по обработке обращений как основание для организации деятельности по поддержке и объективной оценки качества*
 - *Выравнивание нормативов с поставщиками первого типа*
- Поставщики услуг
 - *Нормативы по обработке обращений как основание для организации деятельности по поддержке и объективной оценки качества*
 - *Правила маршрутизации обращений*

Каталог ИТ-услуг. Пример

<div>  <div> <div>Каталог ИТ-услуг</div> <div>06.06.2014</div> </div> </div> <div> <div>Приложение №2</div> <div>к Приказу ____ от 26.05.2014</div> </div>											
Категория услуги	Название услуги	Краткое описание	Тип обращения	Уровень влияния	Норматив для ЦПР	Норматив для ресторанов	Предварительная авторизация	2-я линия поддержки	3-я линия поддержки	Потребители	График приема обращений по телефону
Услуги для ресторанов	DMB ресторан		Не обновился контент	Средний	-	8 часов (7x24)	-	Для ресторана Мьяковская - Мошенью (контроль на UCS), для остальных ресторанов Москвы и МО - Инкредитекс	SSD	Макрская: ОПР Рестораны Москвы, Отдел по операционной деятельности, Отдел по операционной деятельности г.Москвы	
Услуги для ресторанов	DMB ресторан		Консультация пользователя	Нет влияния	-	5 дней (5x8 рабочие дни с 9 до 18 МСК)	-	Для ресторана Мьяковская - Мошенью (контроль на UCS), для остальных ресторанов Москвы и МО - Инкредитекс (контроль на UCS), для ресторанов регионов - Инкредитекс (контроль на KIC)	SSD	для регионов: ОПР Рестораны Регионы, региональные отделы операционной деятельности	
Услуги для ресторанов	Безналичная оплата ресторан	Обеспечение работоспособности системы безналичных платежей в ресторанах.	Не принимаются оплаты	Высокий	-	4 часа (7x24)	-	Для ресторанов Москвы и МО - Сбербанк/ABGCard (контроль на UCS), для остальных - Сбербанк/ABGCard (контроль на KIC)	SSD	Зависит от группы поддержки.	Круглосуточно
Услуги для ресторанов	Безналичная оплата ресторан		Некорректное списание	Средний	-	8 часов (5x8 рабочие дни с 9 до 18 МСК)	-	Для ресторанов Москвы и МО - Сбербанк/ABGCard (контроль на UCS), для остальных - Сбербанк/ABGCard (контроль на KIC)	SSD	Для Москвы и МО: ОПР Рестораны Москвы, Отдел по операционной деятельности, Отдел по операционной деятельности г.Москвы	
Услуги для ресторанов	Безналичная оплата ресторан		Консультация пользователя	Нет влияния	-	5 дней (5x8 рабочие дни с 9 до 18 МСК)	-	Для ресторанов Москвы и МО - Сбербанк/ABGCard (контроль на UCS), для	SSD	для регионов: ОПР Рестораны Регионы, региональные отделы по операционной деятельности	

Каталог ИТ-услуг. Разработка и ввод в действие



Январь 2014. Начало разработки каталога услуг

Апрель 2014. Загрузка каталога в Global Service Desk

Май 2014. Каталог введён в действие по компании приказом генерального директора

Июнь 2014. Начало использования

Сентябрь 2014. Плановый пересмотр первой версии каталога

- Поддержка руководства и вовлечение руководителей бизнес-подразделений еще в ходе проекта, а не по факту «перерезания ленточки»
- Фактор привычки и сложности в восприятии новой модели и регламентов работы:
 - *Сотрудниками компании*
 - *ИТ-командой*
 - *Поставщиками*
- Фактор подготовки:
 - *Референсные визиты – помогут сократить время и показать команде, как «это может работать у других»*
 - *Обучение ДО, а не ПОСЛЕ*

Время – ключевой фактор

Спасибо за внимание!