ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

Сервисная экосистема территориально распределенного бизнеса.
Опыт McDonald's

ОТКРЫТЫЕ ДНИ DIRECTUM

Смаков Руслан

Руководитель по развитию направления Акелон Услуги

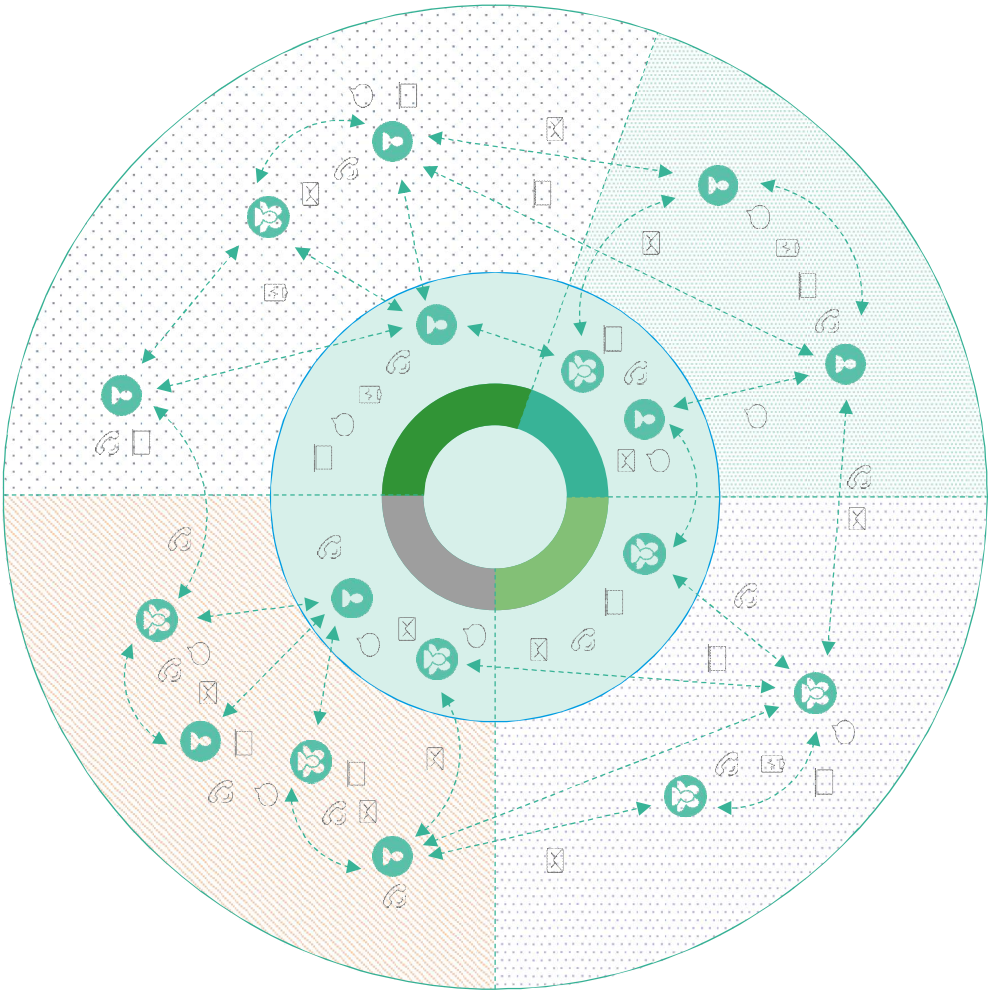
ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

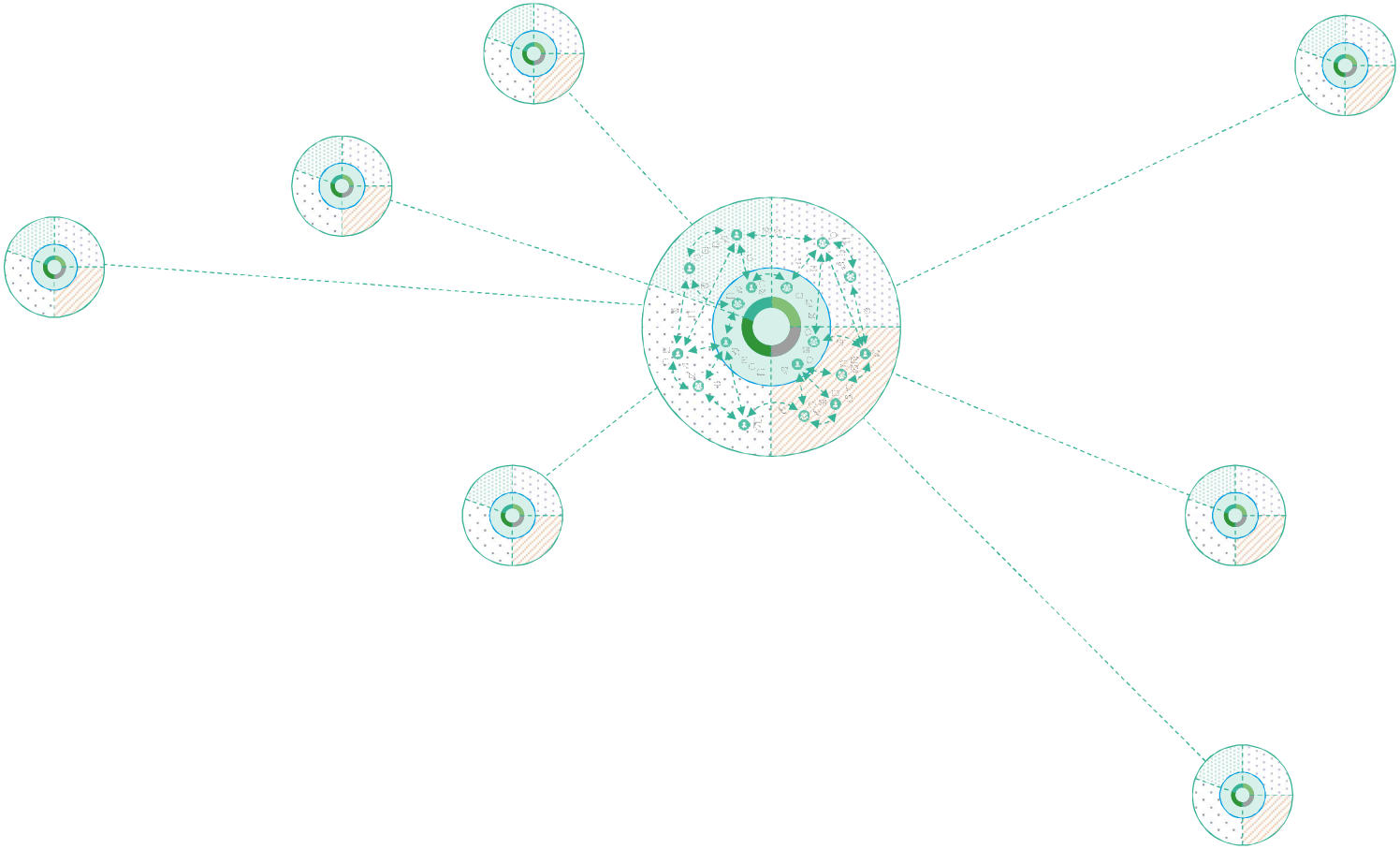
Экосистема

Экосистема - биологическая система состоящая из сообщества живых организмов, среды их обитания, системы связей, осуществляющей обмен веществом и энергией между ними.

Экосистема - биологическая система состоящая из сообщества живых организмов, среды их обитания, системы связей, осуществляющей обмен веществом и энергией между ними.

люди	среда	связи
сотрудники	компания	бизнес-процессы коммуникации





Бизнес-процессы:

Основные	100 руб.
Вспомогательные	20 руб.
	120 руб.

ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

Сервисная модель

СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

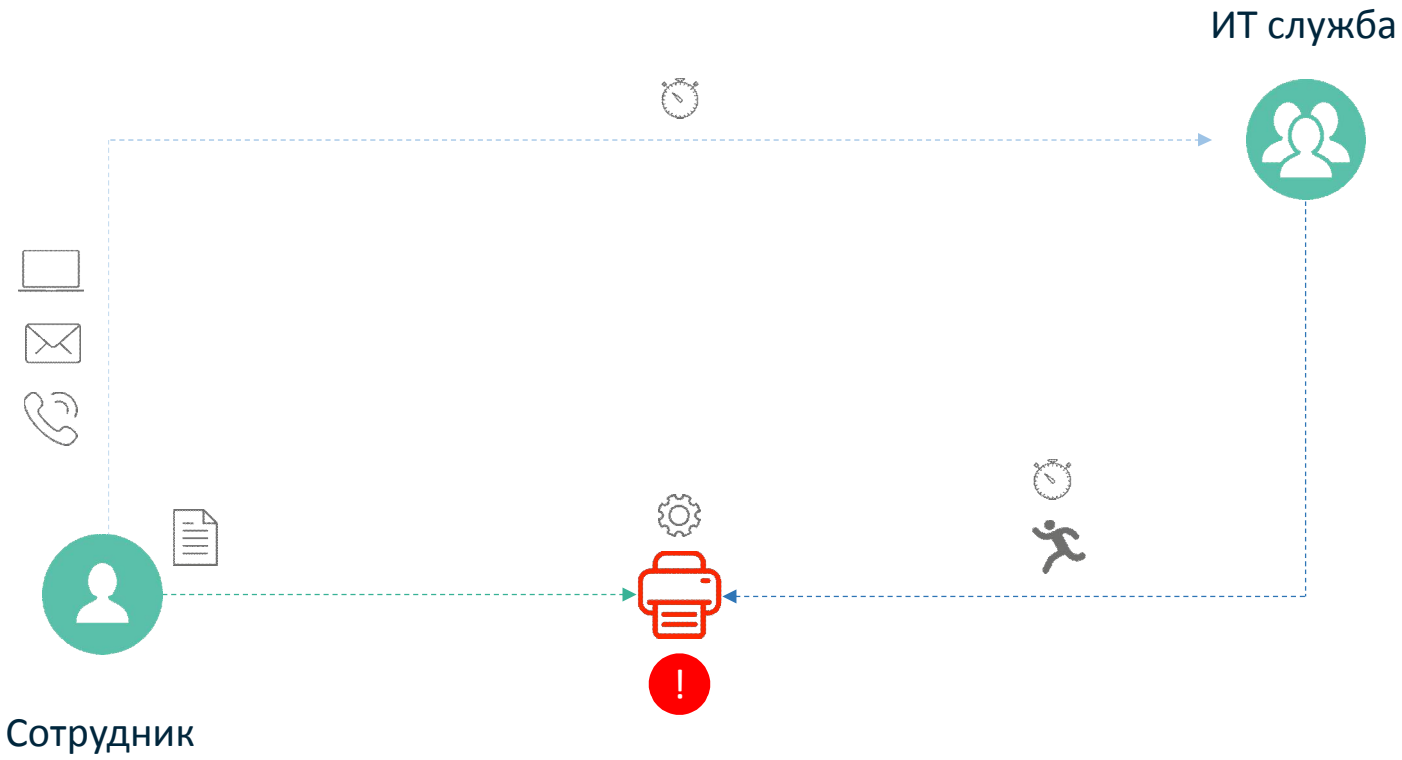
позволяет сложноформализуемую работу свести к системе,
которую можно контролировать, анализировать
и которой можно управлять.

СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

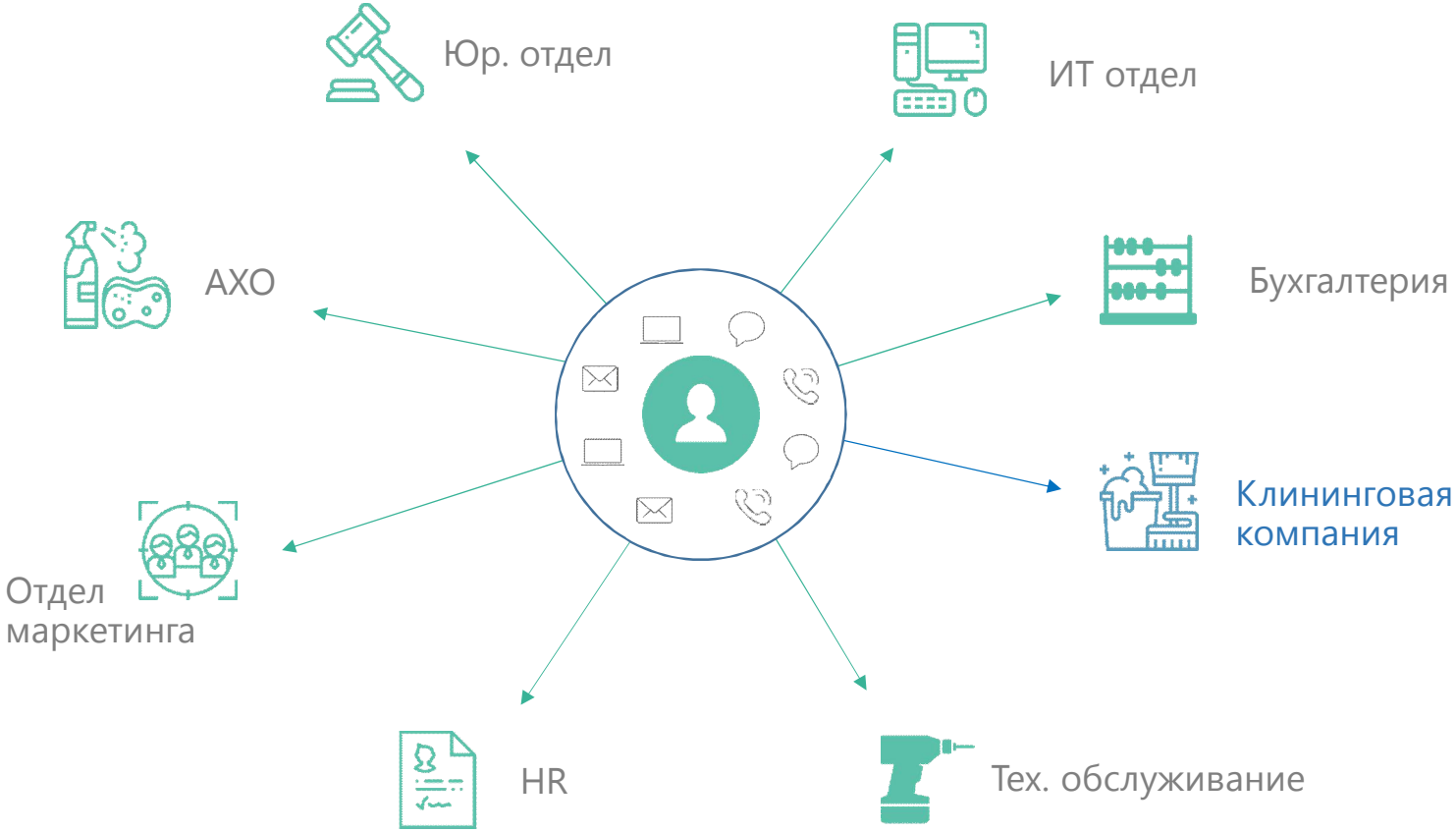
позволяет сложноформализуемую работу свести к системе, которую можно контролировать, анализировать и которой можно управлять.

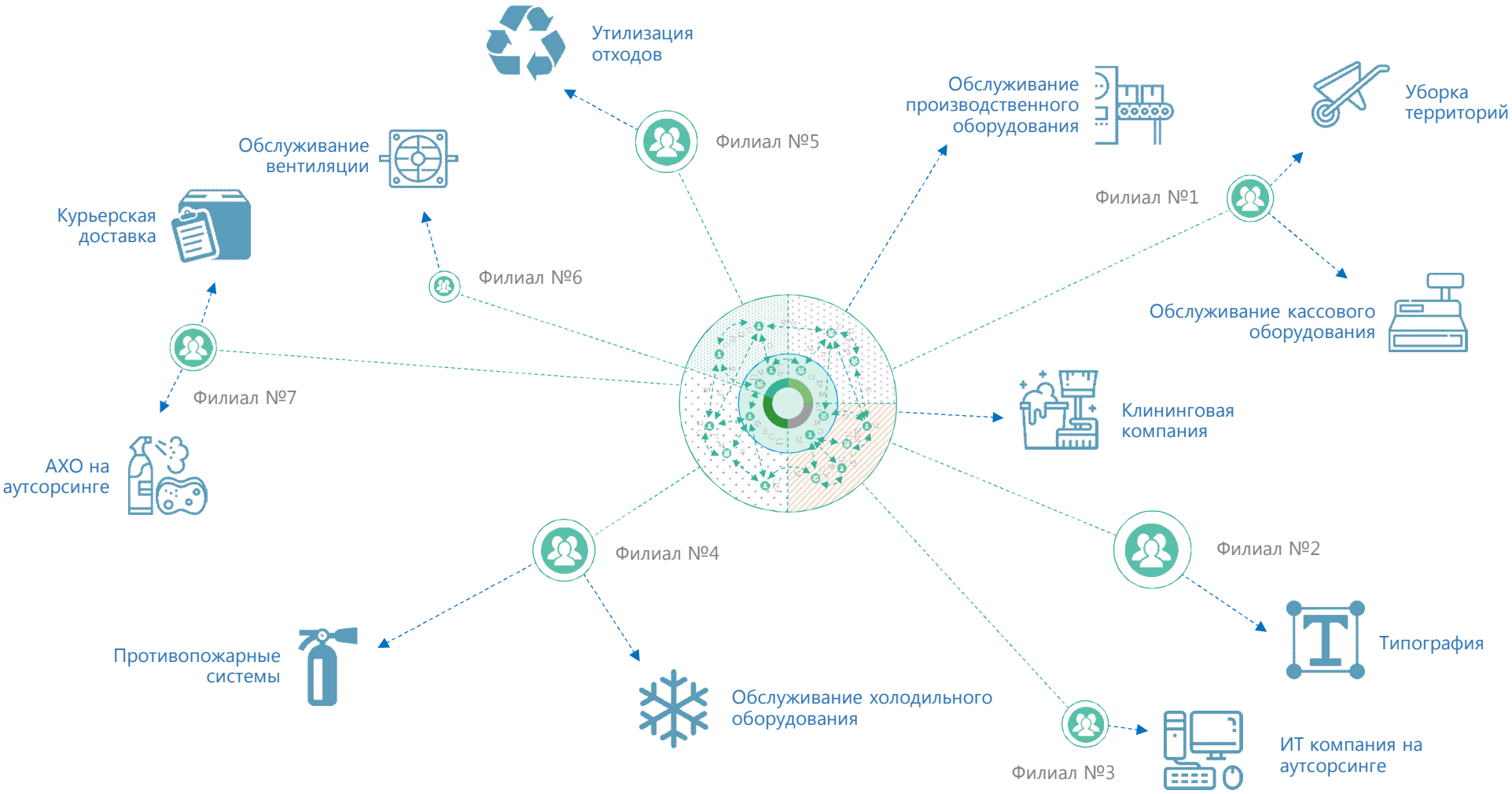
это получение готовых к потреблению, масштабируемых сервисов.

Пример сервисного подхода

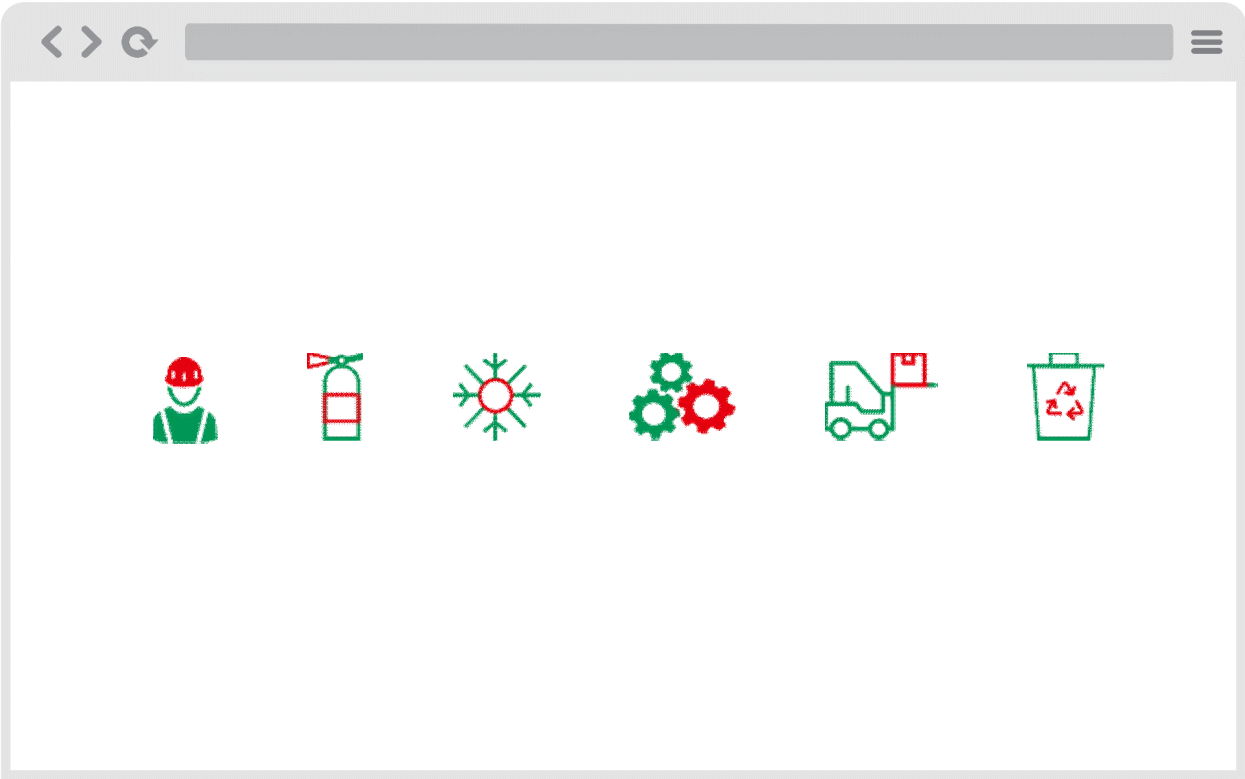


Потребности сотрудников

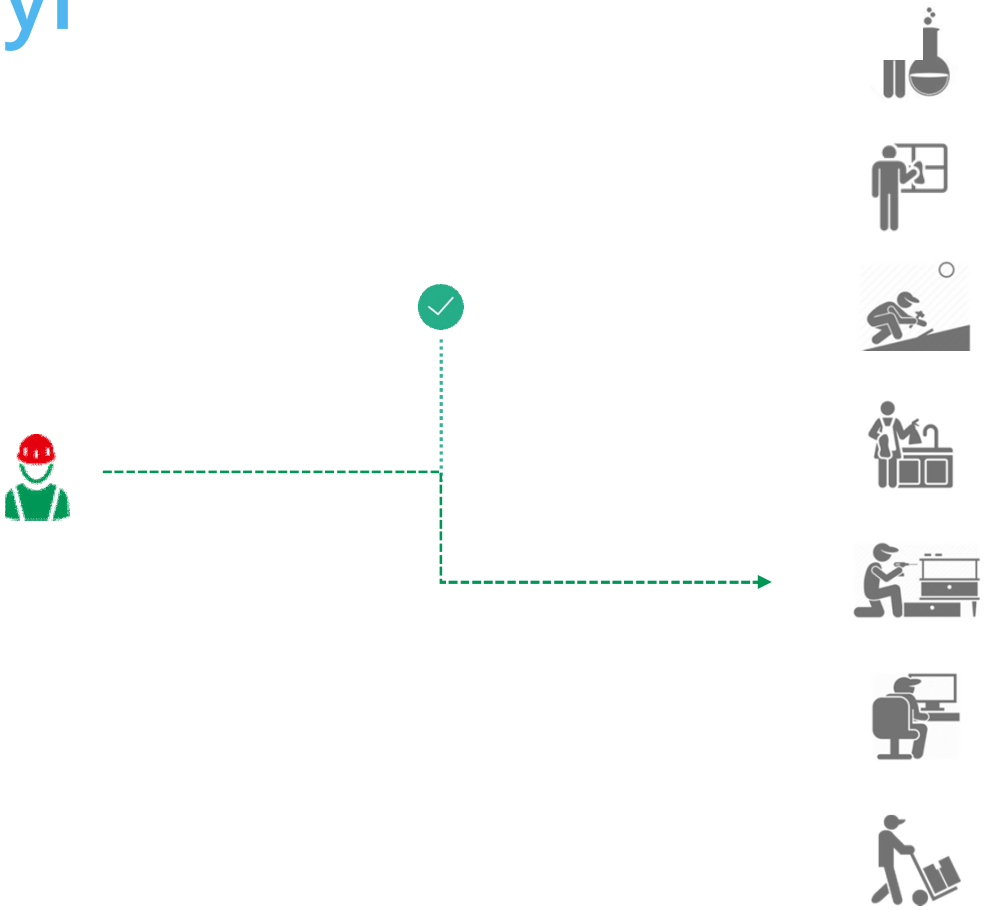



Утилизация отходов
Филиал №5
Обслуживание производственного оборудования
Уборка территорий
Обслуживание вентиляции
Курьерская доставка
Филиал №6
Филиал №1
Обслуживание кассового оборудования
Филиал №7
Клининговая компания
АХО на аутсорсинге
Филиал №4
Филиал №2
Противопожарные системы
Типография
Обслуживание холодильного оборудования
Филиал №3
ИТ компания на аутсорсинге

Каталог услуг



Запрос услуг



Иванов И.В.

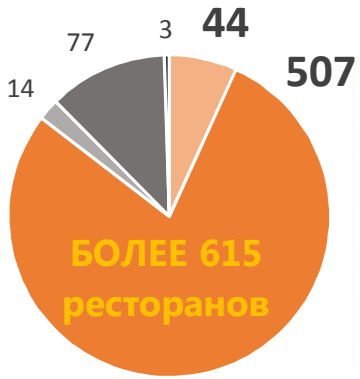
30 мин.

Получение услуг

ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

Опыт Макдоналдс

Макдоналдс в России



10-15 запросов **в день** от каждого ресторана

БОЛЕЕ 500 офисных сотрудников

Данные:
https://mcdonalds.ru/mcdonalds_in_russia

Цели внедрения

- Сократить накладные расходы ресторанов за счет создания **единой простой системы** для **всех сервисных запросов** от ресторанов и офисных пользователей Макдоналдс;
- Повысить качество и надежность предоставления сервиса пользователям **услуг**:
  - IT офис
  - IT рестораны
  - Обеспечение качества продукции и доставки
  - Обучение и развитие
  - Маркетинг
  - …
- Подключить к работе в системе внешних подрядчиков;
- Создать «**Базу знаний**» для обучения и снижения нагрузки на сервис;
- Повысить качества **контроля и анализа** исполнения обращений.

Почему мы?

- Понравился легкий интерфейс
- Самостоятельное сопровождение
- Глубокая адаптация решения

Характеристики проекта:

2 600 ч.

3,5 месяца + ОПЭ

1. Исследование и настройка системы

07.11 – 20.01

- Развертывание системы, обучение рабочей группы
- Обследование 16 стартовых подразделений
- Составление каталога услуг и настройка решения

2. Разработка прикладных компонент

19.12 – 16.02

- Адаптация портала (тема) и модуля DIRECTUM
- Новые справочники, ТМы и отчеты
- Интеграция (внутренний и внешний контур)

3. ТЭ и обучение

19.02 – 01.03

- Прогоны по чек-листам всех процессов
- Обучение 70 ключевых пользователей

4. ОПЭ

02.03 – 31.03

Поэтапный запуск ресторанов:
56, 206, 257

Подключенные подразделения

1 этап:

- ИТ офис
- ИТ ресторанов
- Отдел контроля качества
- Группа по развитию производства

2 этап:

- Отдел маркетинга
- Производственный отдел
- Отдел оборудования
- Отдел экологии
- Отдел по работе с договорами

3 этап:

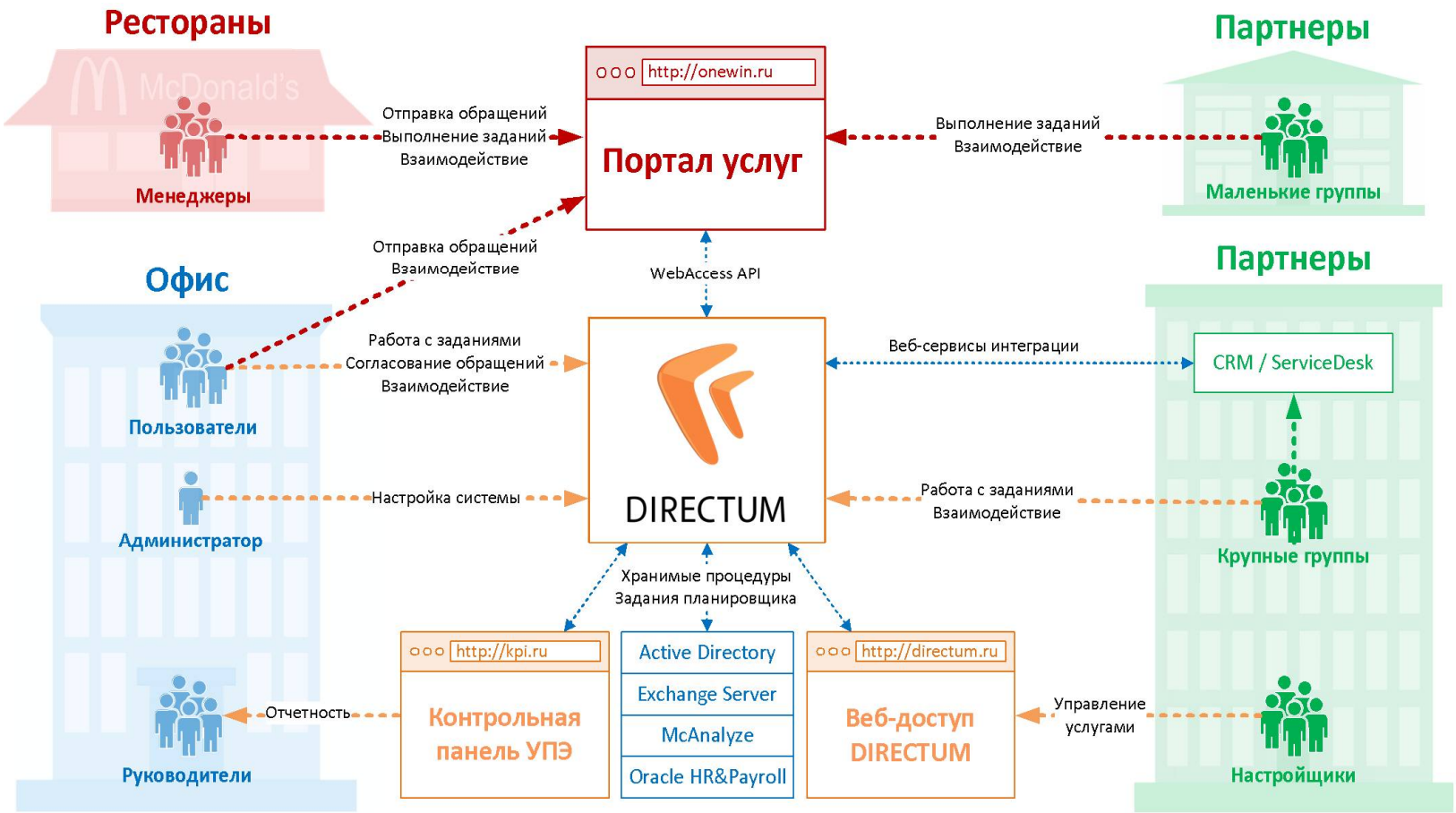
- Отдел по связи с общественностью
- Отдел обучения и развития
- Администрация ЦО
- Юридический отдел

4 этап:

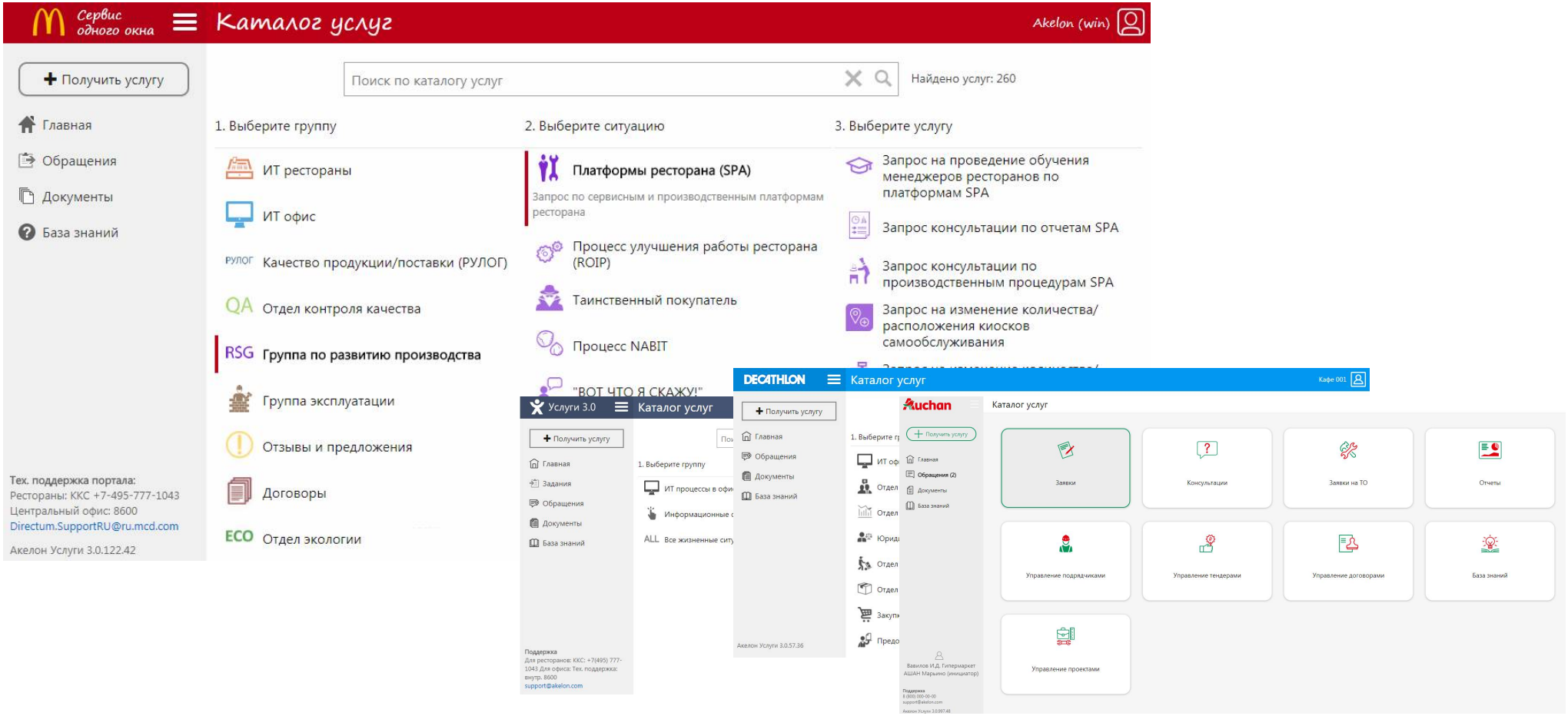
- Ресепшн
- Бухгалтерия
- Отдел кадров

Работа с обращениями

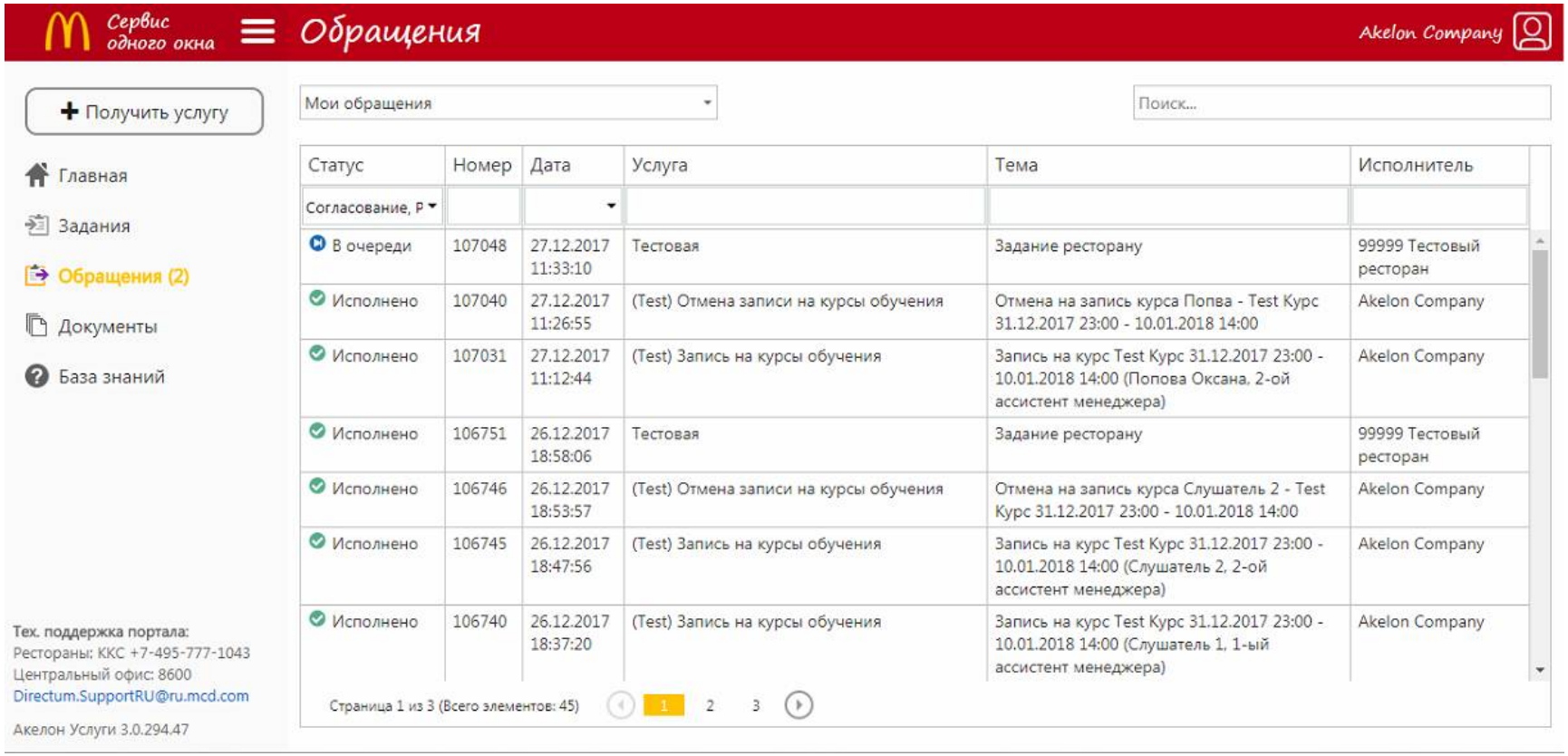
Архитектура решения



Брендирование

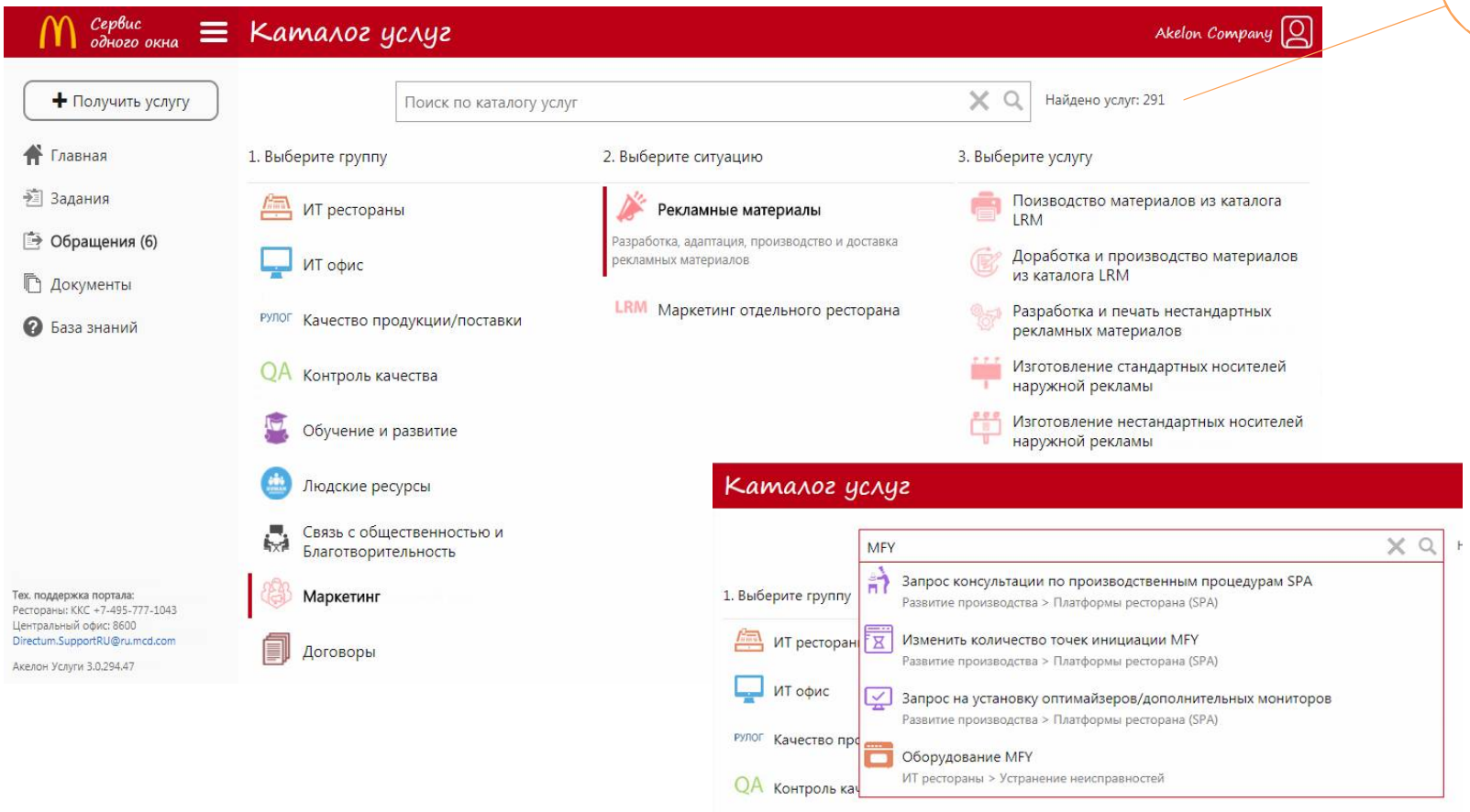


Функциональность портала

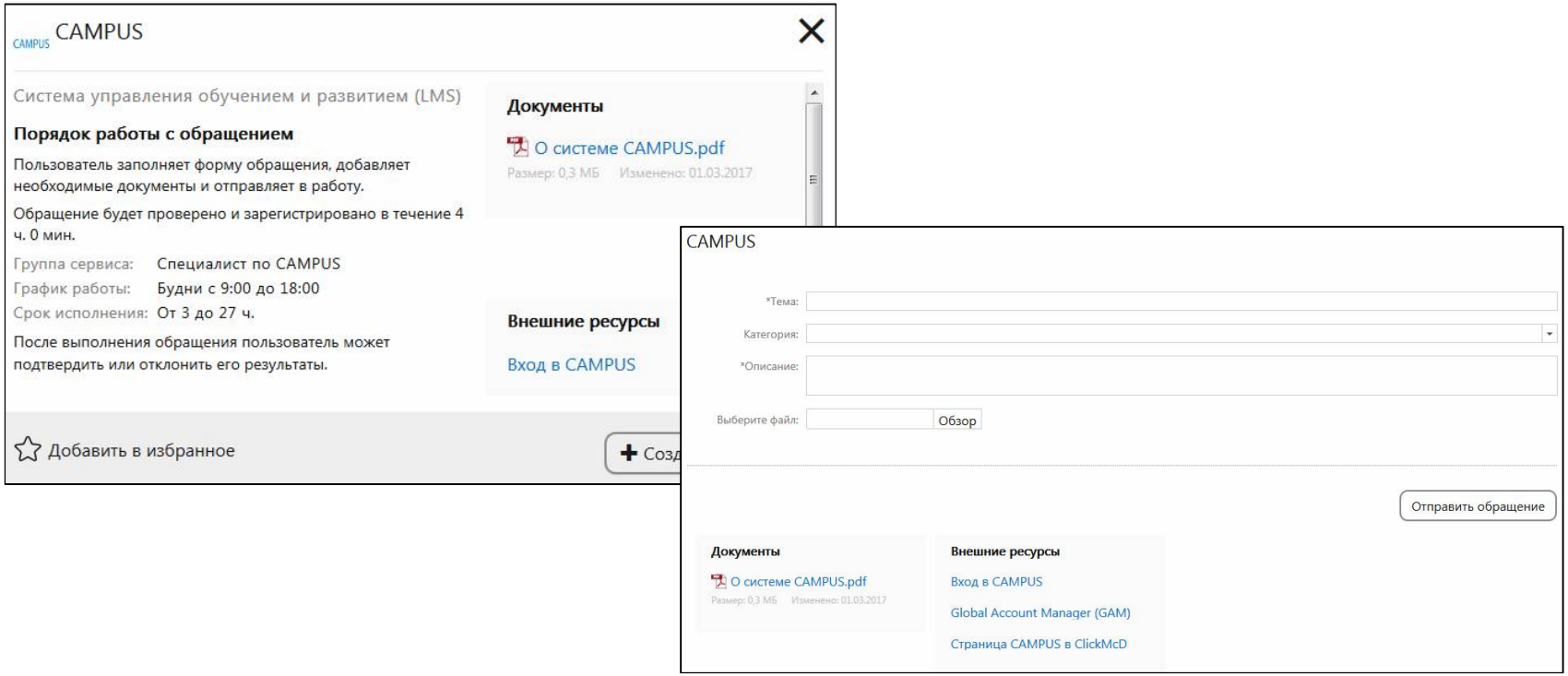


Каталог услуг

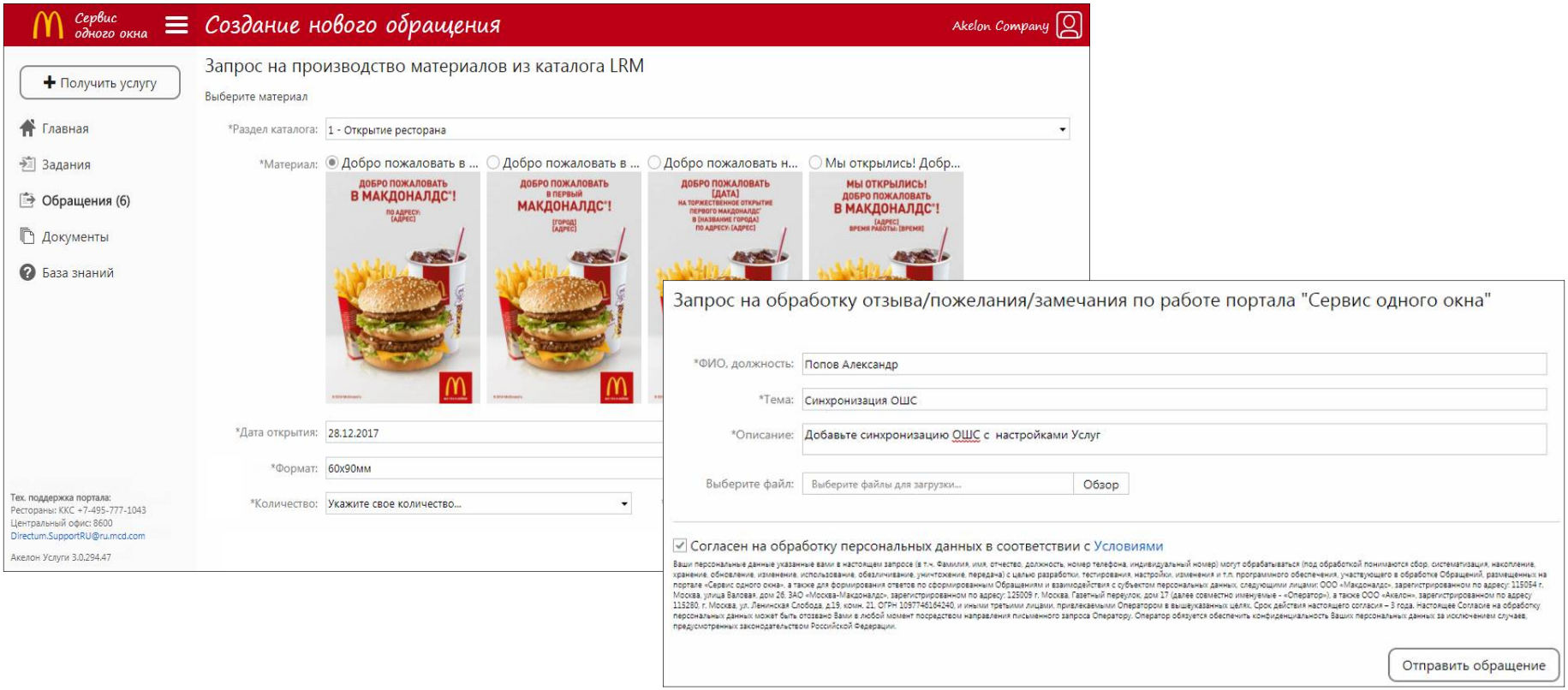
291



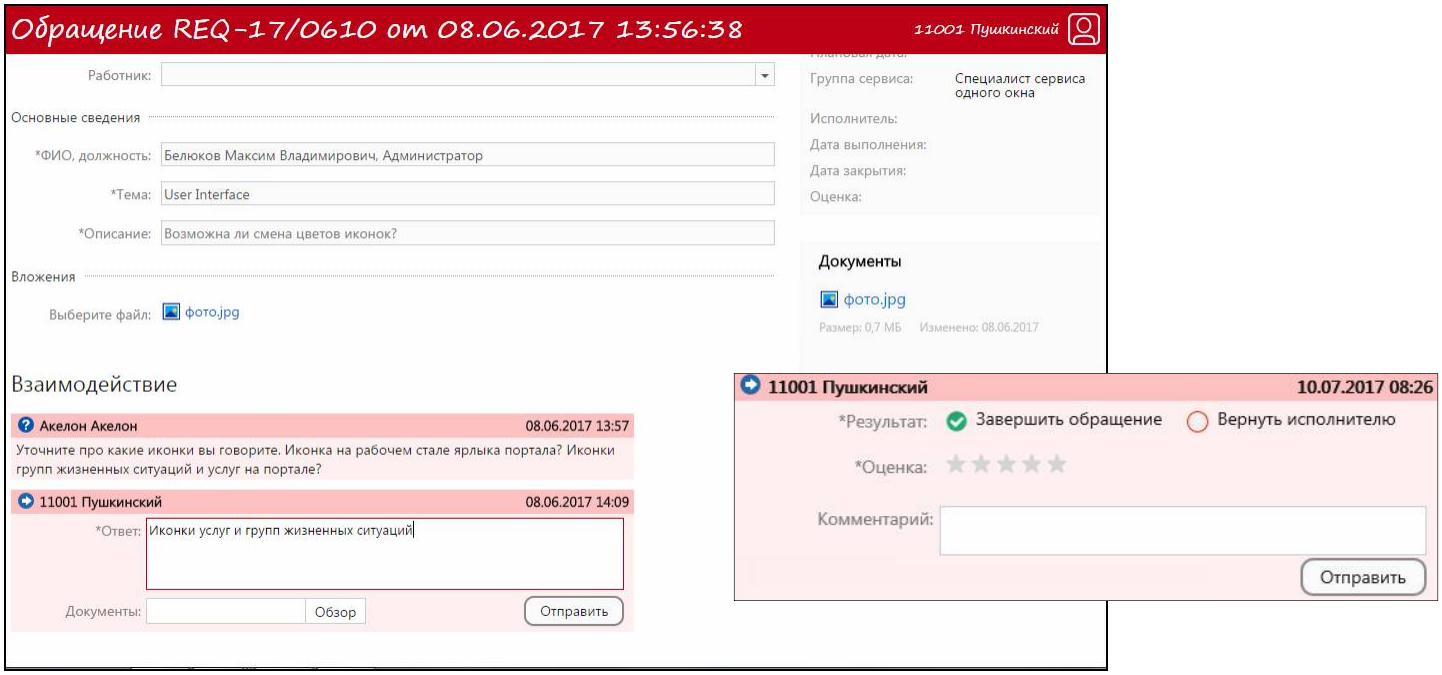
Связанные материалы



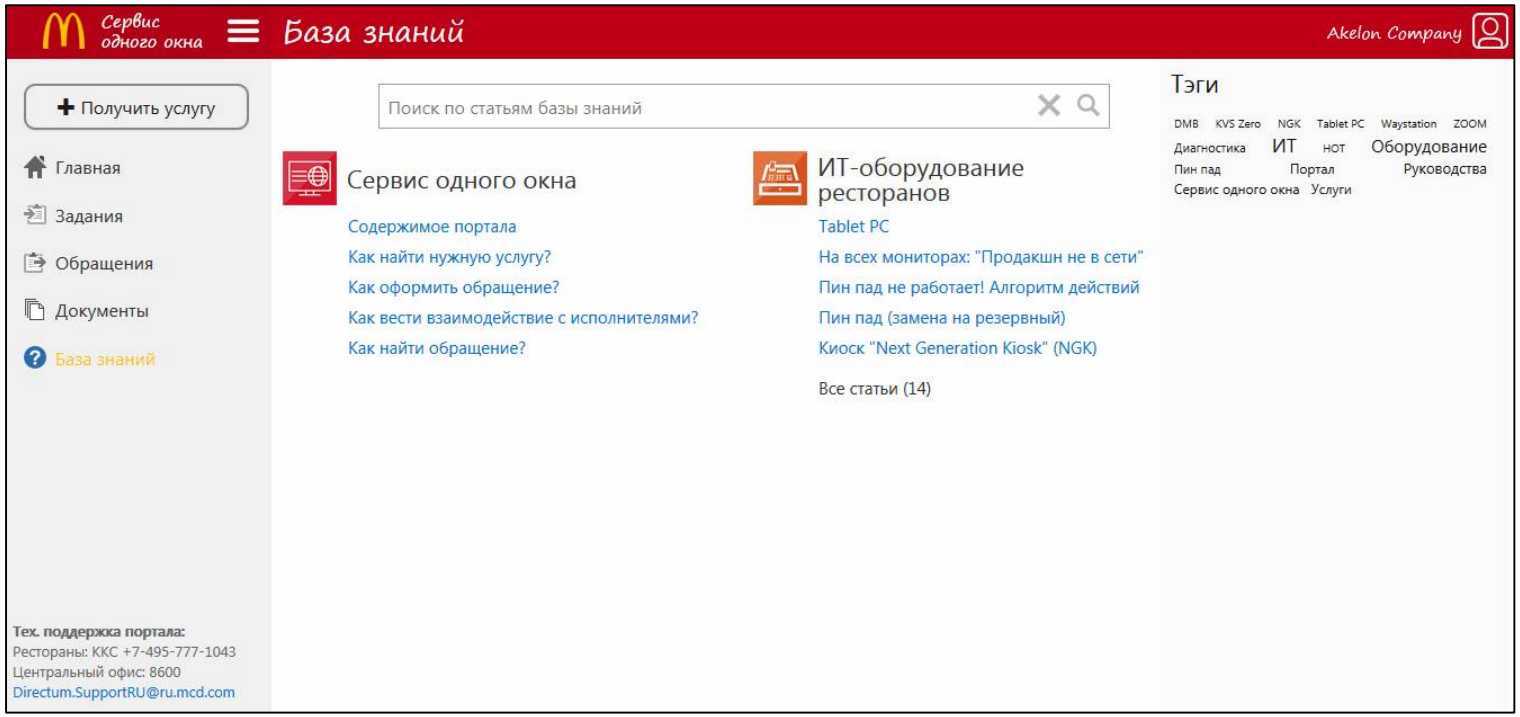
Формы обращений



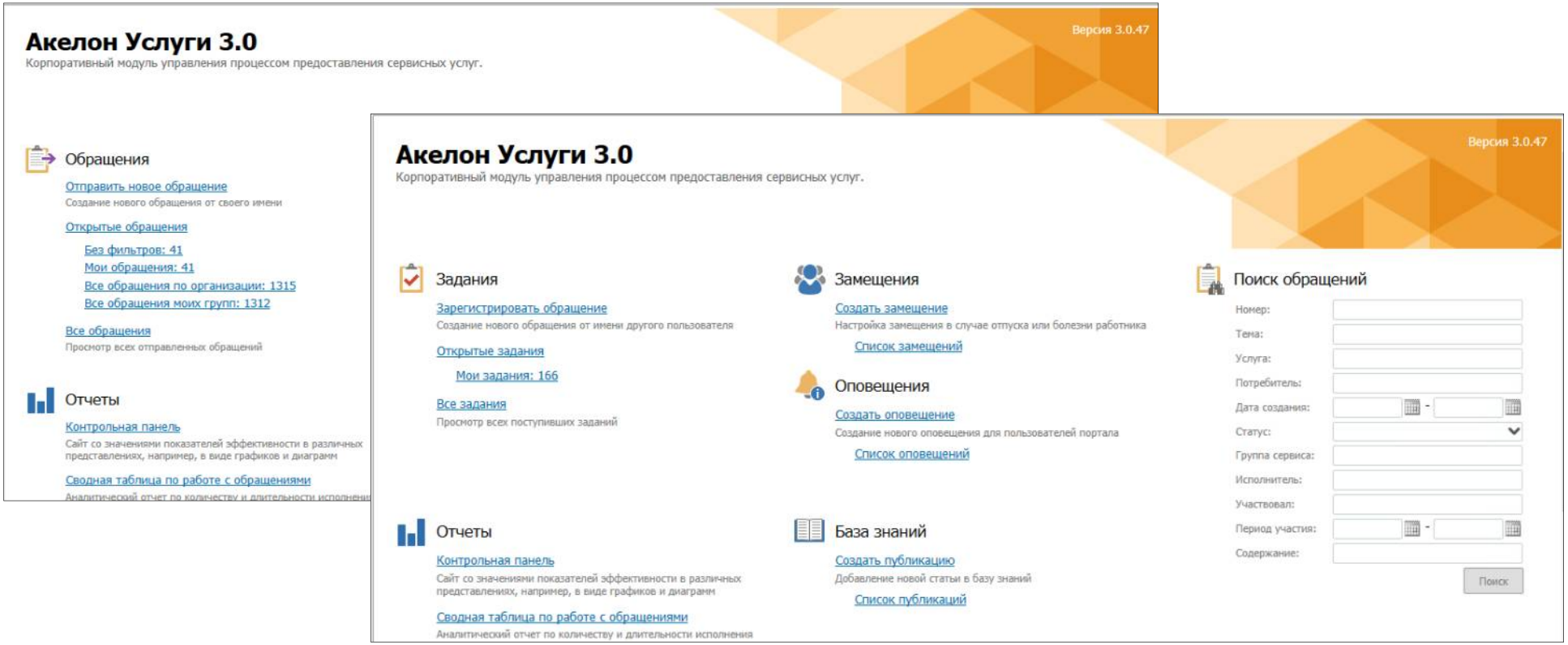
Взаимодействие с исполнителем



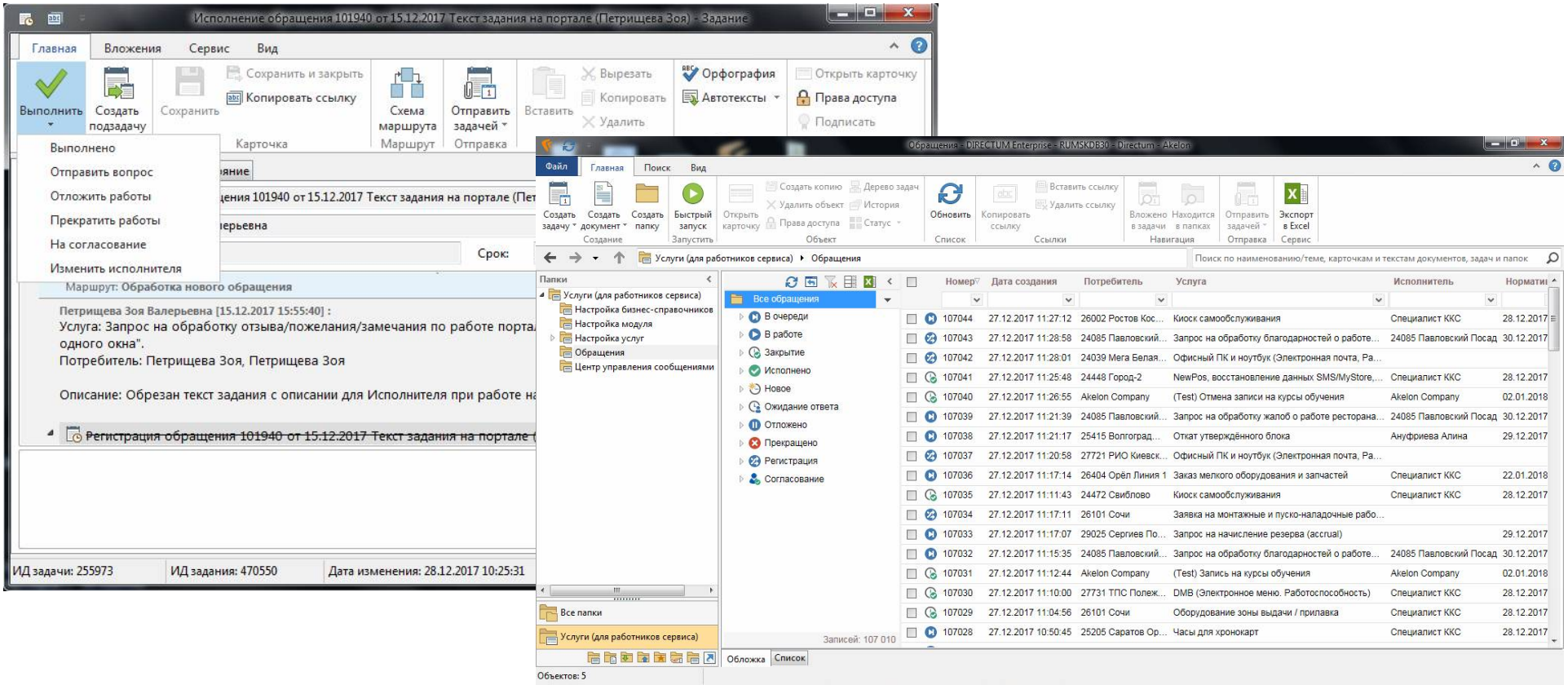
Страница базы знаний



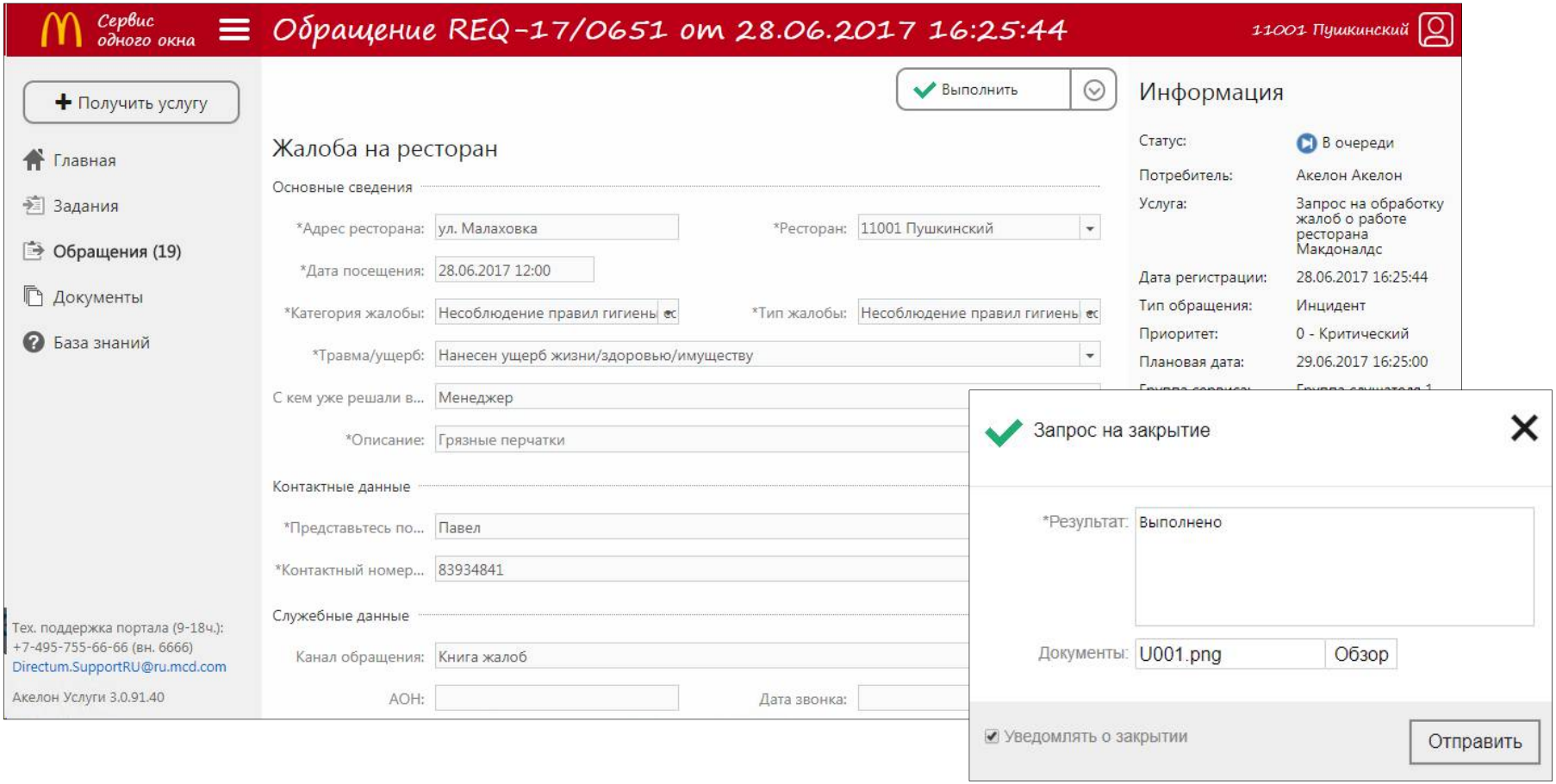
Работа бэк-офиса



Способы работы с обращениями



Способы работы с обращениями



Уведомления

Ответить Ответить всем Переслать

Пт 03.11.2017 11:11

DIRECTUM <NoReply@ru.mcd.com>

Поступило задание в DIRECTUM: Регистрация обращения 083858 от 03.11.2017 Ошибка при формировании отчета (Петрищева Зоя)

Кому McD_group

DIRECTUM

Вы получили новое задание в системе DIRECTUM:

Тема:	Регистрация обращения 083858 от 03.11.2017 Ошибка при формировании отчета (Петрищева Зоя)
Срок:	03.11.2017 14:39:00
Маршрут:	Обработка нового обращения
Вложения:	• 083858 от 03.11.2017 Ошибка при формировании отчета • скрин
Текст:	Услуга: Запрос на обработку отзыва/пожелания/замечания по работе портала "Сервис одного окна". Потребитель: Петрищева Зоя, Петрищева Зоя Описание: Сводная таблица по работе с обращениями

Если данное письмо пришло к вам ошибочно, или вы хотите отказаться от получения подобных сообщений, сообщите об этом по адресу Directum.SupportRU@ru.mcd.com

Сообщение сформировано автоматически.

Рестораны: ККС +7-495-777-1043
Центральный офис: 8600

Directum.SupportRU@ru.mcd.com

Сервис одного окна

Поступило задание REQ-17/1518 от 30.08.2017 Жалоба на ресторан 103050 Москва, улица Большая Бронная, дом 29 - Вежливость сотрудника (Тест 457372237237):

Услуга:	Запрос на обработку жалоб о работе ресторана Макдоналдс
Потребитель:	11001 Пушкинский
Плановый срок:	02.09.2017 10:29:00
Исполнитель:	11001 Пушкинский
Описание:	Ресторан: 11001 Пушкинский (103050 Москва, улица Большая Бронная, дом 29) Дата посещения: 30.08.2017 11:00 Категория и тип жалобы: Дружелюбие - Вежливость сотрудника Травма/ущерб: Отсутствует Описание: Тест С кем уже решали вопрос: Тест форм Контактные данные: Тест, 457372237237 Способ обращения: Книга жалоб
Документы:	Doc1 UPS

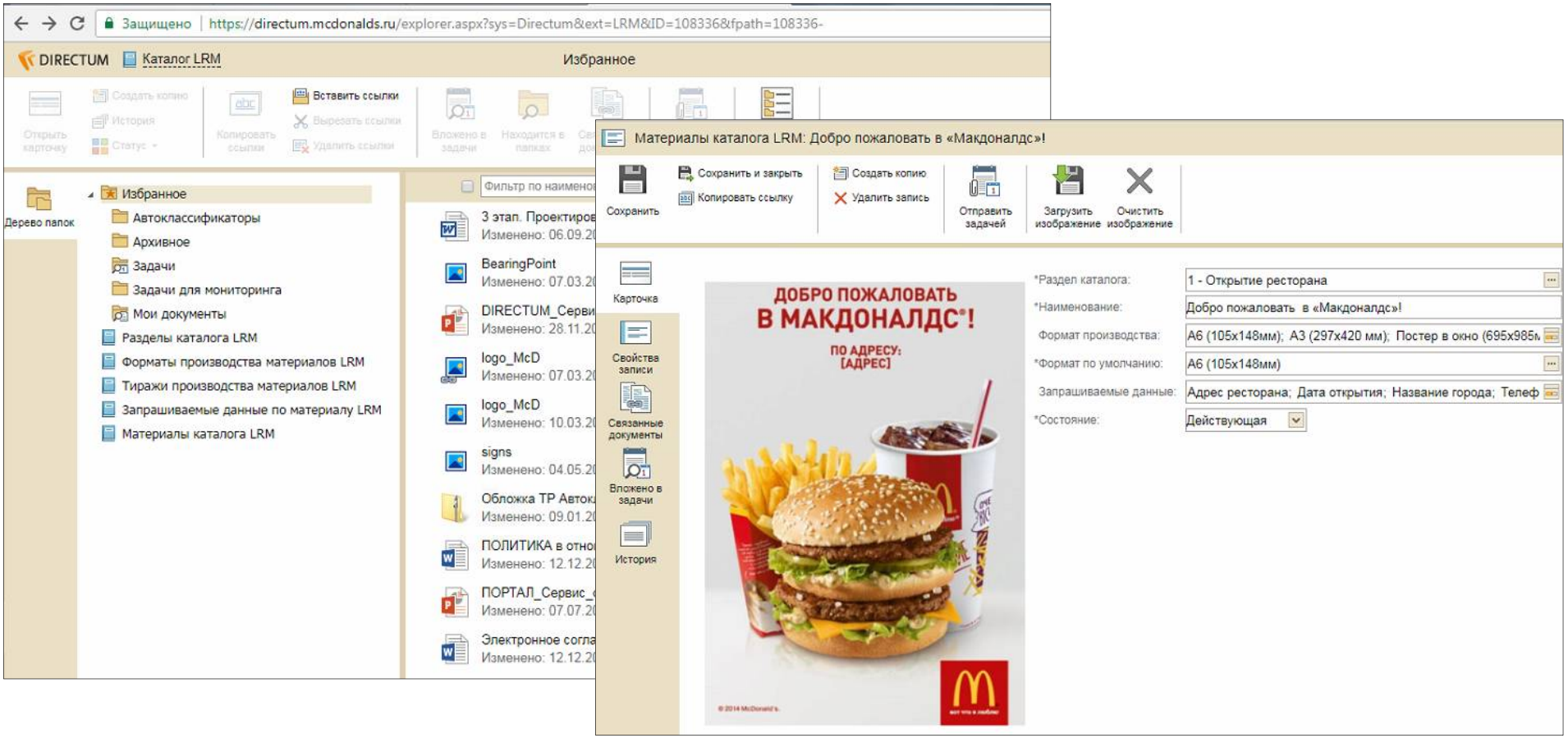
Открыть задание: на портале Сервис одного окна

Сообщение сформировано автоматически.

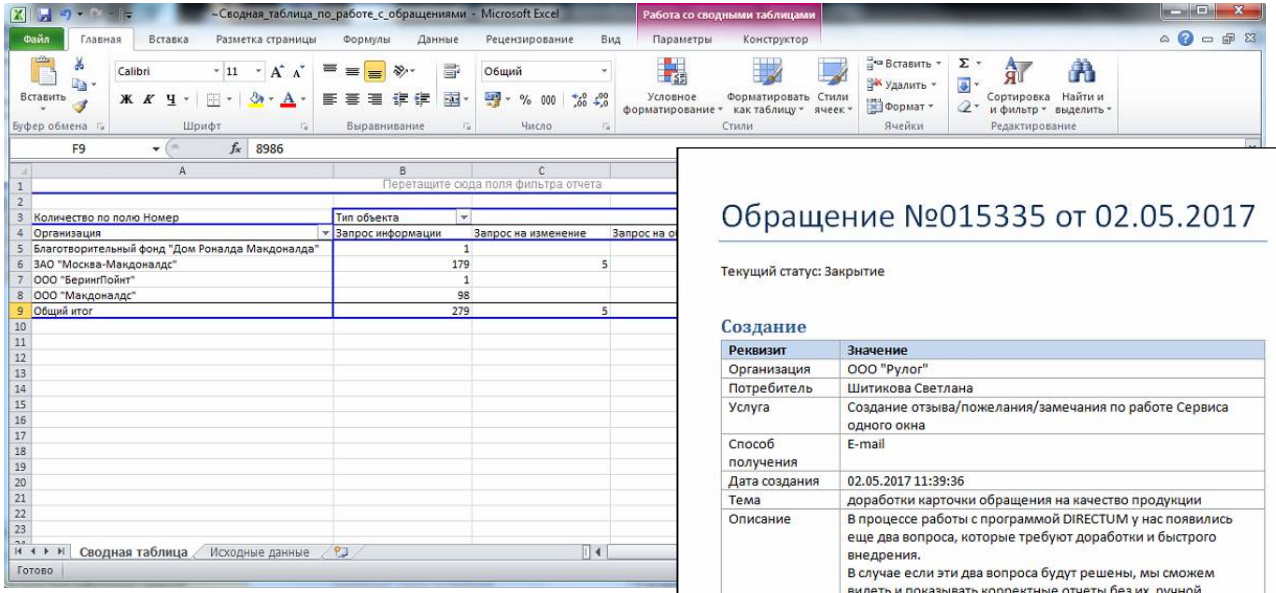
Рестораны: ККС +7-495-777-1043 Центральный офис: 8600

Directum.SupportRU@ru.mcd.com

Подрядчики


Защищено | https://directum.mcdonalds.ru/explorer.aspx?sys=Directum&ext=LRM&ID=108336&fpath=108336-
DIRECTUM
Каталог LRM
Избранное
Вставить ссылки
Вырезать ссылки
Удалить ссылки
Дерево папок
Избранное
Автоклассификаторы
Архивное
Задачи
Задачи для мониторинга
Мои документы
Разделы каталога LRM
Форматы производства материалов LRM
Тиражи производства материалов LRM
Запрашиваемые данные по материалу LRM
Материалы каталога LRM
BearingPoint
Изменено: 07.03.20
logo_McD
Изменено: 07.03.20
logo_McD
Изменено: 10.03.20
signs
Изменено: 04.05.20
Материалы каталога LRM: Добро пожаловать в «Макдоналдс»!
Сохранить
Сохранить и закрыть
Копировать ссылку
Создать копию
Удалить запись
Отправить задачей
Загрузить изображение
Очистить изображение
Карточка
Свойства записи
Связанные документы
Вложено в задачи
История
ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ
В МАКДОНАЛДС®!
ПО АДРЕСУ:
[АДРЕС]
*Раздел каталога:
1 - Открытие ресторана
*Наименование:
Добро пожаловать в «Макдоналдс»!
Формат производства:
А6 (105x148мм); А3 (297x420 мм); Постер в окно (695x985м
*Формат по умолчанию:
А6 (105x148мм)
Запрашиваемые данные:
Адрес ресторана; Дата открытия; Название города; Телеф
*Состояние:
Действующая

Отчеты



~Сводная_таблица_по_работе_с_обращениями - Microsoft Excel

Перетащите сюда поля фильтра отчета

Количество по полю Номер	Тип объекта		
Организация	Запрос информации	Запрос на изменение	Запрос на о
Благотворительный фонд "Дом Роналда Макдоналда"	1		
ЗАО "Москва-Макдоналдс"	179	5	
ООО "БерингПойнт"	1		
ООО "Макдоналдс"	98		
Общий итог	279	5	

Сводная таблица | Исходные данные

Обращение №015335 от 02.05.2017

Текущий статус: Закрытие

Создание

Реквизит	Значение
Организация	ООО "Рулог"
Потребитель	Шитикова Светлана
Услуга	Создание отзыва/пожелания/замечания по работе Сервиса одного окна
Способ получения	E-mail
Дата создания	02.05.2017 11:39:36
Тема	доработки карточки обращения на качество продукции
Описание	В процессе работы с программой DIRECTUM у нас появились еще два вопроса, которые требуют доработки и быстрого внедрения. В случае если эти два вопроса будут решены, мы сможем видеть и показывать корректные отчеты без их ручной корректировки, где все необходимые исправления мы сможем вносить в процессе обработки обращений. 1. Прошу установить в карточке обращения на качество продукции в закладке «QA» дополнительно - поле «Поставщик» - для возможности его корректировать, по аналогии как - Тип продукта/Категория жалобы/WRIN/.... 2. Прошу проверить настройки поля « Соотношение продуктов и жалоб» в обращениях на инородные предметы. Данное поле является доступным для корректировок, однако при выборе из списка других данных, такой возможности в карточке обращения нет (в списке нет возможности выбора). P.S. ru-dkirin: Светлана, добавьте, пожалуйста, в это обращение файл с картинками, а то я отсюда не могу.

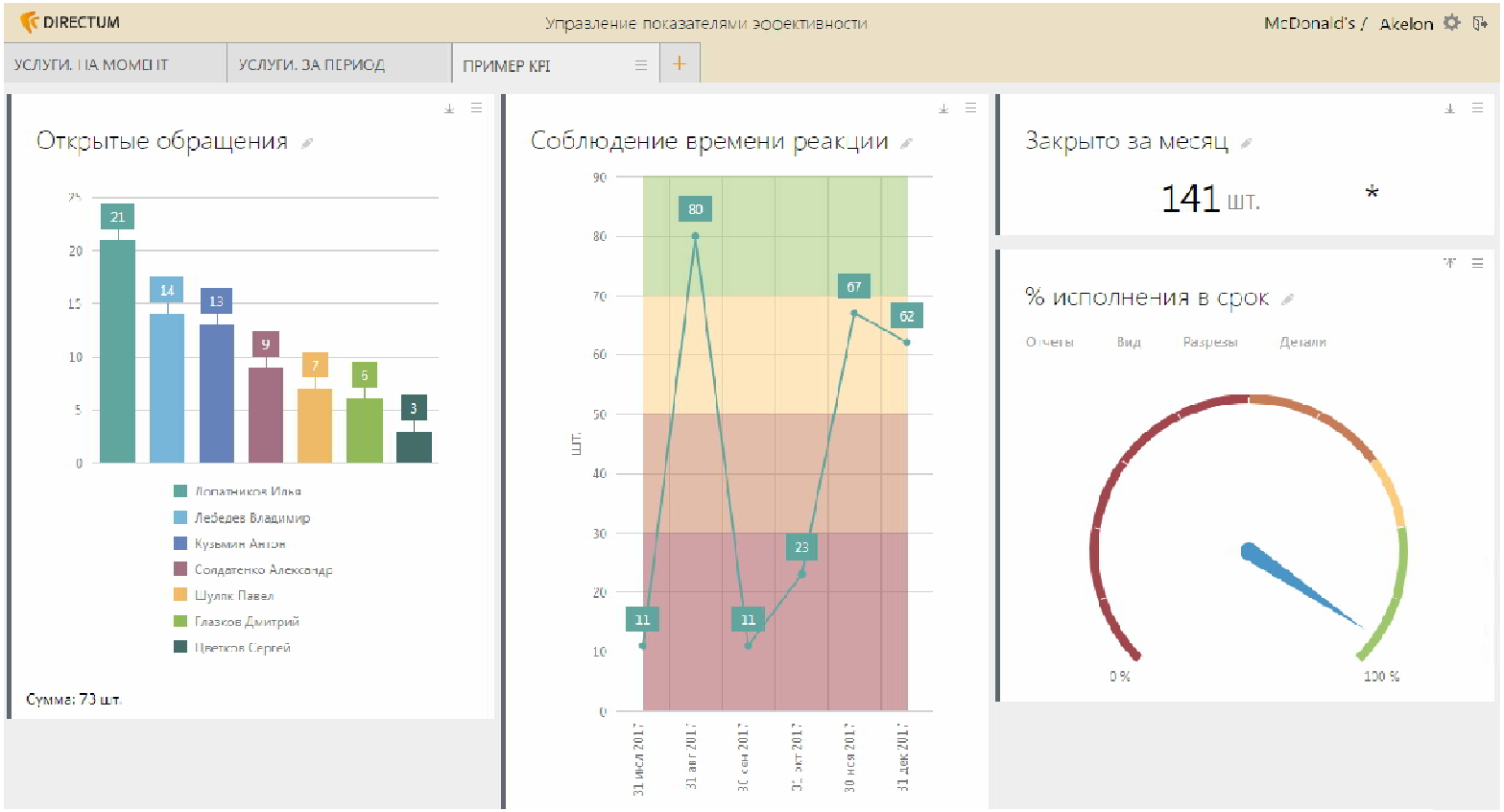
Регистрация

Реквизит	Значение
Зарегистрировал	Кирин Дмитрий
Дата регистрации	02.05.2017 14:58:31
Тип обращения	Запрос на изменение
Детальная услуга	Реализация пожеланий и доработок системы
SLA	SLA 2017/007 ООО "Рулог" - ООО "Рулог"

Исполнение

Реквизит	Значение
Группа сервиса	Akelon Company
Исполнитель	Akelon Company
Приоритет	4 - Плановый
Нормативная дата	05.06.2017 14:32:00
Плановая дата	30.05.2017 12:58:00
Дата реакции	04.05.2017 09:40:24
Дата	12.05.2017 11:20:45

Контрольная панель



Специальная разработка

- 4 отчета
- более 10 ТМ предварительной обработки и 2 постобработки
- пользовательские замещения в разрезе услуг
- интеграции с внутренними системами по ОШС, бизнес-справочникам Маканализ и отпускам

ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

Результаты

«Сервис одного окна» на базе решения Акелон Услуги

300	1 000	9	289	10 000	5 000
пользователей DIRECTUM	пользователей портала	сервисных компаний	доступных услуг в каталоге	обращений и задач в месяц	пакетов интеграции в сутки

Заказчик: **Макдоналдс**

Исполнитель: **Акелон**

01.11.2016 – 31.12.2017

Выводы

- Стандартизация бизнес-процессов в масштабах компании;
- Снижение стоимости бизнес-процессов до 30%;
- Сокращение общефирменных затрат в среднем на 10%;
- Повышение скорости и эффективности работы сотрудников на 20-30%;
- Централизованная обработка больших объемов информации;
- Контроль качества работы подрядных организаций.

akelon

Smakov_RM@akelon.com | www.akelon.com | Facebook.com/AkelonCompany

офис: +7 (499) 995-03-17; мобильный: +7 (922) 123-8766

ОТКРЫТЫЕ ДНИ
DIRECTUM

Спасибо!