Сертификация iiko9000. Сервис

Сервис

iiko

система управления ресторанным бизнесом

© 2020,

Оглавление

Сертификация iiko9000. Сервис 3
Цель 3
Термины и определения 3
Категории партнеров 4
Порядок проведения сертификации iiko9000 5
Аудит 5
Процессы и Инструменты 5
Сертификация специалистов партнера 5
Решение тестового кейса 6
Стандартизация деятельности по оказанию сервисных услуг и обработки пользовательских обращений. 7
Сервис деск 7
Взаимодействие с командой поддержки iiko 8
KPI 9
Процесс управления инцидентами 10
Назначение процесса 10
Задачи процесса 10
Основные принципы процесса 10
Временные рамки 10
Критичные и массовые инциденты 10
Отслеживание статуса инцидента 11
Приоритизация 11
Эскалация 11
Примеры KPI 11
Процесс управления запросами на обслуживание 11
Назначение процесса 11
Задачи процесса 12
Примеры KPI 12
Процесс управления проблемами 12
Назначение процесса 13
Задачи процесса 13
Коммуникация 13
Примеры KPI 13
Процесс управления уровнем услуг 13

© 2020,

Задачи процесса 14
Примеры KPI 14
Обучение пользователей 14
Отчетность партнеров к iiko 15
Типы предоставляемой отчетности 15
Участие в партнерских семинарах/вебинарах 15
Типовой сервисный договор. 15

Сертификация iiko9000. Сервис

Цель

1. Стандартизация и улучшение сервиса для клиентов.
2. Категоризация партнеров (подробнее о Категориях в разделе «Категории партнеров»).

Термины и определения

Служба Service Desk – специализированная функциональная единица, состоящая из выделенных сотрудников, отвечающих за обработку сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей по одному из возможных каналов (см. ниже). Служба Service Desk выступает в роли единой точки контакта ИТ с пользователями ИТ-услуг

- Телефон
- Web- портал
- Почта
- Система мониторинга

Система Service Desk – Система автоматизированного учета пользовательских обращений.

Компания – Компания «Айко».

Инцидент - незапланированное прерывание или снижение качества сервиса.

Критичный инцидент – инцидент, который оказывает большое влияние на бизнес процессы. Может привести к серьезным последствиям, в том числе и финансовым. На этапе проектирования сервисного контракта, с заказчиком отдельно проговариваются критерии, по которым инцидент определяется как критичный. Также могут быть явно заданным. Требует отдельной процедуры обработки.

Массовый инцидент – инцидент, который затрагивает несколько сервисов или значительное число пользователей. Как и в случае с критичным инцидентом, необходимо определить критерии с заказчиком и отдельную процедуру обработки.

Партнер – технологический партнер Компании iiko.

© 2020,

Команда поддержки iiko – партнерская поддержка Компании iiko.

Проблема – причина одного или нескольких инцидентов.

Известная ошибка – проблема, имеющая задокументированные корневую причину и обходное решение.

Обходное решение – уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение.

Запрос на обслуживание - запрос от пользователя на предоставление чего-либо, предусмотренным договором обслуживания, например, консультации, создание пользователя или любой другой типовой операции. Не может быть связан.

Эскалация - деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей, уровня услуги или ожиданий заказчиков.

Приоритет – понятие, используемое для определения относительной важности инцидента, проблемы или изменения.

SLA – (**Соглашение об уровне услуг**) - соглашение между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком, которое описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон - поставщика ИТ-услуг и заказчика.

Контактное лицо – в рамках данного стандарта контактным лицом является с Сергей Гнутов, email – sgnutov@iiko.ru, Раб. + 7 495 215 2200, доб. 350

Категории партнеров

Категория партнеров	**Типы деятельности**
Сертифицированный Партнер (Certified Partner)	Позволяет осуществлять дистрибуцию любых продуктов IIKO в рамках своего региона
Дистрибьютор (Distributor)	Позволяет осуществлять дистрибуцию любых продуктов IIKO на территории страны присутствия
Мастер Дистрибьютор (Master Distributor)	Позволяет осуществлять дистрибуцию любых продуктов IIKO на территории страны присутствия, а также развивать собственную субдилерскую сеть

Далее в Стандарте, в соответствующих разделах, указаны критерии для соответствующих категорий партнеров.

© 2020,

Порядок проведения сертификации iiko9000

Партнер, желающий получить ту или иную Категорию, должен предоставить объективные данные о соответствие его процессов и инструментов, которые указаны в разделе «Процессы и Инструменты». Ниже перечисленные документы пересылаются в виде электронного пакета документов на адрес контактного лица.

1. Сертификация - Электронный вариант или скан копия действующих сертификатов сотрудников.
2. Описание процесса по учету и обработке заявок от пользователей. Обязательные блоки процесса перечислены в разделе «Стандартизация деятельности по оказанию сервисных услуг и обработки пользовательских обращений».
3. Стандартизованная форма(ы) отчетности. Перечень необходимых форм представлен в разделе «Отчетность партнеров к IIKO.
4. Программу и материалы по обучению клиентов. Обязательные разделы содержаться в блоке «Обучение пользователей»
5. Типовую форму сервисного договора между партнёром и клиентом.

Аудит

Компания IIKO оставляет за собой право проведение выборочного аудита партнеров для прохождения сертификации и\или подтверждения уже полученной категории.

В рамки аудита может входить:

1. Запрос оригиналов документов не содержащих коммерческую тайну партнёра.
2. Запрос доступа к учетным данным в системах регистрации пользовательских обращений, относящихся к деятельности связанных с продуктами IIKO и не содержащих коммерческую тайну партнера.
3. Присутствие на обучающих мероприятиях партнера.
4. Интервью линейного персонала на предмет понимания стандарта обслуживания.
5. Выборочный аудит торговых точек и интервьюирование персонала торговых предприятий.

Процессы и Инструменты

1. Сертификация специалистов партнеров.
2. Стандартизация деятельности по приему и учету заявок партнеров.
3. Отчетность партнеров к iiko.
4. Участие в партнерских семинарах/вебинарах.
5. Проведение обучение.
6. Типовой сервисный договор.

Сертификация специалистов партнера

Для получения соответствующей категории, партнеру необходимо иметь в штате следующее количество сертифицированных специалистов.

© 2020,

Критерий	Certified Partner	Distributor	Master Distributor
Минимальное количество сертифицированных специалистов	1	5	5

Сертификация специалистов состоит из 2-х этапов.

- Этап дистанционного заочного экзамена – прохождение онлайн-теста.
- Решение тестового кейса.

Сертификация этапов происходит последовательно, т.е. доступ ко 2-ому этапу специалист получает после прохождения 1 –ого.

При неуспешной сдачи одного из этапов сертификация признается не успешной. Повторная сдача возможна не ранее чем через 1 месяц.

Сертификация специалистов начинается с подачи заявки в партнерски отдел Компании.

После оплаты и верификации платежных документов, специалисту(ам) партнера предоставляется персональный доступ на сайт с тестовыми заданиями. Тест состоит из 40 вопросов. На его решение отводится 1 час.

После успешного прохождения 1 –ого этапа, в согласованное с партнёром время, Специалист(ы) партнера приглашаются для решения тестового кейса. Тема тестового кейса может быть произвольной и заранее специалисту (ам) партнёрам не сообщается.

Решение тестового кейса

Специалисту выдается доступ к стенду и тестовый кейс, где развернуты один или несколько модулей iiko, на котором испытуемому необходимо решить тестовый кейс. На решение тестового кейса отводится 20 минут. По результатам решения тестового кейса преподаватель оставляет за собой право задать один или несколько вопросов, связанных с решением кейса, ответы на которые будут существенны для прохождения сертификации.

Решение об успешности выполнения тестового кейса принимает преподаватель Компании.

По результат успешного тестирования, испытуемому выдается электронная и/или бумажная версия сертификата.

Действие сертификата составляет 1 год.

Стандартизация деятельности по оказанию сервисных услуг и обработки пользовательских обращений.

Критерий	Certified Partner	Distributor	Master Distributor
Наличие системы Service Desk	Да	Да	Да
Выделенный номер технической поддержки	-	8-800	8-800
Процессы	-	Процессы задокументированы	Процессы задокументированы

В целях обеспечения должного уровня сервисов в компании должны быть описаны и внедрены следующие процессы или их обязательные элементы такие как,

- Сервис деск.
- Процесс управления инцидентами.
- Процесс управления запросами на обслуживание.
- Процесс управления проблемами.
- Процесс управления уровнем услуг.

Данный стандарт придерживается принципов и методов, описанных и представленных в библиотеке лучших практик, в его последней редакции ITIL v3, 2011.

Компании партнеры, подлежащие сертификации iiko9000, должны иметь минимальный набор процессов, описываемых ниже.

Сами процессы должны соответствовать целям и принципам, описанных в стандарте.

В компаниях партнерах процессы должны быть описаны или существовать дорожная карта по их имплементации.

Сотрудники компании должны владеть базовыми понятиями, отвечающими принципам сервисного подхода.

Сервис деск

Основная задача системы обеспечить должную коммуникацию всех участников процесса.

Система должна обеспечивать:

1. Возможность электронный регистрации заявок от клиентов через email и\или web интерфейс.
2. Обладать расширяемым набором классификаторов для формирование необходимых срезов информации описанных в Стандарте.
3. В системе учета пользовательских заявок обеспечить периодическое формирование отчета(ов), указанного в пункте «Типы предоставляемой отчетности»
4. Вести в рамках системы учет и расчет SLA.

© 2020,

5. Предоставлять пользователю личный кабинет для отслеживания статусов по своему обращению.

Компания так же предоставляет возможность своим партнерам использовать свою собственную систему Сервис по модели SaaS. По условия использования необходимо обратиться в партнёрский отдел или связаться с контактным лицом Компании.

Взаимодействие с командой поддержки iiko

Основным каналом взаимодействия с командой поддержки iiko является система Сервис Деск Компании.

Использовать систему можно двумя способами. Оба способа предоставляются партнерам на безвозмездной основе, при условии использование ее в базовых настройках и для целей учета обращений по продуктам Компании.

- SaaS решение
- Личный кабинет

SaaS решение предполагает использование Партнером системы «как сервис» т.е. он может осуществлять полный цикл работы, от обработки заявок от пользователей до стадии этапа эскалации на команду поддержки iiko. Вопросы организации и вопросы, относящиеся к коммерческой части, решаются через контактное лицо Компании и партнёрский отдел.

Личный кабинет – партнеру предоставляется доступ в личный кабинет, где представители партнера осуществляет коммуникацию с командой поддержки iiko. Вопросы организации доступа к системе решаются через контактное лицо Компании.

Компания признает своей ценностью предоставления сервиса должного уровня по вопросам технической поддержки всем свои партнерам.

Для этих целей, при взаимодействии двух сторон, необходимо максимально правильно построить коммуникацию, чтобы сократить непродуктивные взаимодействие между техническими специалистами партнера и Компании.

Правильная приоритизация

Приоритет один из критериев, которым оперирует команда поддержки iiko при очереди решения, маршрутизация и т.д.

Определение верного приоритета, одна из ключевых точек взаимодействия. Команда поддержки предоставляет право партнеру самому указать т.к. партнер с одной стороны обладает достаточной для этого технической компетенцией, а с другой стороны вовлечен в бизнес процессы конечного клиента.

Неверное определение или искажение приоритета заявок ведет к тому, что действительно критические заявки рассматриваются с временным лагом.

Команда поддержки оставляет за собой право корректировать приоритет тех или иных обращений.

Описание приоритетов:

- Блокирующие – событие, приводящие к невозможности работы с ПО, а также препятствующие надлежащему исполнению взаиморасчетов. Отсутствует возможность применения обходных действий, позволяющих продолжить/начать работу торгового предприятия Заказчика с ПО.
- Критические - событие, приводящие к невозможности выполнить обязательные операции при работе с ПО. При этом существует возможность применения обходных действий, позволяющих продолжить работу подразделения Заказчика с ПО.
- Важные – событие, затрудняющие выполнение операций с помощью ПО, но не влияющие на результат;
- Незначительные – событие, которые не приводят к какому-либо сокращению функциональности ПО, либо существенному затруднению выполнения операций.

Четкое описание – правильно сформулированная и структурированная задача позволит максимально быстро и четок дать ответ на вопрос или решить инцидент. Основные элементы должны быть описаны

- Версия
- Название компонента
- Частота возникновения:
    - один раз
    - редко
    - часто (как часто?)
    - работало и перестало (когда).
- Возможные связанные события:
    - было обновление
    - меняли настройки
    - начали использовать новый функционал.
- Что уже делали по данной заявке.
- Особенности клиента.
- Какой результат ожидаем к получению.

Заполнение атрибутов заявки – на основании правильно заполненных атрибутов, осуществляется верная маршрутизация, приоритизация и расчет сроков выполнения. Так же на основе проводится последующий анализ для выявления общих трендов и включение исправлений в последующие релизы ПО, проведение обучающих мероприятий и т.д.

Предоставление необходимых данных – необходимо прикладывать к заявке все существенные для решения заявки данные

- Актуальные логи
- Доступы
- Другие элементы визуализации (скриншоты, видео и т.д.)

KPI

KPI (Key performance indicator или ключевые показатели) - это мера эффективности вашего процесса т.к. каждый процесс должен быть измерим. В разделах ниже приведены

примеры показателей, которые могут быть использованы для измерения эффективности и производительности ваших процессов.

Несколько ключевых моментов.

1. Показателей должно быть достаточно, но не избыточно, т.к. измерение процесса создаёт пропорциональную нагрузку на техническую команду. Общее правило не более 5 KPI на процесс.
2. В разделах ниже приведены стандартные наборы показатели, но их нужно рассматривать в качестве ознакомительной информации. Прежде чем включать в ваш процесс тот или иной показатель, вы должны иметь четкую цель измерения и понимание как вы будете использовать этот показатель в дальнейшей управленческой деятельности.
3. Т.к. ваши управленческие задачи могут меняться во времени могут и должны меняться ключевые показатели. Некоторые из них могут иметь временный или периодический характер.

Процесс управления инцидентами

Назначение процесса

- Восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым. способом.
- Минимизация негативного влияния на работу бизнеса.

Задачи процесса

- Обеспечить использование стандартных методов и процедур эффективного и оперативного реагирования, анализа, документирования, текущего управления и отчетности в ходе решения инцидентов.
- Повысить прозрачность и улучшить коммуникации при решении инцидентов между бизнесом и ИТ.
- Улучшить восприятие бизнесом ИТ через профессиональный подход к решению инцидентов.
- Совмещать приоритеты при решении инцидентов с приоритетами бизнеса.
- Поддерживать удовлетворенность пользователей качеством ИТ-услуг.

Основные принципы процесса

Временные рамки

- Должны быть согласованы для всех стадий процесса.
- Зависят от приоритета инцидента.
- Сроки решения должны быть основаны на показателях, определенных в SLA.

Критичные и массовые инциденты

- Отдельные процедуры обработки.
- Определение того, что является критичным инцидентом.
- Инициация проблемы для анализа инцидентов.

Процесс обработки критичных и массовых инцидентов имеет несколько отличий от стандартного процесса.

Каждый инцидент требует анализа типа, «Какие меры необходимо принять, чтобы не повторилось в будущем». Но анализ должен проводиться, строго после устранения инцидента или сведения его последствий с помощью обходного решения к приемлемым для заказчика значениям.

После анализа должны быть механизмы контроля, чтобы обеспечить имплементацию всех шагов, выявленных на стадии анализа.

Отслеживание статуса инцидента

- Инцидент должен отслеживаться на протяжении всего жизненного цикла.
- Примеры статусов: Открыт, В работе, Ожидает информации от пользователя Решен, Закрыт.

Приоритизация

- Инцидент должен иметь приоритет.
- Методика расчета приоритета должна быть описана и доведена до клиента.

Эскалация

В жизненном цикле инцидента должны быть определены граничные условия, при которых он должен быть эскалирован.

Граничными условиями могут быть статус клиента, достижение порога срока SLA, например, 70% и т.д.

2 вида эскалации.

Функциональная – привлечение более квалифицированных специалистов для его решения.

Иерархическая – привлечение административного ресурса.

Примеры KPI

- % инцидентов решеных вовремя (в соответствии с SLA)
- % инцидентов решеных за первые 70% времени срока SLA
- % инцидентов решеных удаленно
- % и общее количество критичных инцидентов в разрезе клиента/сервиса.
- % инцидентов решеных на 1-ой линии
- % инцидентов эскалированных на команду поддержки iiko
- % повторно открытых инцидентов

Процесс управления запросами на обслуживание

Назначение процесса

- Управление запросами пользователей на всем жизненном цикле.
- Очень важно разделять как понятийно, так и в рамках системы Service Desk запросы на обслуживание и инциденты.

Цели разделения понятий инцидент и запрос на обслуживание следующие,

Выделять направление, по которому клиенту необходим дополнительный сервис, например, обучение персонала в рамках модуля по которому идет большое количество консультаций.

Выявлять и передавать (в рамках процесса управления проблемами) команде поддержки iiko информацию о повышенном количестве инцидентов по определённому клиенту, модулю или типу операции.

Выявлять простые итеративные запросы клиента, которые могут быть автоматизированы и тем самым сократить время предоставления сервиса и улучшить его качество.

И т.д.

Задачи процесса

- Максимальное упрощение получения клиентами стандартных запросов на обслуживание.
- Создание инструментов для пользовательского самообслуживания.

Примеры KPI

- % запросов решеных вовремя (в соответствии с SLA)
- % запросов на обслуживание от общего количества обращения пользователей
- % запросов решеных за первые 70% времени срока SLA
- % запросов решеных удаленно и с помощью сервисов самообслуживания
- % запросов решеных на 1-ой линии
- Средняя оценка пользователя

Процесс управления проблемами

Критерий	Certified Partner	Distributor	Master Distributor
Взаимодействие с технической командой Компании по выявлению	-	Да	Да

Компания постоянно совершенствует инструменты по сбору данных об инцидентах и произошедших на стороне клиентов Компании для улучшения качества продукта.

Под взаимодействием в рамках данного процесса Компания подразумевает,

- Предоставление необходимой технологической информации (логов) по запросу Компании.
- Исследование и обработка инцидентов, зафиксированных службами баг трекинга или мониторинга Компании, произошедших на стороне клиентов, посредствам взаимодействия через систему Сервис Деска Компании.

В рамках данного процесса существуют понятия **Обходного решение** и **Известной проблемы.**

Список известных проблем может относиться как к продукту, так и конкретному клиенту.

Список известных проблем и соответствующих обходных решений, должен быть каталогизирован.

Список известных проблем и соответствующих обходных решений, должен быть доведен до всех линий поддержки, для сокращений времени и негативных последствий для клиента.

Назначение процесса

- Предотвращение повторения инцидентов, вызванных одними и теми же ошибками.
- Выявление корневых причин инцидентов.

Задачи процесса

- Предотвращать проблемы и, как следствие, вызванные ими инциденты.
- Устранять повторяющиеся инциденты.
- Выявление и каталогизация известных ошибок, способов их решения и/или обходное решение.

Коммуникация

- В рамках данного процесса должна осуществляться самое тесное взаимодействие с представителями поддержки Компании.
- Информация, которая передается в компанию, должна содержать полное описание ошибки и пошаговый этап её воспроизведения, количество пользователей/клиентов у которых проявляется данная проблема, критичность для бизнес-процессов пользователя.
- Информация должна дополняться приложением соответствующих логов в хронологическом порядке скриншотов и других средств графической или текстовой информации, содержащих данные о проблеме.

Примеры KPI

- Общее количество зарегистрированных проблем
- Отношение проблем к количеству обращений
- % Известных проблем, которые имеют обходные решения
- Количество инцидентов возникающих по данной проблеме

Процесс управления уровнем услуг

Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA), - соглашение между поставщиком ИТ-сервиса и заказчиком, которое

- описывает ИТ-сервис(ы)
- документирует целевые показатели уровня услуги
- указывает зоны ответственности сторон - поставщика ИТ-услуг и заказчика

Соглашение об уровне услуг, ключевой формальный документ в рамках обслуживания компании. Где содержатся все значимые характеристики процесса,

- Временные рамки (Сроки реакции, Сроки выполнения, Время работы ИТ служб)
- Точки контакта и способы коммуникации между поставщиком ИТ-сервисов и пользователем.

- Описание ИТ-сервисов, которые предоставляются пользователю в рамках данного контракта. В рамках документа ИТ-сервисы должны быть описаны в терминах заказчика.
- Сервисные показатели (Процент заявок, выполненных в срок, доступность и т.д.)

Задачи процесса

- Оценка и мониторинг выполнения сервисных показателей.
- Обеспечить возможность получения обратной связи от пользователей в различных видах.
    - Оценка за запрос.
    - Обратный звонок.
    - Регулярное проведение опроса об удовлетворение качества оказываемых услуг.

Примеры KPI

- % запросов, выполненных без нарушения SLA.
- Общая оценка удовлетворённости клиентов.
- Корреляция между оценкой удовлетворённости клиентов и выполненными показателями SLA.
- Количество описанных сервисов, к общему количеству оказываемых услуг.

Обучение пользователей

Критерий	Certified Partner	Distributor	Master Distributor
Наличие учебных материалов	-	Да	Да
Наличие программы курсов	-	Да	Да
Регулярные учебные мероприятия (в том числе и в электроном формате)	-	Да	Да

Компания признает одной из главных своих ценностей удобство и комфорт работы пользователей.

Постоянно совершенствую свои продукт, Компания проводит регулярный мероприятия по демонстрации возможностей системы и обучения пользователей, рассказывая об способах ведения деятельности и новых возможностях системы.

Компания ожидает от своих партнеров схожего подхода и ценностей.

С типовым примером программы курсов можно ознакомиться в дополнительных материалах к данному стандарту.

Отчетность партнеров к iiko

Типы предоставляемой отчетности

1. Отчет о выполненных обращениях пользователей за период.
   - Номер заявки
   - Время регистрации
   - Время реакции
   - Время выполнения
   - SLA по данной заявке
   - SLA выполнен (ДА/НЕТ)
   - Клиент
   - Тип обращения (Инцидент, Запрос на обслуживание)
   - Компонент (iikoFront, iikoDelivery и т.д.)

2. Оценка удовлетворённости пользователей.

Участие в партнерских семинарах/вебинарах

Представители компаний партнеров должны принимать участие в специализированных мероприятиях, проводимых Компанией.

О данных мероприятиях Компания будет оповещать за ранее через один или несколько возможных каналов:

- Партнерский портал
- Партнерский отдел Компании
- Email
- Телефон

Представители так же могут оставлять заявки, через одни из описываемых выше каналов, на проведение мероприятий по определённым тематикам.

Типовой сервисный договор.

С типовым сервисным договором можно ознакомиться в дополнительных материалах к данному стандарту.

© 2020,

Работа с сетевыми клиентами.

1. В сетях размером 50 заведений и более обязательно назначение КАМа от вендора.

После того, как партнёр понимает, что количество заведений клиента достигло 50 точек, партнёр в течение месяца должен связаться с партнёрским менеджером iiko и запросить выделение КАМ. iiko должна выделить КАМ в течение месяца. Роль КАМ – помощь партнёру в работе с клиентом, рекомендации в вопросах автоматизации, консультация по вопросам клиента.

Результат данного этапа: контакты КАМ от вендора.

2. Во всех сетевых проектах от 50 заведений обязательно назначение КАМа от парнера. КАМ от вендора не заменяет его.

КАМ от партнёра всегда должен быть в курсе всех текущих активностей и планов клиента. Он является основным контактом для клиента.

Результат данного этапа: контакты КАМа от партнера, контакты ЛПР клиента и лиц, с которыми работает КАМ с должностями и описанием кто за какой блок (блоки можно брать из п.3) отвечает.

3. На этапе предпроектного обследования должен проводится анализ бизнес-процессов клиента. По результатам формируются рекомендации в формате: «Как есть» «как должно быть»

Широко известно, что если автоматизировать хаос, то получится автоматизированный хаос. Прежде чем заниматься автоматизацией, необходимо вместе с клиентом определить существующие бизнес-процессы и, если потребуется, их изменить.

Результат данного этапа: перечень основных блоков бизнес-процессов клиента с указанием используемых IT-систем в каждом блоке и необходимого объема обмена данными между блоками и iiko

4. На этапе предпроектного обследования силами партнёра должна проводиться оценка необходимых доработок и рисков несовместимости iiko с текущей инфраструктурой клиента.

КАМ партнёра должен обо всех возникающих требованиях и рисках сообщать КАМ от iiko. Если в ходе обследования клиент берёт какие-то риски на себя, это должно быть зафиксировано явно.

Результат данного этапа: Список доработок и рисков.

5. Перед запуском первого ресторана силами партнёра на мощностях клиента должен создаваться тестовый стенд, включающий все выбранные клиентом модули (включая разработанные для него).

Цель стенда – продемонстрировать клиенту работу его бизнес-процессов на ПО iiko и заранее выявить все возможные несоответствия ожиданиям клиента.

Результат данного этапа: Настроенный тестовый стенд и доступ к нему по teamviewer.

6. Силами партнёра должны проводиться приёмочные испытания совместно с клиентом.

Цель испытаний – продемонстрировать клиенту функционал iiko и договориться, что он соответствует требованиям клиента.

Иногда возникают ситуации, когда у клиента меняется менеджмент и через год после внедрения клиент говорит, что ему что-то обещали на этапе продажи. Чтобы не возникало таких ситуаций и все договорённости были зафиксированы, необходимо максимально привлекать клиента на этапе проведения приёмочных испытаний.

7. Силами партнёра должны быть документированы сценарии использования системы, типичные для клиента. Перед установкой любых обновлений силами партнёра должно производиться тестирование по сценариям клиента на его тестовом стенде.

В iiko проводится автоматизированное и ручное тестирование при выпуске каждого релиза. Но этими тестами покрыты не 100% функционала. Редкие, частные и узкоспециализированные функции не покрываются тестированием iiko. Чтобы клиент не столкнулся с отсутствием критичного функционала, необходимо сначала задокументировать этот функционал, а потом подготовить сценарий его тестирования.

Тестирование по сценариям клиента – это итерационной процесс, который должен совершенствоваться от обновления к обновлению. Клиент определяет новый функционал и он добавляется в сценарии тестирования.

Разработка сценариев и выполнение тестирования могут делаться за счёт партнёра или на возмездной основе в зависимости от договорённостей. Партнёр должен предложить такую услугу клиенту, а клиент может отказаться.

Результат данного этапа: тестовые сценарии клиента.

8. Должны создаваться и исполняться календарные планы по всей проектной деятельности с клиентом, включая развертыванию или обновлению сетей.

Календарные планы необходимы для формирования правильных ожиданий у клиента и контроля исполнения запланированных действий. Календарные планы должны регулярно обновляться вместе с клиентом. Главный результат – это не уложиться в обозначенный срок, а правильно информировать клиента. Клиент должен видеть, что если он не укладывается в какие-то сроки со своей стороны, то это влияет на общий срок.

Результат данного этапа: Актуальный календарный план.

9. Должны создаваться и поддерживаться в актуальном состоянии паспорта объектов.

Паспорта объектов помогают унифицировать и типизировать окружение клиента и снизить трудозатраты партнёра на обслуживание.

Результат данного этапа: Паспорта объектов.

10. У партнёра должны быть актуальные чек-листы внедрения и обновления.

Чтобы избежать типовых ошибок при внедрении и обновлении необходимо подготовить чек-листы. Назначение чек-листа – не забыть выполнить или проверить то или иное действие из-за загруженности или работы ночью.

Результат данного этапа: Чек-листы внедрения и обновления.

11. Должен проводиться мониторинг запуска новых объектов.

По итогам запуска новой точки продаж должен проводиться мониторинг запуска и первых дней работы. Мониторинг включает в себя сбор обратной связи от менеджера точки и представителей ЦО. Мониторинг должен помочь обнаружить и предотвратить проблемы первых дней работы: неполное обучения линейного персонала, ошибки внедрения, ошибки конфигурации iiko и т.п.

12. Должно быть налажено регулярное информирование клиентов о ходе проекта.

Регулярное информирование необходимо, чтобы синхронизировать видение ситуации со стороны заказчика и исполнителя.

Информирование нужно проводить как по техническим аспектам сотрудничества так и по организационным.

Важный момент информирования: нужно фокусироваться на позитивных изменениях и достижениях. Все недостатки сотрудничества клиент и так знает.

Результат данного этапа: Письмо клиенту.

13. Не реже чем раз в квартал проводится презентация нового функционала системы, который клиент может использовать в своем заведении.

Часто от клиента можно слышать жалобы на то, что в iiko появляется много нового, но клиента никто не информирует об этом. Клиент сам никогда не узнает о новом функционале, пока ему кто-то не расскажет об этом. Для клиента интерес в том, что он может усовершенствовать и пересмотреть свои процессы. Иногда может запустить какие-то новые направления в бизнесе. Например, открыть доставку или запустить программу лояльности. Для партнёра подобные презентации дают возможность дополнительно заработать на услугах и лицензиях и укрепить отношения с клиентом.

Результат данного этапа: Протокол встречи со списком презентованных фич.

14. Не реже чем раз в месяц производится анализ всех тикетов клиента, выявление однотипных проблем, поиск корневых причин и их системное устранение.

Очень важно проводить анализ обращений клиентов в техническую поддержку и поиск корневых причин, которые приводят к этим обращениям.

© 2020,

Результат данного этапа: Письмо с результатом анализа.

15. Регулярные встречи КАМа партнера с клиентом (не реже раза в месяц) С обязательной повесткой: работы, выполненные задания указанный период; Проблемы и/или критические инциденты, случившиеся за этот период + план их исправления и предотвращения; Предоставление сервисной отчётности см пункт 15.

Регулярные встречи необходимы, чтобы синхронизировать видение ситуации со стороны заказчика и исполнителя. Встречи помогают решить те вопросы, которые не удаётся решить по e-mail.

Результат данного этапа: Протоколы встреч.

16. Предоставлению клиенту сервисной отчётности не реже 1 раза в квартал по пунктам, которые закреплены в SLA. Обязательные пункты: Количество принятых обращений, %выполненного SLA, Количество массовых и критичных инцидентов, Количество обращений в срезе ресторанов и типа обращений.

Информирование и отчётность необходимы для совместного анализа причин обращения персонала в техническую поддержку и фиксации достигнутого процента выполнения SLA.

Результат данного этапа: Письмо с отчётом об анализе причин.

© 2020,