Оцифровка всех работ и автоматизации расчета оплаты выездных техников для сети ресторанов «Кофемания»

В этой статье расскажем о том, как внедрение платформы Okdesk позволило автоматизировать процессы технического обслуживания, контролировать расходы и ускорить расчёт оплаты труда сотрудников в ресторанах «Кофемания».

Наш клиент – рестораны «Кофемания», включающая более 50 объектов в Москве и Московской области. Для лидера рынка HoReCa важен системный подход к сервисному обслуживанию каждого объекта для обеспечения непрерывной работы каждого ресторана. Использование ITSM-системы не удовлетворило всех потребностей «Кофемании», поэтому в компании приняли решение о внедрении Okdesk.

Почему процессы обеспечения непрерывности ресторанов важны?
Для «Кофемании» вопросы качества являются ключевыми во всех процессах: от приготовления еды и обслуживания гостей, до обеспечения непрерывной работы каждого ресторана и создания внутри заведения максимально комфортной атмосферы.

С учетом большого количества распределенных объектов, а также огромной номенклатуры, как используемого оборудования, так и инфраструктуры, которые обеспечивают работоспособность точки, вопросы устранения неполадок и возобновления работоспособности нуждаются в высоком уровне организации и, несомненно, в автоматизации.

Поэтому в «Кофемании» уже давно пытались решить задачи технического обслуживания и ремонта системно.

Изначально работа по заявкам велась в PayDox (система электронного документооборота). Кроме того, что подобные решения не предназначены для автоматизации процессов сервисного обслуживания и обеспечения непрерывности, PayDox была доступна для работы только во внутренней сети. То есть извне, например, дежурные мастера, обращаться с заявками не могли.

Фактически это приводило к тому, что только малая часть реальных заявок из точек фиксировалась.

«На тот момент в день в PayDox по вопросам технического обслуживания и ремонта регистрировалось около 10 заявок в день. Остальное — решалось по телефону. Передача заявок на мастеров тоже происходила по телефону. Тогда у нас было всего 18 ресторанов. И в целом до определенного момента это было приемлемо.» — вспоминает Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Зачем зрелому бренду ресторанов нужна платформа для управления заявками?
С ростом количества ресторанов потребность подачи заявок не только из внутренней сети стала актуальнее.

К тому же круглосуточная горячая линия для фиксации заявок требовала наличия минимум 4 сотрудников.

Кроме этого, и сами процессы выполнения заявок выездными мастерами требовали изменений, часть из которых невозможно было решить без специализированного инструмента.

«Тогда у нас частыми были отговорки вида „а мне не звонили“, „а мне никто не сказал“ и т.д., что приводило не только к негативу со стороны бизнеса, но и не позволяло принимать взвешенные решения: кто виноват и что делать? На этом этапе мы также поняли, что необходимо хранить историю всех обращений в службу технического обслуживания и ремонта в идеале в привязке к каждому объекту, оборудованию и с учетом категории» — комментирует Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Поиск системы автоматизации. Новая система оплаты труда. Почему заменили ITSM решение на Okdesk?

В «Кофемании» был инициирован проект поиска надежной системы. Пробовали Битрикс24 и другие решения. В итоге был выбран Okdesk. Однако, как это часто бывает, вмешались непредвиденные обстоятельства.

«Наша служба и бизнес были уверены в том, что Okdesk — оптимальный вариант решения всех обозначенных задач. Однако у ИТ-департамента был несколько иной взгляд на ландшафт используемых в компании решений. В итоге был запущен проекта внедрения ITSM системы. Мы, конечно, получили определенные преимущество от выбранного решения по сравнению с PayDox. Это был и тот самый доступ „из вне“, и мобильные приложения для выездных мастеров. Однако на этапе эксплуатации мы столкнулись с проблемами, решить которые с помощью выбранного инструмента было крайне затруднительно или очень дорого» — комментирует Дмитрий Иванов, директор СТОР.

У нас и у бизнеса начались запросы к внедренной ITSM системе с пожеланиями, которые в Okdesk были изначально: нужна была привязка заявок к обслуживаемому в ресторане оборудованию, история всех ремонтов по оборудованию, возможность заводить чек-листы, спецификации заявок в которых, в том числе важно было учитывать подменные запчасти. Кроме всего прочего были нарекания к интерфейсу. Всё это в совокупности приводило к определенному негативу от использования системы.

Для автоматизации вопросов ремонта оборудования в «Кофемании» параллельно использовалась система 1С ТОиР. Одним из требований службы технического обслуживания и ремонта (СТОР) была интеграция платформы Okdesk с 1С ТОиР, реализовать которую оказалось также затруднительно.

«В тот момент у нас также изменилась форма оплаты труда. Мы перешли с окладной на почасовую оплату для мастеров — исполнителей заявок. Поэтому встал вопрос оценки работы сотрудников и собственно автоматизации расчета оплаты. Накопившееся количество проблем, рост количества заявок стали тормозить работу и не позволяли совершить качественный скачок. Мы встали перед дилеммой: либо

расширять штат, либо искать более эффективное ПО, которое закроет все возникшие требования, вопросы интеграции и автоматизации расчета оплаты труда.

Было принято решение вернуться к рассмотрению Okdesk. В нем к тому моменту появилось много новых функций, которые закрывали все нерешаемые в используемой ITSM системе вопросы. Гораздо более удобный интерфейс и другие „вкусности“, например, считывание штрих-кодов с оборудования для регистрации заявок, невероятно функциональные чек-листы окончательно убедили руководство выбрать более перспективное решение» — рассказал Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Как оцифровать все работы в ресторане? Чек-листы и технические операции

«С новой схемой оплаты труда, нам нужно было понять за что мы платим людям. Чтобы исключить из оплаты „дорогу“, ведь перемещаться по городу можно как на автобусе / метро, так и пешком, было рассчитано среднее время перемещения между ресторанами и это мы заложили в модель. В нашем случае дорога между ресторанами унифицирована и составляет в рамках модели 1 час. После этого оставили только тех. операции, то есть реальную работу, которую можно оценить по времени. Например, замена лампочки. Для каждой операции, а все они, конечно, заведены в Okdesk, в системе прописано и время ее выполнения. Именно такой подход позволяет понимать, кто чем реально занимался.» — поделился Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Тех. операции — это одна из точек контроля сотрудника в «Кофемании». Есть московские территориальные сметные нормативы (ТСН-2001) — по ним работают все бюджетные организации столицы. В этих нормативах есть всё, включая стоимость выполнения каждой операции и нормы времени в чел./часах.

«Мы сопоставили свои нормы с нормативами. Оказалось, что они в бОльшей части совпадают. Кроме того, что они показали нашу правоту в оценке нормативов работ, мы получили подтверждение, в том числе для финансового блока, что на подобные расчеты можно смело опираться при расчетах оплаты» — поделился Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Контроль фактически выполненных работ и кратное сокращение времени на расчет зарплаты

Одним из важнейших аспектов работы любого процесса является контроль его исполнения. Как проверить, что именно делал выездной мастер и за что именно ему платить? Как это автоматизировать? Со всем этим тоже помогла платформа Okdesk.

В справочниках системы заведены все возможные для выполнения работы, список которых при необходимости актуализируется. Для каждой работы указан норматив и стоимость. Фактически инженер в рамках выполнения заявки отмечает перечень выполненных работ через мобильное приложение Okdesk и это фиксируется в заявке. Далее автоматически суммируется всё время по выбранным работам и происходит расчет оплаты.

Чтобы контролировать, что сотрудники не указали ничего лишнего, в «Кофемании» существует отдел контроля качества. Его обязанности фактически выполняют линейные руководители направлений.

В системе они сравнивают описание проблемы с указанными работами, проверяют фотографии по факту выполнения (Okdesk настроен таким образом, что прикрепление фотографий по факту выполненных работ является для мастера обязательным) и подтверждают или отклоняют факт выполнения.

«С помощью Okdesk мы добились больших результатов. Даже на этом участке оптимизация — колоссальная. Если раньше 5 руководителей ежемесячно фактически 3 суток рассчитывали зарплаты техникам, то теперь 1 человек за полдня делает соответствующий отчет на основании данных из Okdesk.» — поделился Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Интеграция Okdesk и «МойСклад». Бизнес-выгоды и ключевые для бизнеса решения

Важная часть всех процессов обеспечения непрерывной работы ресторанов связана с наличием запчастей, закупкой расходников и ведением склада.

Раньше дежурный фотографировал, какая зап. Часть необходима. Сейчас всё это происходит в Okdesk. При этом сам процесс глубоко интегрирован между Okdesk и «МоимСкладом», который в «Кофемании» внедрили примерно в одно время с переездом на Окдеск.

Заявка на ремонт на платформе Okdesk связывается не только с рестораном, но и конкретным сломанным оборудованием. Далее в спецификации заявки из справочника номенклатуры указывается, какая запчасть необходима.

В процессе выполнения заявок такого типа есть специальный статус «Запрос на склад». При переходе в этот статус в «Моем Складе» создается внутренний заказ, который в свою очередь связан с инвентарным номером оборудования из заявки и с теми же деталями, которые указаны в спецификации. Этот заказ назначается на кладовщика.

Далее процесс закупки и оприходования идет в «МоемСкладе», там же подключен транспортный отдел.

При этом в рамках интеграции реализована синхронизация всех статусов и комментариев между заявками в Okdesk и заказами в «МойСклад», что позволяет прозрачно видеть и контролировать весь процесс. Кроме этого, чтобы избежать дублирования или некорректных данных, вся номенклатура заводится в «МойСклад», но она импортируется в соответствующие справочники «Прайс листов» в Okdesk.

Всё новое оборудование тоже изначально заносится в «МойСклад», а после оприходования автоматически попадает в Okdesk уже в привязке к соответствующем ресторану. Кроме того, в рамках интеграции реализован процесс перемещения оборудования между ресторанами.

Подобные возможности Okdesk и интеграция с «МойСклад» даёт много информации для принятия важных бизнес-решений.

«Мы всегда можем проанализировать затраты на закупку/замену запчастей по каждому оборудованию. Это, в свою очередь, используется в том числе для принятия решения о списании оборудования. Например, одним из аргументов для списания является ситуация, когда суммарные затраты на запчасти по единице оборудования достигают определенного процента от стоимости оборудования. Другим аргументом является само количество заявок на ремонт того или иного элемента инфраструктуры» — рассказал Дмитрий Иванов, директор СТОР.

Приемка нового объекта и другие возможности цифровизации

В Кофемании совместно с бизнесом были разработаны SLA в части времени реакции и времени решения разных вопросов. Например, когда речь заходит об аспектах, которые влияют на приостановку работы ресторана, нормативы по реакции и решению — минимальные.

«Сегодня мы контролируем выполнение SLA по отчетам и видим динамику метрики „процент выполненных заявок в срок“. Могу однозначно сказать, что согласованные с бизнесом SLA мы сегодня можем актуализировать и с 90% вероятностью гарантировать выполнение множества задач в меньшие сроки» — поделился Дмитрий Иванов, директор СТОР.

«Кофемания» в Okdesk автоматизировала множество сервисных процессов и процедур в рамках больших проектов. Например, одним из этапов открытия нового объекта является приёмка. Сегодня она происходит без единой бумажки — всё в Okdesk.

Как именно?

Для конкретного типа заявки заведен большой чек-лист с более чем 180 пунктами этой самой приемки. Руководители проходят по объекту и заполняют пункты чек-листа.

Во-первых, таким образом невозможно что-то забыть, ведь Okdesk не позволит перевести заявку в следующий статус, пока не будут заполнены обязательные пункты.

Во-вторых, это позволяет фиксировать ответственность каждого руководителя за свой блок приемки.

Кроме того, если какой-то пункт не принимается, прямо в мобильном приложении Okdesk фиксируется причина и прикладывается фото того, что нужно доработать. Проверка происходит параллельно и каждый проверяет свой блок вопросов.

По итогам процесса получается полноценный документ (акт приёмки), в котором помимо прочего есть электронные подписи всех принимавших— полноценный документ и приложения в виде замечаний, если они есть.

Okdesk одна из тех программ, которая не вызвала у бизнеса отторжения

Бизнес хорошо отзывается об Okdesk. По словам Дмитрия, это единственная программа, которая не вызвала отторжения.

При этом среди исполнителей, а среди них есть и сотрудники старше 60 лет, не было отмечено проблем или нареканий по работе с системой и с ее мобильным приложением.

«Изначально у нас по одному из направлений было 12-15 заявок, сейчас заявок ежедневно под 200. При этом количество сотрудников: тепловиков, холодильщиков и т.д. не изменилось. Получается мы тем же штатом стали решать в 10+ раз больше заявок. К тому же по целому ряду процессов и процедур мы значительно сократили срок. Это касается и расчета зарплаты техников и, например, сроки заказа и доставки запчасти. Ранее это занимало 4 дня, а сегодня нужная запчасть уже через 3 часа находится на складе.» — резюмировал Дмитрий Иванов, директор СТОР.
Okdesk в «Кофемании» однозначно позволил добиться лучших результатов по многим направлениям.

Руководители стали свободнее. Расчет оплаты происходит практически моментально. Вся работа теперь организована и оцифрована. SLA контролируется. Непрерывность работы ресторанов гарантируется. А Okdesk позволяет контролировать и принимать важные для бизнеса решения.