



**Внедрение ESM-подхода
для эффективного
управления
сервисом и активами
холдинга «Аникс»**



**Светлана
Горбузовская**

Руководитель проекта,
ТД «Аникс»

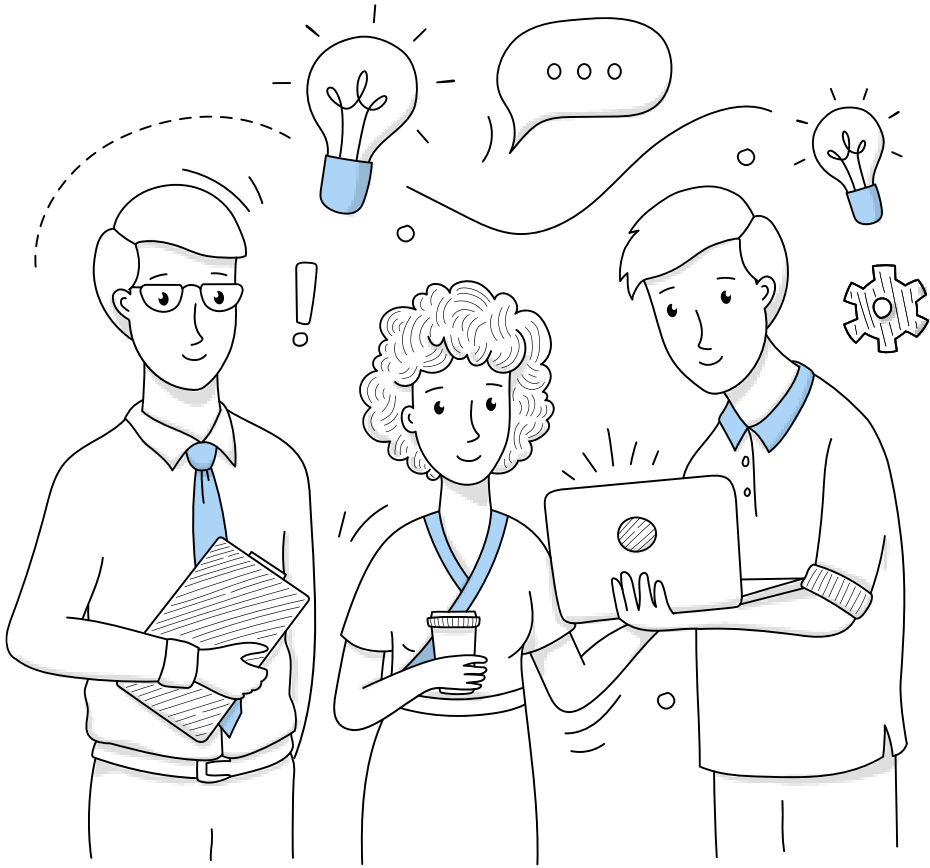
Михаил Горбунов

Заместитель директора ИТ
по развитию,
ТД «Аникс»

**Евгений
Парамонов**

Руководитель проекта,
«Деснол Софт»

О ПРОЕКТЕ



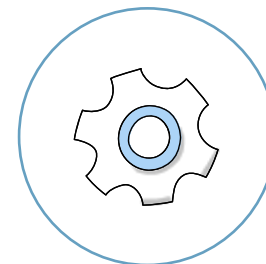
- 1 Выстроили единую сервисную службу, объединив **22 подразделения**
- 2 Организовали систему управления активами холдинга для учета **23 000 единиц оборудования** (ИТ и технологического)
- 3 Разработали и внедрили **мобильное приложение** для работы по заявкам
- 4 Разработали и внедрили **электронные чек-листы** для проверки магазинов на безопасность

ТОРГОВЫЙ ДВОР «АНИКС»



165

Магазинов
собственной
розничной сети
«Аникс»



- Производственные участки
- Распределительные центры

109

Магазинов
франчайзинговой
сети «Корзинка»



- Реализация скоропортящегося товара
- Производство собственной продукции

10

Городских
объектов

500 км

Республика Алтай,
Алтайский край,
Новосибирская область

ПРОБЛЕМАТИКА



1

Не было единой системы, в которой работали бы разные службы

2

Не было возможности отследить скорость и качество предоставляемых услуг

3

Не было данных о причинах инцидентов и их количестве

4

Не было данных для «умной экономии»



ЦЕЛИ ЗАКАЗЧИКОВ

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

- Видеть историю ремонтов и сервисного обслуживания по каждой единице технологического оборудования
- Понимать стоимость каждой заявки, связанной с оборудованием
- Выявлять закономерность по инцидентам, прогнозировать возможные проблемы и заранее принимать меры
- Сокращать количество инцидентов
- Иметь основания для замены и обновления оборудования, выбора поставщиков и подрядчиков
- Эффективно расходовать бюджет на ремонт и обслуживание, сокращать расходы холдинга за счет устранения корневых проблем

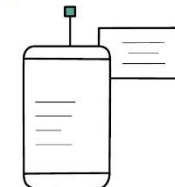


ЦЕЛИ КЛЮЧЕВЫХ ЗАКАЗЧИКОВ
ПРОЕКТА ТРАНСФОРМАЦИИ СЕРВИСНЫХ
ПРОЦЕССОВ, УЧЕТА И УПРАВЛЕНИЯ
В ТОРГОВОМ ХОЛДИНГЕ



- Работать в одной системе вместо двух разрозненных
- Контролировать процесс оказания услуг
- Накапливать данные для принятия мер по сокращению количества инцидентов
- Иметь аргументы для согласования замены устаревшего ИТ-оборудования

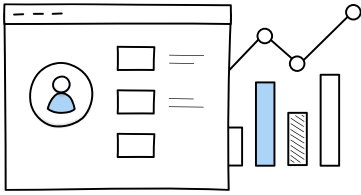
ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



ДЕПАРТАМЕНТ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА И КОНТРОЛЯ

- Консолидировать учет в одном месте
- Повысить производительность труда
- Обеспечить актуальность учетных данных активов компании



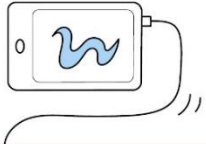
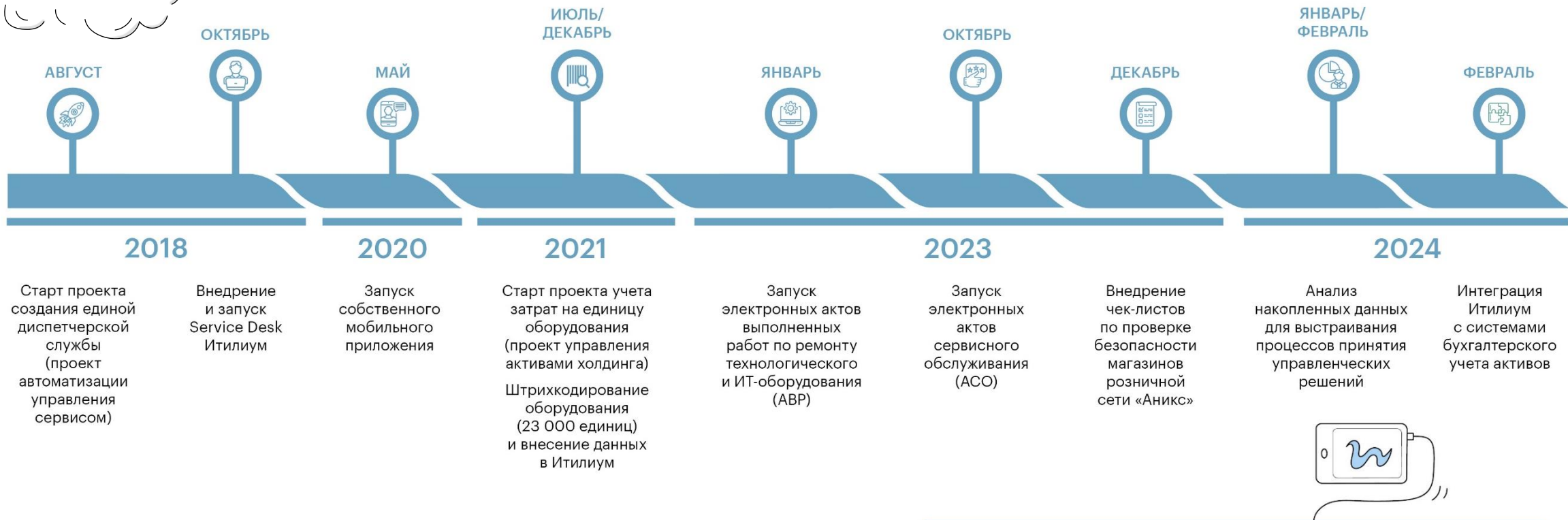


БИЗНЕС-ЦЕЛИ ПРОЕКТА

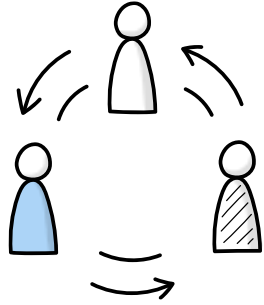
- 1** **Повысить** качество поддержки сервиса
- 2** **Сократить** время оказания услуг
- 3** **Сократить** количество инцидентов
- 4** **Снизить** затраты на эксплуатацию ИТ- и технологического оборудования
- 5** **Выявлять** и затем выводить из эксплуатации опасное и затратное оборудование (на обслуживание которого уходит больше всего средств)
- 6** **Внедрить** процесс «умной экономии» и эффективного управления бюджетом холдинга
- 7** **Внедрить** процесс гарантийного обслуживания оборудования
- 8** **Выстроить** процесс замены устаревшего ИТ- и технологического оборудования на основе данных
- 9** **Обеспечить** актуальность учетных данных активов



ДОРОЖНАЯ КАРТА ПРОЕКТА



ПРОЕКТ ТРАНСФОРМАЦИИ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ, УЧЕТА И УПРАВЛЕНИЯ В ТОРГОВОМ ХОЛДИНГЕ



SERVICE DESK

500+

составов услуг в каталоге
услуг для 22 подразделений:
ИТ, УК, бухгалтерия, финансы,
маркетинг и пр.

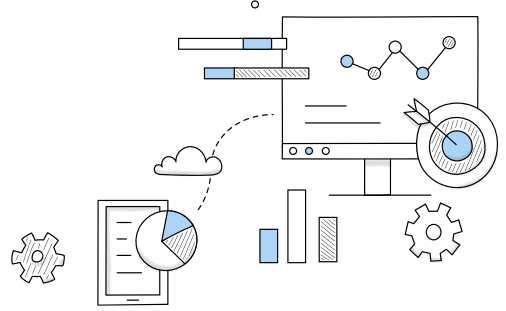
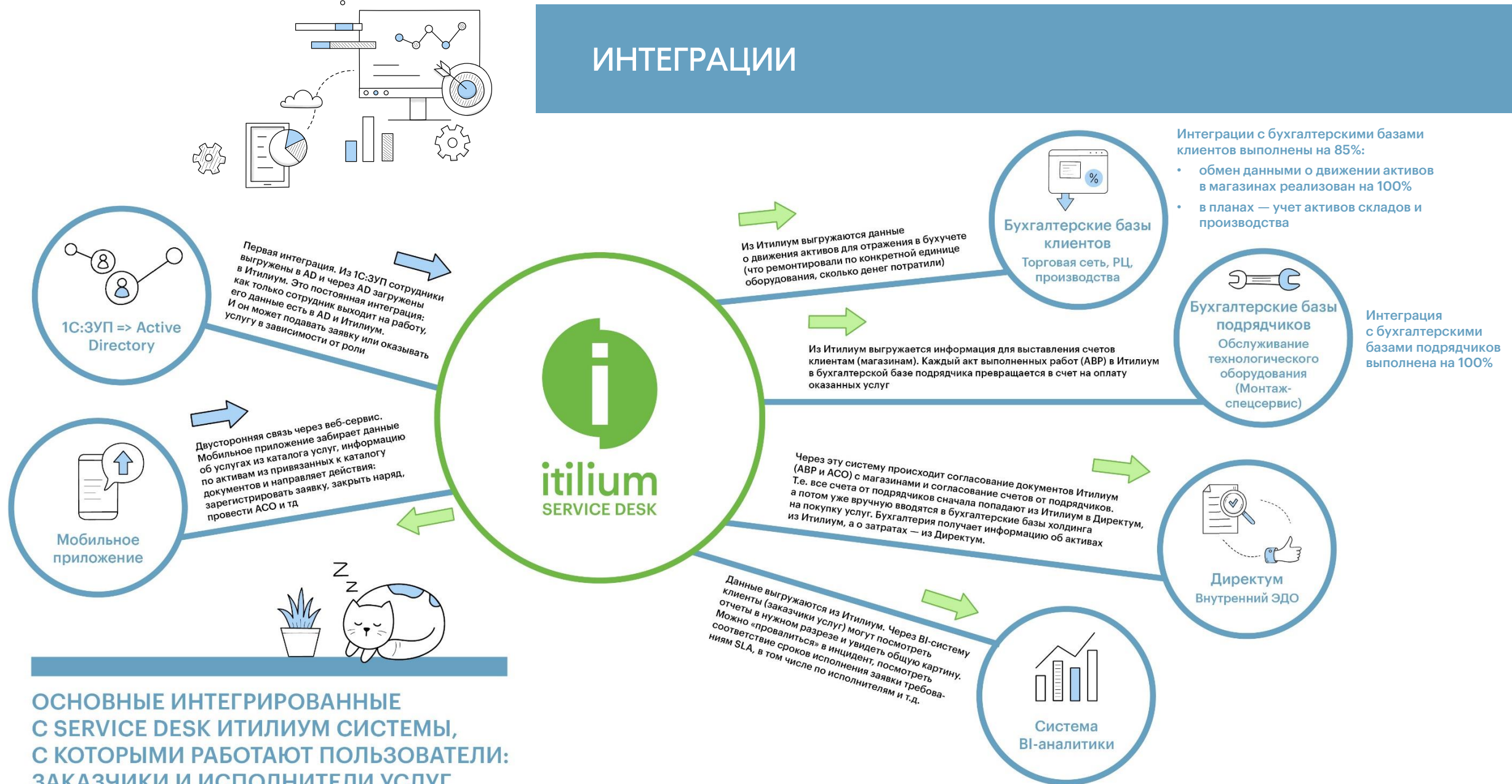
ВНЕДРЕНА ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ

- Практика управления каталогом услуг
- Практика управления уровнем услуг
- Практика управления инцидентами
- Практика управления запросами на обслуживание
- Практика управления КЕ и активами
- Практика управления изменениями

ОСОБЕННОСТИ

- Основа — решение Service Desk Итилиум
- Выполнена интеграция процессов ITSM в корпоративную систему управления **по принципу ESM** (управления заявками для 22 подразделений)
- Оцифровано не только ИТ-оборудование, но и **всё оборудование холдинга**, учет ведется в единой информационной среде
- **Распределенная структура холдинга** (274 магазина, 5 РЦ, 2 производства, офис, городские объекты)
- В системе работают в т.ч. **люди, далекие от ИТ** (электрики, слесари, сотрудники магазинов, водители и пр.)

ИНТЕГРАЦИИ



1C:3УП => Active Directory

Первая интеграция. Из 1С:3УП сотрудники выгружены в AD и через AD загружены в Итилиум. Это постоянная интеграция: как только сотрудник выходит на работу, его данные есть в AD и Итилиум. И он может подавать заявку или оказывать услугу в зависимости от роли

Мобильное приложение

Двусторонняя связь через веб-сервис. Мобильное приложение забирает данные об услугах из каталога услуг, информацию по активам и направляет действия: документов и направляет действия: зарегистрировать заявку, закрыть наряд, провести АСО и тд



Из Итилиум выгружаются данные о движении активов для отражения в бухчете (что ремонтировали по конкретной единице оборудования, сколько денег потратили)

Бухгалтерские базы клиентов
Торговая сеть, РЦ, производства

Интеграции с бухгалтерскими базами клиентов выполнены на 85%:

- обмен данными о движении активов в магазинах реализован на 100%
- в планах — учет активов складов и производства



Из Итилиум выгружается информация для выставления счетов клиентам (магазинам). Каждый акт выполненных работ (АВР) в Итилиум в бухгалтерской базе подрядчика превращается в счет на оплату оказанных услуг

Бухгалтерские базы подрядчиков
Обслуживание технологического оборудования (Монтаж-спецсервис)

Интеграция с бухгалтерскими базами подрядчиков выполнена на 100%

Через эту систему происходит согласование документов Итилиум (АВР и АСО) с магазинами и согласование счетов от подрядчиков. Т.е. все счета от подрядчиков сначала попадают из Итилиум в Директум, а потом уже вручную вводятся в бухгалтерские базы холдинга на покупку услуг. Бухгалтерия получает информацию об активах из Итилиум, а о затратах — из Директум.

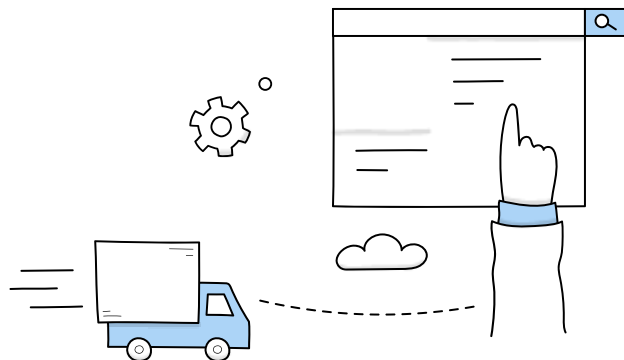
Директум
Внутренний ЭДО

Данные выгружаются из Итилиум. Через BI-систему клиенты (заказчики услуг) могут посмотреть отчеты в нужном разрезе и увидеть общую картину. Можно «провалиться» в инцидент, посмотреть соответствие сроков исполнения заявки требованиям SLA, в том числе по исполнителям и т.д.

Система BI-аналитики

ОСНОВНЫЕ ИНТЕГРИРОВАННЫЕ С SERVICE DESK ИТИЛИУМ СИСТЕМЫ, С КОТОРЫМИ РАБОТАЮТ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ: ЗАКАЗЧИКИ И ИСПОЛНИТЕЛИ УСЛУГ





АВТОМАТИЗИРОВАЛИ ЗАКАЗ ТРАНСПОРТА

Обращение №0000270454, зарегистрировано в 18.03.2024 11:15:57,

ИД **Записать и закрыть** Записать Состояние обеспечения заказов Массовая отправка оповещений

Номер: 0000270454 Дата: 18.03.2024 11:15:57 Приоритет: 3 Средний Динамический приоритет: 2

Клиент: Управляющая компания Состояние: Закрыто Код закрытия:

Инициатор: Серебренников Иван Серге... Ответственный: Ситников Сергей Бор... Рабочая группа: Водители Прайд-А

Оповещ. лица: Гос. номер: Крайний срок: 28.03.2024 12:14:41

Повторная заявка
Сумма потерь, т.р.: 0 Сумма упущенной выгоды, т.р.: 0

Общие сведения Решение Общение [2] Связанные документы [1 / 2] Конфигурационные единицы Файлы

Оценка
Комментарий к оценке:

Параметры услуги
Услуга: ЭКС: Заказ автотранспорта
Состав услуги: Заказ легкового автомобиля по межгороду
Тип: Запрос на обслуживание Массовый:
Тема: Заявка на автомобиль

Описание: Развернуть

Требуется автомобиль с водителем на 22.03.2024г. Для поездки по безопасности машиностроителей 13, подъезд в 7.00.. Первомайский район, село Первомайское. Новоалтайск 2 и Троицкое 2

Зарегистрировано по письму: [Входящее электронное письмо 00000004598 от 18.03.2024 11:07:59](#)

1

Заявка на поездку в корпоративном автотранспорте регистрируется в Итилиум

2

Диспетчерская служба:

- назначает водителя
- указывает в наряде километраж / количество часов

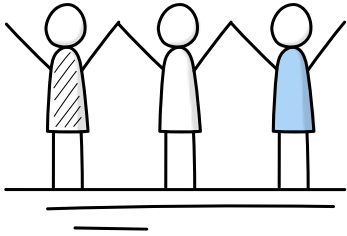
Эта информация отражается в счете

3

При закрытии наряда автоматически формируется акт оказания услуги

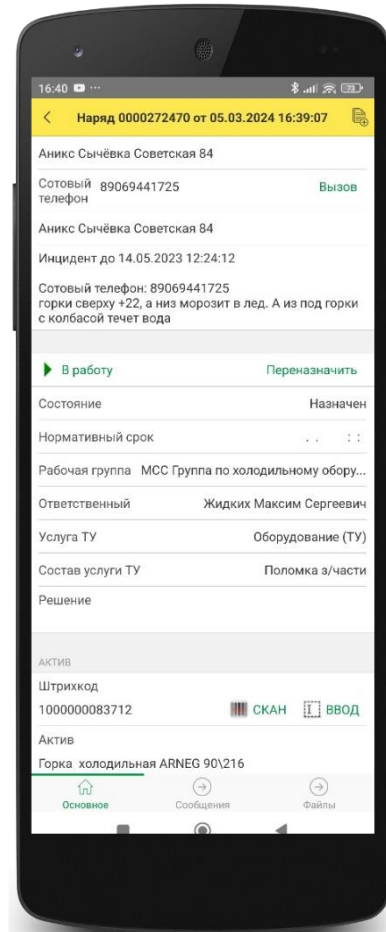
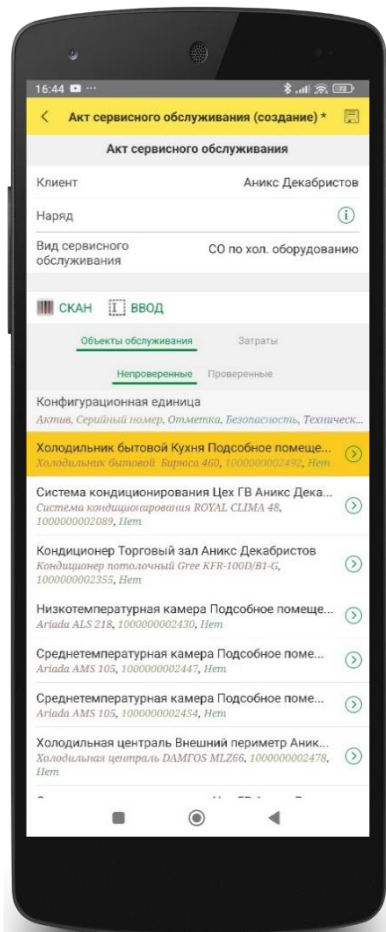
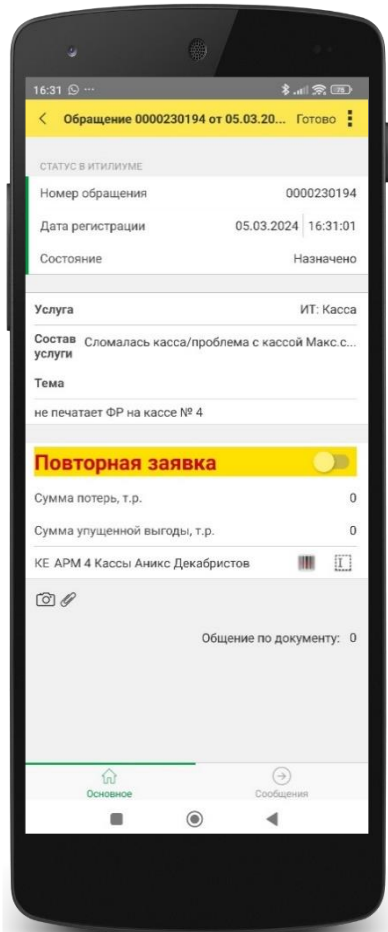
4

В Итилиум фиксируется расчет стоимости поездки и трудозатрат



350
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ НА ПЛАТФОРМЕ IC



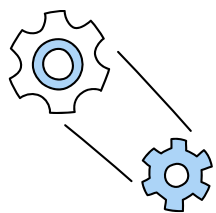
ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ЗАКАЗЧИКИ УСЛУГ (СОТРУДНИКИ МАГАЗИНОВ)

- Подача заявки с выбором услуги и состава услуги
- Описание проблемы/ситуации
- Приложение фото
- Привязка КЕ/актива (по штрих-коду)
- Двухсторонняя коммуникация с исполнителем
- Получение информации о сроках предоставления услуги
- Возможность оценки работы исполнителя.

ИСПОЛНИТЕЛИ УСЛУГ (ПОДРЯДНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ)

- Прием заявки от заказчика (push-уведомление о регистрации)
- Получение полного представления о проблеме из описания и возможность взять с собой все необходимые расходные материалы и оборудование/инструмент
- Получение наряда с привязкой к КЕ (по штрих-коду)
- Формирование электронного акта выполненных работ
- Формирование электронного акта сервисного обслуживания
- Получение расходных материалов со склада и списание их в режиме онлайн (сведение остатков расходных материалов)
- Электронные чек-листы для проверки магазинов на безопасность
- Инвентаризация активов



СИСТЕМА УЧЕТА АКТИВОВ

Штрих-кодировали 23 000 единиц оборудования:

- 11 500 технологическое
- 11 500 ИТ-оборудование

Заявки отправляют:

- сотрудники
- система мониторинга (Zabbix и пр.)



АСО (акты сервисного обслуживания)

Номер заявки	Дата заявки	Номер АВР	Дата АВР	Сумма
Номенклатура				
КЕ				
0000261364	09.01.2024 10:18:04	00000767	09.01.2024 10:17:47	5 227,20
Х ТСАн Сервисное обслуживание холодильного оборудования.				
Низкотемпературная камера Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Среднетемпературная камера Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Холодильная централь Внешний периметр Аникс Коммунарский				
Холодильник бытовой Кухня Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Холодильники бытовые Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Холодильные витрины Торговый зал Аникс Коммунарский				
Холодильные витрины Торговый зал Аникс Коммунарский				
Холодильные горки Торговый зал Аникс Коммунарский				
Холодильные лари Торговый зал Аникс Коммунарский				
Холодильный ларь Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Холодильный шкаф Торговый зал Аникс Коммунарский				
0000261841	11.01.2024 14:54:39	00000827	11.01.2024 14:54:04	10 398,20
Насос КРМ1015 для шкафа расстоечного				
Водонагреватели Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Водонагреватели Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Миксеры Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Мукошей Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Платформенная тележка Торговый зал Аникс Коммунарский				
Покупательские тележки Торговый зал Аникс Коммунарский				
Пресс Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Рохла Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Система канализации Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Система отопления Торговый зал Аникс Коммунарский				
Сумочные Торговый зал Аникс Коммунарский				
Тестомесы Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Хлеборезка Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Шпилька (тележка для горячих листов) Торговый зал Аникс Коммунарский				
С ТСАн Сервисное техническое обслуживание оборудования.				
Водонагреватели Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Водонагреватели Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Миксеры Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Мукошей Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Платформенная тележка Торговый зал Аникс Коммунарский				
Покупательские тележки Торговый зал Аникс Коммунарский				
Пресс Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Рохла Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Система канализации Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Система отопления Торговый зал Аникс Коммунарский				
Сумочные Торговый зал Аникс Коммунарский				
Тестомесы Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Хлеборезка Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Шпилька (тележка для горячих листов) Торговый зал Аникс Коммунарский				
0000262200	15.01.2024 9:41:21	00000870	15.01.2024 9:41:05	5 544,00
Э ТСАн Сервисное обслуживание электрооборудования.				
Печи Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Расстоечные шкафы Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Система освещения внешняя Внешний периметр Аникс Коммунарский				
Система освещения внутренняя Торговый зал Аникс Коммунарский				
Система электроснабжения Торговый зал Аникс Коммунарский				
Тепловая Завеса Подсобное помещение Аникс Коммунарский				
Тепловая завеса Торговый зал Аникс Коммунарский				
Термоупаковщик Торговый зал Аникс Коммунарский				
Электроплиты Цех ГВ Аникс Коммунарский				
Итого				

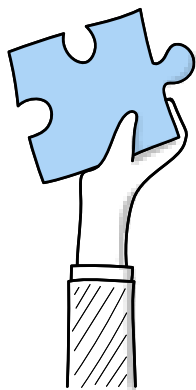
1



2



3



БЛОК УЧЕТА ЗАТРАТ НА ЕДИНИЦУ ОБОРУДОВАНИЯ

Создаются:

- электронный акт выполненных работ **АВР**
- электронный акт сервисного обслуживания **АСО**

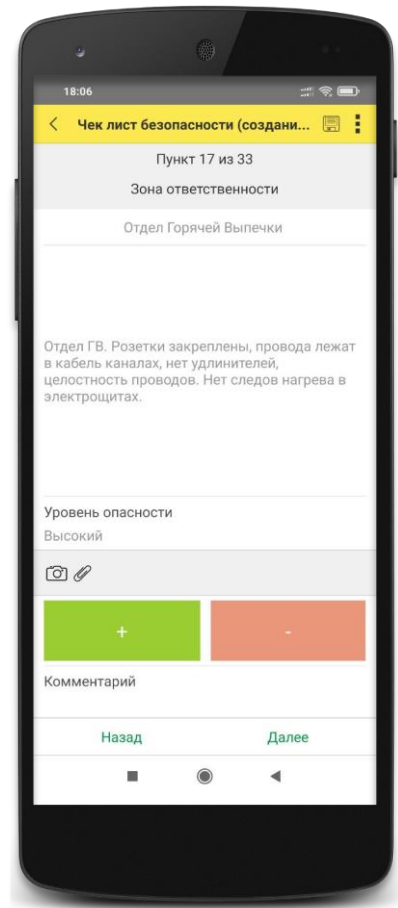
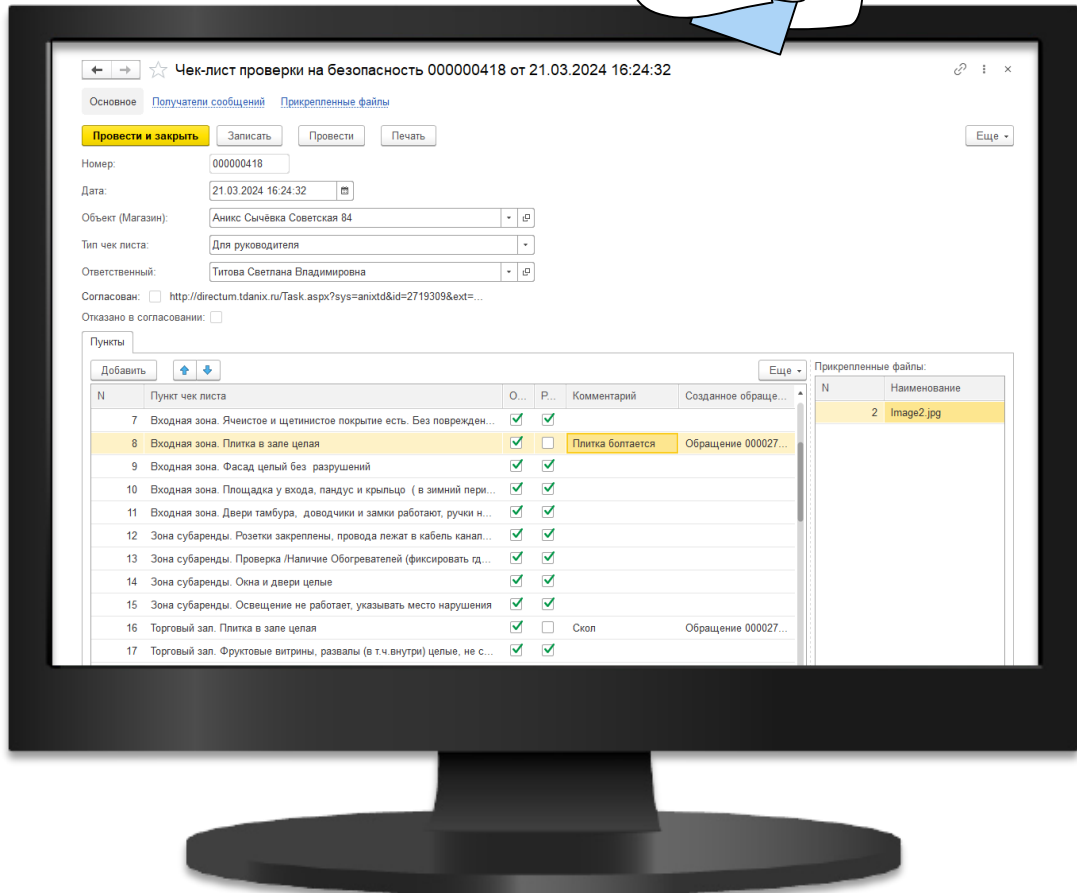
Создается оборотный регистр накопления, который аккумулирует затраты по документам АВР и АСО в привязке к серийному номеру актива и местонахождению оборудования

Можно сформировать отчет, накапливается статистика для принятия управленческих решений

Параметры:	Период: 01.01.2024 - 31.01.2024				
Отбор:	Клиент Равно "Аникс Коммунарский"				
АВР (акты выполненных работ)					
Номер заявки	Дата заявки	Номер АВР	Дата АВР	КЕ	Сумма
Номенклатура					
0000261776	11.01.2024 10:45:40	000004861	11.01.2024 15:00:17	Система канализации Цех ГВ Аникс Коммунарский	3 746,30
Замена смесителей, гибких подводок, кранов, вентилях и тд.					
Подводка 80см нерж.с полимер.покрытием					
Смеситель для кухни выс.изл., картридж 35мм, гайка.					
Транспортные расходы					
0000262469	16.01.2024 14:41:30	000004965	16.01.2024 17:14:53	Печи Цех ГВ Аникс Коммунарский	825,30
Диагностика					
Транспортные расходы					
Итого					



ЭЛЕКТРОННЫЕ ЧЕК-ЛИСТЫ

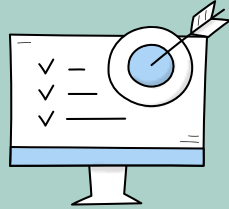


Электронные чек-листы для проверки магазинов на безопасность

- Три приоритета важности реагирования:
 - высокий (срочная работа),
 - средний,
 - низкий
- Указаны сроки выполнения работ.
- После проверки магазина и закрытия чек-листа данные попадают в Итилиум и автоматически формируют заявки.

Такой контроль гарантирует безопасность и минимизирует риски штрафов от контролирующих органов

КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ИТИЛИУМ



Электронная почта

Веб-интерфейс Итилиум



Мобильное приложение

Чек-листы



Система мониторинга

Оператор (по телефону)



МАСШТАБ: КТО РАБОТАЕТ В СИСТЕМЕ

ЗАКАЗЧИКИ УСЛУГ

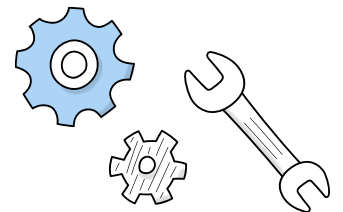
900 активных инициаторов заявок

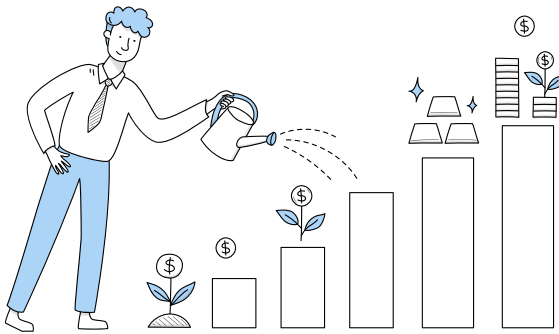
- **165** магазинов розничной сети «Аникс»
- **109** магазинов франчайзинговой сети «Корзинка»
- **5** распределительных центров
- **2** производственных участка
- сотрудники офиса

ИСПОЛНИТЕЛИ УСЛУГ

160+ человек (**12** служб холдинга и **10** подрядчиков)

- департамент ИТ
- управляющая компания
- департамент бухучета и контроля
- департамент продаж
- коммерческий отдел
- учебный центр
- департамент регионального развития розничной сети «Аникс»
- подрядчики ИТ-службы
- подрядчики по технологическому оборудованию
- подрядчики по другим направлениям деятельности компании
- отдел мерчандайзинга
- отдел маркетинга
- отдел товародвижения
- служба безопасности и права
- столярный цех





БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ

Прозрачное управление бюджетом холдинга:

- со стороны руководства
- со стороны управляющих магазинами
- со стороны подрядчиков

на **75%**

Сокращение времени оказания услуг

на **30%**

Сокращение трудозатрат на проверку безопасности магазинов:

- у исполнителя — **на 30%**,
- у диспетчера — **до нуля** (высвободилось 32 ч./мес.)

на **30%**

Сокращение времени простоя оборудования

на **20 ч. в мес.**

Сокращение сроков получения отчетности по инцидентам

на **1,2 млн в год**

Плановое снижение стоимости обслуживания проблемного оборудования

на **220 ч. в мес.**

Сокращение времени на сведение остатков расходных материалов у исполнителей





ОТЗЫВЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



АЛЕКСЕЙ МАРФИН
Директор по ИТ
ТД «Аникс»

«Я управляю процессом оказания услуг благодаря отчетам, которые могу настроить в любом разрезе, и управляю процессом замены оборудования на основе точных данных»



ЕВГЕНИЙ БЕРЕНДЕЕВ
Директор компании
«Монтажспецсервис»

«До этого проекта мои сотрудники каждый месяц тратили 2 дня на подведение остатков по расходным материалам на ремонт и обслуживание технологического оборудования. Сейчас всё делают через мобильное приложение в 2 клика»



АННА РЯБКО
Директор магазина
«Аникс» в с. Троицкое

«Теперь мы можем управлять своим бюджетом, видя, сколько стоит каждая услуга, и влиять на сроки и качество предоставляемых нам услуг — за счет системы оценок, которая есть в сервис-деске»



АЛЕКСЕЙ СКВОРЦОВ
Директор управляющей
компании

«Теперь мы видим, сколько средств тратим на обслуживание той или иной единицы оборудования, знаем, какая техника «съедает» больше всего средств на эксплуатацию, выявляем закономерности в сбоях и принимаем эффективные управленческие решения»

Этот опыт позволил внедрить в холдинге новые управленческие методики



Создана книга с описанием лучших практик, этот опыт будет тиражирован коллегам и партнерам

ИННОВАЦИОННЫЙ ОПЫТ

1

Система выступает инструментом для «умной экономии»: сокращение издержек на эксплуатацию активов позволяет направлять сэкономленные средства на другие важные статьи расходов

2

Принципиально новый для компании процесс управления бюджетом холдинга на обслуживание оборудования на основе точных оцифрованных данных, а не на основе предыдущего опыта и гипотез

3

За счет регулярной проверки по чек-листам и своевременного устранения проблем удалось повысить уровень безопасности покупателей и сотрудников в магазинах сети

4

Весь цифровой ландшафт холдинга автоматизирован на базе единой системы сервис-деск Итилиум. Сервисный подход применяется ко всем бизнес-процессам компании, а не только в части ИТ



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!

© ТД Аникс
© Деснол Софт