



# Система автоматической обработки претензий от ресторанов

Автор: Пушина А.А.

## Введение

- 1) Возможности и преимущества системы
- 2) Виды и категории претензий
- 3) Этапы создания претензии
- 4) Сводный отчет
- 5) Вопросы, поддержка

Система автоматического обработки претензий на базе GLPI запускается в работу во всех ресторанах сети KFC одновременно **с 1 февраля 2014 года**

Обратите, пожалуйста, ваше внимание, что претензии, отправленные по электронной почте на бланке, начиная с 01.02.2014 года, ПРИНИМАТЬСЯ к рассмотрению НЕ БУДУТ!

# 1. Возможности и преимущества системы



1. Сотрудник ресторана заполняет претензию один раз (все необходимые для дальнейшей работы поля), уточнений не требуется – сокращение трудозатрат
2. Ответственные сотрудники определяются автоматически, устанавливаются сроки решения проблемы - прозрачность процесса, минимизация количества операций с претензией
3. Сводный отчет формируется автоматически - ВСЕ претензии попадают в отчет
4. Уведомления об изменении статуса по претензии автоматически отправляются на электронную почту ресторана

## 2. Виды и категории претензий



Вид	Категория	Тип
При приемке	1. Несоблюдение графика поставок	1.1 Срыв поставки
		1.2 Нарушение окна поставки
	2. Несоответствие по количеству (недостача/пересорт)	
	3. Несоответствие заказу	
	4. Несоответствие спецификации	4.1. Температурный режим
		4.2 Качество упаковки
		4.3 Маркировка товара
		4.4 Вес упаковки
		4.5 Срок годности
5. Сервисное обслуживание	5.1 Проблемы с водителем	
	5.2 Проблемы с обратной тарой	
	5.3 Техническое обслуживание	
6. Ошибки в документации		
В ресторане	7. Внутритарное недовложение/пересорт	
	8. Несоответствие спецификации	
Другое		

- В накладной 2 мешка муки, а фактически 1 мешок  
вид претензии – «При приемке»  
категория – «Несоответствие по количеству»
- В накладной нет муки, фактически – нет, в заказе – 2 мешка  
вид претензии – «При приемке»  
категория – «Несоответствие заказу»
- На этикетке указано – «Стрипсы оригинальные», а фактически – «Острое филе»  
вид претензии – «В ресторане»  
категория – «Внутритарное недовложение/пересорт»

### 3. Создание претензии



Для создания претензии необходимо:

1. Зайти на сайт <http://claims.kfc.ru/>
2. Ввести логин и пароль ресторана (сохранить)
3. Выбрать пункт меню «Поддержка», затем – «Заявки»
4. Нажать на значок «+»
5. Заполнить необходимые поля в форме претензии

## 3.1 создание претензии



**Создание претензии**

**1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Ресторан: Ресторан Москва СВУ

\* Дата инцидента: дд мм г.ггггггггг

Дата поставки продукции: дд мм г.ггггггггг

\* Поставщик/дистрибьютер:

Производитель:

\* Вид продукции:

Срок годности: дд мм г.ггггггггг

**2. ВИД ПРЕТЕНЗИИ**

При приеме  В ресторане  Другое

**3. КАТЕГОРИЯ ПРЕТЕНЗИИ**

Необходимые графические материалы

**4. ТИП ПРЕТЕНЗИИ**

Срыв поставки

\* Угроза стоп-листа:  Да  Нет

**5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

\* Количество бракованной продукции:

Номер партии:

Дата производства: дд мм г.ггггггггг

Дата упаковки: дд мм г.ггггггггг

\* Описание ситуации:

\* От кого получена информация:

\* отмечены  
обязательные  
для заполнения  
поля

Есть  
возможность  
вложения  
различных  
файлов (фото  
продукции, скан  
чек-листа и др.)

- Название ресторана, контактная информация и дата заполняются автоматически
- Наименование поставщика, вид продукции, категорию и тип претензии нужно выбрать из выпадающего списка



# 3.2 Получение уведомления о принятии претензии и назначении ответственного сотрудника на эл. почту ресторана



[GLPI #0000116] Претензия № 0000116 - Сообщение (HTML)

Сообщение

Отправить | Ответить | Ответить всем | Переслать | Мгновенное сообщение | Вызов

Удалить | Переместить в папку | Создать правило | Другие действия

Надежные списки | Заблокировать отправителя | Нежелательная почта

От: Russian Help Desk  
Кому: Pushina, Anna  
Копия:  
Тема: [GLPI #0000116] Претензия № 0000116

URL : [http://192.168.212.65/index.php?redirect=ticket\\_116&noAUTO=1](http://192.168.212.65/index.php?redirect=ticket_116&noAUTO=1)

**Заявка: Описание**

Заголовок : пересорт  
Заказчик : KFC Красногорск  
Дата открытия : 2013-10-24 15:24  
Дата закрытия :

Срок выполнения : 2013-10-29 00:00

Источник запроса : Helpdesk

Ответственные : Куделина Мария

Специалисты : Администратор, mandryka, Samokhina Irina, Developer, Пушина Анна, Яшина Аяна, Semenov Mikhail  
Статус : В работе (назначена)

Описание : пересорт

Продукт : Бумажная продукция

От кого получена информация : ##ticket.item.from\_employee##

Количество бракованной продукции : ##ticket.item.defective\_products##

Поставщик : Аллигатор

Угроза стоп-листа : Нет

Угроза пищевой безопасности : Нет

# 3.3 Отслеживание статуса по претензиям ресторана



GLPI - Заявки - Mozilla Firefox

Yum SCM KPI.qww x GLPI - Заявки x +

kfc.dev.alp.ru:443/front/ticket.php

Яндекс

Оборудование Поддержка Управление Инструменты Администрирова... Настройки

Заявки Проблемы Планирование Статистика Периодические заявки

Домой > Поддержка > Заявки

## Журнал претензий

Фильтры

	Дата претензии	Номер претензии	Расчетный срок решения претензии	Фактический срок решения претензии	Статус претензии	Ресторан	Вид претензии	Категория претензии	Тип претензии	Продукт	Есть ли угроза стол-листа	Есть ли угроза лицевой безопасности	Наименование поставщика/дистрибьютера	Номер
<input checked="" type="checkbox"/>	19.09.2013	91	20.09.2013	19.09.2013	Выполнено	Админов	При приеме	Несоблюдение графика поставок	Срыв поставки	Бекон	Нет	Нет	Пепси	
<input checked="" type="checkbox"/>	18.09.2013	90	19.09.2013		В работе	Админов	При приеме	Несоответствие спецификации	Качество упаковки	Бекон	Нет	Да	Алигатор	

# 3.4 Получение обратной связи от ответственного лица



[GLPI #0000091] Претензия № 0000091 - Со

Сообщение

Ответить Ответить Переслать Мгновенное сообщение Вызов

Удалить Переместить Создать Другие Зablokirовать Не явля

Действия Действия Действия Действия

Надежн

Нежелательная

Вы ответили : 19 сентября 2013 г. 10:19.

От: Администратор системы KFC [alp.kfc@yandex.ru]

Кому: Pushina, Anna

Копия:

Тема: [GLPI #0000091] Претензия № 0000091

URL : [http://kfc.dev.alp.ru:443/index.php?redirect=ticket\\_91\\_Ticket\\$2&noAUTO=1](http://kfc.dev.alp.ru:443/index.php?redirect=ticket_91_Ticket$2&noAUTO=1)

Дата решения : 2013-09-19 10:13

Типы решений :

Решение : исправлено

**Заявка: Описание**

Заголовок : rарарaпpаpрaпp

Заказчики : Админов Админ

Дата открытия : 2013-09-19 10:08

Дата закрытия :

Срок выполнения : 2013-09-20 00:00

Источник запроса : Helpdesk

Ответственные : Куделина Мария

Специалисты : Админов Админ, Герасин Михаил, mandryka, Samokhina Irina, test test

Статус : Решена

Срочность : Средняя

Влияние : Среднее

Приоритет : Средний

Категория не выбрана

# 4. Сводный отчет



- Отчет включает все поля, есть функция скрыть/развернуть, возможность сортировки
- Для каждого ресторана / ответственного сотрудника отображаются только его претензии

## Журнал претензий

Дата претензии	Номер претензии	Расчетный срок решения претензии	Фактический срок решения претензии	Статус претензии	Качству <span style="color: red;">✖ скрыть список</span>	Город	Ресторан	Комплексные дивные рестораны	ФИО ответственного сотрудника	ЕП/Г	Код провайдера инцидента	Вид претензии	Категория претензии	Тип претензии	Есть ли угроза здоровью	Есть ли угроза личной безопасности	Тип доставки	Наименование поставщика/дистрибутора	Наименование производителя	Номер партии	Дата производства	Дата упаковки	Срок годности	Описание проблемы	Прилагаются фото/документы	Ответственный менеджер	Корректировки действий	Принятые меры
20.07.12	00002	20.07.12	-	в работе	Москва	Москва	ЛДС-Москва	МКД, 66-4 км-метр, ТЦ АЛСАН (ФР) 864-12-57, (ФР) 864-12-58	Иванов Николай Петрович	ЕП	28.07.12	Пря. притомке	Несоблюдение графика поставки	Нарушение срока поставки	нет	да	пал. поставки	Аграрис (Переворотки (поставщик))	Ивановичевски производятся	ЛДС22944 5X	1.07.12	1.07.12	до 20.07.12	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...	<a href="#">Фотодокументы</a> <a href="#">Фотодокументы</a>	Иванов Николай Петрович	Претензия передана: Иванов Николай Петрович Назначен новый срок рассмотрения претензии: 20.08.12 Причина изменения: Нет необходимости	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...
20.07.12	00002	20.07.12	-	в работе	Москва	Москва	ЛДС-Москва	МКД, 66-4 км-метр, ТЦ АЛСАН (ФР) 864-12-57, (ФР) 864-12-58	Иванов Николай Петрович	ЕП	28.07.12	Пря. притомке	Несоблюдение графика поставки	Нарушение срока поставки	нет	да	пал. поставки	Аграрис (Переворотки (поставщик))	Ивановичевски производятся	ЛДС22944 5X	1.07.12	1.07.12	до 20.07.12	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...	<a href="#">Фотодокументы</a> <a href="#">Фотодокументы</a>	Иванов Николай Петрович	Претензия передана: Иванов Николай Петрович Назначен новый срок рассмотрения претензии: 20.08.12 Причина изменения: Нет необходимости	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...
20.07.12	00002	20.07.12	-	в работе	Москва	Москва	ЛДС-Москва	МКД, 66-4 км-метр, ТЦ АЛСАН (ФР) 864-12-57, (ФР) 864-12-58	Иванов Николай Петрович	ЕП	28.07.12	Пря. притомке	Несоблюдение графика поставки	Нарушение срока поставки	нет	да	пал. поставки	Аграрис (Переворотки (поставщик))	Ивановичевски производятся	ЛДС22944 5X	1.07.12	1.07.12	до 20.07.12	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...	<a href="#">Фотодокументы</a> <a href="#">Фотодокументы</a>	Иванов Николай Петрович	Претензия передана: Иванов Николай Петрович Назначен новый срок рассмотрения претензии: 20.08.12 Причина изменения: Нет необходимости	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...
20.07.12	00002	20.07.12	-	в работе	Москва	Москва	ЛДС-Москва	МКД, 66-4 км-метр, ТЦ АЛСАН (ФР) 864-12-57, (ФР) 864-12-58	Иванов Николай Петрович	ЕП	28.07.12	Пря. притомке	Несоблюдение графика поставки	Нарушение срока поставки	нет	да	пал. поставки	Аграрис (Переворотки (поставщик))	Ивановичевски производятся	ЛДС22944 5X	1.07.12	1.07.12	до 20.07.12	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...	<a href="#">Фотодокументы</a> <a href="#">Фотодокументы</a>	Иванов Николай Петрович	Претензия передана: Иванов Николай Петрович Назначен новый срок рассмотрения претензии: 20.08.12 Причина изменения: Нет необходимости	Лorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy elit et dolore. Invidunt ut labore et dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua...

## 5. Вопросы, поддержка



Система автоматическое обработки претензий на базе GLPI запускается в работу во всех ресторанах сети KFC одновременно – **с 1 февраля 2014 года**

Для упрощения работы с системой создана инструкция для ресторанов, она будет выслана в каждый ресторан вместе логином и паролем для входа в систему.

Вопросы по технической поддержке просьба адресовать на эл. почту: [web@alp.ru](mailto:web@alp.ru) -тему письма просьба указывать: “KFC / Название филиала / Краткая суть проблемы» (Например: «KFC/ Ресторан №3 / Проблема с авторизацией»)

Телефоны тех. поддержки - 8(495) 785-5151, 8 (495) 660-2863 (нужно попросить соединить с web-отделом)

Поддержку запуска в ЦПР будет осуществлять Пушина Анна, эл. почта [anna.pushina@yum.com](mailto:anna.pushina@yum.com), тел. 8(495) 212 00 00 ext. 2709, 8(964) 724-69-95

**sogood™**



***У вас появились вопросы?  
Задавайте!***

***Спасибо за внимание!***