

## КАК ГК «ОСНОВА» СНИЗИЛА ОПЕРАЦИОННУЮ НАГРУЗКУ НА ИТ И ОБЕСПЕЧИЛА СТАБИЛЬНОСТЬ ПЕЧАТИ



ГК «Основа» — российский девелопер полного цикла, реализующий проекты в жилом, коммерческом и инфраструктурном сегментах. Входит в число крупнейших игроков на рынке недвижимости Москвы и Московской области. В портфеле компании — жилые комплексы, гостиничные объекты, офисная и торговая недвижимость, а также крупный проект комплексного освоения территории. ГК «Основа» развивается в следующих направлениях:



### **Жилая недвижимость.**

Девелопмент проектов в формате «умный дом» с фокусом на технологичность, комфорт и энергоэффективность. В портфеле — около 20 жилых комплексов в Московском регионе, а также один реализованный проект в Чехии.



### **Коммерческая недвижимость.**

Управление коммерческими помещениями в собственных ТЦ и на первых этажах жилых комплексов, а также инновационным технопарком «Физтехпарк».



### **Семейная инфраструктура.**

Инвестиции и развитие городских курортов федеральной сети «Термолэнд».



### **Инновации.**

Разработка и поддержка высокотехнологичных решений в области ИИ, блокчейна, умного строительства, IoT и «умного дома».



### **Гостиничный бизнес.**

Развитие и управление экоотелем «Лепота» в Московской области и курортом «Ерино» в Новой Москве.



**2+ МЛН КВ. М**

общая площадь жилых проектов в Московском регионе

**30 000 КВ. М**

площадь технопарка «Физтехпарк»

**200+**

юридических лиц в контуре

**300 ТЫС.**

коммерческой недвижимости в управлении

**14 ОТКРЫТЫХ ГОРОДСКИХ КУРОРТОВ «ТЕРМОЛЭНД»**

## КОМУ БУДЕТ ПОЛЕЗЕН ЭТОТ КЕЙС



Девелопмент и строительство



Управление недвижимостью



Многофилиальные организации

## ВЫЗОВЫ, С КОТОРЫМИ СТОЛКНУЛСЯ ЗАКАЗЧИК:

До начала сотрудничества с «Онлантой» печатная инфраструктура ГК «Основа» обслуживалась силами стороннего подрядчика и внутренних сотрудников. Формально парк техники находился под контролем, иногда становился источником сбоев и недовольства пользователей.

**[01]**

Простои оборудования — техника могла иногда простаивать из-за нехватки ЗИПов.

**[02]**

Непредсказуемость затрат. Из-за требуемых периодических ремонтов и непрогнозируемой закупки расходных материалов, ресурсных деталей и запасных частей расходы на печать постоянно колебались, из-за чего согласование бюджета каждый месяц было затруднено.

**[03]**

Нагрузка на ИТ-департамент. Контроль за печатью, ремонтом, заказами и логистикой ложился на ИТ-Блок Заказчика высокой операционной нагрузкой, отвлекая ключевых специалистов от профильных задач.

На первый взгляд, печать — не стратегическая функция.

Но в компании с распределенной структурой, множеством юрлиц и сложной системой документооборота она важна для стабильной работы, так как отсутствие расходных материалов и ресурсных деталей или неисправное устройство в офисе топ-менеджмента или у юристов могло помешать важным встречам, сделкам и подписанию документов.

Для ГК «Основа» печать — это часть ключевых бизнес-процессов. Их проекты связаны с большим объемом технической и проектной документации, которая должна быть оформлена на бумаге для согласований, юридической фиксации и работы с подрядчиками.

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ: КАК ПОСТРОИТЬ СТАБИЛЬНЫЙ СЕРВИС

Когда в компании с масштабной структурой и объемным документооборотом печать работает нестабильно, это не технические неполадки — это потенциальные сложности в выстраивании высокоэффективных бизнес-процессов. Поэтому основными целями проекта для ГК «Основа» стали:

Бизнес-цели	ИТ-задачи
Устранение простоев техники и сбоев в документообороте	Проведение аудита парка печатных устройств, восстановление работоспособности всех устройств, организация стабильного сервиса по SLA
Обеспечение предсказуемости и управляемости расходов на печать	Переход на квартальное планирование потребностей, автоматизация поставок ЗИП, исключение избыточных закупок
Снижение нагрузки на внутренний ИТ-отдел	Полный аутсорс офисной печати «под ключ»: от логистики и ремонта до учета и поддержки пользователей
Повышение скорости и стабильности клиентского сервиса в точках продаж	Обеспечение наличия исправной техники и расходников в ключевых офисах, уменьшение времени реакции на инциденты
Подготовка базы для дальнейшей оптимизации печатной инфраструктуры	Построение аналитической модели: выявление «болевых точек»: наиболее затратных устройств, перегруженных аппаратов и устаревшей техники

## КАК ШЛО ВНЕДРЕНИЕ: ПУТЬ К КОНТРОЛЮ ЗА ОДИН КВАРТАЛ

Ранее управление печатью в компании было фрагментированным. Бюджет на печать был непредсказуем, что осложняло согласование затрат. При этом внутренний ИТ-отдел был вынужден самостоятельно контролировать заказы, логистику, маршрутизацию обращений, ремонты и расчеты с подрядчиками.

Необходимо было взять под единое управление весь парк печатной техники и создать стабильную модель обслуживания. Заказчик хотел избавиться от простоев, обеспечить своевременное техническое обслуживание, наладить поставку расходников и выстроить четкую маршрутизацию обращений пользователей. Важно было не только «починить» текущую инфраструктуру, но и сделать ее предсказуемой, управляемой и понятной для всех участников процесса — от ИТ-службы до фронт-офиса.

Проект с ГК «Основа» стартовал в сентябре 2024 года. Уже через месяц заказчик получил предсказуемую модель работы печатной инфраструктуры, а к концу года — восстановленный парк, стабильную поставку ЗИПов и четкую маршрутизацию заявок.

## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО

- [01] Проведение аудита и двухэтапная приемка оборудования.**  
Это позволило оценить техническое состояние всего парка и системно взять его под контроль: сначала — 80% исправной техники, затем оставшиеся 20%, требовавшие обслуживания.
- [02] Внеплановое техническое обслуживание.**  
Было выполнено техническое обслуживание устройств: оборудование было очищено, проверено и доведено до технически исправного состояния, чтобы исключить риски отказов в ближайшие месяцы.
- [03] Организация квартального планирования поставок материалов.**  
Благодаря этому удалось полностью устранить дефицит расходных материалов, ресурсных деталей, запчастей и предотвратить простои из-за «пустых» аппаратов.
- [04] Настройка маршрутизации обращений и работы по SLA.**  
Сформированы четкие инструкции для пользователей, обращения централизованы, имеют определенные сроки реакции и сроки восстановления бизнес-процесса печати. Это ускорило решение инцидентов и дало сотрудникам понимание, когда процесс снова будет доступен.



## **[05] Построение модели поддержки с закрытием инцидентов с первого выезда.**

Такой подход повысил удовлетворенность пользователей и снизил число повторных обращений.

## **[06] Подготовка аналитики по эффективности парка.**

На базе полугодовых ревью заказчику представляются обновленные данные о недогруженных и перегруженных устройствах, о затратных устройствах, предлагаются сценарии замены и ротации устройств, модернизации парка техники, решения по управлению и сокращению объемов печати и затрат на печать, предлагаются дополнительные сервисы, позволяющие улучшить мониторинг и управление бизнес-процессом печати.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА:**

### **ПЕЧАТЬ БОЛЬШЕ НЕ ОТВЛЕКАЕТ ОТ БИЗНЕСА**

«Онланта» позволила ГК «Основа» превратить печатную инфраструктуру из потенциального источника сбоев в стабильный, понятный сервис. Простои устранены, бюджет стабилизирован, ИТ-ресурсы высвобождены.



#### **Ни одного простоя техники из-за материалов за девять месяцев.**

После перехода на квартальное планирование и централизованную логистику материалов проблема была полностью устранена: все устройства работали непрерывно. До внедрения сервиса количество простоев техники из-за отсутствия расходников составляло до 5 дней в месяц. После перехода на централизованную модель это число снизилось до нуля, что обеспечило бесперебойную работу офисов продаж и юридических подразделений.



#### **Полный контроль над парком техники с первого квартала.**

В течение двух месяцев «Онланта» провела аудит и приняла в сервис 100% оборудования, включая ранее неохваченные и неисправные аппараты. Были выполнены внеплановые работы по обслуживанию и ремонту. Это позволило выровнять техническое состояние парка и исключить внезапные отказы. Вся техника теперь обслуживается по прозрачным SLA, заявки маршрутизируются через единый канал, а процессы не зависят от человеческого фактора.



#### **До 95% инцидентов закрываются с первого выезда.**

Благодаря проактивной подготовке инженеров и запасу расходных материалов, ресурсных деталей и запасных частей как на складах «Онланта», так и на организованных выделенных складах на локациях Заказчика ГК «Основа», почти все обращения решаются в рамках одного визита. Это резко сократило время простоя печати, снизило количество повторных обращений и повысило удовлетворенность пользователей, включая VIP-направления.



### **Бюджет на печать стабилизирован и предсказуем.**

Раньше расходы колебались от месяца к месяцу, вызывая трудности при согласовании затрат. После внедрения модели MPS от «Онланта» бюджет стал плановым и управляемым, а руководству ИТ-Блока ГК «Основа» больше не приходится доказывать потребность в каждом отдельном платеже. Экономия составила 25%.

«Сотрудничество с компанией «Онланта» позволило нам стабилизировать работу печатной инфраструктуры — казалось бы, незаметного, но важного элемента в бизнес-процессах любой компании вне зависимости от масштаба. Вместе с коллегами мы смогли наладить бесперебойную работу, оптимизировать трудо-, временные и финансовые затраты на обслуживание печатной техники и довольны результатами нашего проекта», — рассказал Дмитрий Горгиладзе, руководитель департамента информационных технологий ГК «Основа».

## **КАКИЕ УСЛУГИ И ПРОДУКТЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ**



Обслуживание парка печатной техники



Аутсорсинг офисной печати (MPS)



**ОНЛАНТА**

