

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 ЭТЫЙ КЕЙС

-  Девелопмент и строительство
-  Управление недвижимостью
-  Многофилиальные организации

ВЫЗОВЫ, С КОТОРЫМИ СТОЛКНУЛСЯ ЗАКАЗЧИК:

До начала сотрудничества с «Онланвой» 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] Простой оборудования — техника могла иногда простоявать 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 высокоеффективных бизнес-процессов. Поэтому основными целями проекта для ГК «Основа» стали:

Бизнес-цели

Устранение простоев техники и сбоев в документообороте

Обеспечение предсказуемости и управляемости расходов на печать

Снижение нагрузки на внутренний ИТ-отдел

Повышение скорости и стабильности клиентского сервиса в точках продаж

Подготовка базы для дальнейшей оптимизации печатной инфраструктуры

ИТ-задачи

Проведение аудита парка печатных устройств, восстановление работоспособности всех устройств, организация стабильного сервиса по SLA

Переход на квартальное планирование потребностей, автоматизация поставок ЗИП, исключение избыточных закупок

Полный аутсорс офисной печати «под ключ»: от логистики и ремонта до учета и поддержки пользователей

Обеспечение наличия исправной техники и расходников в ключевых офисах, уменьшение времени реакции на инциденты

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 простоя 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)

