



[www.itilium.ru](http://www.itilium.ru)

# Повышение эффективности управления услугами в Ricoh Rus

за счет запуска системы  
Service Desk Итилиум,  
интегрированной  
с веб-клиентом

Заказчик  
«Рико Рус»

ИТ-поставщик  
«Деснол»

**КОМПАНИЯ RICOH** — это глобальная корпорация со штаб-квартирой в Токио, развёрнутой сетью представительств и со штатом более 108 тысяч человек по всему миру.



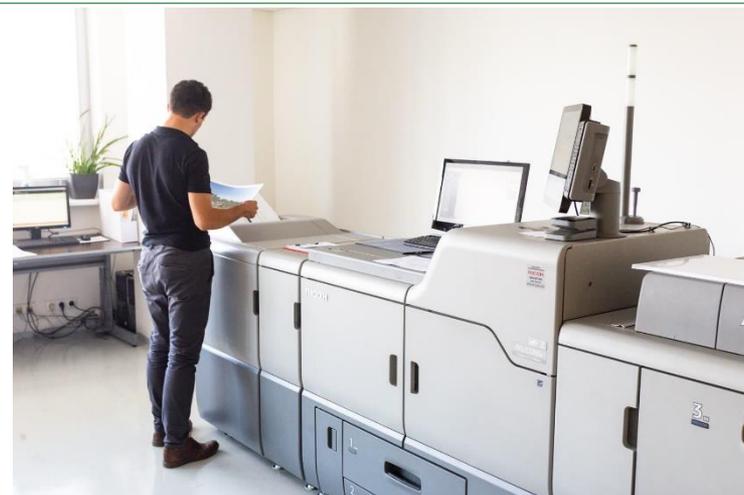
RICOH специализируется на офисной печатной технике и поставляет на рынок многофункциональные устройства, копиры, принтеры, мультимедийные проекторы, широкоформатные системы, цифровые дубликаторы.

Кроме того, компания занимается разработкой решений для производственной печати, систем управления документооборотом и программного обеспечения.

## RICOH В РОССИИ:

- поставщик принтеров, МФУ и типографских печатных машин;
- поставщик услуг по гарантийной поддержке, замене расходных материалов, комплектующих и ремонту техники бренда Ricoh.





**Управление печатной инфраструктурой** — бизнес, включающий в себя максимальное количество компонент ИТ-сервисов — управление оборудованием, инцидентами, программным обеспечением, материалами, многочисленными статьями затрат. Имея наименьший удельный вес в статьях затрат ИТ-бюджетов, **управление печатной инфраструктурой приносит наибольшее количество сложностей** для ИТ-директоров по всей стране.

## ПРОБЛЕМА

Как сохранить уровень сервиса при постоянном росте числа заявок? Если при этом почтовый сервис, бухгалтерский учет и прием заявок — разрозненные бизнес-процессы, никак не интегрированные между собой, то многие операции приходится проводить вручную, а отсюда — ошибки, недостатки в оперативности и точности выполнения заказов...



## РЕШЕНИЕ

Японский подход к бизнесу весьма прагматичен: улучшить качество обслуживания решили не за счет расширения штата, а с помощью автоматизации. Руководство Ricoh Rus приняло решение **внедрить Service Desk Итилиум** и наладить эффективную организацию управления услугами, а для удобства обращения клиентов — **обеспечить возможность доступа в систему через веб-интерфейс.**

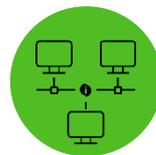


Итилиум реализован на платформе IC:Предприятие 8, что позволило связать в единую корпоративную систему управления сервисом продукт «IC:Управление производственным предприятием», который «Рико Рус» использует для управления основными бизнес-процессами, и Итилиум.

Также «Рико Рус» не пришлось обучать или переучивать своих сотрудников, так как специалисты по IC есть в любом регионе присутствия компании.



В программе Service Desk Итилиум открытый код, что дало возможность адаптировать систему силами ИТ-специалистов и наладить эффективную организацию управления услугами с учетом специфики бизнес-процессов «Рико Рус».



Широкий функционал Service Desk Итилиум дал возможность «Рико Рус»:

- организовать поступление обращений через единую точку контакта (Service Desk) и обеспечить доступ в систему через веб-портал;
- вести учет обращений, распределение и контроль деятельности сотрудников ИТ-службы;
- контролировать распределение и использование активов и конфигурационных единиц;
- заключать соглашения об уровне услуг (SLA), понятные и для заказчика, и для исполнителя.

**РАЗРАБОТЧИК** и интегратор системы Service Desk Итилиум — компания «Деснол», официальный партнер «IC» с 1999 года.



**ЦЕЛЬ** — создание автоматизированной взаимосвязанной модульной системы на базе IC для оказания максимально эффективной сервисной поддержки на всей территории РФ, включая управление:

- сервисными инцидентами;
- парком устройств (в том числе информацией о месте установки и изменениями состояния оборудования);
- материальными ценностями (складами, движением материалов физическим и электронным);
- логистическими провайдерами;
- сервисными показателями (KPIs).



**ПОЛЬЗОВАТЕЛИ** системы Service Desk Итилиум:

- ИТ-специалисты «Рико Рус»;
- ИТ-специалисты сервисных заказчиков «Рико Рус»;
- конечные пользователи печатной инфраструктуры;
- специалисты подрядных организаций (более 4 000).

## ВОЗМОЖНОСТИ системы Service Desk Итилиум

110	автоматизированных рабочих мест
16 000	количество заявок, операций в год
12 400	единиц обслуживаемого оборудования
2 430	адресов — обслуживаемых локаций
более 109 000	артикулов — материалов
4	логистических провайдера
более 100	сервисных показателей
1340	пользователей системы

## ОПТИМАЛЬНОСТЬ трудозатрат и ЭФФЕКТИВНОСТЬ внедрения

9 из 10	соответствие функциональных возможностей внедренных решений и задач пользователя
9 из 10	общая удовлетворенность пользователя услугами партнера
1 000	суммарное кол-во чел.-час. проектной команды
10	скорость автоматизации, АРМ/МЕС
9,09	трудозатраты проектной команды в расчете на 1 АРМ, чел.-час.

## ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСАМИ, которые были внедрены (изменены):

управление заявками на доставку расходных материалов;

управление заявками на выполнение работ по ремонту оборудования;

управление заявками на консультации по техническим аспектам;

управление профилактическими работами на оборудовании;

управление профилактическими работами на оборудовании;

управление техническим показателями оборудования (счетчики, ошибки и пр.);

управление изменениями оборудования;

управление логистическими провайдерами;

управление складскими запасами;

управление сервисными показателями (SLA, OLA);

хранение информации о всех этапах каждого процесса;

хранение документов, связанных с каждым процессом;

создание отчетности любого формата.

# Как обрабатываются заявки в системе Итилиум?

**RICOH**

**ПРИМЕР:** у вас закончился тонер

**1**

Вы заходите на web-портал, пишете в своем личном кабинете обращение.

**2**

Ваше обращение тут же фиксируется в Service Desk Итилиум.

**3**

Формируется наряд на выполнение услуги.

**4**

Данные нарядов сразу же поступают в ИС:УПП.

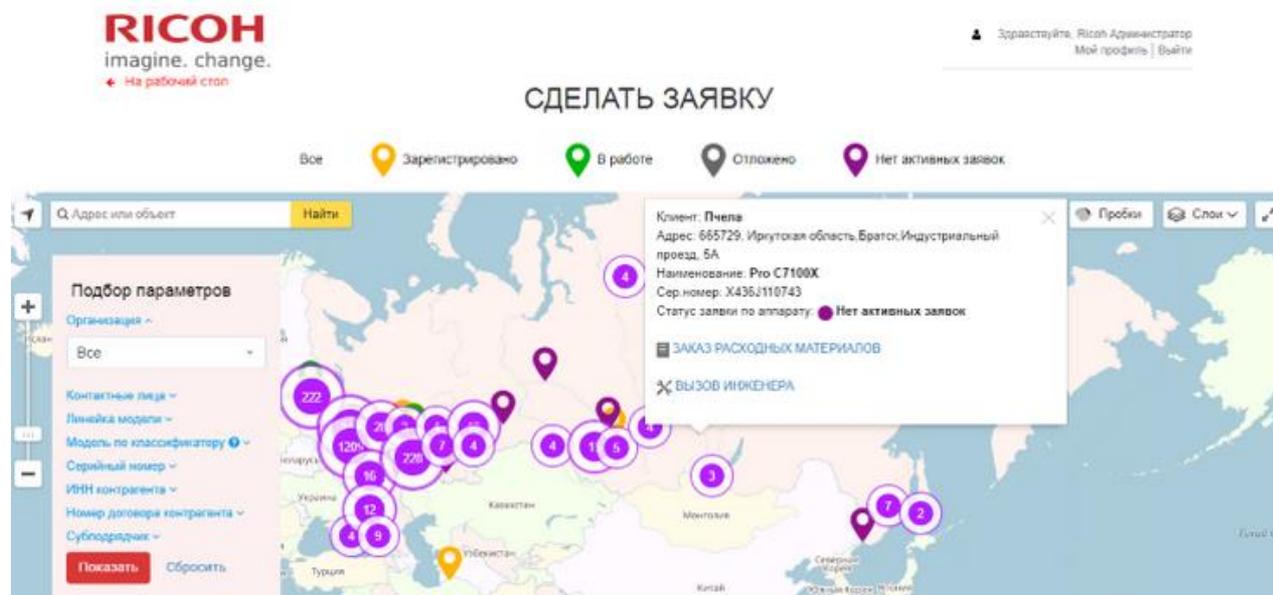
**5**

Клиенту приходит уведомление, что заказ принят в обработку, при этом пользователь может отслеживать статус выполнения своего заказа.

Кроме того, в системе Итилиум собирается отчетность контрагентов — компаний-партнеров «Рико Рус», обслуживающих технику «Ricoh» в разных регионах России, происходит обмен данными биллинга и отчетными документами. Раньше всё это делалось на бумаге и по электронной почте.

Создана интерактивная карта, на которой в режиме онлайн отражаются все устройства, находящиеся на обслуживании «Рико Рус», их местонахождение, количество, описание, статусы. В системе учтены модели оборудования, их серийные номера и прочая информация.

Собрав при помощи Service Desk Итилиум статистику о жизненном цикле деталей и механизмов, о том, при каких пробегах, при какой нагрузке и с какой периодичностью та или иная часть офисной техники выходит из строя, компания планирует сократить простои и добиться практически бесперебойной работы техники своих клиентов.



Так выглядит интерактивная карта устройств, находящихся на обслуживании «Рико Рус».

- **ПЕРВАЯ В РОССИИ** единая система на базе «1С», «Итилиум», «1С:Битрикс» для обслуживания печатного оборудования.  
Service Desk **ФЕДЕРАЛЬНОГО ОХВАТА.**
- Возможность **МАСШТАБИРОВАНИЯ** по территории, оборудованию, видам сервисов (до всей России заказчиков).
- Возможность **ИНТЕГРАЦИИ С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ** по управлению сервисами.
- Интеграция с **ЛОГИСТИЧЕСКИМ ПРОВАЙДЕРАМИ.**
- Преимущества управления обращениями/инцидентами:
  - мониторинг в **РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ;**
  - управление/интеграция **СО СКЛАДОМ, ЛОГИСТИКОЙ;**
  - управление исполнителями.
- Система **АККУМУЛИРУЕТ И ХРАНИТ ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ О ВСЕХ ВЫЗОВАХ** по каждому серийному номеру.
- Возможность управления **ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МАТЕРИАЛОВ, УПРАВЛЕНИЯ НАПОЛНЕННОСТЬЮ СКЛАДА.**
- **ДЕТАЛИЗАЦИЯ** происходящего в режиме реального времени.
  - Статусы инженера:
    - Поиск инженера;
    - Инженер назначен;
    - Инженер выехал;
    - Инженер прибыл к заказчику;
    - Работа завершена.
  - Статусы доставки:
    - Доступно на складе;
    - Подбор завершен;
    - Ожидание курьера;
    - Перевозка;
    - Доставлено заказчику.

# Эффект от внедрения системы Итилиум

**RICON**

на 52%	сокращение общего объема ручных операций	на 80%	сокращение сроков исполнения заказов/оказания услуг
до 84%	сокращение объема ручных операций на отдельных участках	на 17%	снижение себестоимости продукции/услуг
на 74%	сокращение трудозатрат в подразделениях	на 370%	увеличение объема выпускаемой продукции/оказываемых услуг
на 53%	снижение объемов материальных запасов	на 33%	рост прибыли
на 20%	сокращение расходов на материальные ресурсы	на 400%	ускорение обработки заказов
на 40%	сокращение производственных издержек	на 32%	рост производительности труда в производстве
на 100%	рост оборачиваемости складских запасов	на 63%	сокращение длительности простоев оборудования



Пользователь группы  
Ricoh Corporate Customers

— Инструмент, который работает.  
Редкий пример, когда идея не потерялась при реализации. Всё, что нужно для управления контрактом — в одном месте, доступно, актуально во времени. Сразу видно, что это не адаптированная буржуйская разработка 10-летней давности с кучей ненужных кнопок и псевдофункционала, а инструмент, созданный и создаваемый с учетом наших потребностей.



Пользователь группы  
External Software Developers

— Мы просто убрали всё лишнее.



Пользователь группы  
External Software Developers

— Уникальная система для России, опережает других.



Пользователь группы  
Office Automation Professional

— Всегда мечтал сделать такую сам.



Пользователь группы  
Office Automation Professional

— Здесь всё ориентировано на заказчика.

В сентябре 2018 года решение для автоматизации управления услугами на базе Итилиум в российском подразделении компании «RicoH» признано экспертами ITSM-сообщества лучшим. «RicoH Rus» [стал победителем в номинации «Эффективные процессы управления ИТ» на конкурсе «Проект года itSMF Russia-2018».](#)



Через год, в сентябре 2019-го фирма «IC» подтвердила статус этого проекта. На конкурсе «IC:Проект года» решение по повышению эффективности управления услугами за счет запуска Service Desk Итилиум [принесло «RicoH Rus» победу в номинации «Управление информационными технологиями \(ITIL\)».](#)



 **itilium** **ВНЕДРЕНО!**

**Спасибо за внимание**

**Заказчик**  
**«Рико Рус»**

**ИТ-поставщик**  
**«Деснол»**