«ЗАСТАВЬТЕ МФУ **ДУМАТЬ**!»

KONICA MINOLTA

Никто не задумывается о затратах на печать. Только самые прогрессивные компании ищут пути для оптимизации в этой сфере. Радует, что такие компании уже есть в различных сегментах нашего рынка. В этой статье мы познакомимся с двумя из них: это ***SEB-банк*** *(сейчас «Фидо-банк») с его разветвленной филиальной сетью и* ***«Олимп»*** *– ведущий производитель алкогольной продукции в Украине.*

Именно поиски путей оптимизации печатных процессов внутри компании привели двух таких разных клиентов к японскому предприятию Konica Minolta.

Эта международная компания активно применяет свой OPS-подход (OPS – оптимизация печатной среды) в Украине силами дочернего предприятия «Коника Минолта Украина».

OPS-решения могут быть применимы для самых разных типов документооборота у клиента. Они интересны каждому, кто ценит прозрачность и прогнозируемость расходов. Это могут быть и международные структуры, и крупные национальные корпорации. Наиболее часто (практически, каждый месяц) на подобные масштабные проекты решаются банки. Национальный менеджер

по работе с глобальными клиентами ДП «Коника Минолта Украина» Ольга Галянт говорит: «Начиная бизнес по продаже решений OPS, три-четыре года назад, нам было очень сложно объяснить клиентам, что мы предлагаем и что клиент получит в конце, а сейчас к нам обращаются, увидев подобные решения у своих партнеров по рынку. Клиентам с развитой сетевой структурой очень важно получать единый сервис по всей Украине».

Итак, общая задача у заказчика предельно проста – получать услугу печати. Причем получать ее постоянно – качественно и бесперебойно, без каких-либо дополнительных усилий со стороны клиента и получать ее недорого.

По сути, схема проста, но у каждого заказчика есть свои особенности в среде документооборота,

которыми нельзя пренебрегать. Чтобы учесть все нюансы, нужно провести определенную подготовительную работу. В комплексном подходе от Konica Minolta – это обязательный первый этап работы, OPS-анализ.

АУДИТ ТЕКУЩЕЙ СИСТЕМЫ

Важно строить IT-решения, которые полностью ложатся на текущие бизнес-процессы клиента. Нет никакого смысла внедрять современную систему, которая экономит 1000 грн на печати, но затруднит выполнение ключевых бизнес-задач. Поэтому Konica Minolta анализирует печатный парк клиента в трех основных направлениях: бизнес-процессы, объемы печати и расходы, которые связаны с поддержанием текущей системы печати (рис. 1).

Конечно, важно с самого начала договориться о целях проекта. Так, для SEB-банка это был единообразный и прозрачный сервис печати во всех локациях с удобным обслуживанием. Для «Олимпа» на первом месте были современность решения и точный мониторинг расходов.

Как было сказано, на этапе аудита выявляются три ключевых момента, важные для разработки финального решения:

1. Объемы печати. В SEB-банке объемы выявляли точно и достаточно долго, по разным филиалам. «Мы установили тестовую версию программного обеспечения для сбора данных об отпечатках и получили статистику по всем устройствам в течение нескольких месяцев», – рассказывает Владислав Горбань, руководитель OPS-направления ДП «Коника Минолта Украина».

2. Особенности текущих бизнес-процессов, связанных с использованием печатающей техники. Выясняются путем краткого интервьюирования сотрудников, которые используют технику. На основе такого анализа в печатную среду могут быть внедрены новые процессы, связанные, например, с распознаванием, обработкой и маршрутизацией документов, печатью переменных данных и прочими дополнительными сервисами в среде документооборота. Например, в SEB-банке потребовалось настроить работу факсов с IP-телефонией. Как пояснил Владислав Горбань: «В SEB-банке эксплуатировалось избыточное количество неоднотипных устройств. И основная проблема с функционалом состояла в том, что внутренняя телефония осуществлялась через IP. Поэтому МФУ с факс-модулями просто не могли принимать факс – это было серьезное ограничение». Теперь большинство факсов на предприятии принимается в электронном виде.

3. Расходы на обеспечение печати. Зачастую крупные компании не имеют возможности даже точно посчитать все расходы, связанные

KONICA MINOLTA – *японская компания, мировой лидер в сфере решений для печати и оптимизации документооборота. В Украине представлена Дочерним предприятием «Коника Минолта Украина» с 1989 года. ДП «Коника Минолта Украина» концентрирует свое внимание исключительно на предоставлении решений по печати и имеет равномерное сервисное покрытие своими и партнерскими сервисными центрами по всей территории Украины. Один из последних крупных проектов – обслуживание печатающей техники, которая использовалась для выборов в Верховный Совет Украины, в рамках которого поддержка сервиса печати осуществлялась в каждом районном центре. Центральная Избирательная комиссия с 2005 г. взаимодействует исключительно с ДП «Коника Минолта Украина» для печати списков избирателей по всей стране.*

Тип устройства	Объем печати
ЧБ лазерные принтеры	25 917
ЧБ МФУ	46 383
Цветные лазерные принтеры	150
Копиры	550
Факсы	1 000
Струйные принтеры	1 000
Всего	75 000
Canon	45 350
Epson	-
HP	28 500
OKI	150
Panasonic	1 000

Рисунок 1. Текущее состояние, объемы печати и возраст устройств

www.initial.kiev.ua
онлайн-магазин Print Plus

с печатью. Ведь они включают в себя как большое количество счетов на заправки и ремонты из десятков отделений и филиалов, так и скрытые расходы в амортизации закупленной техники, во времени персонала на обслуживание устройств или выполнение процессов печати. OPS-аудит дает ответы на все эти вопросы. Очень важно получить на выходе решение, которое позволит сэкономить, но не менее важно удобство сотрудников и упреждающий сервис без задействования персонала заказчика.

ПОДГОТОВКА РЕШЕНИЯ

На этапе подготовки решения, прежде всего, учитываются ранее утвержденные цели. Важно удовлетворить все потребности клиента по ключевым бизнес-процессам. Не менее объемная часть работ касается устранения недостатков текущей системы. Например, в SEB-банке доступность цветной печати была весьма низкой. Процесс сканирования занимал огромное количество времени – для оцифровки больших объемов данных использовались планшетные сканеры. Konica Minolta предложила использовать автоподатчик. Как рассказывает Святослав Рыбалко, руководитель службы IT банка, на каждом из этажей офиса SEB-банка организована отдельная принтерная комната. Также сервис дополнен возможностями удобного сканирования на e-mail, отправки и приема факсов. «Результат сканирования отправляется на e-mail того пользователя, который в данный момент поднес карточку и авторизовался. Точно так же работает факс – все аппараты Konica Minolta привязаны к единому факсовому номеру и могут принимать любой входящий файл, отправляя его затем на e-mail секретаря», – рассказывает Святослав.

Общая стратегия – максимальное использование МФУ корпоративного уровня, так называемые МФУ «коридорного типа», вместо персональных принтеров и небольших устройств 3 в 1. МФУ коридорного типа – это максимум функционала устройства в одном месте, причем речь идет о возможности использования самых новых технологий в печати. На МФУ коридорного типа Konica Minolta, как правило, реализует функцию отложенной печати и follow me. Их реализация обеспечивается установкой программно-аппартного комплекса, благодаря которому все задания на печать отправляются на один сервер, где хранятся пока пользователь не авторизируется на том устройстве, на котором ему удобно забрать отпечатки. Т.е. вы не выбираете принтер при отправке задания на печать, а выбираете одну общую очередь печати. Для конечного пользователя она выглядит как единый драйвер печати. Благодаря этому решению вы получите целый ряд необходимых функций: подробная отчетность по пользователям и устройствам, возможность выбирать, редактировать задания на панели МФУ, повышенная безопасность благодаря авторизации и настраиваемые правила печати для отдельных пользователей и многое другое. Каждый сотрудник идентифицируется на МФУ, администратор всегда знает что, кто, где и когда распечатал, скопировал или даже отсканировал. Возможность утечки информации снижается благодаря контролю на двух этапах – перед печатью в момент идентификации и после операции, благодаря тому, что совершенно все операции пользователей попадают в отчет – это новый уровень информационной безопасности клиента.

Ну и конечно, более низкая себестоимость отпечатка. Так, по итогам OPS-мониторинга цена од-

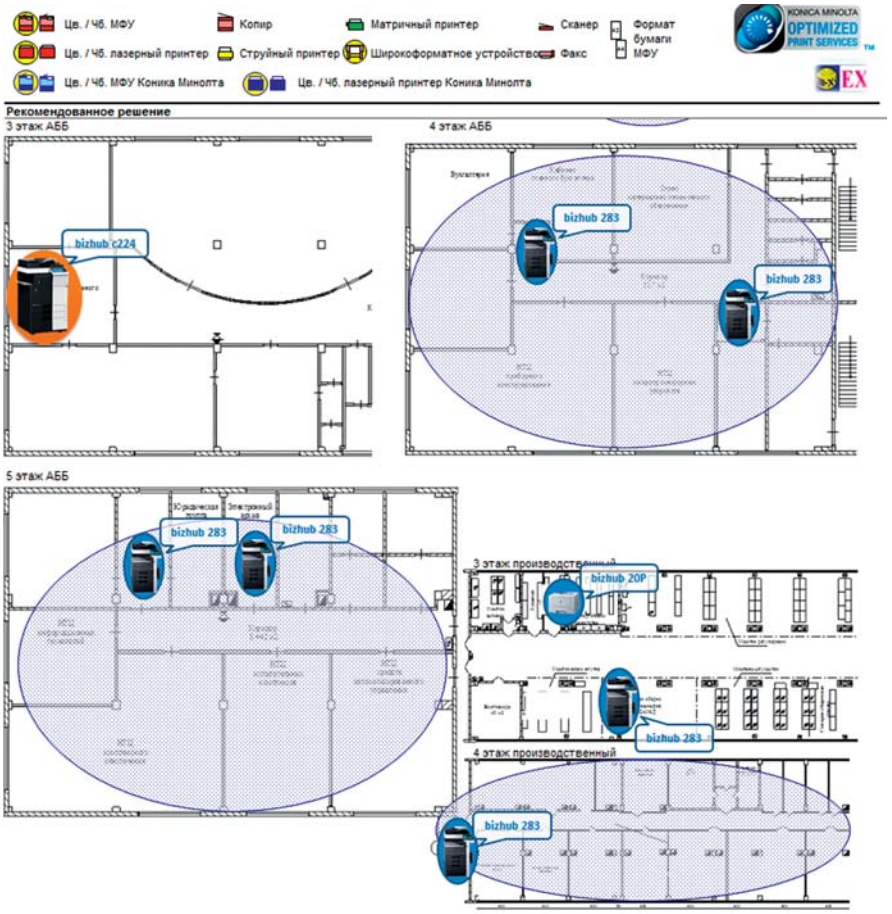


Рисунок 2. План расположения устройств в офисе компании-заказчика

ного отпечатка в SEB-банке оказалась достаточно высокой. «После внедрения проекта мы с уверенностью предложили 25% экономии. Это начальная величина, которая, как правило, впоследствии увеличивается, за счет экономии, связанной с человеческим фактором, когда сотрудники узнают о том, что печать и копирование контролируются», – рассказал Владислав Горбань.

Точно также получить экономический эффект и прозрачность расходов было важно и для «Олимпа». По словам IT-директора корпорации Владимира Бажинова, очень значительно сократились расходы на бумагу, а также уменьшилось само количество отпечатков, так как сотрудники понимают, что за ними следят. «Вместо затрат на сервис в структуре расходов появились затраты на аутсорсинг, соответственно, уменьшились затраты на расходные материалы», – объясняет Владимир. Реальную экономию после внедрения OPS в «Олимпе» оценивали по нескольким офисам. Она составляла порядка 40-45% . В Киеве ранее на содержание и обслуживание оргтехники ежемесячно расходовалось 40-50 тыс. грн. После внедрения OPS сумма расходов снизилась до 18 тыс. в месяц.

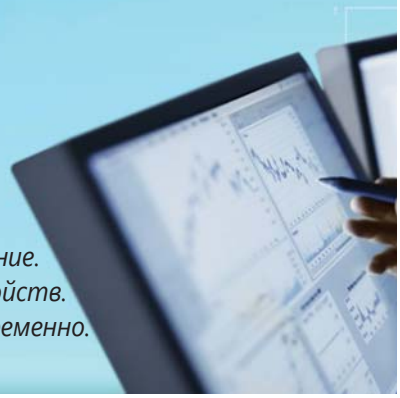
Причем оптимизация документооборота не обязательно означает крупные капиталовложения. ДП «Коника Минолта Украина» предлагает решения аутсорсинга печати и аренды, которые не требуют финансовых вливаний.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДП «КОНИКА МИНОЛТА УКРАИНА» ДЛЯ SEB-БАНКА

1. *Использование МФУ коридорного типа для печати, копирования, сканирования и отправки факсов.*
2. *Сетевые устройства.*
3. *Полностью аутсорсинговые процессы печати – клиент платит только за произведенные отпечатки, а не за оборудование, расходные материалы или сервис. Цена отпечатка зафиксирована договором.*
4. *Повышение производительности и эффективности рабочих процессов. За счет внедрения нового функционала.*
5. *Простое централизированное управление всем парком устройств.*
6. *Подробный мониторинг и прозрачная отчетность.*
7. *Автоматизированное сервисное обслуживание техники.*

ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ:

1. *Защищенная печать.*
2. *Удобный, легкий в использовании интерфейс, полное обучение сотрудников банка.*
3. *Прием факсов без распечатки.*
4. *Быстрое и эффективное сканирование.*
5. *Автоматизированный сервис устройств.*
6. *Сканирование и копирование одновременно.*
7. *Прозрачность расходов и учета.*



ВНЕДРЕНИЕ РЕШЕНИЯ

С заказчиком обсуждается общее решение, чтобы все участники процесса понимали, что получат в итоге. Обсуждается и этапность внедрения решения. Огромное решение на десятки или сотни устройств не может быть развернуто единомоментно. Порой имеет смысл оставить часть офисов на текущей системе, если там установлена недавно купленная техника. Действительно, масштабные проекты тестируются сначала на «пилотных» площадках. Так, например, Konica Minolta сделала в «Олимпе» – сначала центральный офис компании в БЦ «Парус», потом логистический центр в Чабанах, затем офис в Харькове.

Проектные инженеры ДП «Коника Минолта Украина» создают подробный план месторасположения устройств с учетом всех помещений, сотрудников, их нужд в объемах печати и функционале (рис. 2).

ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМЫ

Как мы уже успели упомянуть среди полезных функций решения – отложенная печать и функция «Следуй за мной» (follow me). Отдельно стоит остановиться на широких возможностях построения отчетов: есть как стандартные отчеты, так и настраиваемые, в которых данные счетчиков машин и сервера представлены в наиболее удобной форме. Такие отчеты могут быть различными для финансового отдела, который заинтересован в цене и расходах, IT, которому важна бесперебойность работы и статистика сервиса, или конечных пользователей, которым важно следить за своей личной статистикой. Это наиболее полный биллинг в сфере печати – как по устройствам, так и по пользователям и группам пользователей. Отчеты с заданной периодичностью могут приходить на электронный адрес, или пользователь заходит на веб-приложение, введя свой логин и пароль.

После того, как учтена печать, вы получаете мощное «оружие» для оптимизации и экономии. Это дает возможность настроить перечень правил и ограничений, которые могут устанавливаться для отдельных пользователей, групп или на определенные операции (например, принудительная пе-

КЛИЕНТ ПЛАТИТ ЗА КОНЕЧНУЮ УСЛУГУ

«Когда внедряется решение аутсорсинга, клиент не несет расходов, связанных с покупкой техники.
Кроме того, исчезают неожиданные расходы на ремонты, заправку картриджей, покупку комплектующих.
Заказчик платит только за конечную услугу – отпечаток по единой установленной цене»

Владислав ГОРБАНЬ,
руководитель OPS-направления ДП «Коника Минолта Украина»

чать больших объемов на более экономном устройстве, принудительная ч./б. дуплексная печать электронных писем). Можно также запретить группе сотрудников пользоваться определенным устройством или функцией цветной печати, например.

Учет каждого распечатанного документа по конкретному пользователю снижает время использования принтеров в личных целях. Владимир Бажинов («Олимп») приводит такой пример: «Когда количество цветных копий выходило за рамки договора, мы изменили права доступа на полноцветную печать для сотрудников – благодаря этому удалось добиться существенной экономии. А функция отказа от печати на самом терминале МФУ исключает распечатку страниц, отправленных на печать по ошибке, а также потерю отпечатков на общем принтере»

«Когда внедряется решение аутсорсинга, клиент не несет расходов, связанных с покупкой техники. Кроме того, исчезают неожиданные расходы на ремонты, заправку картриджей, покупку комплектующих. Заказчик платит только за конечную услугу – отпечаток по единой установленной цене», – подчеркивает Владислав Горбань. Немаловажным преимуществом для предприятия также стал перевод расходов на печать с основных фондов на переменные затраты.

Отдельно отметим систему удаленного мониторинга сервисного состояния устройств. С ней сотрудники не тратят своего времени на вызов сервисного инженера или просмотр сообщений показаний счетчиков, которые важны для контрактных клиентов, которые платят за отпечатки.

В такой системе решение по удаленному мониторингу обеспечит превентивный сервис, т.к. сервисный центр ДП «Коника Минолта Украина» может удаленно следить за состоянием устройства, расходом тонеров или других заменяемых частей МФУ. При возникновении ошибки инженер получит автоматическое сообщение об угрозе и сразу просмотрит историю аппарата за последнее время, чтобы взять все необходимое для своего визита. Это во многом избавляет от необходимости в повторных визитах при поломках.

«Считаю позитивным для развития бизнеса непрерывность работы сервиса. При поломке одного из аппаратов, пользователь может подняться на другой этаж и выполнить все необходимые ему действия. Это очень удобно. Также пользователь может централизованно у одного аппарата получить все, что отправлял на печать в течение дня», – рассказывает Святослав Рыбалко. Немаловажен и вопрос оптимизации процессов печати (например, список избранных заданий на терминале), сканирования (возможность сканирования в папки и на e-mail пользователей), копирования (автоподатчик МФУ) и даже обмена факсами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, что же нужно, чтобы весь этот процесс стал реальностью? Все большое начинается с первого – малого шага. Достаточно лишь заинтересованности, простого вопроса «А можно ли лучше?». Инициатива как правило исходит от IT, финансов или владельца бизнеса. Потом остается лишь найти профессионалов в сфере печати, которые имеют опыт в реализации подобных проектов. В данной статье мы рассказали о двух компаниях, которые уже внедрили у себя новейшую систему печати и документооборота и наслаждаются результатом. Они уже используют в своей ежедневной работе самое современное решение печати с точки зрения технологии, с гарантированным качеством печати, которая не требует вмешательства со стороны заказчика и снижает его расходы. Как бы заманчиво и просто это не звучало на словах, нужно, прежде всего, проанализировать свою систему печати, чтобы в итоге получить проект под ваш конкретный случай с максимальными преимуществами и реальной выгодой.