

# Аутсорсинг

## офисной печати



ТОО АСТРА 2017

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ



**50%**

обращений на Helpdesk связаны с вопросами печати документов

IDC data

**40%**

своего рабочего времени работник тратит в среднем на поиск информации

IDC data

**До 15%**

расходов на ИТ могут составлять создание, репродукция и рассылка документов

IDC data

**24%**

напечатанных документов остаются не востребованы

IDC data

**25 часов**

в среднем необходимо для восстановления утерянного документа

IDC data

**До 6%**

прибыли компания может тратить на печать документов

IDC data

**15%**

напечатанных документов используется в личных целях

IDC data

**5%**

документов теряется

IDC data

**Более 60%**

средних и крупных компаний США и Европы полностью перешли на аутсорсинг офисной печати.

IDC data

**НА ДОЛЮ ПРЯМЫХ ЗАТРАТ**

таких как приобретение оборудования и расходных материалов



**РАСХОДУЕТСЯ 20% ОТ ОБЩИХ ЗАТРАТ**

на владение оргтехникой



**ОСТАЛЬНЫЕ 80%**

**ЭТО СКРЫТЫЕ, СЛОЖНО КОНТРОЛИРУЕМЫЕ ЗАТРАТЫ**

которые приходятся на поддержку пользователей, содержание ИТ-инфраструктуры, служб закупок и администрирования.



Остерегайтесь и мелких напрасных расходов, ибо маленькая течь может потопить большой корабль. Бенджамин Франклин



## ОЧЕВИДНЫЕ ВИДИМЫЕ РАСХОДЫ НА ПЕЧАТЬ

- Первоначальный закуп печатной техники
- Затраты на приобретение расходных материалов
- Электроэнергия
- Бумага

## СКРЫТЫЕ РАСХОДЫ НА ПЕЧАТЬ

- Обслуживание и сервис
- Замена ресурсных деталей и запчастей
- Затраты на оплату труда сотрудников организующих управление и поддержку внутри организации на рабочих местах.
- Бухгалтерский учет и налоги на оборудование
- Ежегодная организация конкурсов на закуп р/м, запчастей, сервиса
- Обновление техники в конце срока службы
- Складирования, учета р/м, утилизация

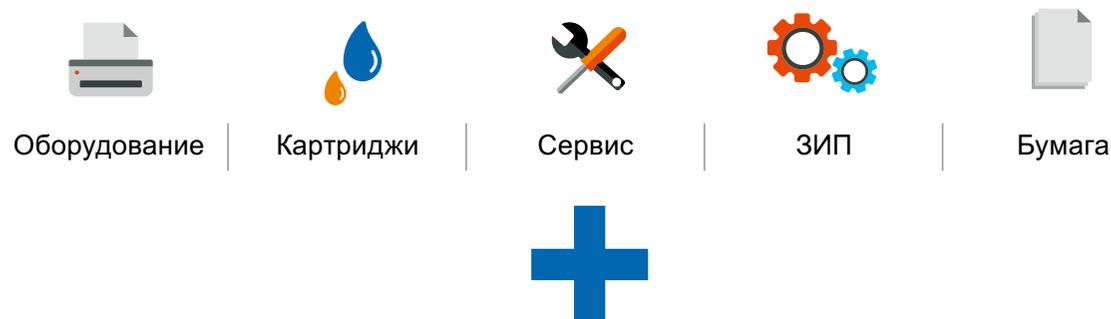
## ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР:

- Ошибочная печать
- Печать в личных целях сотрудников и несанкционированная цветная печать
- Потери от простоя техники (по причине отсутствия расходных материалов или ремонта)
- Простой техники при длительном ремонте



## Реальный объём расходов на внутреннее управление услугой печати

### Прямые расходы



### Косвенные расходы

Ошибки при печати документов (повторная печать)	Непрофильные складские запасы	Потери от простоев оборудования во время ремонта и ТО
Печать в личных целях	Налоги на имущество	Фонд оплаты труда по управлению услугой печати
Утечка информации на бумажных носителях («ничейные» отпечатки)	Управление закупками	Энергозатраты

Каждый **1 тенге**, потраченный на отпечаток, тянет за собой ещё **9 тенге** на управление жизненным циклом документов.



**Важно знать:** Расходы на печать надо считать не по количеству принтеров и покупаемых картриджей или их заправке, а по стоимости отпечатка. Тогда появляется возможность ее минимизировать

## Стоимость одного отиска

Как уже говорилось выше, стоимость одной копии вычисляется для каждой компании в индивидуальном порядке. Конечная сумма определяется исходя из следующих статей расходов:



- ✓ Стоимость оборудования
- ✓ Стоимости запасных и ресурсных запчастей (ролики, печки, лампы и т.п.)
- ✓ Стоимость расходных материалов фотобрабанов, картриджей, тонера, чипов, драмов.
- ✓ Административные расходы на закуп, хранение, ремонт, транспортировку и обслуживание.
- ✓ Налоговые отчисления, амортизация, списание утилизация.
- ✓ Оплата специалиста в службе технической поддержки.
- ✓ Организация поиска и закупок расходных материалов и запчастей.

Которые умножаются на средний срок жизни устройства, который обычно составляет от 3 до 5 лет в зависимости от нагрузки. И делится на количество планируемых печатных страниц (в среднем с 20% заполнением страницы), которые высчитываются посредством сбора информации о текущих объемах печати, количества сотрудников и возможностями самого устройства печати.



**3%** бюджета компании в среднем составляют затраты на офисную печать



**на 35%** в среднем компании недооценивают затраты на печать



**52%** сотрудников не обучается эффективному использованию принтера



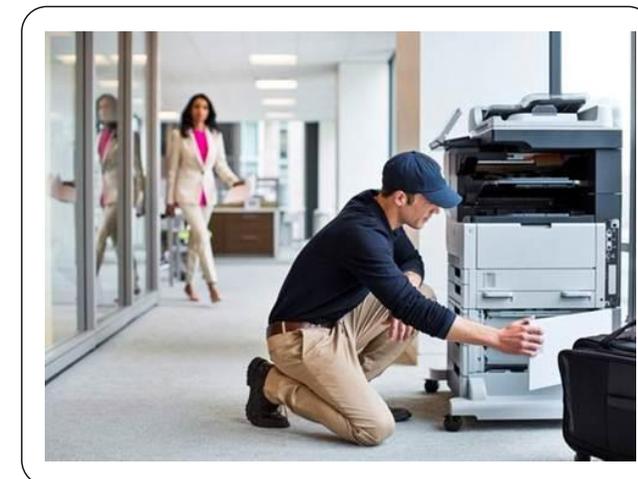
**>50%** сетевого трафика и звонков в службу техподдержки связано с работой систем печати



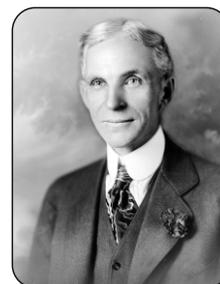
"Не нужно останавливаться, когда кто-то говорит, что это безумие, потому что, когда люди говорят, что это хорошо - это значит, что кто-то это уже делает" ... Хаджим Митари

## АУТСОРСИНГ офисной печати

(от англ. Managed Print Services (MPS) - управляемые услуги печати) - это передача функций активного управления и оптимизации печатной техники и сопутствующих бизнес-процессов профильной компании, специализирующейся в этой области.



Многолетний  
контракт



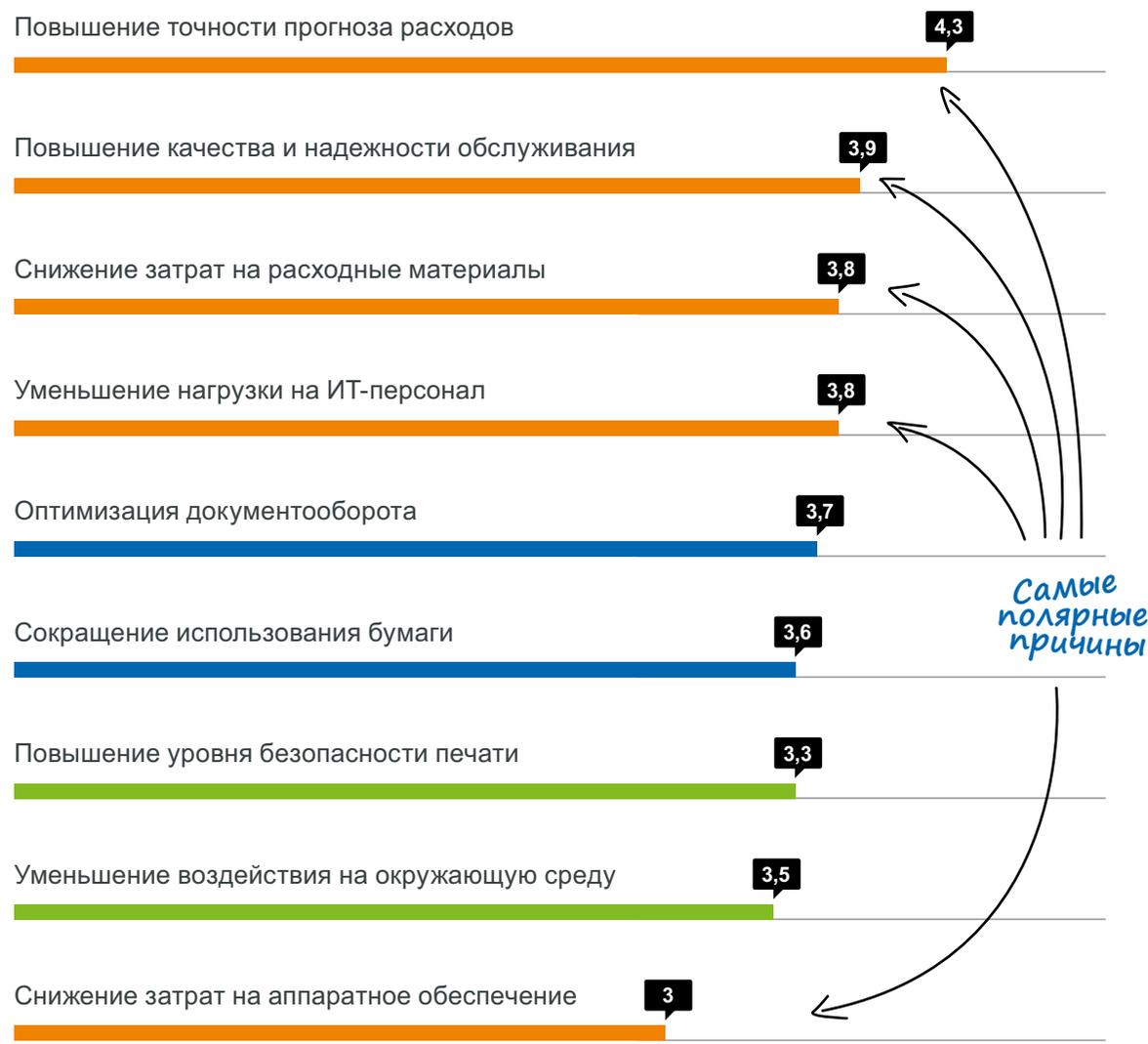
Генри Форд, - «Если есть что-то, что у нас не получается делать лучше и дешевле, чем у наших конкурентов, то нет смысла это делать; мы должны эту работу передать тем, кто ее выполнит с заведомо лучшим результатом.»



# Зачем переходят на аутсорсинг печати корпоративные заказчики

**9** основных причин, по которым предприятия передают управление услугой печати внешним профильным организациям.\*

Источник: «Ситуация в сфере услуг управляемой печати на 2014 год», июнь 2014, Quocirca.



## Выгоды и возможности



### НЕ НУЖНО ПОКУПАТЬ ТЕХНИКУ

Аренда или лизинг. Нет затрат на закупку, налоговые отчисления на основные средства и утилизация. Цена за новый аппарат будет включена в копию.

### ВЫСВОБОЖДЕНИЕ РЕСУРСОВ ОТДЕЛОВ ИТ И БУХГАЛТЕРИИ

- переключение их на задачи более «интеллектуальные», чем замена картриджа в принтере или учет и списание расходных материалов.

### ОПТИМИЗАЦИИ ПЕЧАТАЮЩЕГО ПАРКА ТЕХНИКИ

за счет консолидации – локальные аппараты заменяются устройствами с более высокой производительностью и имеющими более низкую стоимость отпечатка. Избавление от наиболее затратных единиц техники.

### ПРОЗРАЧНОСТЬ РАСХОДОВ И КОНТРОЛЬ БЮДЖЕТА

- не нужно учитывать скрытые расходы, такие как ремонт, сервис и покупку расходных материалов. Избавление от непредвиденных и косвенных затрат, прогнозируемость расходов. Исключение усилий на поиск поставщика расходных материалов и сервиса. За счет прозрачности процесса нет возможности оттока денег на сторону посредством взяток и неконструктивных решений.

### ОПТИМИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССОВ ПЕЧАТИ

Внедрение системы управления, контроля печати и документооборота. Статистика всех процессов печати от замены оборудования до количества отпечатанных листов.



### СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, СЕРВИС И ЗАПЧАСТИ

- компания аутсорсер имеет всегда лучшие цены на расходные материалы и запчасти, а собственные сервис инженеры значительно уменьшают расходы на обслуживание техники.

### СНИЖЕНИЕ НАЛОГА НА ПРИБЫЛЬ И ИМУЩЕСТВО

за счет перевода расходов CAPEX (капитальные расходы) в OPEX (оперативные расходы). Нет налога на имущества арендованного оборудования.

### ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Статистика по компании, отделам, сотрудникам. Квотирование. Журнал заданий на печать, копии отпечатанных документов на сервере.



- Сокращение расходов
- Контроль и оптимизация печати
- Безопасность

### Четко определитесь с целями, ибо

Слишком многие люди тратят деньги, которые они с трудом заработали, на вещи, которые им не нужны, чтобы впечатлить людей, которые им не нравятся. *Уилл Роджерс (Will Rogers)*

## ВЫБИРАЙТЕ ТОЛЬКО ТО ЧТО, ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НЕОБХОДИМО

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  Мы хотим оптимизировать затраты              |  Нам нужна бесперебойная печать                               |  Мы хотим знать - кто и сколько печатает                                |
|  Нам важно управлять расходами                |  Мы хотим упростить процессы печати                           |  Мы хотим знать - что конкретно печатает каждый сотрудник               |
|  Мы хотим высвободить административный ресурс |  Нам важно освободить сотрудников IT-отдела от печатных задач |  Мы хотим сделать серьезный шаг в сторону электронного документооборота |

## ЗАПУСК ПРОЕКТА АУТСОРСИНГА ПЕЧАТИ

Важно!!! Для запуска любого проекта по аутсорсингу обязательно требуется:



Помните! Что при запуске крупных проектов вы можете запустить пилотный проект на отдел или подразделение.



## Пример схема сотрудничества

### Формат 4 MPS (Managed Print Services)

Срок контракта 3-5 лет.

Выбор  
большинства  
компаний  
✓

 Выделяем менеджера проекта.	 Подбираем и структурируем поставки расходных материалов.	 Адаптируем систему отчетности.
 Проводим аудит затрат на обслуживание инфраструктуры клиента.	 Вырабатываем план ремонта и обслуживания техники.	 Разрабатываем варианты оптимизации нагрузки и модернизации.
 Выявляем уровень загрузки инфраструктуры.	 Подключаем диспетчерскую, управление инцидентами.	 Управляем политиками печати.
 Организуем бизнес-процессы: SLA и покопийный биллинг.	 Организуем и ведем биллинг расходов по проекту.	 И многое другое.

**!** В зависимости от поставленных задач сроки на подготовку и запуск проекта могут измениться. Так же в зависимости от потребностей заказчика может изменяться состав и стоимость проекта. Средний срок запуска формата 1, 2 и 3 составляет от 1 до 7 рабочих дней, формата 4 и 5 от четырех до восьми недель.

## ВИДЫ СОТРУДНИЧЕСТВА:

### Б | Базовые услуги - SPS (Support Print Services)

- текущий ремонт оборудования на разовой основе («по требованию»), поставка заказчику расходных материалов.

### 1 | Формат 1. CLICK contract (Покопийный контракт)

- покопийная оплата черно-белой и цветной печати с оплатой за напечатанную страницу.

### 2 | Формат 2. BPS (Basic Print Services)

долгосрочное партнерство на контрактной основе, который может включать в себя полное техническое обслуживание, мониторинг парка техники и т. п., но всё происходит без вмешательства в рабочий процесс заказчика.

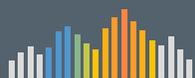
### 3 | Формат 3. MPS (Managed Print Services)

долгосрочное партнерство на контрактной основе, которое включает аудит, оптимизацию парка оборудования и аутсорсинг процесса печати.

### 4 | Формат 4. MDS (Managed Document Services)

услуги по управлению документооборотом и корпоративной печатью с внедрением программного обеспечения для документооборота.

*При выборе любого формата печатные устройства должны в обязательном порядке должны пройти чистку и профилактику для того чтобы выявить в каком состоянии находится техника и убрать остатки старых расходных материалов.*



"Достижение - это стремление сделать что-то более совершенным, более эффективным, затрачивая при этом меньше усилий" ... Дэвид Маклелланд

# Чем отличаются форматы аутсорсинга печати

Базовые услуги

Расходные материалы

Техническое обслуживание

Служба поддержки

## Формат 1.0

Для краткосрочных проектов рассчитанных от 1 дня до 3 месяцев

- Предоставление оборудования
- Настройка и подключение
- Расходные материалы

## Формат 2.0

**BPS (Basic Print Services)**  
среднесрочное партнерство от 6 мес. до 1 года.

- Расходные материалы
- Сервисное обслуживание
- Ремонт и запчасти
- Профилактика

*Выбор большинства компаний*

## Формат 3.0

**MPS (Managed Print Services)**  
долгосрочное партнерство от 3 лет до 5 лет.

- Анализ и оптимизация парка оборудования
- Предоставление оборудования в лизинг или аренду
- Настройка встроенных функций
- Анализ статистики печати и нагрузки
- Управление оборудованием
- Установка единых настроек безопасности
- Специальное ПО для использования вертикальных решений

## Формат 4.0

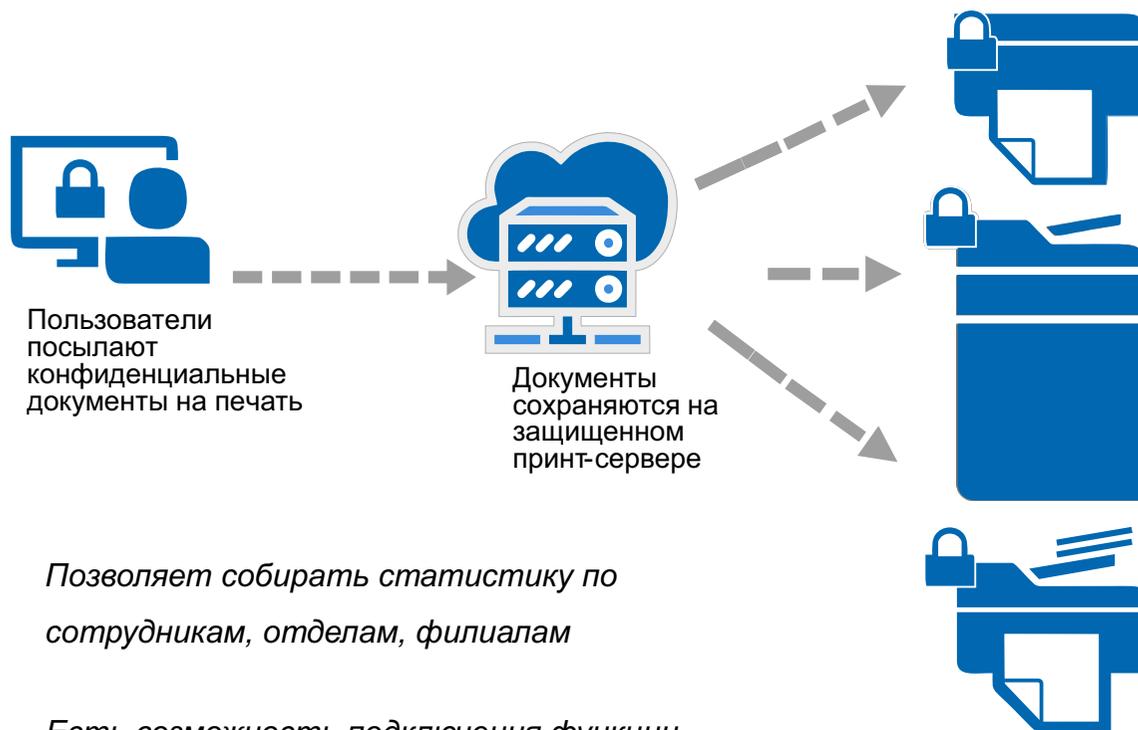
**MDS (Managed Document Services)**

- Анализ и оптимизация парка оборудования
- Мобильная/облачная печать
- Системы оцифровки документов
- Интеграция контура оборота документов в цифровой и бумажной формах
- Многоканальная коммуникация
- Автоматизация процессов
- Управление информацией
- Анализ статистики печати и нагрузки
- Управление оборудованием
- Установка единых настроек безопасности
- Специальное ПО для использования вертикальных решений
- и многое другое



## Безопасная печать

*Безопасная печать с принт-сервера по запросу исключает забытые документы и очереди у принтера*



*Позволяет собирать статистику по сотрудникам, отделам, филиалам*

*Есть возможность подключения функции Follow me и печатать на любом устройстве компании посредством простой авторизации*

## Варианты доступа к устройству



Буквенно-числовой / PINкод



NFC  
Печать по-касанию



считыватели прокси-карт



Другие решения



## НАМ ВЫГОДНО ДЕЛАТЬ КАЧЕСТВЕННО

**1**

*ServiceLevelAgreement(SLA) – соглашение об уровне предоставления услуги*

мини-договор, устанавливающий параметры качества предоставляемых бизнесу ИТ-услуг.

**2**

*Минимизировать неисправности*

для того чтобы количество выездов и ремонтов.

*Только качественные расходные материалы и детали*

т.к. ремонт включен в стоимость копии и в итоге за него платить компании-аутсорсеру

**3**

*Оптимальный выбор оборудования*

нет смысла предлагать экономически невыгодные устройства печати, т.к. их стоимость включена в копию

**4**

*Заинтересованность в долгосрочном сотрудничестве*

т.к. прибыль компании-аутсорсера имеет лишь долгосрочную перспективу

**5**

Исполнитель экономически заинтересован в качественном обслуживании и сервисе.

Мы даем гарантию на работоспособность на все оборудование, на весь срок договора (1-5 лет).

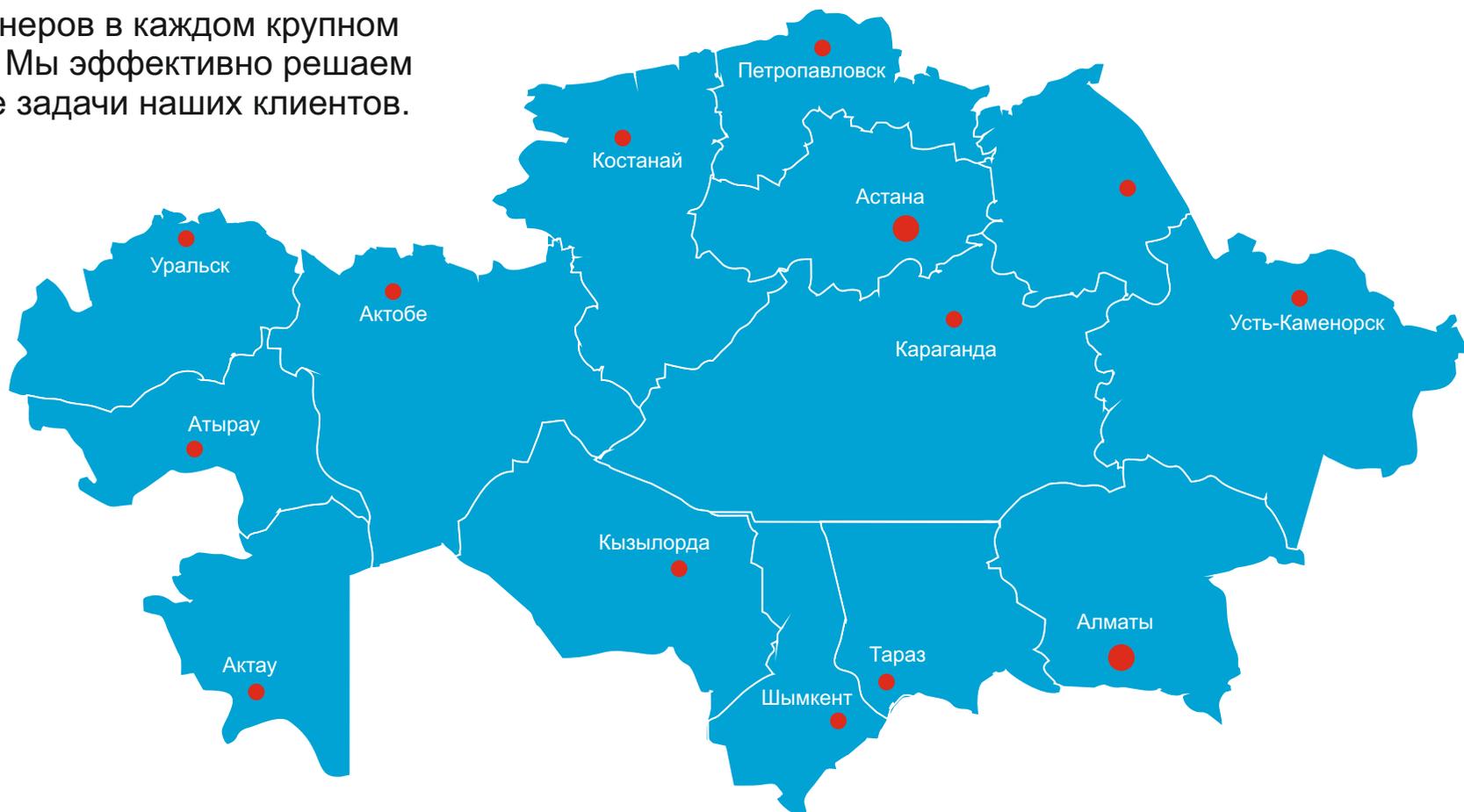


Инвестирование должно быть похоже на наблюдение за высыхающей краской или растущей травой. А если вам хочется динамики, берите \$800 и езжайте в Лас-Вегас. Пол Самуэльсон (Paul Samuelson)

## Компания ТОО «АСТРА»

имеет сервис партнеров в каждом крупном городе Казахстана. Мы эффективно решаем любые технические задачи наших клиентов.

- ✓ Астана
- ✓ Алматы
- ✓ Караганда
- ✓ Кызылорда
- ✓ Шымкент
- ✓ Атырау
- ✓ Актау
- ✓ Актобе
- ✓ Уральск
- ✓ Петропавловск
- ✓ Костанай
- ✓ Тараз



# Зона покрытия услуг аутсорсинга Казахстан

ОО АСТРА работает на рынке IT и печати уже более 12 лет. Своей миссией компания считает предоставление первоклассных решений в сфере информационных технологий и офисной печати повышающие эффективность бизнеса наших заказчиков за счет использования передовых технологий, профессионализма и опыта наших специалистов.

ОО АСТРА является официальным партнером, поставщиком и сервис центром мировых производителей офисной техники Lexmark (США) и Brother (Япония), является официальным дилером получившим авторизацию на поставку оборудования и оказания сервиса на Республику Казахстан по брендам Printronix, Olivetti, Xerox.

Нашу работу оценили такие серьезные компании, как Казахтелеком, СберБанк России, ВТБ Банк, HSBC-банк, Национальный банк РК, Народный Банк, Капитал-банк, GTI Kazakhstan, Mann, BASF, БТА-банк, АТФ-банк и многие другие.



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

