

Решение временно «законсервировать» работу новых МФУ помогло наладить качественную, бесперебойную печать.

Исходные параметры:

Заказчик:	ПАО «РОСБАНК» - универсальный финансовый институт с хорошо развитой филиальной сетью, один из крупнейших банков России.
Период работы:	С декабря 2016 года по настоящее время.
Основной парк печатающей техники:	Xerox Phaser 3635MFP, Xerox WorkCentre 3220, HP LaserJet P2015, HP LaserJet Pro 400 M401dn, HP LaserJet Pro M1536, HP LaserJet 1020, HP LaserJet 4250
Количество объектов обслуживания:	200 объектов в Северо-Западном и Южном ФО, порядка 60 городов.

Услуга:

☑ аутсорсинг печати на покопийной основе

Основные требования к печати:

- ☑ жесткие требования SLA
- ☑ единый стандарт качества по всем точкам присутствия
- ☑ единая точка взаимодействия с поставщиком во всех городах присутствия

Старт проекта:

Через «Партнерский портал» была выстроена система взаимодействия с партнерами «ВЕНЕТА СИСТЕМ» по всем городам присутствия клиента. Мероприятия по заключению договора, постановке оборудования на контрольно-техническое обслуживание и формированию стоимости копии были проведены быстро, качественно и без нареканий со стороны клиента.

Проблемные зоны:



В процессе реализации контракта, клиент открыл новую точку, куда было поставлено не согласованное ранее с нашими специалистами оборудование. На объект были установлены МФУ HP LaserJet Pro M132a – новые модели в линейке производителя, что сразу повлекло за собой трудности по поставкам расходных материалов.

Сроки поставки оригинальных картриджей составляли на тот момент порядка 4-6 месяцев, а затраты на покупку необходимого для организации бесперебойной печати объема расходных материалов превышали общую стоимость контракта в 3 раза.

Альтернативы оригинальным расходным материалам для новых моделей МФУ, в том числе, совместимых картриджей, на рынке не было. Существующая технология восстановления также не позволяла восстанавливать картриджи для данного типа аппаратов.

Кроме того, плотность печати документов на новом объекте клиента не соответствовала стандартным параметрам. Заполнение страницы здесь составило 22% вместо рекомендованных производителями печатающей техники 5%, что приводит к сокращению ресурса картриджа в 4,5 раза.

Таким образом, фактическая стоимость копии на объекте клиента составила 14 рублей, вместо предусмотренной контрактом цены менее 1 рубля.

Что сделали:



Чтобы не допустить стоп-печать на новом объекте, было принято решено «законсервировать» новые МФУ HP. Вместо них было установлено оборудование из резервного парка клиента, отвечающее всем требованиям пользователей. Главным критерием выбора «подменных» аппаратов стало наличие для них качественных и не дорогих расходных материалов.

Результат:



Проделана огромная работа по налаживанию бизнес-процессов с партнерами в разных городах, по автоматизации процессов через «Партнерский портал». Организована качественная бесперебойная печать на всех объектах. Урегулированы цены и налажены процессы по не согласованной с нами ранее технике. Цена копии по всем объектам клиента не превысила изначально оговоренную условиями контракта стоимость и составила менее 1 рубля.