

Dokument w firmie – czyli jak zlikwidować niepotrzebne koszty

Michał Gembal, Arcus SA

Rozwiązania do zarządzania drukiem i przepływem dokumentów przynoszą oszczędności zarówno w wielkich korporacjach jak i w małych przedsiębiorstwach. Pozwalają obniżyć koszty wydruku nawet o 40 proc. Znacznie też zwiększają poziom bezpieczeństwa informacji.

Drukowanie dokumentów wciąż jest istotne w każdej firmie, proces ten jednak, gdy nie jest zarządzany generuje spore koszty, może też przyczynić się do niebezpiecznego wycieku danych. Drukowanie bez kontroli to po prostu dobrowolne przyzwolenie na niepotrzebne wydatki, obniżenie standardów bezpieczeństwa, spadek produktywności i dodatkowe obciążenie pracą informatyków w firmie, bo jak wynika z badań piąta część zgłoszeń do wewnętrznych działów IT dotyczy właśnie eksploatacji drukarek.

Niedostrzegane koszty a „tania drukarka”

Wiele przedsiębiorstw wciąż nie dostrzega tego jak wiele płaci za drukowanie. Statystycznie tylko 20 proc. firm podejmuje działania zmierzające do wyceny kosztów związanych z obsługą drukarek i ceną wydruku pojedynczej strony, zupełnie nie potrafią też ocenić ile wydają na serwis urządzeń i ich utrzymanie. Trudno w to uwierzyć, ale badania rynku pokazują, że aż 80-90 proc. decydentów nie ma pojęcia, ile pieniędzy przeznacza na produkcję dokumentów. Dzieje się tak dlatego, że firmy ciągle patrzą na posiadane przez siebie drukarki głównie poprzez pryzmat kosztów ich zakupu, a jest to jedynie wierzchołek góry lodowej, ponieważ koszty zakupu samych urządzeń stanowią tylko od 5 do 15 proc. (w zależności od wybranego modelu) całkowitych kosztów związanych z ich eksploatacją. Eksploatacja dużych, wydajnych urządzeń jest znacznie tańsza, ale i tak wynosi niemało, bo 70 proc. całości kosztów. Przymierzając się więc do zmniejszenia wydatków na druk, trzeba brać pod uwagę nie tylko koszt samej drukarki, ale przede wszystkim materiałów eksploatacyjnych, przeglądów serwisowych, napraw oraz energii. Co robić by niepotrzebnie nie drukować i nie przepłacać za utrzymanie urządzeń? Przede wszystkim uporządkować cały proces drukowania i umiejętnie nim zarządzać, co pozwoli rocznie zaoszczędzić nawet kilkaset złotych w przeliczeniu na pracownika.

Audyt podpowie jak zorganizować proces druku

Aby ustalić jak wyglądają koszty drukowania należy wykonać audyt. Najlepiej przeprowadzi go firma specjalizująca się w outsourcingu i optymalizacji druku. Audyt druku pozwoli odpowiedzieć na pytania jak, gdzie i ile się drukuje. Po dokonaniu tych ustaleń projektowane jest rozwiązanie dokładnie dopasowane do potrzeb klienta. Na przykład księgowość, jak i sprzedaż należą do działów w firmie, które wytwarzają sporo drukowanych dokumentów. O ile jednak księgowość robi to najczęściej pod koniec miesiąca przy okazji generowania faktur i raportów finansowych, o tyle przedstawiciele handlowi potrzebują kolorowych, dobrej jakości prezentacji oraz materiałów ofertowych każdego dnia. Optymalnym rozwiązaniem może więc okazać się wyposażenie obu działów w jedno uniwersalne wielofunkcyjne urządzenie z przydzielonymi prawami do określonej funkcjonalności. Firma może np. zatrudniać osoby niepełnosprawne, które z kolei nie mogą przemieszczać się do daleko stojącego urządzenia i potrzebuje mieć urządzenie na biurku. W uszytym na miarę rozwiązaniu uwzględnione są wszelkie specyficzne potrzeby działów w danym przedsiębiorstwie.

Jednolity park urządzeń – klucz do optymalizacji druku

Kiedy już wiadomo jak powinien wyglądać proces druku należy nabyć odpowiedni sprzęt, ponieważ ten używany dotychczas zazwyczaj nie ma nic wspólnego z optymalizacją drukowania. W bardzo wielu organizacjach drukarki stoją na wszystkich biurkach, są to modele pochodzące od kilku lub nawet kilkunastu różnych producentów. Przy tak zróżnicowanym sprzęcie już zwykle zarządzanie procesem zamawiania materiałów eksploatacyjnych, jest nie lada wyzwaniem. W przypadku firm problem ten jest nieco mniejszy, bo mogą je zamawiać kiedy jest taka potrzeba, ale instytucje z sektora publicznego muszą kierować się założeniami, które niesie prawo zamówień publicznych i organizować przetargi przewidując jakiej dokładnie ilości tuszy i tonerów będą potrzebować w ciągu roku. Już samo ograniczenie liczby urządzeń i wymiana starych, mało wydajnych na bardziej oszczędne zdecydowanie wpływa na zmniejszenie kosztów druku. Natomiast wykorzystanie drukarek i MFP pochodzących od jednego producenta pozwala na największą optymalizację kosztów serwisowania urządzeń i zakupu materiałów eksploatacyjnych. Korzyści wynikające z ujednoczenia urządzeń jest o wiele więcej. Wystarczy jedno szkolenie i pracownicy mogą korzystać ze wszystkich urządzeń w firmie, taka sama obsługa to także mniejsza ilość błędów i zgłaszanych problemów technicznych. Praca help desku jest też znacznie prostsza – łatwiej być ekspertem od jednej rodziny urządzeń i łatwiej przekazać użytkownikowi wskazówki. Zamawia się również jeden zapas tonerów dla wszystkich urządzeń, co jest znacznie tańsze.

Nie kupuj – wypożycz

Zakup drukarki na własność ma uzasadnienie jedynie wtedy gdy produkcja dokumentów, czy druk jest głównym obszarem działania firmy. W każdym innym przypadku najlepiej jest je wynająć lub cały proces druku powierzyć profesjonalistom, czyli zewnętrznej firmie, która wydzierżawi nowoczesne, ekonomiczne drukarki, biurowe koparki, niezbędne dla ich pracy oprogramowanie oraz zapewni serwis tych urządzeń.

Jednym ze sposobów zaoszczędzenia na drukowaniu, szczególnie w przypadku mniejszych przedsiębiorstw (zatrudniających od kilku do kilkunastu pracowników) lub tych, które dopiero zaczynają działalność, jest dzierżawa urządzeń biurowych. W ten sposób przy niewielkim nakładzie inwestycyjnym mogą dysponować najnowocześniejszym sprzętem.

Istotnym argumentem przemawiającym za dzierżawą jest niewielki koszt usługi oraz rozłożenie wydatków w czasie bez naruszenia płynności finansowej. Opłaty za dzierżawę traktowane są w całości jako koszt uzyskania przychodu, obniżają więc podatek dochodowy.

Dla większych firm lepszym od dzierżawy rozwiązaniem jest pełen outsourcing druku.

Takie rozwiązanie daje klientowi pewność, że będzie mógł korzystać z urządzeń nawet w sytuacjach kryzysowych, zapobiega pojawieniu się przestoju w pracy. Firmy outsourcingowe monitorują wdrożone rozwiązania i doskonale wiedzą, co dzieje się z każdym pojedynczym urządzeniem. 87 proc. akcji podejmowanych przez serwis jest generowane bez udziału końcowego użytkownika. W razie zdarzenia, z powodu którego urządzenie zostanie uszkodzone, dostawca na swój koszt wymienia je na nowe. Poziom usług serwisowych jest uzależniony od potrzeb klienta. Niektóre umowy gwarantują bardzo krótki czas reakcji na awarię urządzenia – nawet od 2 do 4 godzin. Wówczas serwisant przywozi nowe urządzenia, albo też jak np. w przypadku usług druku ARCUS Kyocera MDS dostarczanych przez firmę Arcus korzysta z tzw. „golden boxu” – urządzenia zastępczego czekającego w magazynie. W firmie, która ma podpisany kontrakt outsourcingowy regularnie przeprowadzany jest audyt konsultingowy. Jego celem jest sprawdzenie czy flota urządzeń odpowiada zapotrzebowaniu firmy, czy funkcjonuje optymalnie, czy zaproponowane rok wcześniej rozwiązania są nadal opłacalne.

Oszczędzanie przez zarządzanie

Bez specjalistycznych rozwiązań informatycznych nie sposób zarządzać parkiem urządzeń i drukowaniem dokumentów. Jednym z najpopularniejszych rozwiązań pozwalających na kompleksowe zarządzanie zarówno drukiem, jak i dokumentem w formie papierowej jak i elektronicznej jest ARCUS Kyocera MDS (MDS – Managed Document Services, w przeciwieństwie do OPS – Optimized Print Services oraz MPS – Managed Print Services – przyp. red). Na rynku takich usług główni gracze to Kyocera (w Polsce jej przedstawicielem jest Arcus), Xerox, HP, Ricoh, Lexmark, Canon, Konica Minolta i Toshiba.

Kyocera Document Solutions odnosi duże sukcesy zarówno na rynku polskim, jak i europejskim.

Zyski ze sprzedaży rozwiązań MDS w Europie wzrosły w 2013 roku o 32 proc.

Firma obecnie zarządza 180 000 urządzeniami w Europie, to dwukrotnie więcej niż w 2012.

Do niedawna zarządzanie drukiem wprowadzały głównie korporacje obecnie korzysta z nich także administracja publiczna, a także podmioty z sektora MŚP. Ponad 50 proc. dużych przedsiębiorstw (powyżej 1000 zatrudnionych) używa już jakichś rozwiązań MDS (OPS/MPS). W ciągu najbliższego roku przybędzie kolejnych 30 proc. Ale jak wynika z opublikowanego w 2014 roku raportu firmy Quocirca „Managed Print Services Landscape”

to właśnie małe i średnie firmy będą miały największy wpływ na rozwój rynku MDS, gdyż aż 43 proc. z nich chce wprowadzić w najbliższym roku usługi zarządzania drukiem i dokumentami. Przedsiębiorstwa te wydają na druk średnio 15 proc. swoich budżetów IT.

Najistotniejszymi czynnikami, które mają wpływ na podjęcie decyzji o wdrożeniu MDS są dla nich: kontrola kosztów (51 proc.), niezawodność urządzeń (40 proc.), zmniejszenie zużycia papieru (35 proc.) i zarządzanie materiałami eksploatacyjnymi (32 proc.).

Badania potwierdzają, że w przedsiębiorstwach, które wdrażają zarządzanie drukiem nawet o 10 proc. poprawia się przepływ dokumentów i integracja dokumentu papierowego z elektronicznym w stosunku do organizacji, które takich rozwiązań nie posiadają. Następuje też znaczne podwyższenie standardów bezpieczeństwa, bo ponad 90 proc. firm, które nie kontrolują wydruków przyznaje, że doznało wycieku danych – warto więc zamknąć tę niebezpieczną bramę i zastosować „wydruk poufny” („wydruk bezpieczny”). Personalna autoryzacja dostępu do urządzeń stanie na straży drukowanych informacji.

Korespondencja czyli dalsze życie papierowego dokumentu

Jeśli firma prowadzi korespondencję z klientami i kontrahentami, a ilość wysyłanych listów jest duża, warto także i ten proces maksymalnie zoptymalizować poprzez jego automatyzację.

Pomaga w tym technologia w postaci wyspecjalizowanych urządzeń, które adresują koperty, pakują listy, zaklejają je, a otrzymaną korespondencję otwierają. Bardzo wiele organizacji i instytucji, w tym np. urzędy dzielnicowe w Warszawie używa w tym celu systemu wysyłki korespondencji masowej firmy Pitney Bowes. Najprostsze adresarki tego producenta adresują do 4,2 tys. kopert na godzinę, a najbardziej wydajne nawet do 30 tys. w ciągu godziny. Format kopert nie gra roli, bo urządzenia bez problemu adresują zarówno małe, jak i duże koperty (do C4 włącznie). Profesjonalne kopertownice również wygrywają

z człowiekiem. Pracownik pakuje jeden list około minuty, 10 tys. listów to 10 tys. minut to jest 21 roboczych dni, czyli prawie cały miesiąc, a maszyna robi to nieporównywalnie szybciej. W obsłudze procesu otwierania i liczenia korespondencji przychodzącej bardzo pomocna jest otwieraczka, która w ciągu godziny może otworzyć nawet 24 tys. listów – w tym samym czasie jedna osoba może otworzyć

zaledwie 100 kopert. Urządzenia do obsługi korespondencji podobnie jak sprzęt drukujący można wdzierżawić. Urządzenia Pitney Bowes oddaje w dzierżawę firma Arcus.

Korzyści z rozwiązań MDS w ocenie od 1 do 5

- bardziej przewidywalne koszty – 4,3
- poprawa jakości i niezawodności serwisu – 3,9
- redukcja kosztów związanych z materiałami eksploatacyjnymi – 3,8
- redukcja obciążenia działów IT – 3,8
- poprawa przepływu dokumentów – 3,7
- redukcja zużycia papieru – 3,6
- zwiększenie bezpieczeństwa dokumentu – 3,6
- redukcja wpływu na środowisko – 3,5
- redukcja kosztów sprzętu – 3,0

Źródło: Quocirca, Managed Print Services Landscape, 2014

Ramka 2

Zastosowanie rozwiązań do zarządzania drukiem według branż

branża	Używamy rozwiązań do zarządzania drukiem (w proc. wskazań)	Zamierzamy je wdrożyć w ciągu najbliższych 12 miesięcy (w proc. wskazań)	Nie planujemy takich wdrożeń (w proc. wskazań)
Usługi finansowe	71	17	12
Usługi biznesowe	49	38	13
Produkcja	50	18	32
Sektor publiczny	37	22	41
Handel, dystrybucja i turystyka	33	16	51

(źródło: Quocirca, Managed Print Services Landscape, 2014)

ARCUS SA jest jednym z największych na polskim rynku dostawców zintegrowanych systemów zarządzania dokumentem i korespondencją masową. ARCUS SA jest przedstawicielem Kyocera Document Solutions oraz Pitney Bowes w Polsce.

ARCUS SA i spółki zależne: T-matic Systems SA oraz ARCUS Systemy Informatyczne Sp. z o.o. dostarczają również kompleksowe rozwiązania oraz usługi z zakresu telematyki i inteligentnych sieci, a także integracji rozwiązań ICT (technologie informacyjnotelekomunikacyjne).

Czwartą spółką wchodzącą w skład GRUPY ARCUS jest DocuSoft Sp. z o.o. produkująca systemy do obiegu informacji. Do największych klientów GRUPY ARCUS należą banki, firmy ubezpieczeniowe, firmy z branży telekomunikacyjnej, operatorzy pocztowi i logistyczni oraz administracja publiczna na szczeblu centralnym i lokalnym.