



ДЕПАРТАМЕНТ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ  
ГОРОДА МОСКВЫ



# **Управление печатью**

## **в государственных структурах**

2015

# Сейчас: реактивная модель управления (РМУ)



Дизайн услуги основан на количестве потребителей и геометрии их размещения.

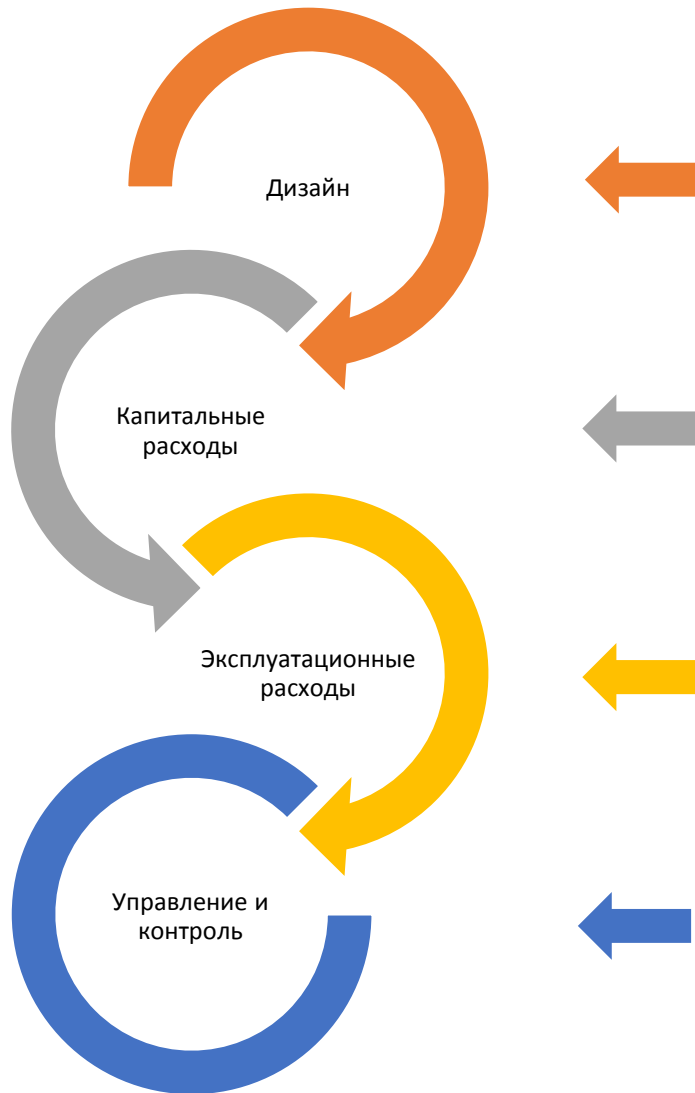
Требования к устройствам самые простые: формат отпечатка, цветность, стоимость.

Устройство выбирается и закупается без конкретного представления о профиле его дальнейшего использования. Отсюда «на всякий случай» закладываются функциональные излишки, увеличивающие дальнейшую стоимость эксплуатации.

Снабжение ресурсами и сервисом из-за бюрократии производится другим подразделением по заявкам конечных пользователей. Качество материалов в поставках разное, т.к. ключевой фактор – цена, а не соответствие требованиям техники.

Услуга фактически не имеет владельца, ответственность децентрализована, общей методологии управления услугой нет по причине отсутствия экспертизы. Эффективность управления в этом случае близка к нулю.

# РМУ: признаки отсутствия управляемости



1. Отсутствие сведений о прогнозном количестве отпечатков (позиция: пусть печатают сколько нужно)
2. Неточное удовлетворение потребностей
3. Не учитывается стоимость владения при подборе/замене техники
4. Заметная фрагментация парка техники
5. Трудности оперативного управления парком, пока он на балансе предприятия
6. Фрагментация паркакратно увеличивает разнообразие расходных материалов, деталей, сервисных центров и трудозатраты ответственного персонала
7. Все поставки производятся по факту, почти не планируются
8. Низкий уровень качества поддержки услуги
9. Отсутствует статистика пользования услугой для анализа
10. Нет совсем или слабая собственная экспертиза по оптимизации расходов на услугу

# РМУ: направления и методы оптимизации

- Рамочные договора снабжения
- Аутстаффинг сервисных инженеров

Собственные  
трудозатраты



- Занижение срока полезной эксплуатации «дорогих» устройств
- При замене устройств стараются сэкономить на аппарате

Капитальные  
расходы



- Установить нормативы снабжения на пользователя, устройство, ЦФО
- Ограничения доступа к услуге печати (пин-коды, карты, закрытые помещения)

Операционные  
расходы



Указанные методы менеджмента, безусловно, эффективны.

Но в целом эффект сохраняется только при постоянном приложении сил.

И в этом главная проблема.

# Проактивная модель управления (ПМУ)



1. Даёт эффект комплексного воздействия
2. Требуется предварительный анализ параметра услуги печати на площадке
3. В рамках модели регулярно проводится корректировка условий оказания услуги на основе эффекта воздействия

# Переход к ПМУ



Результаты через 4-6 месяцев:

1. Стратегия снижения издержек услуги печати
2. Тактические Планы изменений в дизайне услуги
3. Дорожная карта для тиража Планов на контуры однотипных предприятий

# ПМУ - только вершина айсберга



**Услуги для офисов**



**Централизованные услуги**

**Лизинг и рассрочки**

Программы управления финансированием продуктов и услуг

**Почтовые рассылки**

Обработка бумажных писем, управление затратами.

**Решения по управлению документами**

Подбор и внедрение максимально продуктивных решений для сканирования, хранения и поиска документов.

**Комнаты печати**

Предоставление в пользование решений по удовлетворению потребностей в особых видах создания документов на территории заказчика (полиграфия, тиражирование, широкие форматы и т.п.)

**Выделенные инженеры**

Предоставление компетенций в аренду

**Управление услугой печати**

Проактивное управление инфраструктурой печати для снижения стоимости и повышения эффективности услуги печати.

**Консалтинг в управлении документами**

Подбор и адаптация лучших практик, рекомендаций и программно-аппаратных решений "под ключ".

**Услуги цифровой печати**

Изготовление тиражей любой полиграфической продукции в наших типографиях.

**Постобработка отпечатков**

Профессиональные услуги по персонализации, сшиванию, оцифровке и архивному хранению документов.

**Портал снабженца**

Онлайн инструменты для отслеживания затрат на местах, биллинга, автоматического выставления заказов на поставки товаров для печати.



**Сервис и ремонт**

Гарантия быстрого восстановления работоспособности печатных устройств любого производителя.

**Стратегические программы**

Создание дополнительной ценности для ваших клиентов с использованием наших возможностей.

**Услуги снабжения**

Поставки любых видов оборудования, расходных материалов и ресурсных деталей и частей к нему.