

МТС доверяет печать профессионалам



Ведущий российский телеком-оператор уже более 5 лет использует комплекс услуг управления инфраструктурой печати от HP

Отрасль

Телекоммуникации и мобильная связь

Цель

Оптимизировать количественный и качественный состав парка оргтехники, сократить расходы на его поддержку в интересах бизнеса

Подход

В 2010 году в результате открытого конкурса был заключен комплексный контракт с HP на управление инфраструктурой печати (MPS), весь парк устройств был передан на баланс подрядчика, внедрен ряд решений для удаленного мониторинга состояния устройств, контроля расходов и защищенной печати

Задачи для ИТ

- Появилась возможность удалённого управления и проактивного мониторинга всех печатающих устройств, автоматизации процессов обслуживания

Задачи для бизнеса

- После внедрения MPS расходы на печать стали прозрачными с точки зрения использования ресурсов различными подразделениями. Расширен пользовательский функционал, повышен уровень доступности устройств печати



« Передача обязанностей по обслуживанию всех печатных устройств профессионалам — верное решение для компаний среднего и крупного масштаба, желающих оптимизировать расходы на печать и разгрузить собственный ИТ департамент, оставив ему более важные с точки зрения бизнеса задачи ».

– Владимир Ленковский, Начальник отдела эксплуатации офисной инфраструктуры и СКС, Блок информационных технологий ПАО «Мобильные ТелеСистемы»



Оптимизация бумажного документооборота в одной из крупнейших телекоммуникационных компаний России

МТС — ведущий телекоммуникационный оператор в России, обслуживающий более 77 миллионов абонентов мобильной связи по всей стране. Салоны обслуживания компании открыты практически во всех крупных городах России. Компания имеет огромную потребность в печати документов: в целом по стране в офисах компании установлено несколько тысяч принтеров и МФУ, которые печатают миллионы страниц в месяц, при этом объемы печати постоянно увеличиваются, в том числе, по мере расширения розничной сети МТС (АО «РТК»). Около 5% от всего объема приходится на долю цветных документов. Управление столь внушительным парком оборудования требует значительных усилий. Чтобы обеспечить бесперебойное функционирование необходимой печатной техники в каждом из них, требуются немалые усилия, а главное — оперативный запас запчастей и расходных материалов.



25%

По оценкам ИТ подразделения МТС после перехода на MPS контракт общие затраты на печать сократились более чем на 25%, отчасти за счет более эффективного подхода к обслуживанию, отчасти вследствие внедрения системы контроля доступа.

Вызовы

До перехода на MPS контракт ответственность за управление парком устройств лежала на собственном ИТ департаменте компании. Закупки расходных материалов, запчастей и оборудования проводились МТС самостоятельно, а для планового обслуживания и ремонта техники заключались сервисные контракты с различными обслуживающими компаниями. Для централизованного хранения картриджей необходимо было арендовать дополнительные складские помещения.

С ростом компании, количества сотрудников, офисов и, соответственно, объемов бумажного документооборота, у руководства появилось желание оптимизировать количественный и качественный состав парка оргтехники и по возможности сократить расходы на его поддержку.

Решение

В 2010 году МТС приняла решение передать все функции поддержки офисной печатной техники внешнему поставщику. В то время услуги управления печатью еще не были широко распространены в России. Доступные примеры внедрения такого подхода в столь крупной и территориально распределенной организации в России отсутствовали.

Для выбора поставщика услуг управления печатью было разработано техническое задание и проведен открытый конкурс, в котором победила компания HP, предложившая полный спектр услуг по выгодной цене. HP и ранее выступала поставщиком различного оборудования, расходных материалов и услуг для МТС, зарекомендовав себя надёжным партнёром.

Во время перехода на MPS контракт все печатные устройства, установленные в офисах МТС, были переданы на баланс HP. Часть принтеров и МФУ сразу заменили на новые, а часть продолжили свою работу. Для управления парком устройств была развернута система мониторинга печати на базе программного обеспечения HP Web JetAdmin и Print Manager Plus. Унификация оборудования и процессов позволила без проблем интегрировать печать в существующую сетевую инфраструктуру.



В 2015 году компания МТС объявила очередной конкурс с целью выбрать нового поставщика услуг по аутсорсингу печати. Победителем вновь стала компания HP, при этом значительно расширив зону покрытия. Если раньше HP обслуживала только офисы МТС в Москве и Центральном регионе, теперь услуга распространилась на все регионы России, а также на офисы продаж по всей стране.

Компания HP смогла предложить выгодное решение, основанное на современных технологиях и экономичных устройствах печати. Около 50% нового парка печатающих устройств компании МТС составили принтеры и МФУ серии HP OfficeJet Pro X на базе революционной технологии HP PageWide, которые не только быстро печатают (70 стр./мин), но и позволяют сократить вдвое совокупные затраты на печать по сравнению с лазерными устройствами. Это происходит за счет низкой себестоимости отпечатка и минимальной потребности в обслуживании.

Секрет HP PageWide заключается в использовании неподвижного печатающего блока, шириной в лист бумаги. Благодаря минимальному количеству подвижных компонентов, принтеры работают практически бесшумно, а их надежность значительно выше, чем у традиционных устройств с подвижной кареткой. Высокая скорость печати в сочетании с мгновенной готовностью к работе повышают эффективность бизнес-процессов и качество обслуживания клиентов. Картридж на 9200 страниц дополнительно снижает частоту обслуживания принтера.

Для ускорения процессов, связанных с оцифровкой бумажных документов, МФУ серии HP OfficeJet Pro X оснащаются 2-х сторонними сканерами, функциями сканирования с сохранением документов в папку или отправкой по электронной почте и возможностями сетевого доступа, включая печать с мобильных устройств и через WiFi подключение.

Преимущества

Все расходы, включая стоимость оборудования, расходных материалов, сервисного обслуживания и ремонта, были включены в стоимость отпечатка. В сфере ответственности МТС осталась только закупка бумаги.

Сотрудники офисов сразу ощутили преимущества нового принципа обслуживания печатной техники: функционал печати был значительно расширен, при необходимости любой офис может получить в свое распоряжение нужный им принтер или МФУ из продуктовой линейки HP, а время реагирования на возникающие проблемы сократилось до минимума.

Новые возможности появились и у ИТ департамента. Теперь системные администраторы могут удаленно управлять всем печатным парком, отслеживать состояние устройств и автоматизировать процессы.

Краткое описание проекта

Услуги HP

Аутсорсинг и управление печатной инфраструктурой

Аппаратное обеспечение

- 7000 принтеров и МФУ HP, 50% из которых устройства серии HP Officejet Pro X

Программное обеспечение

- HP Web JetAdmin
- Print Manager Plus
- Remote Monitoring Tool (RMT)
- HP Access Control

5 лет работы по MPS контакту подтвердили правильность принятого решения, в МТС этот опыт считают положительным. «Нам удалось существенно снизить расходы на печать и, главное, сделать их прозрачными, — говорит Владимир Ленковский, Начальник отдела эксплуатации офисной инфраструктуры и СКС, Блок информационных технологий ПАО «Мобильные ТелеСистемы» — По нашим оценкам общие затраты сократились более чем на 25% — отчасти за счет более эффективного подхода к обслуживанию, отчасти вследствие внедрения системы контроля. Кроме этого, мы существенно расширили функционал и повысили уровень доступности печатных устройств, что положительно сказалось на общей эффективности бизнес-процессов».

При заключении контракта сторонами было составлено и утверждено соглашение об уровне обслуживания (SLA), которое регламентирует конкретные временные параметры выполнения заявок. Качество обслуживания оценивается по количеству заявок, закрытых в установленные сроки. За все 5 лет работы в рамках контракта нарушений этого показателя зафиксировано не было — 99,9% заявок удовлетворяются точно в срок. Для оперативного реагирования на возникающие сбои, а также для быстрой установки дополнительного оборудования при необходимости повышения производительности или расширения функционала, создан подменный фонд, который позволяет быстро отвечать на потребности офисов.

Развёртывание дистанционной системы мониторинга на базе решения HP WebJetAdmin позволяет контролировать не только сетевые, но и локальные МФУ и принтеры, а также интегрировать отчёты по статистике в существующую ИТ инфраструктуру. Для дополнительной защиты информации были внедрены функции безопасной печати по PIN-коду и магнитным пропускам, а для снижения расходов — централизованное управление всем печатным парком.

В дальнейшем МТС планирует увеличивать долю производительных МФУ, оснащая их считывателями пропусков для контроля доступа и безопасной печати с авторизацией, совершенствовать системы мониторинга и отчётности по статистике печати, автоматизировать процессы создания и закрытия сервисных заявок.

Дополнительные сведения на сайте

hp.com/go/mps

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues



Rate this document

© Copyright 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Содержащаяся в данном документе информация может изменяться без предварительного уведомления. Единственные гарантии на товары и услуги HP предоставляются в явных заявлениях о гарантии, прилагаемых к подобным товарам и услугам. Ничего из содержащегося в данном документе не может считаться предоставляющим дополнительные гарантии. Компания HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки или упущения, содержащиеся в данном документе.

