

Lexmark Managed Print Services (MPS)

Soluzioni personalizzate per ridurre i costi di stampa e migliorare i processi aziendali nelle sedi di tutto il mondo.

“Gli acquirenti devono cercare di sfruttare le competenze di settore dei propri fornitori MPS per integrare i documenti nei processi elettronici. Ampliando in tal modo i compiti assegnati agli MPS, le aziende otterranno un grosso risparmio sui costi e un miglioramento dei processi”.

-Gartner, Inc.

*Magic Quadrant for MPS, Worldwide
Ken Weilerstein et al., ottobre 2011*



Stampare meno. Risparmiare di più.

La tecnologia di stampa e di creazione delle immagini che utilizzate è pronta per le sfide che si profilano?

Una buona strategia per i servizi di stampa consente di standardizzare e uniformare i dispositivi di stampa e di creazione delle immagini per ottenere un risparmio sui costi una tantum. Invece, una strategia per i servizi di stampa gestiti di Lexmark può offrire molto di più.

Molti fornitori di servizi MPS incentrano il loro discorso sulle apparecchiature, ovvero sull'eliminazione di dispositivi, l'implementazione di unità o l'indirizzamento dei processi di stampa in centri reprografici centralizzati. Alla Lexmark ci concentriamo sulle pagine, o per essere più precisi, sulle pagine che trascinano i processi quotidiani della vostra azienda.

Diversamente dagli altri fornitori, noi non vi imponiamo di accontentarvi di una soluzione già pronta. Le soluzioni Lexmark sono fatte su misura, per soddisfare le esigenze particolari di ciascun cliente.

La riduzione del numero di dispositivi e l'aumento delle proporzioni tra utenti e apparecchi porta a risparmi una tantum, non creano le basi per un costante aumento della produttività e dei risparmi in termini di costi. Per ottenere questo è necessario stampare di meno, ovvero ridurre la dipendenza dalla pagina stampata, e quindi andare più lontano, affrontando la sfida di riuscire ad acquisire, gestire e accedere ai documenti cartacei e digitali in modo più efficiente da tutte le sedi dell'azienda.

Curva di rendimento degli investimenti

Lexmark Managed Print Services adotta un approccio end-to-end per migliorare l'infrastruttura di stampa dell'azienda. Aiuta ad accrescere il rendimento degli investimenti mediante un approccio basato su quattro fasi.

1 - Ottimizzazione

Iniziamo con l'allineamento dei dispositivi con le attività e gli scopi della vostra azienda, stabilendo la giusta miscela e collocazione di apparecchi all'interno delle vostre sedi per ottimizzare efficienza e produttività.

2 - Gestione

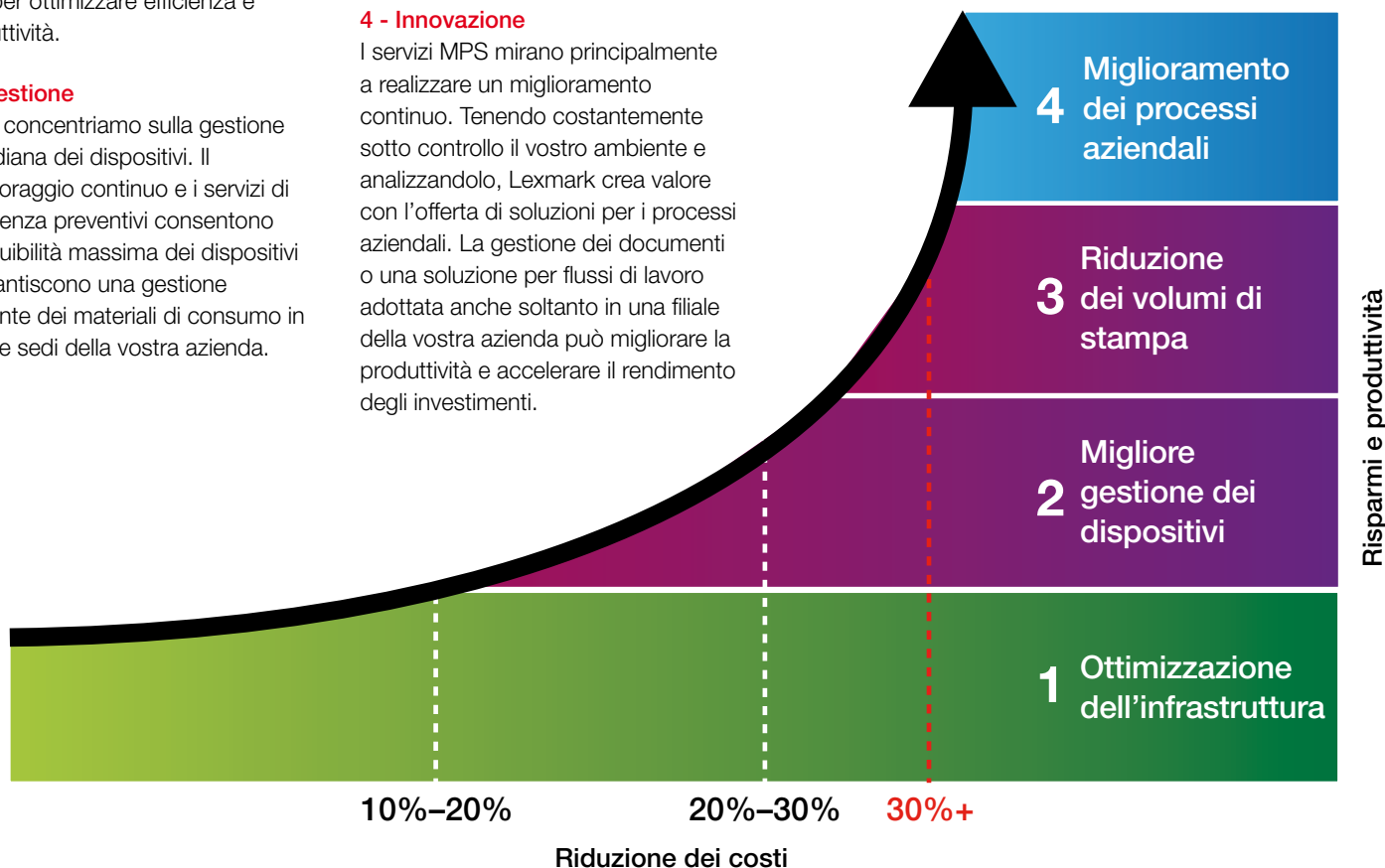
Poi ci concentriamo sulla gestione quotidiana dei dispositivi. Il monitoraggio continuo e i servizi di assistenza preventivi consentono una fruibilità massima dei dispositivi e garantiscono una gestione efficiente dei materiali di consumo in tutte le sedi della vostra azienda.

3 - Miglioramento

Per cercare di risparmiare ancora di più, vi aiutiamo a limitare le stampe inutili, grazie all'implementazione di strategie comprovate per la riduzione dei volumi di stampa.

4 - Innovazione

I servizi MPS mirano principalmente a realizzare un miglioramento continuo. Tenendo costantemente sotto controllo il vostro ambiente e analizzandolo, Lexmark crea valore con l'offerta di soluzioni per i processi aziendali. La gestione dei documenti o una soluzione per flussi di lavoro adottata anche soltanto in una filiale della vostra azienda può migliorare la produttività e accelerare il rendimento degli investimenti.



Creazione di un ambiente con “meno carta”.

Gestione efficiente e sicura per tutto il ciclo di vita dei contenuti aziendali digitali e cartacei.



Ottimizzazione delle infrastrutture

La nostra maggiore priorità è scegliere e implementare la tecnologia giusta per la vostra azienda. Lexmark vi garantirà i componenti hardware, software e i servizi di assistenza essenziali per un efficiente flusso di documenti e informazioni per le vostre procedure interne.

- » Valutazione della produzione
- » Valutazione della sicurezza
- » Gestione accessi ai dispositivi
- » Gestione della politica di stampa
- » Implementazione e formazione
- » Strategie di sostenibilità
- » Gestione dei progetti
- » Gestione dei cambiamenti



Gestione preventiva

Per garantire un funzionamento senza problemi della vostra infrastruttura, implementiamo servizi di gestione, assistenza e manutenzione preventivi dei dispositivi, nonché processi automatici per una tempestiva fornitura di toner, parti di ricambio e altri materiali di consumo. Inoltre, implementiamo governance di progetti in base a determinati parametri. Per tutta la durata della nostra partnership, Lexmark valuta con obiettività il valore che porta alla vostra azienda e cerca costantemente di farvi ottenere livelli di prestazioni più elevati.

- » Monitoraggio preventivo dei dispositivi
- » Gestione proattiva dei materiali di consumo
- » Gestione delle configurazioni
- » Servizio di manutenzione
- » Integrazione di assistenza tecnica
- » Controllo e reporting
- » Portale dei servizi globali
- » Governance dei servizi MPS



Ottimizzazione dei processi aziendali

Il raggiungimento di un valore a lungo termine derivante dagli investimenti nei servizi MPS comincia nel momento in cui sarà possibile allentare l'attenzione sui costi di stampa per concentrarsi maggiormente sui costi complessivi di svolgimento delle attività. Lexmark è fortemente impegnata a generare valore nella vostra infrastruttura. Mediante un modello analitico e statistico, estraiamo i dati per individuare tendenze e caratteristiche. Combiniamo le informazioni con le osservazioni all'interno e all'esterno della vostra azienda (non solo quello che fate ma perché lo fate), per poter consigliare soluzioni software in grado di accrescere e migliorare le prestazioni dell'azienda.

- » Miglioramento costante dei processi
- » Lean Six Sigma
- » Soluzioni per flussi di lavoro specifici per ogni settore
- » Soluzioni di back office
- » Gestione dei contenuti aziendali
- » Servizi cloud
- » Soluzioni di mobilità

Con il partner giusto, potete trasformare la vostra azienda.

Se state prendendo in seria considerazione una soluzione di stampa gestita per la vostra azienda, vuol dire che avete già il sospetto di spendere più di quanto dovrete. Rivolgersi a un professionista che vi aiuti a tenere i costi di stampa sotto controllo è una mossa intelligente. E ancora più importante è trovare il partner che fa al vostro caso.

Le soluzioni MPS e le competenze nella gestione dei progetti rappresentano un fattore abbastanza complesso. I risultati migliori si ottengono quando il fornitore di servizi MPS riesce a comprendere traguardi e obiettivi, mostra la volontà di esaminare approfonditamente il vostro ambiente di stampa e, quel che più importa, è in grado di dimostrare il valore delle sue proposte con i risultati ottenuti. La prima volta che Lexmark si è impegnata a prestare servizi in più paesi è stato negli anni 90, e questo

ha fatto di noi un precursore nel mercato dei servizi MPS. Negli anni successivi, abbiamo accresciuto il nostro gruppo di esperti, codificato le migliori prassi e creato l'infrastruttura globale necessaria a fornire alla nostra clientela servizi di massimo livello.

La strategia che vi consiglieremo dipende dall'ambiente specifico che troviamo, dagli obiettivi e dagli impegni di gestione richiesti. Il nostro scopo comunque è semplice: realizzare e ottenere risultati. Crediamo nella pianificazione, nelle comunicazioni e nella presenza. Non ci sono pozioni magiche alla base del nostro successo. Esso invece si basa su rigorosi principi di gestione che mirano a stabilire obiettivi precisi e sviluppare piani dettagliati per ottenerli e inoltre si fonda sulla valutazione continua dei risultati nel contesto delle vostre attività e degli scopi aziendali.



Per andare al massimo



Cummins, un'azienda leader a livello mondiale nella progettazione, produzione e distribuzione di veicoli di servizio e tecnologie correlate, ha scelto Lexmark per gestire, monitorare e fornire la manutenzione al suo parco di dispositivi di stampa in tutto il mondo, utilizzato da 40.000 dipendenti in oltre 190 paesi.

VELOCITÀ

30 paesi in 30 giorni

Coordinamento, logistica e pianificazione consentono un inizio rapido. Nella prima fase del progetto Cummins, il team Lexmark è riuscito a realizzare l'installazione e l'implementazione in 30 paesi nel tempo record di un mese.

VISIBILITÀ

Trasparenza del diamante

Avendo un quadro completo di tutti i suoi dispositivi di stampa, Cummins sa perfettamente il numero di apparecchi utilizzati, dove si trovano, cosa stanno stampando e se vengono sfruttati troppo o troppo poco. Inoltre, l'intero parco è collegato direttamente al servizio di assistenza che, in caso di problemi, può intervenire prima che la produttività ne risenta.

PRECISIONE

Visione dall'interno

Il personale della Cummins è responsabile dell'addebito delle stampe ai dipartimenti interni. Potendo avere un quadro completo dell'intera rete di dispositivi, Lexmark riesce a fornire rapporti mensili sull'utilizzo in base ai dispositivi e alle sedi e in tal modo tali dati possono essere inseriti

direttamente nel sistema di fatturazione.

LA SCELTA ADATTA

Una decisione azzeccata

Con l'implementazione di Lexmark Print Release, i processi di stampa alla Cummins non pesano più sulle stampanti. La soluzione aumenta la sicurezza dei documenti, evita l'accumulo dei processi dimenticati e riduce lo spreco di carta e toner.

RISULTATI

Operazioni efficienti

Nel primo anno, la Cummins ha visto una riduzione del 62% delle spese mensili e 36 milioni di pagine in meno, raggiungendo un risparmio annuale di circa due milioni di dollari.

Fondamentali dei servizi MPS: gestione dei cambiamenti e valutazione dei progressi.

Per concludere, la fornitura di servizi di stampa gestiti prevede un'equa proporzione tra prodotti, processi e persone. Il cambiamento dei dispositivi di stampa che le persone utilizzano è una cosa, un'altra invece è cambiarne le prassi e i comportamenti.

I servizi MPS di Lexmark pongono l'enfasi su entrambe le parti dell'equazione, cambiamento nella gestione e nella governance, per raggiungere risultati positivi e continui miglioramenti.

Gestione dei cambiamenti

I responsabili dei team di progetto dei servizi MPS Lexmark hanno tutti ricevuto la certificazione per la metodologia di gestione dei cambiamenti basata sulla ricerca rilasciata da Prosci. Sono tre gli elementi fondamentali sui quali ci basiamo, ossia sponsorizzazione, gestione dei progetti e gestione dei cambiamenti, per garantire ai vostri progetti il raggiungimento degli obiettivi e del rendimento degli investimenti prefissato.

Il nostro approccio nella gestione dei cambiamenti abbraccia tutte le fasi e gli aspetti del progetto. È molto più che un piano di comunicazione. Si tratta in realtà di una metodologia strutturata, sviluppata sull'esperienza di oltre 3.500 ingaggi per servizi MPS e derivante dall'adozione delle migliori procedure.

Governance e reporting

Se implementati correttamente, i servizi di stampa gestiti possono apportare notevoli e continui miglioramenti ai metodi di gestione dei documenti e delle informazioni della vostra azienda. Una solida struttura di governance e parametri ben definiti per la valutazione delle prestazioni consentono di collegare strettamente strategia, esecuzione e creazione di valore.



Alla Lexmark utilizziamo un modello di governance globale a più livelli che ci consente di offrire valore e trasparenza alla nostra clientela. Il primo livello e quello intermedio consistono nell'esame giornaliero e mensile delle operazioni. Mediante riunioni tattiche esaminiamo i dati sulle prestazioni e i punti fondamentali dei progetti. Il livello successivo prevede l'esame strategico da parte della dirigenza, che si tiene su base trimestrale. Lo scopo di tali incontri non è solo rendersi conto di come sta andando la strategia dei servizi MPS in base alle aspettative, ma anche quello di esplorare nuove opportunità per continuare a ridurre i costi e aumentare l'efficienza con iniziative di miglioramento continuo.

Lexmark pianifica i cambiamenti e mette in atto i piani.

PIANIFICAZIONE	PROVA PILOTA	OTTIMIZZAZIONE	IMPLEMENTAZIONE	CONDIZIONE STAZIONARIA
<ul style="list-style-type: none"> » Ottenere uno sponsor » Definire la strategia di gestione dei cambiamenti » Sviluppare tutte le parti del piano » Definire politiche e principi fondamentali » Attuare corsi sulla gestione dei cambiamenti per il team di progetto 	<ul style="list-style-type: none"> » Valutare i processi » Testare i processi di approvazione ed eccezione » Testare e finalizzare politiche e principi fondamentali » Testare strategia e piani di gestione dei cambiamenti » Abbozzare la proposta » Preparare la valutazione dei rischi 	<ul style="list-style-type: none"> » Eseguire le valutazioni » Mettere in atto e realizzare i piani di gestione dei cambiamenti » Gestire gli azionisti » Preparare la proposta finale 	<ul style="list-style-type: none"> » Preparare la sede » Trasferire le conoscenze <ul style="list-style-type: none"> - Riunioni - Formazione sui prodotti - Briefing » Gestione dei contratti » Esigenze specifiche del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> » Raccogliere e analizzare le informazioni di feedback » Introdurre nuovi modi di lavorare » Far comprendere i vantaggi » Misurare i progressi » Individuare gli ambiti di miglioramento

Cosa rende particolari i servizi di stampa gestiti forniti da Lexmark?

Attività globali

Lexmark sa perfettamente cosa ci vuole per garantire un'agevole gestione dei processi aziendali mission-critical, delle stampanti e dei dispositivi multifunzione in rete su piattaforme globali al minor costo possibile. Tuttavia assicurare facili operazioni di stampa, copia, e-mail e scansione e tempi di inattività minimi solo sono una parte dell'offerta dei servizi MPS di Lexmark. I maggiori vantaggi derivano dal monitoraggio, l'analisi e il reporting delle prestazioni del parco macchine, in un modo che sia uniforme in tutto il mondo.

I servizi di stampa gestiti di Lexmark, svolti su una piattaforma globale, associano informazioni in tempo reale e analisi approfondite da parte di professionisti allo scopo di aumentare la produttività e l'efficienza di grandi aziende con sedi sparse in luoghi lontano tra loro.

Con il portale Global Services, vedete tutto quello che vediamo noi

Forniamo una visione trasparente del vostro parco macchine. Tutti i clienti dei servizi MPS hanno accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a informazioni in tempo reale mediante il portale Global

Services. Questo sito Web protetto consente di cercare con facilità i dispositivi di rete in base alla loro collocazione, visualizzare lo stato e la cronologia delle richieste di assistenza aperte, ottenere rapporti dettagliati e visionare i dati analitici. Il portale inoltre consente di ordinare i materiali di consumo o di contattare l'assistenza tecnica Lexmark. La vostra azienda potrà anche sfruttare le possibilità offerte dall'accesso su richiesta alla Knowledgebase di Lexmark, una completa biblioteca di supporto con documenti e informazioni specifiche per il vostro account.



Infrastruttura globale

- » Gestione globale da un unico punto
- » Standard e prassi comprovati
- » Piattaforma comune con soluzioni scalabili
- » Rete mondiale di partner, distributori e fornitori

Visibilità globale

- » Capacità di fornire il supporto a tutte le sedi, con sistema multivendor a diffusione globale
- » Implementazione di regole di stampa uniformi
- » Raccolta e reporting dei principali parametri

Esperienza globale

- » L'80% dei più importanti rivenditori al dettaglio statunitensi sono clienti dei servizi MPS di Lexmark
- » Il 30% delle più importanti banche statunitensi sono clienti dei servizi MPS di Lexmark
- » Il 50% dei più importanti rivenditori al dettaglio nel mondo sono clienti dei servizi MPS di Lexmark
- » Il 50% delle più importanti banche nel mondo sono clienti dei servizi MPS di Lexmark
- » Il 24% delle aziende tra le prime 50 della classifica della rivista Fortune sono clienti dei servizi MPS di Lexmark

Le classifiche dei migliori 10 si basano su quanto segue: per i rivenditori al dettaglio globali, sulle entrate per la vendita di alimenti, prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, merchandising in generale e prodotti specialistici secondo i migliori 500 nel mondo del 2010 riportati dalla rivista Fortune. Per i rivenditori al dettaglio degli Stati Uniti, sulle entrate riportate nella classifica dei migliori 100 rivenditori del 2010 della National Retail Federation. Banche globali si riferisce agli istituti commerciali e di risparmio, mentre la classificazione si basa sulle entrate delle migliori 500 del mondo del 2010. Banche americane si riferisce alle banche commerciali statunitensi mentre le classifiche sono state tratte dal "Bank and Thrift Holding Companies by Assets" del 18 novembre 2010, dei banchieri americani. Le classifiche sono quelle di Fortune del 2010.

Un passo in avanti per risparmiare di più con soluzioni end-to-end.

I servizi di stampa gestiti di Lexmark possono fare molto di più che ridurre semplicemente i costi, fornendo soluzioni innovative che ottimizzano l'intero ciclo di vita dei vostri documenti.

I documenti e le informazioni che contengono sono ingredienti essenziali per il successo di un'azienda. Sia in formato digitale che cartaceo, quando si fermano i documenti e i dati, idee, risposte e risultati seguono la stessa strada. Per qualunque attività, agevolare la creazione, la condivisione e la facilità di accesso alle informazioni è un aspetto cruciale per la crescita e il successo.

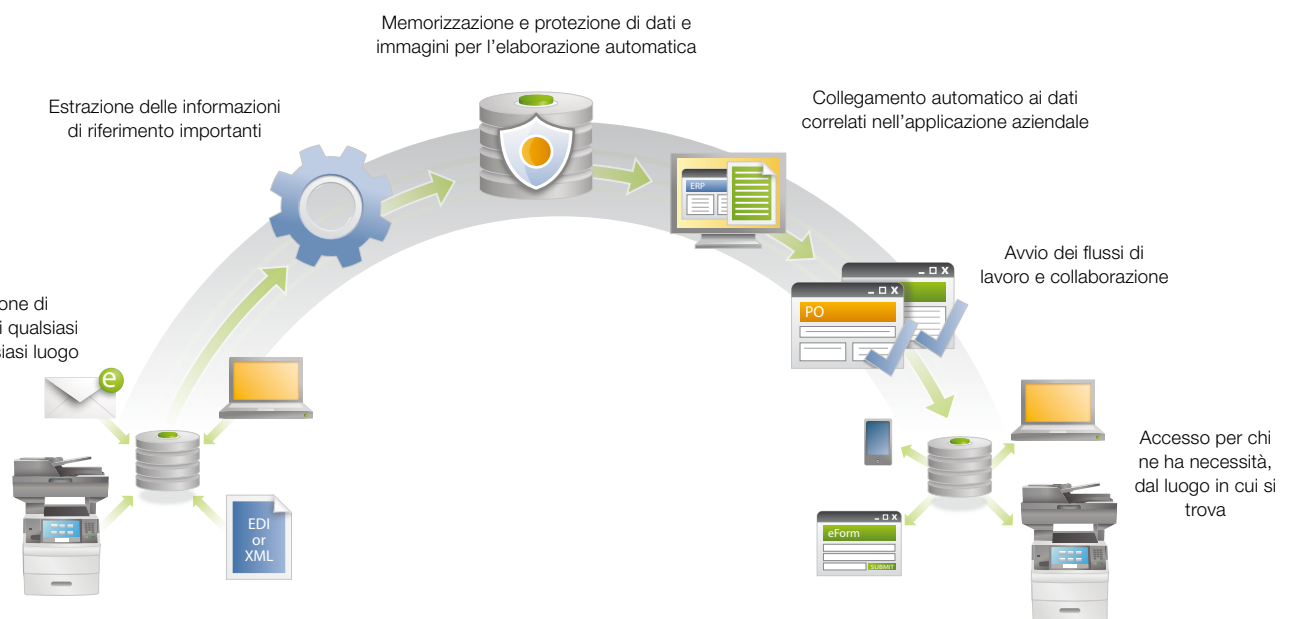
Lexmark ritiene che per poter realizzare risparmi significativi con le stampe la chiave è la riduzione dell'uso di carta. Ma crede anche che l'accesso alle informazioni non deve essere limitato dalle infrastrutture. Le informazioni di cui hanno bisogno i nostri clienti per poter svolgere le loro attività devono essere accessibili in qualunque formato, quando e dove occorrono. Le soluzioni end-to-end di Lexmark, sviluppate da Perceptive Software, un'azienda Lexmark, trasformano le stampanti multifunzione in portentosi strumenti per la produttività, per garantire che informazioni, tecnologia e staff stiano guardando la stessa pagina.

Il vantaggio di Lexmark + Perceptive Software

L'efficienza ha inizio con le multifunzione Lexmark, da cui i dipendenti della vostra azienda possono avviare una procedura aziendale semplicemente con l'acquisizione di documenti cartacei. Grazie allo schermo a sfioramento e-Task delle multifunzione Lexmark questa operazione sarà rapida e precisa e gli utenti dovranno aggiungere semplici informazioni per ottenere acquisizioni, indicizzazioni e invii intelligenti.

ImageNow, prodotto da Perceptive Software consente di memorizzare i documenti in modo sicuro, con tutti gli altri tipi di contenuti, file elettronici, fax, e-mail, solo per fare alcuni esempi, permettendo di trovare, gestire, inviare e utilizzare le informazioni da qualunque luogo e in qualsiasi momento sia necessario.

Le nostre soluzioni flessibili e semplici da implementare integrano i contenuti con i sistemi ERP e le applicazioni che utilizzate durante le attività giornaliere. Con un solo clic, gli utenti possono avere accesso immediato alle informazioni che riguardano il processo in corso.



Servizi MPS di Lexmark: una nuova opportunità bussa alla porta

Maggiore sicurezza e conformità.

Con il continuo espandersi dell'ambiente digitale e cartaceo, per sua natura interconnesso, emerge la necessità di strategie efficaci e soluzioni potenti per la gestione dei rischi e la conformità alle normative. Lexmark risolve questi problemi mediante un approccio a più livelli. Valutiamo i potenziali rischi che minacciano documenti, informazioni e infrastruttura di rete, quindi integriamo le soluzioni appropriate.

Più attenzione alla sostenibilità ambientale.

La grande attenzione di Lexmark alla riduzione del numero di pagine è il cardine della sua proposta di valore. Crediamo fermamente che la pagina più economica ed ecologica è quella che non viene mai stampata. I servizi di stampa gestiti di Lexmark adottano una prospettiva olistica nei confronti dell'ambiente che eviti le stampe non necessarie e crei maggiori opportunità di riduzione del consumo energetico.



Accrescimento della soddisfazione dell'utente e della produttività

L'aspetto straordinario di Lexmark è che pone l'accento non sul numero di dispositivi che può vendere, ma sulla scelta del dispositivo giusto nel posto giusto e con le giuste funzionalità per poter ottimizzare le attività e gli scopi della vostra azienda. Noi consideriamo i nostri prodotti, soluzioni e servizi di stampa gestiti come i mattoni alla base di posti di lavoro di successo, in cui la gente è più produttiva, connessa e soddisfatta.

Cosa afferma Gartner?

Gartner, Inc. ha collocato Lexmark nel quadrante Leaders del Quadrante magico 2011 per i servizi di stampa gestiti a livello mondiale. Il Quadrante magico di Gartner colloca le aziende in base alla loro «capacità di esecuzione» e «completezza della visione» nei servizi di stampa gestiti. Secondo quanto riferisce Gartner, «coloro che si collocano nel quadrante Leaders forniscono servizi MPS a una vasta gamma di clienti, tra cui grandi aziende e aziende geograficamente sparse, tanto da dimostrare una portata davvero globale. Devono dimostrare non solo le competenze necessarie a fornire i servizi oggi, ma anche le conoscenze, l'iniziativa e le risorse per prepararsi ai servizi di domani. I «Leaders» per caratteristica propria devono ampliare la portata complessiva dei servizi con una vasta gamma di servizi a valore aggiunto. Di conseguenza di solito la loro candidatura viene suggerita da grandi e medie imprese».

La relazione di Gartner¹ dice: «Molti contratti per servizi MPS si basano su apparecchiature, materiali di consumo e servizi e ignorano obiettivi quali il miglioramento dei processi aziendali basati su carta e l'allineamento della strategia di stampa agli altri ambiti IT. Gli acquirenti devono cercare di sfruttare le competenze di settore dei propri fornitori MPS per incorporare i documenti nei processi elettronici. Ampliando in tal modo i compiti assegnati agli MPS, le aziende otterranno un grosso risparmio sui costi e un miglioramento dei processi. Pertanto è importante che le aziende chiedano ai potenziali fornitori di servizi MPS di mostrargli soluzioni specifiche per settori e applicazioni verticali».

¹Fonte: Gartner, Inc. «Magic Quadrant for Managed Print Services, Worldwide» di Ken Weilerstein et al., 25 ottobre 2011.

Gartner non sostiene nessuna azienda, prodotto o servizio illustrato nelle nostre pubblicazioni di ricerca e non consiglia agli utenti di scegliere solo i fornitori che occupano posizioni più alte in classifica. Le pubblicazioni delle ricerche di Gartner contengono le opinioni del centro di ricerca Gartner e non vanno considerati come dichiarazioni di fatto. Gartner declina ogni responsabilità relativa a garanzie, espresse o implicite, nei confronti di tale ricerca, incluse eventuali garanzie di commerciabilità o idoneità a un particolare scopo.