

概要

应用了利盟的打印解决方案后，渣打银行（中国）有限公司实现了节省纸质文件输出成本的目标，使输出设备的管理更加方便，运营成本也清晰可查，同时提升了企业形象。

渣打银行 (中国) 有限公司实现了节省纸质文件输出成本的目标

机构概述

渣打集团总部设在伦敦，经营超过150年，集团在70多个国家设有1,750多个分支机构，拥有超过75,000名雇员，分别在伦敦及香港交易所上市，名列富时100指数首25家公司（以市值计算）。渣打银行超过90%的营运收入和利润来自亚洲，非洲和中东市场，该收入通过提供企业银行和个人银行服务所获得。

渣打银行在中国于1858年在上海开设首家分行，150年在华经营从未间断。2007年4月，渣打银行（中国）有限公司成为第一批本地法人银行。目前，渣打中国在全国拥有15家分行（大连代表处筹建分行中），33家支行，1家代表处。2008年渣打中国荣膺《亚洲银行家》杂志中国最佳外资零售银行大奖。2007年，渣打中国获《首席财务官》杂志颁发的“最佳企业金融增值服务奖”及“最佳中小企业服务奖”，并被《21世纪经济报道》授予“2007年度中国最佳企业公民”。

问题与挑战

2007年，随着业务的蓬勃发展，渣打银行（中国）有限公司上海公司需要一处更宽敞的空间办公，企业的搬迁计划也为渣打银行提高服务水平和自身的品牌形象带来了机会。

在原有的办公场所，渣打上海公司分散使用着上百台各种不同品牌、不同型号、不同年代购买的打印机、复印机、传真机。从用途上来看，这些设备有的是业务流程中后台办公使用的，有

的是为内部一般文书输出/发送需要而购买，还有的则是为满足一些特殊的机密打印/传真需求而特殊配备的；从位置上来看，有些大型的设备置放在远离工作区的文印/传真区大家共享，有些涉及到业务流程或要完成机密打印的小型设备放在某些员工的办公桌附近专人专用，还有些单独的复印机和传真机，只当需要时才使用。

行政和IT部门为了维护这些设备与不同的供应商/中间商签定了各种标准不一的合同，为保证这些设备高效率运转，办公区内还专门设置了用来储存备用耗材的房间，以备不时之需。

行政和IT部门逐渐察觉到，这样的状况给企业带来了输出成本的持续上升，虽然设备在购买初期的价格较底，而从近几年的资产负债表上看，这些设备在其生命周期内的总成本却远远地超



出了这些设备最初的购买价格。他们已经预见到

- 与多家供应商/中间商签订合同增加了沟通成本；
- 由于网络的快速发展，传真机的使用率越来越低；
- 随着打印科技的发展，打印机已具备了复印功能，而单独设立复印机似乎已经没有必要了；
- 有些打印机只能专人专用，这也限制了这些打印机的使用效率；
- 在高昂租金的办公区内还要设置储存耗材的房间实在是无奈之举；
- 大部分设备功能繁杂，没有人能够熟练使用，功能闲置，这无疑也是一种浪费；
- 有些设备已超出了服役期，它们的维护成本逐年升高；
- 有些老旧设备的输出质量也对企业形象产生了负面的影响。

他们希望找到一家专业的输出设备供应商，这家供应商要能够以发展的眼光来帮助他们从输出战略层面为即将搬入的新办公地点提供一套切实可行的解决方案。

需求分析

在经过和多家供应商接触后，渣打银行上海公司慎重地选择了具有全球合作服务能力，专业售后服务支持覆盖全国的利盟来为其提案，利盟中国东区业务大客户团队与打印解决方案部立即展开了与渣打的沟通，在经过细致的调研和商讨后，利盟和渣打从使用和管理两个维度明确了客户的需求。

- 专业高效
 - 基本配置：每个楼层1-2台中速多功能一体机
 - 增值配置：1-2台高速多功能一体机
- 降低成本
- 安全环保
- 易于管理
 - 按部门计费
 - 可监控
 - 客观使用报告
 - 操作简单

解决方案

明确的需求为最终满足渣打的需求打下了良好的基础。在调查和评估的基础上，利盟为渣打提出了一套包括产品、服务和解决方案在内的提案，按照渣打的要求，利盟本着严谨的工作态度对方案进行了测试、试运营、调整，最后终于按部就班地成功实施了。



首先，利盟为渣打统一部署了四种类型的大负荷多功能及专业彩色激光打印机，它们是X646dte, X854e, X940/45e, C935dn，六十多台设备全部连接到公司内部局域网中。多功能以打印为核心，设备同时可支持复印、扫描和传真功能，多功能实现了公司内任何一位员工使用任何一台输出设备完成多项任务，员工不必再往返徒劳寻找合适的设备进行工作，设备的利用率大大提高，相应地闲置设备的撤除也意味着成本的降低。

其次，利盟为渣打提供一套外包式打印管理服务，这项服务是

按张收费的服务方式，企业不必再耗费IT人员的精力和时间考虑设备的更新、维护、更换墨粉和配件等等繁琐的工作，这些服务全部交给专业的服务商——利盟，利盟全责保证所有设备随时随地正常运转，渣打银行只按照协议的规定按张付费。

第三，为了满足使用者的机密打印需求，利盟联合第三方合作伙伴在渣打银行应用了一套成熟的刷卡打印的解决方案，每位用户都需要在输出作业发生前进行身份的识别。打印机通过网络连接到公司内部的服务端，身份确认后，该员工的个人输出作业将在8英寸的液晶显示屏上一一列示出来。浏览标题后，用户将再次对“是否进行输出”作出决定。

这个“打印释放”的功能既解决了用户机密打印的要求，又是绿色环保打印的一项措施。它为用户提供了一个再确认的机会，这即是用户节省纸张的机会。其中C935dn彩色激光打印机配备了大容量可回收粉仓，减少包装浪费和环境污染，具有墨粉节省功能，可以自行选择减少彩色墨粉的使用。

第四，为满足渣打银行对输出作业管理的需要，利盟在每台设备上都安装了利盟 MarkVision Professional 专业版和网络服务器软件。通过浏览器，IT行政部门的人员可以即时观察所有打印设备的状态、硒鼓使用量和各部门的打印数量及其他细致的数据，通过远程的监控显著提高了IT行政人员管理效率，这样的方案使管理者像统率管理舰队一样运筹帷幄，及时了解设备的状况，保证每台设备都毫无差错地在最佳状态下运行。

第五，对于像渣打银行这样一家在金融服务业领先的企业来说，高效的打印出最佳品质的文件至关重要，银行的客户往往会凭借银行出具的确认信，申请表格等正式的文件来考量银行的品质，渣打深知这一点，所以他们坚持使用正品耗材。从长期看，使用利盟原装耗材和配件能够帮助渣打减少设备维护的成本并确保其打印的质量。

利盟通过提供打印管理服务也有效地为用户解决了及时更换耗材保证连续打印的需求，利盟为渣打配备了现场支持人员，当缺墨时，监控台就会接收到预警信号，现场支持人员就已经将硒鼓准备好了。

最后，虽然大部分新部署的打印机设备都配有业属领先的8英寸eTask彩色中文显示触摸屏，操作十分简单，但是为保证用户能够尽快适应和使用新设备，并顺利地渡过设备过渡期，利盟免费提供了3个月的现场工程师服务和对用户的长期培训，用户十分乐于接受这种“有问即答”的服务方式，他们感到安心。

成果

最终，利盟通过提供高质量的打印机产品、业属领先的打印管理服务，和按需定制的打印解决方案有效地满足渣打银行的需求。

- 为渣打提供了专业的统计月报及精准的数据分析-管理方便，运营成本更清晰；
- 人性化的加密打印和延迟打印功能设计，使得打印随行，既安全又方便；
- 按张收费的服务方式为渣打银行节省了固定资产成本和后续维护成本；
- 及时使用原装耗材来输出作业保证了渣打银行始终如一的品质和形象。

现在，渣打已经和利盟签定了全国的合作协议，目前在北京、广州双方已经展开了进一步的沟通，利盟将一如既往地竭诚为渣打提供专业优质的产品，服务和方案。