

Компании, занимающиеся медицинским страхованием, доверяют оригинальным картриджам



Частота ошибок при использовании оригинальных расходных материалов HP значительно ниже, чем при работе с альтернативными продуктами

Отрасль
Здравоохранение

Цель
Обеспечить надежность парка принтеров и высокое качество печатаемых документов, в то же время сокращая затраты на техническое обслуживание

Подход
Открытый конкурс на поставки лазерных картриджей, предусматривающий четкие критерии качества с точки зрения ресурса картриджа (по стандартам ISO), регулярные проверки качества и мониторинг парка принтеров. Решение использовать исключительно оригинальные продукты HP

Задачи для ИТ
• Интеграция с существующим решением обработки заказов и автоматизированными процессами доставки и оформления документации. Заказчик управляет проведением конкурсов и эксплуатирует ИТ-системы компаний, занимающихся медицинским страхованием, в связи с чем ему нужно учитывать дополнительные затраты, которые могут возникнуть в будущем

Задачи для бизнеса
• Решение использовать исключительно оригинальные расходные материалы HP, чтобы избежать риска роста затрат на техническое обслуживание из-за применения альтернативных продуктов
• Общие затраты определяются не только исходной ценой покупки картриджей, но и такими факторами, как ресурс картриджа, надежность, качество печати и затраты на обслуживание устройств



«Цена — понятие относительное. Мы принимали решение продолжать использовать оригинальные расходные материалы HP в том числе и с учетом того, что они исключительно надежны и позволяют поддерживать затраты на техническое обслуживание на более низком уровне».

– Руди Вебер, отдел децентрализованных систем и оборудования, ITSCare

ITSCare добивается повышения эффективности и снижения частоты ошибок благодаря оригинальным расходным материалам HP

Клиентам ITSCare нужны высококачественные, надежные расходные материалы по разумной цене. Именно поэтому компания использует исключительно оригинальные расходные материалы HP, чтобы обеспечить для своих клиентов надежную работу принтеров и высокое качество документов при исключительно низкой частоте ошибок по сравнению с картриджами других производителей.



Проблема

ITSCare — крупный поставщик услуг в области ИТ, сотрудничающий с компаниями, занимающимися медицинским страхованием (Allgemeinen Ortskrankenkassen, AOKs) в немецких провинциях Гессен, Баден-Вюртемберг и Рейнланд-Пфальц/Саар. В компании, головной офис которой находится во Франкфурте, работает 600 человек. Компания, которой доверяют как специалисту по сетевому, телекоммуникационному и прочему оборудованию, программному обеспечению и эксплуатации центров обработки данных, занимается в том числе обработкой и хранением данных 6,6 миллионов владельцев полисов АОКs. Также она управляет ИТ-инфраструктурами и сопутствующим оборудованием страховщиков и предоставляет другие ИТ услуги. Надежность и качество чрезвычайно важны для репутации страховщиков, даже когда речь идет о чем-то таком простом, как печать. Именно поэтому уже давно ITSCare использует в своих принтерах оригинальные расходные материалы HP. Накопленный опыт компании был настолько позитивным, что теперь в ней намерены использовать только оригинальные продукты HP, ничего не приобретая у сторонних поставщиков.

«Это решение связано прежде всего с технологическими факторами, такими как качество, надежность и ресурс картриджа, но также ключевую роль сыграла и возможность интегрировать продукты в нашу систему обработки заказов», — объясняет Руди Вебер из отдела децентрализованных систем ITSCare.

Цифры говорили сами за себя. При использовании оригинальных расходных материалов HP частота ошибок составила меньше одного процента за предыдущие три года, а это отличный результат, если учесть, что ежегодно компания заказывает 5500 картриджей. Частота ошибок для альтернативных продуктов была значительно выше.

Решение

С 2011 года в ITSCare используется система, которая контролирует все принтеры клиентов компании. Это позволяет Руди Веберу получать точную информацию о том, какие устройства работают корректно. За эти годы удалось убедиться в том, что устройства, в которых используются оригинальные расходные материалы HP, работают значительно лучше, чем те, в которые устанавливались картриджи сторонних поставщиков. Именно поэтому в компании решили при проведении открытого конкурса не сосредотачиваться исключительно на цене, а обратить внимание и на другие факторы, такие как качество печати, надежность и ресурс картриджа (в соответствии с международными стандартами ISO).

Компания проводит конкурсы в соответствии с законодательством о государственных закупках. Но было понимание того, что не следует делать цену решающим фактором при выборе. Также была цель свести к минимуму риск покупки продуктов более низкого качества, которые привели бы к проблемам в дальнейшем. «Цена — понятие относительное. Для нас также важно избежать более высоких затрат на техническое обслуживание и ремонт в связи с использованием менее надежных картриджей», — поясняет Вебер.

Сложно точно оценить конкретную сумму, связанную с более высокими затратами на техническое обслуживание неисправных устройств, которые понесли бы сама компания и ее клиенты. В отличие от многих других компаний, в ITSCare в процессе закупок учитывают дальнейшие затраты, которые могут возникнуть как при покупке устройств, так и при оказании дальнейших услуг. В других компаниях эти процессы часто разделяют. Но это не значит, что для компании делают какие-то исключения, дающие ей право устанавливать более высокие цены за продукты лучшего качества. «Цена остается очень важным фактором: если продукты стоят слишком дорого, наши клиенты жалуются», — подчеркивает Вебер.

Краткое описание проекта

Решение HP

- Оригинальные картриджи HP

В прошлом ITSCare не полагалась исключительно на оригинальные расходные материалы HP. Порядка десяти процентов поступало от альтернативных поставщиков. Результаты, которые удалось получить с помощью платформы отслеживания, подтолкнули компанию к принятию решения перейти исключительно на оригинальные продукты. «Мы извлекаем всю информацию о принтерах и сравниваем цифры, идет ли речь о числе страниц, напечатанных на отдельных устройствах, сообщениях об ошибках или количестве заказанных сменных картриджах». Другой важный фактор, который нужно учитывать, связан с тем, что альтернативные продукты часто не проходят испытания ресурса картриджа по стандартам ISO, в связи с чем заявленные ресурсы могут быть далеки от истины.

Клиенты заказывают расходные материалы автоматически на специализированном портале на основе информации из системы отслеживания. Заказ создается, когда уровень тонера опускается ниже определенного уровня. Поэтому для компании была принципиально важна возможность интегрировать продукты в свою систему заказов. «В значительной степени автоматизированный процесс заказа и доставки и оптимизированный каталог поставщика позволили нам провести фантастическую оптимизацию процессов», — продолжает Вебер. Также система отслеживания открывает дополнительное преимущество, связанное с тем, что она дает ITSCare возможность оптимизировать парк принтеров страховщиков. Если принтер маленький, а нагрузка на него слишком высока, чтобы работа была эффективной, он может быть заменен. Аналогичным образом, если принтер редко используется, он может быть заменен на меньшее устройство. «Мы очень эффективно работаем по этим направлениям с HP и можем сказать о них только хорошее», — рассказывает Вебер.

Преимущества

Используя исключительно оригинальные расходные материалы HP, ITSCare может гарантировать своим клиентам надежную работу принтеров и высокое качество документов. Частота ошибок при использовании оригинальных картриджах невероятно низкая: менее одного процента на протяжении трех лет при покупке свыше 5500 единиц. Для альтернативных картриджах это значение было намного выше. ITSCare придерживается единого подхода при оценке затрат: учитываются не только исходная цена покупки продуктов, но и затраты на протяжении всего жизненного цикла оборудования, в том числе на техническое обслуживание и ремонт.

Дополнительные сведения на сайте

hp.com/go/supplies

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues

© Copyright 2017 HP 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.

