

MTS confía en los profesionales de HP para sus necesidades de impresión



El operador de móviles líder en Rusia lleva más de cinco años utilizando la Gestión de los Servicios de Impresión integrada de HP

Industria

Telecomunicaciones y comunicaciones móviles

Objetivo

Optimizar la composición cuantitativa y cualitativa de la flota de equipos de oficina y reducir su coste de mantenimiento

Enfoque

Tras la licitación pública de 2010, se adjudicó a HP un contrato de Gestión de los Servicios de Impresión integrado (MPS), con transferencia completa de la flota de dispositivos al balance general del contratista

Para el departamento de TI

- Posibilita la gestión remota y la supervisión proactiva de todos los dispositivos de impresión y los procesos de automatización de servicios

Para el negocio

- Mayor funcionalidad para los usuarios y mayor disponibilidad de los dispositivos de impresión
- Mayor transparencia de los costes de impresión
- Los costes generales de impresión se han reducido en un 25 por ciento



“El mantenimiento de la externalización de todos los dispositivos de impresión a profesionales es una opción inteligente para empresas de medio y gran tamaño que desee optimizar sus costes de impresión y reducir el trabajo de los departamentos TI para que puedan centrarse en tareas empresariales de mayor importancia”.

– Vladimir Lenkovsky, director de infraestructuras de oficinas operativas e instalador, unidad de tecnología de la información de PJSC “Mobile TeleSystems”



Gestión integral de la impresión

MTS es el operador de telecomunicaciones líder en Rusia. Presta servicios a más de 77 suscriptores móviles de todo el país y cuenta con oficinas de atención al cliente prácticamente en todas las principales ciudades. La demanda de esta empresa de servicios de impresión de documentos es inmensa, y se han instalado varios miles de impresoras y dispositivos multifunción (impresoras multifunción) en las oficinas de MTS de todo el país. Imprimen millones de páginas al año y los volúmenes de impresión no dejan de aumentar a medida que aumenta la cadena minorista MTS (AO RTK). Los documentos a color suponen aproximadamente el 5 % del volumen total. Gestionar una flota de equipos de tal magnitud no es una tarea sencilla.



Reducción del 25 % en los costes de impresión generales al cambiar a la Gestión de los Servicios de Impresión de HP

Objetivo

Optimizar la infraestructura de impresión

Antes de formalizar el contrato de Gestión de los Servicios de Impresión de HP (MPS), el departamento TI de la empresa se encargaba de gestionar la flota de dispositivos. MTS adquiría los consumibles, las piezas de repuesto y los equipos por su cuenta y formalizaba contratos de mantenimiento con varias empresas para que realizan operaciones de mantenimiento y de reparación en los equipos de forma periódica. Tuvieron que alquilar un espacio de almacenamiento adicional para almacenar los cartuchos.

Con el aumento del tamaño de la empresa, del número de empleados y, en consecuencia, de los volúmenes de documentos, la gestión de la empresa decidió optimizar la flota de equipos de oficinas y, si fuera posible, reducir los costes de mantenimiento del equipo.

Solución

Un enfoque unificado de la gestión

Tras un proyecto piloto realizado junto con HP en varias oficinas MTS en 2010, la empresa decidió externalizar todas las funciones de apoyo a equipos de impresión a un proveedor externo. En aquel momento, la Gestión de los Servicios de Impresión integrada era una novedad en el mercado ruso. Por esa razón, la introducción de este enfoque en una empresa de distribución de tal magnitud geográfica fue pionera en Rusia.

Para elegir un proveedor de servicios, MTS elaboró un conjunto de especificaciones técnicas y lanzó una licitación pública para conceder el contrato a HP, ya que ofrecía la gama completa de servicios a un precio razonable. HP atesora una larga tradición de suministro equipos, consumibles y servicios a MTS y se ha ganado la reputación de socio de confianza.

Durante la transición al contrato de Gestión de los Servicios de Impresión, todos los dispositivos instalados en las oficinas de MTS se transfirieron al balance general de HP. Se sustituyeron algunas de las impresoras e impresoras multifunción por otras de inmediato, mientras que otras se mantuvieron. Se introdujo un sistema de supervisión de impresiones basado en el software Web Jetadmin y Print Manager Plus con el fin de gestionar la flota de dispositivos. La unificación de procesos y equipos permitió que la integración de los dispositivos de impresión en la infraestructura de red existente fuera fluida.

En 2015, MTS anunció una nueva licitación que concedió un nuevo contrato de Gestión de los Servicios de Impresión. De nuevo, HP fue el adjudicatario del contrato con una considerable expansión del área que abarcan sus servicios. Aunque HP ya prestaba servicios a las oficinas de Moscú y la región central de MTS, actualmente su alcance se ha ampliado a todas las regiones de Rusia, así como a las oficinas de ventas de todo el país.



HP propuso una solución rentable basada en las últimas tecnologías y en dispositivos de impresión económicos. Casi el 50 por ciento de la nueva flota de dispositivos de impresión pertenecen a la serie HP OfficeJet Pro X, que cuenta con la tecnología HP PageWide. Además de la elevada velocidad de impresión de 70 páginas al minuto, reducen los costes de impresión a la mitad en comparación con los dispositivos láser. Esto se debe al bajo coste por impresión y a la reducida necesidad de mantenimiento.

HP PageWide utiliza una unidad de impresión fija con una anchura similar a la de un folio de papel. Gracias a su reducido número de componentes móviles, estas impresoras son silenciosas y mucho más fiables que los dispositivos tradicionales con un receptáculo de cartucho móvil. La elevada velocidad de impresión junto con la disposición inmediata del equipo contribuyen a una mayor eficacia de los procesos empresariales y a una mejor atención al cliente. Un cartucho de 9.200 páginas reduce aún más la frecuencia de mantenimiento de la impresora.

Para aumentar la velocidad de escaneo de documentos en papel se ha equipado a las impresoras multifunción de la serie HP OfficeJet Pro X con escáneres dobles. También pueden escanear documentos y guardarlos en una carpeta o enviarlos por correo electrónico y ofrecer acceso a la red, incluyendo la impresión desde dispositivos móviles mediante una conexión Wi-Fi.

Ventajas

Costes reducidos, mayor transparencia

En el coste por impresión se incluyen todos los costes: coste del equipo, de los consumibles, del mantenimiento y de las reparaciones. MTS solamente debe encargarse de comprar papel.

El personal de la oficina detectó rápidamente las ventajas de este nuevo enfoque del mantenimiento de los equipos de impresión: la función de impresión ha aumentado considerablemente, todas las oficinas pueden utilizar una determinada impresora o dispositivo multifunción de la línea de productos HP que deseen, y el tiempo de solución de problemas se ha reducido al mínimo.

Además, este sistema ha propiciado nuevas oportunidades al departamento TI. Los administradores de sistemas pueden manejar toda la flota de impresoras en remoto, supervisar el estado de los dispositivos y automatizar los procesos.

La solución personalizada de un vistazo

Aplicaciones principales

PAO Mobile TeleSystems (MTS), AO RTK y HP han formalizado un contrato de 5 años

Hardware

- 7.000 impresoras e impresoras multifunción HP, de las que el 50 % son dispositivos de la serie HP Officejet Pro X

Software

- HP Web Jetadmin
- Print Manager Plus
- Remote Monitoring Tool (RMT)

Servicios de HP

- Externalización y gestión del entorno de impresión

El contrato de Gestión de los Servicios de Impresión de cinco años de duración ha demostrado ser la decisión adecuada para la empresa, y MTS cree que se trata de todo un éxito. “Hemos reducido considerablemente los costes de impresión y, lo que es más importante, ahora son transparentes”, declara Vladimir Lenkovskiy, director de infraestructuras de oficinas y sistemas de cableado estructurado, departamento de mantenimiento, unidad TI de PAO Mobile TeleSystems. “Nuestros cálculos estimativos muestran que se han reducido los costes totales en más del 25 por ciento. Se debe, en parte, a un enfoque más eficaz del mantenimiento y a la introducción de un sistema de control”.

“También hemos aumentado considerablemente la funcionalidad y el nivel de disponibilidad de los dispositivos de impresión, lo que ha tenido efectos positivos sobre la eficacia general de los procesos empresariales”.

Tras la formalización del contrato, las partes redactaron un borrador y firmaron un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que estipula los plazos específicos para resolver las solicitudes. La calidad del servicio se calcula según el número de solicitudes resueltas a tiempo. No se ha registrado infracción alguna de este indicador en los cinco años de contrato, en los que el 99,9 por ciento de todas las solicitudes se han resuelto de manera oportuna. Se ha creado un conjunto de dispositivos de sustitución que se pueden introducir con rapidez.

El sistema de supervisión en remoto basado en HP Web Jetadmin permite supervisar tanto las impresoras multifunción en

red como locales, e integra los informes estadísticos en la infraestructura TI existente. Se introdujo la impresión segura basada en códigos PIN y en pases magnéticos para una mayor seguridad de los datos, y se empleó la gestión centralizada de toda la flota de impresoras para reducir costes.

MTS ha decidido aumentar el número de impresoras multifunción de alto rendimiento en el futuro, a las que desea equipar con lectores de pases para controlar el acceso y garantizar la autenticación. Además, mejorará la supervisión de los sistemas de informes estadísticos y automatizará los procesos de creación y cierre de solicitudes de mantenimiento.

Más información en
hp.com/go/mps

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues

