




Una infraestructura
de impresión que
garantiza la eficiencia,
la productividad y el
ahorro de costes.

MANAGED PRINT SERVICES

you can

Canon

A photograph of two men in business attire. The man in the foreground is wearing a white button-down shirt, glasses, and a watch, and is gesturing with his hands while speaking. The man in the background is wearing a dark suit and is listening. They are standing outdoors in front of a building with windows under a blue sky.

Los servicios de impresión gestionados (MPS) de Canon administran su entorno de impresión, proporcionándole ahorros significativos.

“Canon ha aplicado una estrategia de impresión gestionada que nos ha permitido rentabilizar la inversión en un breve espacio de tiempo, lo que hizo posible lograr una reducción de costes superior al 60%.”

Horst Schlüchter

Jefe de administración de aplicaciones e infraestructuras de R&V Versicherung, Alemania.

Para Canon, MPS constituye la respuesta a la necesidad de servicios en outsourcing para la administración y la optimización del parque de equipos de impresión instalados en un cliente y de todos sus procesos de mantenimiento relacionados.

Canon marca la diferencia.

La impresión es nuestra pasión. Colaboramos con nuestros clientes para prestar servicios de impresión gestionados (MPS) que ofrezcan un valor sobresaliente, un excelente control y una mejora continua.

Valor real con MPS

La producción de documentos suele suponer uno de los principales gastos de una organización, con un coste de hasta el 3% de los ingresos. Sin embargo, muchas organizaciones carecen del tiempo, el personal o la experiencia necesarios para supervisar o administrar de manera efectiva su entorno de impresión. Con los servicios de impresión gestionados (Managed Print Services), puede externalizar la gestión de su producción de documentos y de otros procesos de negocio asociados.

Los analistas estiman que el ahorro podría llegar al 30%, aunque en muchos casos nuestros clientes experimentan que el ahorro real obtenido con un MPS debidamente diseñado e implementado puede situarse nada menos que entre un 50% y un 60%.

La producción de imágenes es nuestro negocio central

La generación de documentos constituye el negocio central de Canon. Combinamos el personal adecuado con la tecnología y los procesos adecuados para prestar servicios que le permitan operar con un entorno de impresión eficiente, flexible y con efectividad de costes. Además, el servicio que prestamos a su organización puede reducir los costes y mejorar la productividad tanto ahora como a largo plazo (incluso si su empresa crece y cambian sus necesidades).

“El ayuntamiento está en la senda adecuada para alcanzar su objetivo de reducción de la factura anual de impresión en 95.000 libras. Se ha producido una racionalización significativa en el número de impresoras. Como resultado de ello, el gasto en consumibles se ha reducido en un 66%, superando el objetivo del 50%.”

Ayuntamiento de East Lothian, Escocia.

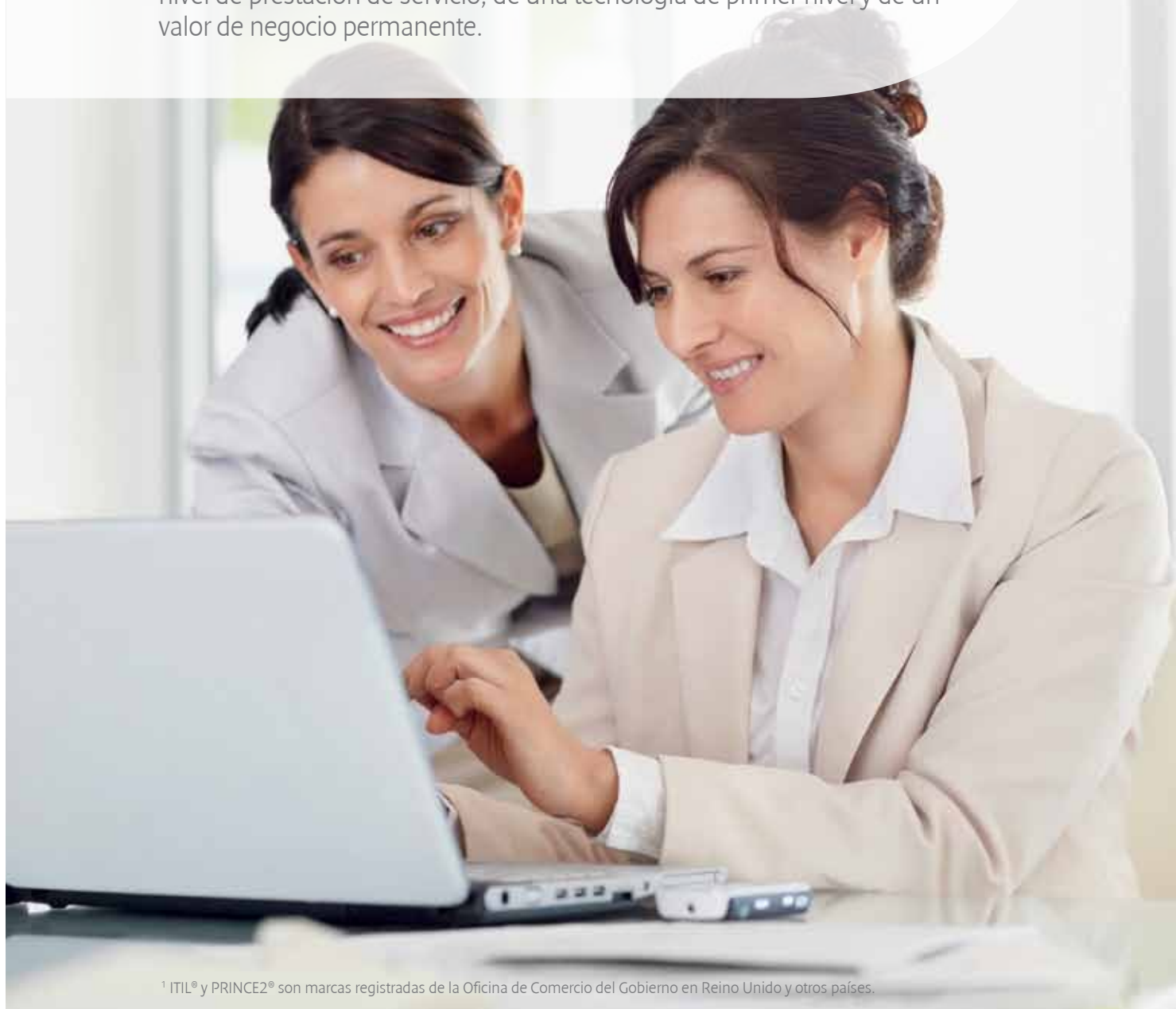
“Los usuarios tienen acceso a una solución de impresión con alta disponibilidad y seguridad que ha aumentado nuestra productividad y ha reducido los costes de impresión. De hecho, hemos reducido a la mitad nuestros costes de impresión y estamos ahorrando más de 1 millón de euros al año.”

Fraport AG, Alemania.

5 fases para alcanzar un nuevo nivel de eficiencia.

Los servicios Managed Print Services de Canon se ofrecen siguiendo un ciclo estructurado de 5 fases mediante la prestación de servicios ITIL^{®1} y las metodologías de gestión de proyectos PRINCE2[®]. Todas las fases del ciclo incluyen la participación de especialistas en cada fase, lo que garantiza que el servicio de impresión gestionado resulte adecuado técnica, funcional y comercialmente.

Nuestra solución flexible MPS le permitirá externalizar la gestión de la impresión, lo que garantiza que su organización se beneficie del más alto nivel de prestación de servicio, de una tecnología de primer nivel y de un valor de negocio permanente.



MPS de Canon se basa en la metodología ITIL (IT Infrastructure Library), que aporta valor a lo largo de cinco fases distintas pero interdependientes:

1 CONSULTORÍA

Canon realizará una auditoría MPS para conocer sus necesidades. El proceso de auditoría evaluará su actual parque de impresión y el comportamiento de impresión para conocer las necesidades de y determinar el coste total de propiedad (TCO) de su situación actual.

2 DISEÑO

Los consultores de Canon utilizarán los resultados obtenidos en la auditoría MPS para diseñar una solución que atienda sus necesidades y que evolucione con ellas. Colaboraremos con usted para definir el Business Case, proponer la solución de servicios y determinar con claridad el ahorro esperado.



5 REVISIÓN

MPS de Canon empleará la información de servicio y rendimiento recabada para aportar mejoras continuas y atender sus necesidades organizativas en constante evolución.

4 SOPORTE Y GESTIÓN

Nuestro CSM - Client Services Manager se asegurará de que los equipos de impresión y sus flujos de documentos mantengan un rendimiento óptimo a largo plazo, haciendo especial hincapié en la consecución de los indicadores de rendimiento clave (KPI) y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) acordados.

3 TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Nuestro equipo pondrá en marcha un Plan de Implementación para garantizar una transición armonizada hacia la nueva solución gestionada, empleando para ello una metodología definida, así como un Plan de Formación y un Plan de Comunicación, para ofrecer asistencia tanto a su organización como a los usuarios finales.



Consultoría.

La fase de Consultoría de los servicios de impresión gestionados de Canon establece la base a partir de la cual iniciar una nueva estrategia de impresión y gestión documental.

En primer lugar realizamos una auditoría MPS

Mediante una potente combinación de software especializado y experiencia profesional, realizaremos una evaluación detallada de su entorno de impresión e identificaremos cómo gestiona su organización los flujos de trabajo de impresión la actualidad y qué cambios puede requerir esta gestión en el futuro. Canon dispone de varias opciones entre las que elegir en función de sus necesidades organizativas, el nivel de análisis que usted requiera y el detalle exigido para diseñar la solución adecuada.

Auditoría de impresión básica

Una instantánea de su entorno de impresión.

Una Auditoría de impresión básica aporta visibilidad de las máquinas que posee, sus niveles de uso y los costes sin la instalación de ningún software en la red. Una vez finalizada, le facilitaremos una cifra indicativa del volumen de impresión en su organización (con independencia de si posee o alquila a corto o a largo plazo los dispositivos existentes). Posteriormente podremos abordar la mejora de sus dispositivos y procedimientos de impresión.

Una auditoría de impresión

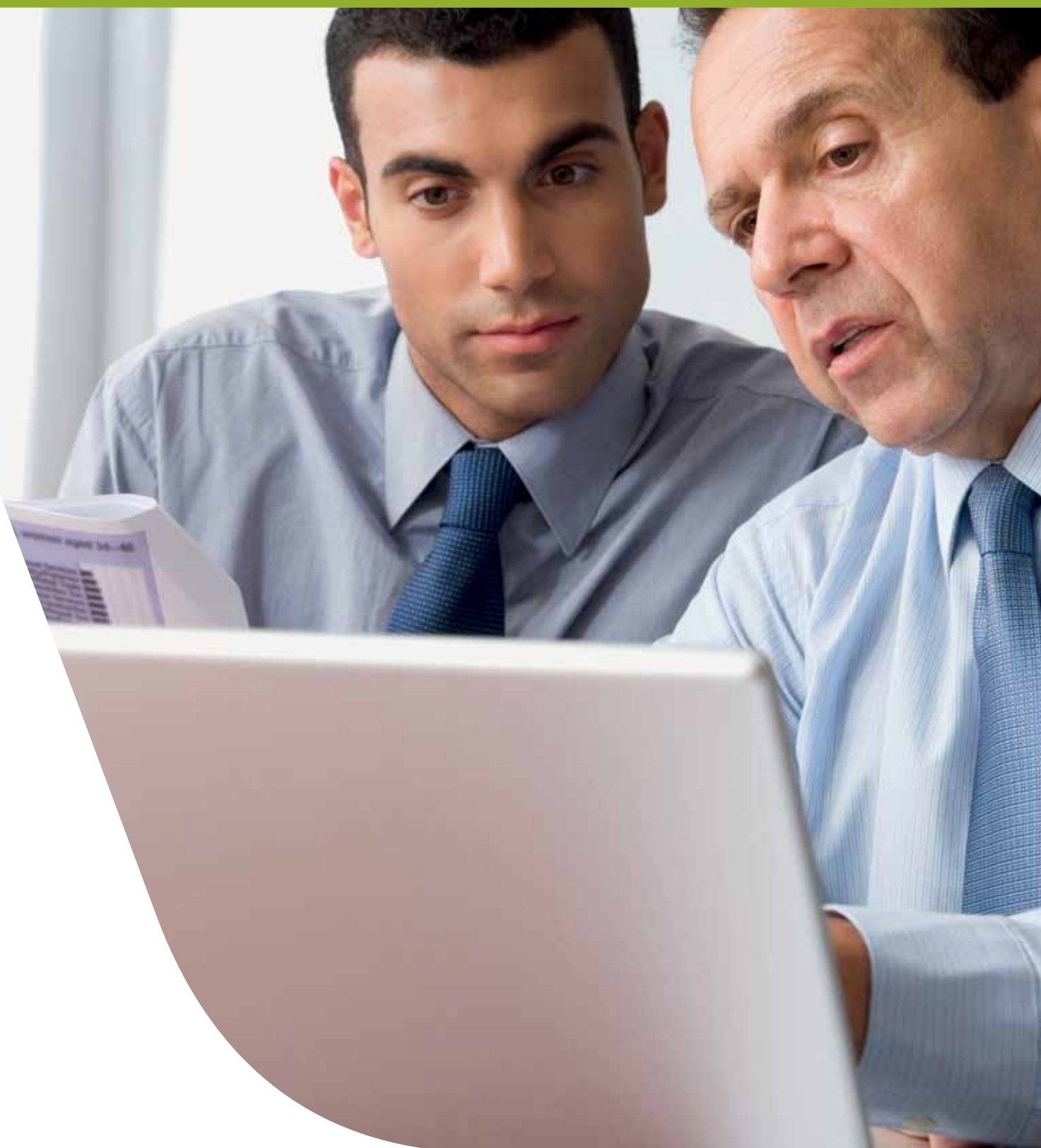
Un conocimiento profundo de su entorno de impresión y del uso que hace de los documentos.

Una auditoría aporta un conocimiento detallado de sus flujos de trabajo de impresión y documentos. Esta opción le proporciona una visión completa y transparente de su infraestructura de producción de documentos y de cómo se utiliza diariamente, así como una propuesta basada en la información inicialmente obtenida y que puede incluir: el dimensionamiento adecuado de su parque de dispositivos, un plan de despliegue equilibrado y recomendaciones relativas a soluciones de gestión de la producción de documentos para mejorar la disponibilidad, simplificar los procesos de flujo de trabajo y reducir el coste total de propiedad.

Una planimetría en la que se indican las ubicaciones de los dispositivos y una evaluación completa de los costes sirven de base para las recomendaciones relativas a la consecución de un ahorro de costes duradero y de mejoras en la productividad.

Consultoría

Analizar el entorno informático, las directrices de seguridad, los sistemas de helpdesk, los procedimientos y procesos (como los relativos a incidencias y cambios) y comprender el comportamiento de impresión del cliente, el entorno, las limitaciones y las oportunidades que ofrece.



Diseño

Documentar y probar la solución tecnológica propuesta dentro de su entorno informático, confirmar que la solución cumple las normas de seguridad, integrar procedimientos en los sistemas de helpdesk, definir el Business Case, proponer la solución de servicio y concretar el ahorro estimado.

Diseño.

Canon utilizará los datos de la fase de Consultoría de MPS para diseñar una solución que optimice las operaciones de su organización.

La solución que recomendamos incorporará el hardware, el software y los servicios más adecuados para lograr ventajas cuantificables a largo plazo. Un factor muy importante es que se planificará para atender sus necesidades operativas y el ritmo de cambio que usted desee.

En función de sus necesidades organizativas, el diseño de MPS puede:

- Garantizar una experiencia de usuario homogénea con la misma interfaz de usuario en todos los dispositivos, lo que exige una formación y una asistencia mínimas
- Ofrecer funciones avanzadas que faciliten su trabajo, como el escaneado directo a correo electrónico, PDF o integración con gestores documentales
- Proporcionar un controlador de impresión universal, lo que implica que los usuarios puedan utilizar cualquier dispositivo sin tener que instalar controladores específicos
- Permitir el uso de My Print Anywhere, lo que significa que los usuarios puedan recoger sus páginas en el momento y el lugar que deseen sin tener que preocuparse de que otra persona pueda llevárselas por error
- Crecer a partir de nuestra gama de dispositivos de impresión y escaneado de primer nivel y de una potente suite de productos de software para optimizar la gestión de la impresión en su organización
- Definir una serie de directivas y unas políticas de impresión claras para determinar los tipos de dispositivos, la disponibilidad y la capacidad; así como garantizar que cada recurso pueda ser utilizado por los usuarios adecuados con el coste adecuado

- Ampliar el servicio, incluidos el soporte y la gestión de dispositivos de terceros existentes en su parque para facilitar un único punto de contacto de todos los servicios relacionados con impresión a través de la gestión de los contratos de consumibles y mantenimiento en su nombre. En este caso, colaboraremos con usted para eliminar los costes adicionales mediante la consolidación de su parque de impresión a lo largo de un período de tiempo acordado

Canon negociará y diseñará con usted los niveles de servicio acordados (SLA) antes de comenzar la implementación con el fin de garantizar que las expectativas sean claras y que podamos medir el éxito de su solución en relación con objetivos definidos.

Gestión de proyectos

Nuestro servicio de gestión de proyectos garantiza el despliegue de la solución MPS de acuerdo con los parámetros acordados, como el plazo, la calidad y el control de costes, para asegurar una transición armonizada. Los Jefes de proyecto y/o equipos de gestión asignados nos permitirán coordinar todas las entregas con el fin de minimizar las interrupciones de la actividad en su organización y maximizar la velocidad, facilidad y simplicidad a la hora de adoptar la nueva solución. Esto incluirá hitos clave y pruebas de aceptación del usuario (UAT).

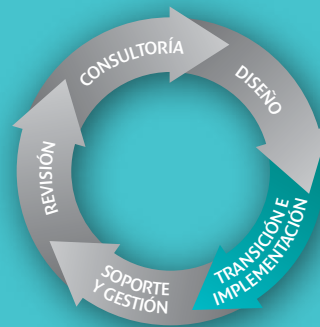
Los consultores de diseño de soluciones, negocio y servicios colaborarán con su equipo para crear un diseño de servicios que ofrezca el entorno de impresión óptimo para alcanzar sus objetivos.



“Teníamos una idea aproximada de hacia dónde queríamos dirigirnos, pero no sabíamos exactamente cómo llegar a esa situación. De manera que la experiencia de Canon en la implementación diversas soluciones para otros clientes fue de gran ayuda para encontrar la solución adecuada.”

Julie Caughey

Administrador financiero del Ayuntamiento de East Lothian.



Transición e implementación.

Nuestra gestión de la implementación de la nueva solución tiene como objetivo garantizar una transición armonizada, trabajando en todo momento para minimizar el impacto en las actividades operativas y los usuarios finales. Nos aseguramos de que cada elemento se proporcione de conformidad con sus necesidades operativas y de acuerdo con los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) acordados.

Comunicación del cambio

Aunque la implementación de un nuevo sistema de flujo de trabajo de impresión puede provocar inquietud, un enfoque proactivo para involucrar al personal, propiciar el entendimiento y cimentar la lealtad es clave para conseguir el éxito en la gestión del cambio.

El equipo de MPS de Canon colaborará estrechamente con aquellas personas de su organización que puedan ser más reacias al cambio. Pueden emplearse comunicaciones cara a cara, así como promociones a través de intranet y de correo electrónico, para canalizar y fomentar el entendimiento del cambio.

Solo a través de una comunicación efectiva y coherente del propio cambio; de los requisitos y ventajas para el usuario final, podrá conseguir los mejores resultados.

Formación del usuario final

La formación del usuario final es crucial para lograr el máximo aprovechamiento de la solución MPS. El completo programa de formación de Canon se diseñará a la medida de las necesidades su organización y de los usuarios finales.

La formación puede impartirse por diversos medios, como cursos en aulas en las instalaciones del cliente o fuera de ellas, así como programas individualizados o en grupos pequeños.

A lo largo del programa de formación, su personal aprenderá:

- Cómo funcionan los nuevos dispositivos, destacando las prestaciones/funciones que permiten maximizar la productividad
- Cómo gestionar los flujos de trabajo y el uso a través de las nuevas aplicaciones de software
- Con quién deben ponerse en contacto en Canon en relación con las necesidades de impresión que puedan surgir a diario

“Quedamos gratamente impresionados por la gestión eficiente que hizo Canon de este exigente proyecto, lo que demuestra claramente su profundo conocimiento de nuestros procesos de negocio y de nuestra estructura informática ya existente.”

Dr Roland Krieg

Director de informática de Fraport AG, Alemania.

Implementación de hardware, software y servicios

Tras la fase de Consultoría, todos los procedimientos se diseñarán y programarán con el fin de minimizar las interrupciones de la actividad de la organización.

Se instalarán nuevos dispositivos y software y los dispositivos existentes se reubicarán y/o retirarán, según el programa acordado, para garantizar una transición armonizada del entorno antiguo al estado futuro.

Transición e implementación

Proporcionar e integrar la tecnología en el entorno informático, certificar la ejecución del cumplimiento de las normas de seguridad, la formación técnica, prestar los servicios y gestionar el cambio.



Soporte y gestión

Mantener la solución de extremo a extremo, asegurarse de que los sistemas estén actualizados, supervisar el rendimiento constantemente, mantener los servicios y gestionar la flota. Supervisar constantemente el rendimiento y generar informes sobre el mismo.

Soporte y gestión.

Como proveedor de servicios de impresión gestionados, Canon se centra en la mejora continua de los procesos relacionados con la gestión de los servicios. Por ello, nos proponemos ayudarle a evitar gastos innecesarios, a controlar los cambios en los recursos de su parque de equipos instalados y a gestionar la ampliación del mismo para reducir el impacto en la organización.

Gestión del parque

Con el fin de respaldar los objetivos organizativos de nuestros clientes, diseñamos e implementamos soluciones de gestión de la impresión a medida que responden a las necesidades (tanto actuales como futuras) de nuestros clientes. Una vez implementadas, estas soluciones requieren una gestión especializada y dedicada con el fin de lograr los KPI o SLA financieros y operativos acordados en el contrato.

El departamento de atención al cliente de Canon será el responsable de todos los aspectos de su contrato MPS, garantizando el cumplimiento de los SLA acordados y la maximización de la rentabilidad de la inversión. En colaboración con su equipo, así como con proveedores externos cuando así se requiera, el departamento de atención al cliente de Canon llevará a cabo la gestión y educación sobre el cambio, incrementará la adopción de la nueva tecnología, trabajará por la mejora de la productividad de los empleados, reducirá los costes relacionados con la impresión y mejorará la disponibilidad de los activos en toda la organización.

Gestión y mantenimiento de la configuración

Este servicio garantiza que el entorno de impresión de un cliente opere en todo momento a un nivel óptimo. También garantiza el cumplimiento de todas las directivas que afecten a la impresión dentro de la organización, incluidas las directivas de impresión, compras, seguridad y usuarios finales. El servicio también contribuye a lograr un proceso de transición más armonizado en el caso de que cambie el entorno de los equipos de impresión (como instalaciones, traslados, incorporaciones, cambios -IMAC- o instalaciones de actualización de soluciones). También agiliza el proceso de recuperación en caso de ser preciso.

Servicio de Help Desk

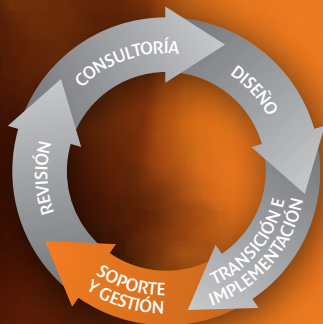
Su personal informático y sus usuarios finales dispondrán de un único punto de contacto con Canon para todas las consultas e incidencias. Se encuentra disponible una gama de opciones que contribuirá a liberar sus recursos informáticos internos para centrarlos en su actividad principal.

Gestión de activos

Diseñaremos, implementaremos y gestionaremos sus activos de manera proactiva desde la fase de Consultoría hasta la de Revisión. Ello implica la supervisión, administración financiera, planificación e implementación eficiente de los dispositivos y las aplicaciones más adecuados durante toda la vigencia del contrato.

Servicios MAC

Los servicios MAC MPS de Canon ofrecen servicios expertos in-situ para trasladar, incorporar y cambiar hardware y software según sea necesario. Los protocolos, procedimientos, intercambios de información, permisos y autorizaciones necesarios para la prestación de estos servicios se acordarán y documentarán íntegramente en el contrato de servicio MPS con el correspondiente control de versiones.



Soporte in-situ

El soporte in-situ permite una respuesta proactiva, rápida y de primera y segunda línea a las incidencias relacionadas con la impresión. Esta valiosa opción puede ampliarse para ofrecer formación y soporte preventivos que garanticen que los usuarios finales puedan acceder fácilmente a los dispositivos que necesiten y maximicen las funciones disponibles. Se encuentra disponible una gama de opciones en función de los requisitos del estado futuro esperado.

Supervisión remota

Canon puede reducir el coste total de propiedad mediante la automatización de las lecturas de contadores y los pedidos de consumibles. También podemos supervisar permanentemente (24x7) sus dispositivos de impresión y el software relacionado para resolver potenciales incidencias antes de que afecten a su organización y, al hacerlo, maximizar el tiempo de disponibilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Supervisión e informes de gestión de la capacidad

Este servicio permite supervisar y generar informes precisos de la producción (impresión y escaneado) de los dispositivos multifunción para garantizar que el cliente disfrute del máximo beneficio en términos de uso y rendimiento.

Soporte in-situ con presencia continua

Toda solución de producción de impresión presenta factores potencialmente difíciles para los usuarios finales y para las funciones de soporte informático. Aspectos puntuales, que pueden consistir en atascos de papel, reposición de tóner y grapas o disponibilidad de materiales de impresión, pueden reducir significativamente los niveles de satisfacción del usuario final. El servicio de Soporte in-situ con presencia continua se hace cargo de las tareas cotidianas en nombre del cliente para resolver y prevenir estas incidencias.

Este servicio podrá suministrarse en unas instalaciones que cuenten con un gran parque de equipos y centrará sus actividades en garantizar que los dispositivos estén preparados para atender exactamente los requisitos del cliente. Esto redundará en beneficio del cliente a través de la maximización y la mejora de la funcionalidad y el rendimiento de la solución de impresión y puede contratarse como servicio a tiempo parcial o completo, en función de las necesidades del parque.



Revisión

Proponer de forma regular acciones para la mejora del rendimiento de la infraestructura. Certificar la adecuación funcional y de seguridad de todos los cambios de configuración que se produzcan en el entorno informático del cliente. Proponer de forma regular acciones para la mejora del rendimiento tanto desde un punto de vista comercial como desde un punto de vista operativo.

Revisión.

A diferencia de otras soluciones de servicios gestionados, los servicios Managed Print Services de Canon incluyen una fase de Revisión para garantizar que la solución que proporcionamos durante la fase de Transición e implementación se optimice con el paso del tiempo para atender las necesidades cambiantes de su organización.

Generación de informes sobre la gestión

El CSM - Client Services Manager de Canon, a través de la generación de informes sobre la gestión y las reuniones regulares de revisión con el cliente, recomendará mejoras a largo plazo de la eficiencia operativa, la productividad del personal y el ahorro de costes.

El análisis de calidad del servicio y los informes de cumplimiento del servicio elaborados por Canon ofrecen información actualizada sobre todos los aspectos del rendimiento del soporte, incluidos el historial de llamadas, tendencias, mediciones de rendimiento, cambios/actualizaciones contractuales, etc. Un factor muy importante es que permiten al departamento de atención al cliente de Canon y a los especialistas en impresión de Canon identificar y resolver tendencias o hechos inusuales antes de que afecten a su organización. Además, le proporcionan visibilidad en todo momento del rendimiento y la efectividad global de su MPS. Los informes de gestión de Canon se utilizarán en las revisiones periódicas de la gestión.

Los informes de gestión abarcan las siguientes áreas del servicio MPS:

- Rendimiento de los servicios (SLA)
- Uso de los dispositivos
- Gestión de los activos, incluido MAC
- Tendencias y mejora continua del servicio

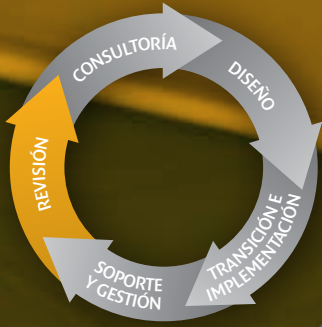
Reuniones de revisión

Permiten que todos los interlocutores clave revisen abiertamente el rendimiento frente a los objetivos y debatan la dirección específica y las tareas a realizar. El responsable de servicio al cliente de Canon coordinará y organizará estas reuniones de revisión.

Mejora continua del servicio (CSI)

La mejora continua del servicio de Canon alinea nuestros servicios actuales y futuros con las necesidades estratégicas actuales y futuras de su organización, así como con la madurez de sus procesos informáticos y sus directivas medioambientales.

Ello nos permite forjar una verdadera relación de colaboración con su organización que sea mutuamente beneficiosa y que permita a ambas partes trabajar por una mayor productividad y unos costes más bajos.



Canon ofrece una combinación óptima de servicios con el hardware y el software adecuados para proporcionar una infraestructura de impresión que aporte valor de forma continua durante toda la vigencia del contrato MPS.



	Gestión de costes	Seguridad	Productividad	Funcionalidad	Eficiencia de los dispositivos	Eficiencia de los documentos	Entorno
CONSULTORÍA							
Auditoría de impresión básica	✓				✓	✓	✓
Auditoría de impresión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DISEÑO							
Diseño de la solución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de proyectos	✓		✓				
TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN							
Formación del usuario final	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comunicación y educación sobre la gestión del programa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Implementación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOPORTE Y GESTIÓN							
Gestión de la flota	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de activos	✓				✓		
Servicios MAC	✓	✓	✓	✓	✓		
Supervisión remota	✓	✓	✓		✓		✓
Servicio Help Desk	✓		✓	✓	✓		
Soporte in-situ	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Soporte in-situ con presencia continua	✓		✓	✓	✓		✓
Gestión y mantenimiento de la configuración	✓	✓	✓	✓	✓		
Supervisión e informes de gestión de la capacidad	✓		✓		✓	✓	
Gestión de problemas	✓	✓	✓		✓	✓	
REVISIÓN							
Mejora continua del servicio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Generación de informes sobre la gestión	✓		✓		✓	✓	✓
Reuniones de revisión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Canon ofrece una extensa cartera de servicios profesionales que podrían no estar incluidos en la tabla anterior. Todos los servicios son susceptibles de cambio.