

Цифровая интеграция устройств печати:

от управления офисной инфраструктурой к управлению рабочей средой



Валерий КУЗЬМИЧ,
руководитель отдела маркетинга
и стратегических программ департамента
аутсорсинга документооборотных процессов,
компания Xerox Евразия

Происходящие изменения определяют и вектор развития офисных устройств. Термин «многофункциональные устройства» (МФУ) до недавнего времени указывал на способность устройств не только наносить изображение на бумагу, но и выполнять ряд других функций по работе с документами: сканировать, отправлять по электронной почте или факсу.

Сегодня платформа офисного устройства по аналогии со смартфонами позволяет создавать и устанавливать приложения, функциональность которых ограничена только воображением. По сути, данное устройство становится офисным терминалом или своего рода бизнес-ассистентом, который расширяет спектр операций с документами. Благодаря

По мере развития мобильных и облачных технологий изменяются методы работы и трансформируется понятие рабочего места. По оценкам Quocirca, к 2025 г. более половины офисных работников станут мобильными. Этот тренд совпадает с интересами работодателей. Стремясь к большей гибкости, они сокращают офисные площади и расходы на ИТ. Компании формируют экосистему для удаленной работы географически распределенных и мобильных сотрудников, которым требуются постоянный доступ к информации, возможности обмена ею и обработки в любом месте с любого устройства. Ускорение бизнес-процессов зависит от того, насколько успешно решаются задачи перевода работы с документами в цифровое пространство.

такому терминалу можно находить документы в сети или в облаке, вводить бумажные версии и извлекать из них значимую информацию, переводить на другие языки, отправлять по списку адресатов, задавать последовательность их обработки в рамках того или иного рабочего процесса. С помощью приложений можно получить справочную информацию о состоянии устройства, расписании рейсов и погоде или, например, заказать пиццу. Наряду с этим бизнес-ассистенты сохранили полезную функцию печати.

Современные офисные устройства, наделенные дополнительными возможностями, становятся важным элементом цифровой экосистемы компании, интегрированным в бизнес-процессы.

Трансформация услуг по управлению печатной инфраструктурой

Изменения рабочей среды и развитие офисных технологий

оказывают влияние на наполнение услуг, которые до недавнего времени были сконцентрированы на управлении печатными процессами и офисной техникой. Задачи, связанные с оптимизацией парка, снижением издержек, управлением печатными процессами, остаются приоритетными для компаний. Вместе с тем более глубокая интеграция устройств в рабочие процессы, подключение к сети и обеспечение их доступности для удаленных и мобильных сотрудников диктуют новые требования к услуге и расширяют ее границы в таких направлениях, как безопасность, аналитика, цифровизация и облачные технологии. При реализации комплексного подхода объектами услуги становятся не только печатные устройства и процессы, но и рабочая среда, что подразумевает создание оптимальной инфраструктуры и эффективных рабочих мест, повышение производительности труда сотрудников, надежную защиту документов, устройств и данных.

Безопасность

По данным исследования Quocirca Global Print Security, опубликованного в феврале 2019 г., 73% компаний обеспокоены угрозами безопасности в сфере документооборота. При этом лишь 24% участников опроса уверены в том, что их инфраструктура надежно защищена.

Комплексный подход сервис-провайдера к безопасности рабочей среды направлен на обеспечение защиты устройств, документов и данных. Безопасность устройств реализуется с помощью встроенных решений (например, McAfee и Cisco), которые используют механизмы предотвращения, выявления и отражения киберугроз.

Человеческий фактор по-прежнему – одна из главных причин утечек данных. Большую роль в корпоративной безопасности играет ограничение доступа к данным и документам, в том числе отправляемым на печать. Услуги по управлению рабочей средой могут включать в себя разработку и внедрение политик и процедур в области безопасности, внедрение решений по ограничению прав доступа к документам, позволяющих контролировать содержание распространяемых и печатаемых документов, реализующих технологию pull-printing, которая



защищает от несанкционированного доступа к документам, отправленным на печать.

Аналитика

Эффективность решений, принимаемых при проектировании рабочей среды, внедрении тех или иных технологий, существенно повышается, если они основаны на результатах анализа объективных данных, которые могут быть получены по результатам аудита, выполненного на уровне устройств, пользователей, документов

и рабочих процессов. На основе такой информации разрабатываются программы оптимизации, которые помогают сделать рабочую среду более эффективной и контролируемой, дают возможность принимать оптимальные решения и достигать целевых бизнес-показателей.

Например, анализ жизненного цикла документа позволяет выявить неэффективные процессы и предложить их цифровые альтернативы, в том числе реализуемые с помощью приложений. По результатам мониторинга и анализа печатных работ пользователей можно разрабатывать как индивидуальные рекомендации, так и инициативы на уровне компании по формированию ответственного отношения к печати. Например, решение Xerox Print Awareness Tool конвертирует информацию об объемах печати в аналитику, отражающую уровень потребления электроэнергии, данные о выбросах углекислого газа в атмосферу, количестве деревьев, необходимых для производства использованной бумаги. Применение такого инструмента позволяет внедрять программы в области устойчивого развития, создавать позитивную мотивацию у сотрудников для сокращения необязательных отпечатков.



Цифровизация

Еще одно фокусное направление в рамках услуг по управлению рабочей средой – оптимизация и автоматизация трудоемких процессов. Что это значит на практике? Известно, что бумажный документ – самый «медленный» носитель информации. Ускорить процессы ее ввода и обработки можно, если перевести документ в цифровой вид на раннем этапе. Офисный бизнес-ассистент с установленным специализированным приложением позволяет эффективно организовать сканирование документов, категорировать, выполнить первичную обработку (извлечь значимые данные или присвоить атрибуты) и маршрутизировать для последующих операций в рамках соответствующего процесса. Разработка таких приложений и процессов тоже может быть частью услуги.

Благодаря цифровизации в рамках аутсорсинга американская компания Morrell Group ускорила комплектацию и отправку продуктов, добилась 25%-ного снижения издержек и исключила ошибки при отгрузке. Это стало возможным в результате применения печатных устройств с интеллектуальными функциями и специально разработанного приложения, которое переводит обработку документов в цифровой формат.



Облачные технологии

Чтобы лучше учитывать потребности распределенных и мобильных сотрудников, сервис-провайдер может сформировать масштабируемую ИТ-инфраструктуру на основе облачных платформ и инструментов. Такой подход позволяет оптимизировать ресурсы и упростить работу ИТ-специалистам.

Удобный персонализированный доступ в любое время из любого места повышает производительность труда.

При этом автоматизацию бизнес-процессов ускоряет интеграция бумажного и цифрового документооборота на всех этапах: от создания контента до его преобразования и хранения. В частности, благодаря переходу на аутсорсинг с применением облачных технологий британское фермерское хозяйство The Tomato Stall сократило время планирования и свело к минимуму количество ручных операций. Для этого компания стала использовать сервис планирования маршрутов, который автоматически формирует маршрутные листы, экономя рабочее время логистов.

Задачи, которые можно ставить перед сервис-провайдером, не ограничиваются уменьшением затрат на печать. Заказчики могут рассчитывать на комплекс услуг по проектированию и поддержке интеллектуальной рабочей среды, обеспечивающей максимальную эффективность рабочих мест, повышение производительности и безопасность. Одно из основных преимуществ такой среды – способность быстро адаптироваться к меняющимся потребностям бизнеса и сотрудников. ■

