



TANULMÁNY

Üzleti folyamatai veszélyeztetik piaci lehetőségeit? Költséghatékony nyomtatás és dokumentumkezelés sokoldalú multifunkcionális nyomtatókkal

A felmérést támogatta: OKI Europe Ltd

Jacqui Hendriks
2015. szeptemberi

ÖSSZEFOGLALÓ

Minden vállalatnak fontos mérlegelnie, hogy rendelkezik-e olyan jól méretezhető, belső rendszerekkel, amelyek kiszolgálják a bővülő vállalkozást. A növekvő informatikai kihívások kezeléséhez a cégeknek lényeges döntéseket kell hozniuk arról, hogy mely területekre fókuszáljanak, és melyekre ruházzanak be a további üzleti növekedés, a versenyképesség megtartása, illetve az ügyfélkör megőrzése és bővítése érdekében. Számos vállalat úgy gondolja, hogy az egyetlen megoldás, ha jelentős összegeket fektet egy üzleti erőforrás-tervező (enterprise resource planning - ERP) rendszerbe. Noha az alkalmazottak eredményes és hatékony munkavégzéséhez nagyobb fokú folyamatautomatizálás és -integráció szükséges, gyakran egy rövid távú, kisebb összegű beruházás elegendő az eszközök testre szabásához és ezáltal a termelékenység fokozásához.

A fejlett multifunkciós nyomtatók (MFP-k) sokkal több mindenre képesek, mint a hagyományos nyomtatási eszközök. A felhőalapú szolgáltatásokhoz kapcsolódva a sokoldalú MFP-k funkciói kiterjesztik az eszköz felhasználási lehetőségeit az elsődlegesen papíralapú nyomtatásról és másolásról egy testre szabható digitális dokumentumkezelési megoldásra, amellyel a vállalatok adatokat tudnak rögzíteni, bevinni a rendszerbe és megosztani. A multifunkciós nyomtatók segítségével újraértelmezhetők a munkafolyamatok. Az MFP-k hozzájárulhatnak az üzleti növekedés megalapozásához a vállalat üzleti céljaihoz igazított költség- és időhatékony munkafolyamatokat teremtve, például a szabályozásoknak való megfelelés és a biztonság erősítésével, valamint a távoli elérés és a költségcsökkentés támogatásával.

A munkafolyamat javítása nemcsak az üzleti növekedés és teljesítmény ösztönzéséről szól, hanem az elavult papíralapú folyamatok (beleértve a fizikai tárolást is) és az eredménytelen munkamódszerek kiiktatásáról is, ami rugalmasabbá és gyorsabbá teszi a szervezetet. Az ebből eredő előnyök révén pedig a vállalat a működése szempontjából legfontosabb területeket támogathatja pénzügyileg, beleértve a meglévő erőforrások átcsoportosítását a bevételtermelő tevékenységekre. Az IDC jelen tanulmánya azt vizsgálja, hogy a sokoldalú multifunkciós nyomtatók hogyan szolgálják ki a folyamatosan fejlődő munkahelyek igényeit az eszköz- és szerződéskezelés, adatkezelés (rögzítés, megosztás, dokumentum- és tartalomkezelés), mobilitás, biztonság és termelés területén.

A FEJLŐDŐ MUNKAHELY

Az üzleti folyamatok hatékonyságának növelésének hajtóereje három fontos munkahelyi tendenciára vezethető vissza:

1. **Az információkhoz való hozzáférés exponenciális növekedése.** Robbanásszerű növekedés következett be az információk hozzáférhetőségében és terjesztésében is. Az IDC számításai szerint az elmúlt öt évben a rendelkezésre álló adatok mennyisége a hatszorosára növekedett. A kihívás az információk kezelése - a kapott információk értelmezése és annak költséghatékony, időtakarékos

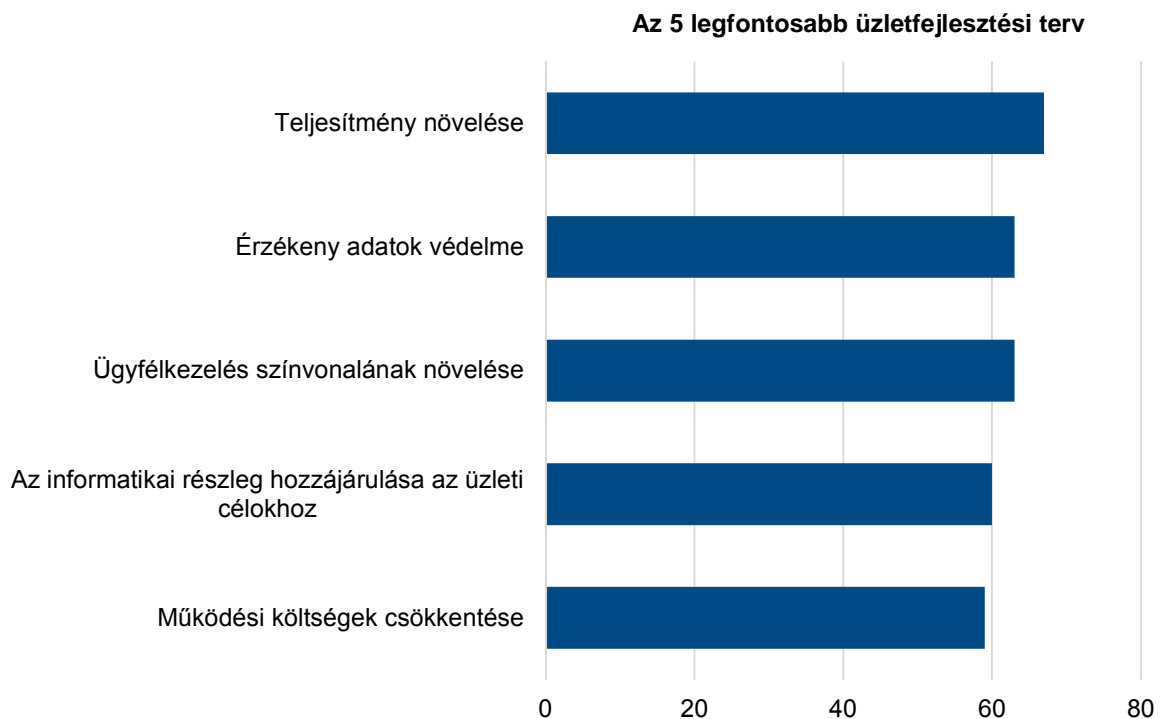
módon történő megosztása. Az IDC egy felmérése feltárta, hogy az informatikusok heti szinten jelentős időt fordítanak a dokumentumok kezeléséhez kapcsolódó feladatokra, aminek következtében a teljesítményük éves szinten 20%-kal csökken¹.

- A működési költségek csökkentése és a termelékenység növekedése közötti egyensúly megteremtése.** Az információrobbanás következtében a vállalatok nagyobb figyelmet fordítanak a nyomtatással kapcsolatos működési költségeikre. Idővel az említett költségek csökkentésével és jobb kihasználásával kapcsolatos elvárás az üzleti hatékonyság, illetve a munkavállalói teljesítmény fokozása érdekében kiterjedt a teljes üzleti működésre, illetve a tevékenységek egyszerűsítésére és összehangolására is. A kis- és középvállalatok üzletfejlesztési tervében foglalt kezdeményezések azt mutatják, hogy a kkv-k a költségcsökkentést egyensúlyba kívánják hozni a teljesítmény javításával, az érzékeny adatok védelmével és az ügyfélkezelés színvonalának növelésével (lásd az 1. ábrát).
- A mobil munkaerő növekedésének hatása.** Az IDC előrejelzései szerint 2018-ra a munkaerő 75%-a lesz mobil³. Ide tartoznak az otthonról, útközben, a vállalat vagy az ügyfelek telephelyéről mobil eszközökkel munkát végző alkalmazottak. A mobil munkaerő növekedése égetővé tette a biztonságos és pontos információkhoz történő hozzáférést bármikor és bárhol, ami nélkülözhetetlen a termelékenység fenntartásához és növeléséhez.

1. ÁBRA

Üzletfejlesztési tervek az európai vállalatoknál

K. Egy 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol az 1 az „egyáltalán nem fontos” és az 5 a „legfontosabb”, hogyan értékelné a következő üzletfejlesztési kezdeményezéseket abból a szempontból, hogy mennyire fontos helyet foglalnak el a vállalatának következő 12 hónapra szóló üzleti tervében?



Forrás: Kivonat a *Western Europe SMB Business and IT Priorities, 2014: IT Goals to Meet Business Need for Data Protection and Improved Productivity (A nyugat-európai kis-és középvállalatok 2014. évi üzleti és informatikai fókuszterületei: az adatvédelmet és teljesítménynövelést célzó informatikai célkitűzések)* című IDC felméréséből (IDC #MM03W, 2014. június)

Noha a piacon többféle megoldás létezik a nyomtatási és dokumentumkezelési kihívások kezelésére – egyesítve a hardvert, szoftvert és a szolgáltatásokat –, a megcélzott ügykör rendszerint a nagyvállalati piac.

Amikor az IDC a kis- és középvállalatok véleményét kérdezte az üzleti folyamatok hatékonyságáról (egy 1 és 5 közötti skálán, ahol az 5 a „teljesen egyetértek”), a nyilatkozók határozottan egyetértettek abban, hogy szükség van a folyamatok javítására (3,8-as pontszámmal) és a digitalizálási folyamatokat erőteljesen sürgeti a munkavállalói mobilitás (3,6-os pontszámmal), ugyanakkor érvekkel kell alátámasztaniuk a beruházási igényt (3,5-ös pontszámmal)⁴ – lásd a 2. ábrát.

2. ÁBRA

A kkv-knál felmerülő kihívások az üzleti folyamatok hatékonyságával kapcsolatban



Forrás: Kivonat a *European SMB Print and Document Solutions Trends (Európai kis- és középvállalatok körében készült felmérés a nyomtatási és dokumentumkezelő megoldásokkal kapcsolatos tendenciákról)* (IDC #KD57W, 2014. február) c. dokumentumból, n = 352

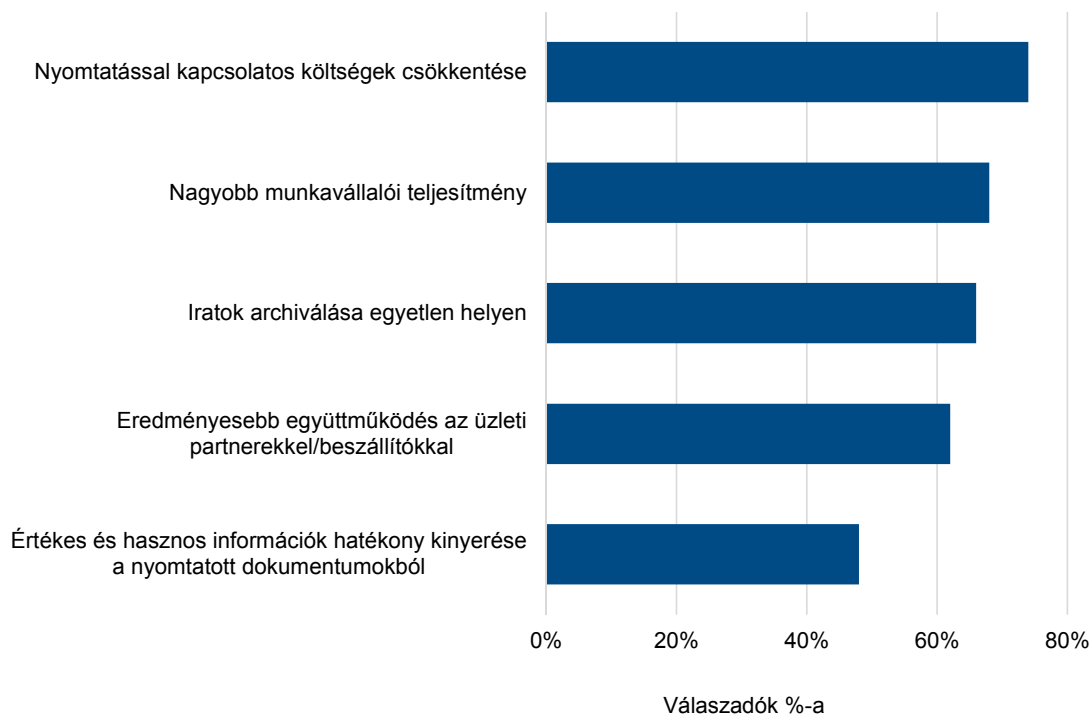
Számos vállalat számára nagy erőfeszítést igényel az átfogó üzleti hatékonyság és ezáltal a munkavállalói teljesítmény javítása, ugyanakkor előkelő helyet foglal el a kis- és középvállalatok üzleti A cégek felismerik a folyamatok automatizálásából fakadó egyértelmű előnyöket, de a fejlesztési törekvéseknek továbbra is figyelembe kell venniük a nyomtatási költségek csökkentésével és nyomon követésével kapcsolatos igényeket, és egyensúlyba hozni azokat a hatékonyság növelését célzó tervekkel (lásd a 3. ábrát)⁵.

Mindez jól alátámasztja, hogy a vállalatok számára milyen fontossá vált a meglévő emberi erőforrások optimalizálása például az információkhoz való hozzáférés megkönnyítésével, amit a fejlettebb digitális archiválási és adatkereső eszközök bevezetése biztosíthat. A vállalatok a bevételnövekedés érdekében ilyen módon szeretnék felgyorsítani az üzleti folyamatokat.

3. ÁBRA

Az üzleti folyamatok automatizálásának legfontosabb előnyei

K: Melyek az automatizált üzleti folyamatok legfontosabb előnyei? Jelölje meg az ÖSSZES válaszlehetőséget, amellyel egyetért



Forrás: Kivonat a *European Hardcopy Usage Study: Print Services Market Trends (A papíralapú dokumentumok használatára vonatkozó európai tanulmány: a nyomtatási szolgáltatások piaci trendjei)* c. dokumentumból (IDC #KD54W, 2014. február), n = 302

A SOKOLDALÚ MULTIFUNKCIÓS NYOMTATÓ SZEREPE

A multifunkciós nyomtató rendkívül értékes eszköz a folyamatok javítását és átalakítását tervező kis- és középvállalatok számára. A multifunkcionális nyomtatókon korábban egyenként elvégzendő nyomtatási és dokumentumkezelési funkciók ma már a hardverbe integráltak, így a sokoldalú, költséghatékony berendezések megfelelnek a mai munkahelyek követelményeinek. Az eszköz tehát intelligens nyomtatási és dokumentumkezelési megoldássá alakult át.

Az IDC meghatározása szerint az intelligens multifunkciós gép a nyomtatóra épülő olyan eszköz, amely a hálózatra és/vagy internetre csatlakoztatható, és testre szabható grafikus felhasználói felülete (GUI) van. Emellett nyílt platformmal kell rendelkeznie, amely lehetővé teszi a berendezés egyedi igények szerint kialakított funkciókra (pl.: konkrét ügyfolyamatok kezelésére) történő programozását. Ezeket a funkciókat beágyazott vagy szerveralapú (pl. tűzfalon belüli vagy felhőalapú) szoftver vezérli⁶. Az eszköz olyan multifunkciós nyomtatóarchitektúrával készül, amely lehetővé teszi többféle dokumentumkezelő szoftver használatát, így használata az elsődlegesen papíralapú oldalak nyomtatásától és másolásától a sokoldalú digitalizált folyamatokig terjed.

A hardvereszközöket frissítő és az üzleti folyamatok irányításának hatékonyságát növelni célzó vállalatok számára a multifunkcionális nyomtató három fő előnyt biztosít:

1. Használata egyszerű, a táblagépekhez vagy okostelefonokéhoz hasonló érintőképernyős kezelőfelülete biztosítja, hogy az eszköz kezelése egyszerű legyen a végfelhasználók számára.

2. A beállítása testre szabható, így csak a vállalat, illetve egyes munkacsoportok igényeinek megfelelő, szükséges, illetve engedélyezett funkciókat foglal magában (beleértve a biztonsági korlátozásokat is), a további kiegészítő megoldások hozzáadása, illetve a fejlesztés pedig bármikor gyorsan elvégezhető.
3. Kedvező árú nyomtatási és dokumentumkezelési megoldásokat tartalmaz érdekében, hogy a mindennapos, időigényes üzleti folyamatokat a szervezetet belül mindenhol egyszerűen lehessen kezelni. Ezzel nagyobb hatékonyságot és munkavállalói termelékenységet biztosítanak.

A hardver- és funkcionális követelményeket vizsgálva a sokoldalú multifunkciós nyomtatónak mindennapi munkahelyi használatra az alábbiakat kell nyújtania:

- **Eszköz- és szerződéskezelés:** hatékony menedzsment az optimális használat érdekében
- **Mobilitás:** a mobil munkavégzést támogató alkalmazások
- **Információkezelés:** egyszerűen használható megoldások a dokumentumok kereshető formátumban történő rögzítésére és megosztására hatékony dokumentum- és tartalomkezelési lehetőségeket nyújtva
- **Biztonság és teljesítmény:** konkrét felhasználókhöz kapcsolódó hozzáférési jogosultságok kiosztási és ellenőrzési lehetősége a vállalat szellemi tulajdonának védelmében

Annak ellenére, hogy számos nyomtatási szolgáltatás a hardvereszközök ésszerűsítésére - azaz az adott helyen rendelkezésre álló eszközök számának csökkentésére - összpontosít, számos esetben indokolt a centralizált helyett a szétszortott eszközelhelyezés. Így például egy ügyfélfogadó helyen, ahol a személyes kapcsolat meghatározó, és így a multifunkciós nyomtató kényelmes megoldást kínál az ügyfélkiszolgálással egyidejű adatfeldolgozásra.

Az MFP-k számos olyan funkciót is nyújthatnak, amelyek lehetővé teszik számos nyomtatási feladat házon belüli elvégzését, ezáltal nincs szükség a tevékenységek kiszervezésére. A multifunkciós nyomtatók vállalati központi rendszerekbe - így például a vállalati erőforrás-tervező rendszerekbe - integrálásával pedig a legfontosabb folyamatok tovább egyszerűsíthetők.

Eszköz- és szerződéskezelés

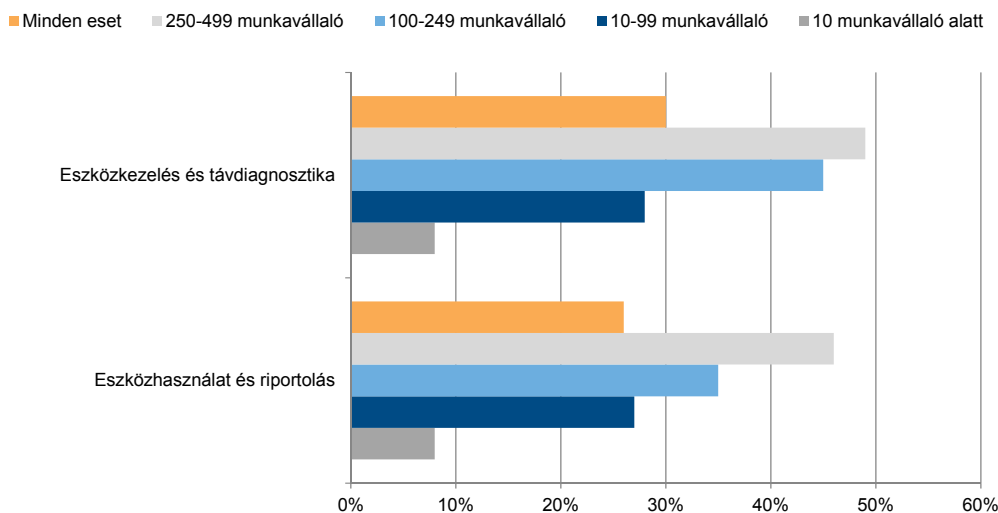
A kis- és középvállalatok hagyományosan eszközközkezelő, mintsem nyomtató- és dokumentumkezelő megoldásokba ruháznak be. A 4. ábra vállalatméret szerint mutatja be a leggyakrabban alkalmazott eszközközkezelő szoftvereket. Az ilyen jellegű befektetés egyszerűen indokolható: a kis- és középvállalatokat, valamint MFP-beszállítóikat egyaránt segíti a partnerkapcsolat és a szerződések pontos információkon alapuló, jobb kezelésében. A megoldás igen értékes eszköz a felhasználói szokások és a tényleges, számszerűsíthető használat megértésében, ezenkívül lehetővé teszi az automatikus számlázást, továbbá a költséghelyek szerinti elszámolást. A felhasználói tevékenység nyomon követésével a vállalat valós időben látja az eszközhasználatot, különösen megosztott környezetben. A szolgáltatók így előre szállíthatják a kellékanyag-utánpótlást, és azonnal értesülhetnek a szervizelési és karbantartási igényekről is, ami csökkenti az eszköz állásidejét. És az sem elhanyagolható előny, hogy a számos vállalatnál már bevezetett vagy tervezett fenntarthatósági kezdeményezésekkel összhangban így lehetőség nyílik az eszköz energia- és festékfogyasztásának ellenőrzésére is.

A vállalatok az eszközök kihasználtságát össze tudják vetni a szolgáltatási színtről szóló szerződésben meghatározottakkal, és változások, így például a felhasználói szokások és igények változása esetén módosíthatják a megállapodást.

4. ÁBRA

A leggyakrabban használt eszközközkezelő szoftverek

K: Vállalata milyen típusú nyomtatás- és dokumentumkezelő szoftvert használ rendszeresen?



Forrás: Kivonat a *European SMB Print and Document Solutions Trends (Európai kis- és középvállalatok körében készült felmérés a nyomtatási és dokumentumkezelő megoldásokkal kapcsolatos tendenciákról)* (IDC #KD57W, 2014. február) c. dokumentumból, n = 352

Mobilitás

Az érzékeny vállalati adatok védelmében a vállalatoknak szigorúan ellenőrizniük kell a személyes (BYOD vagy „bring-your-own-device”, saját eszköz munkahelyi használata) és céges mobileszközökről történő munkavégzést. 2013-ban a vállalatok egyharmada engedélyezte munkavállalóinak saját okostelefonjaik, laptopjaik és táblagépeik használatát, és ez még gyakoribb volt az 1-249 munkavállalt foglalkoztató vállalatoknál: az okostelefonok esetében 45%, a laptopok esetében 35%, a táblagépek esetében pedig 34%⁵.

A kis- és középvállalatok egyetértenek azzal, hogy a munkavállalói mobilitás igényli a folyamatok egyszerűsítését és a dokumentumok digitalizálását. Az igények kiszolgálásához pedig a multifunkciós nyomtatóknak a mobileszközökről is biztonságos nyomtatást kell garantálniuk a fenyegetések, illetve vírusok elleni védelem, a hozzáférés ellenőrzése, valamint a vállalati szellemi tulajdon védelme érdekében. A mobil nyomtatóalkalmazások használata egyszerűsödik, és egyre több mobileszköz rendelkezik előre telepített nyomtatóalkalmazással. Ezért a multifunkciós nyomtatóknak minden típusú mobileszközről képesnek kell lenniük az akadálytalan nyomtatásra.

Információkezelés

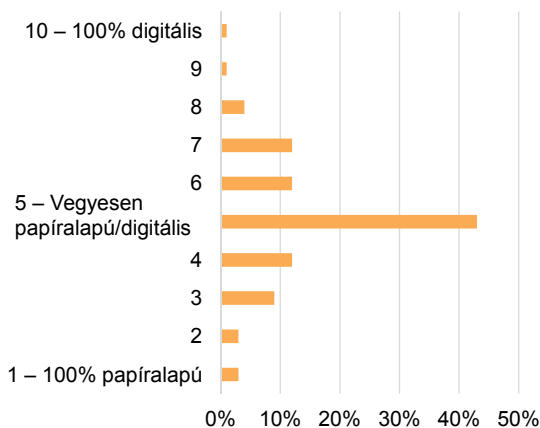
A vállalatok napi működésük során vegyesen használnak nyomtatott és digitális dokumentumokat, de az európai szervezetek egyharmada hosszú távon digitális formátumban gondolkodik (lásd az 5. ábrát). Számos cég szeretné dokumentumait digitalizálni azért, hogy az elsődleges irodai vagy külső helyszíneken csökkentse a fizikai tárolás helyigényét, és az üzleti folyamatok automatizálásának egyik legfőbb előnye, hogy a dokumentumok egy helyen archiválhatóak. Ezért a kis és középvállalatok egyharmada használ valamiféle digitális dokumentumtároló szoftvermegoldást⁴.

A digitalizálás legfőbb előnye azonban az, hogy nyomtatott dokumentumokból hatékonyan ki lehet nyerni az értékes és hasznos információkat (lásd a 3. ábrát). A szkennelési funkcióval a felhasználók az információkat később kereshető formában digitalizálhatják, és közvetlenül a megadott helyre tudnak szkennelni, így nincs szükség papíradagolóra.

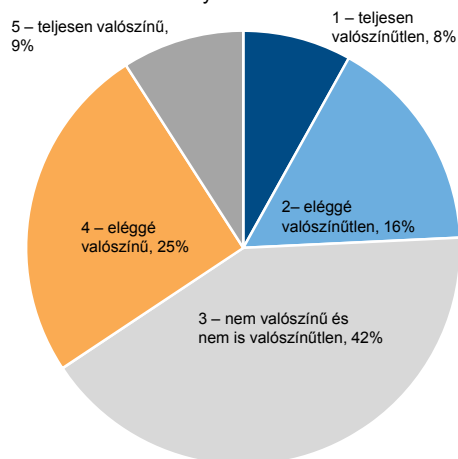
5. ÁBRA

A digitális megoldásokkal kapcsolatos tervek

K: A vállalatánál keletkezett nyomtatott iratmennyiséget véve Ön szerint a szervezet **jelenleg** hol tart?



K: Mennyire valószínű, hogy vállalata a papíralapú folyamatokról átáll a digitalizált dokumentumokat használó munkafolyamatokra?



Forrás: Kivonat a *European Hardcopy Usage Study: Print Services Market Trends* (A papíralapú dokumentumok használatára vonatkozó európai tanulmány: a nyomtatási szolgáltatások piaci trendjei) c. dokumentumból (IDC #KD54W, 2014. február), n = 302

Az intelligens multifunkciós nyomtatók legfontosabb funkciói:

- Szkennelés közvetlenül e-mailbe (a munkavállaló saját vagy más személy e-mail címére), további felhasználás vagy archiválás céljából egy meghatározott - hálózati vagy felhőalapú - mappába. Az európai vállalatok 66%-a az automatizált üzleti folyamatok egyik legfőbb előnyének tekinti, hogy az archivált dokumentumok egy helyen találhatóak⁵.
- Különböző dokumentumformátumok olvashatók be PDF vagy PDF/A formátumba, amely utóbbi megfelel a hosszabb távú digitális archiválás követelményeinek is.
- Ahhoz, hogy a beolvasott információk üzleti szempontból is hasznosíthatók legyenek, a felhasználóknak a dokumentumon belül gyorsan és hatékonyan kell tudniuk megtalálni az őket érdeklő adatokat. A keresési funkció a munkafolyamatok javításával együtt jelentősen növelheti a munkavállalói teljesítményt is. A szkenneléssel és egy online optikai karakterfelismerő (OCR) szoftver használatával a felhasználók képesek a beolvasott dokumentumok számítógéppel olvasható szöveggé történő átalakítására szerkesztés, keresés, megjelölés, feldolgozás és kifinomultabb megjelenítés céljából. Egyes multifunkciós nyomtatók például lehetővé teszik a táblázatok Excel formátumba történő átalakítását.
- Extra funkcióként a vállalati e-mail terjesztési listák és felhasználói e-mail címtárak is elérhetőek az eszközeiről, és ha az MFP-t integrálják a vállalati erőforrás-tervező rendszerekkel (ERP), az ERP címadatbázis is elérhető, ami felgyorsítja a feldolgozást és kommunikációt.
- A gyakori munkafolyamatokhoz egyszerű eléréséhez az eszköz felhasználói beállításai testre szabhatóak. Ideális esetben emellett, hogy a felhasználók az eszközeiről közvetlenül a felhőbe tudnak dokumentumokat beolvasni, a felhőből is szükségük lehet adatok átvitelére, egyes kijelölt részekre, például egy nagyméretű dokumentum egyetlen oldalának nyomtatására.

A kis- és középvállalatok 28%-a vezetett be dokumentumbeolvasó szoftvert⁴, míg egy másik tanulmányban a válaszadók 25%-a nyilatkozott úgy, hogy az elkövetkező 12 hónap során tervezi használni a multifunkciós eszköz dokumentumbeolvasási funkcióját a munkafolyamatok, például költség-visszatérítés, könyvelés és biztosítási kárigény feldolgozása során.

Biztonság és teljesítmény

A munkavállalók számára a hely- és időkorlátok nélküli hozzáférés biztosítása számos biztonsági aggályt vet fel. A hozzáférhető érzékeny, digitalizált vállalati adatok mennyiségének növekedésével a vállalatoknak egyre nagyobb figyelmet kell fordítaniuk annak meghatározására, hogy mely munkavállaló kérhet hozzáférést, kiknek a hozzáférést kell korlátozni, milyen információkat lehet kinyomtatni és melyeket nem, illetve ki végezhet nyomtatást. Az európai informatikai munkahelyi beruházási tervek azt mutatják, hogy az informatikai biztonság kiemelt figyelmet élvez (53%)⁸.

Az MFP-k beprogramozhatóak úgy, hogy egyes felhasználóknak vagy felhasználói csoportoknak testre szabott funkciókat biztosítsanak, amelyek személyazonosító kártya, PIN kód vagy mobilkészíték használatával érhetőek el. A pull nyomtatás (lehívható nyomtatás) egyre gyakoribb funkció a jelenlegi multifunkcionális nyomtatóban, amelynek segítségével a felhasználók nyomtatási feladatokat küldhetnek az eszközre. A nyomtatás ezután csak akkor végezhető el, ha a felhasználó odamegy az eszközhöz, és lehúzza a biztonsági kártyáját vagy megadja a PIN kódját. Az európai kis- és középvállalatok 25%-a vezetett be dokumentumbiztonsági megoldásokat (a felhasználói azonosítást is ideértve). A biztonsági funkciókkal védett személyes eszközhozzáférés a cégek számára a nyomtatáson túl a munkavállalóra és az adott részlegre jellemző részletes információkat is kínál.

Gyakorlati példák

A vállalatoknak a változó hazai és nemzetközi folyamatok miatt egyre gyakrabban kell dokumentumokat küldeniük elektronikusan, ami növeli az egyszerűsített dokumentumkezelés iránti igényeket. Az európai közigazgatási szervek körében számos ilyen jellegű kezdeményezés látott napvilágot. Két példát⁹ említve:

- Ausztria az egyik legjobb példa, mivel egyike azon európai országoknak, ahol az igazságszolgáltatási rendszer munkafolyamatainak támogatására teljesen digitális platformot vezettek be. Egy hatéves projekt során az ország a polgári keresetek 85%-át, valamint a polgári végrehajtási ügyek 60%-át tudta az elektronikus alapokon működő, jogi kommunikációs platformra áttérlni, így évente több mint 3,5 millió ügy feldolgozását automatizálta. A digitális bírósági közlönyökre való áttérés önmagában 95%-os megtakarítást eredményezett a nyomtatási költségek terén.
- Az olasz igazságszolgáltatási rendszer fennállása óta alacsony teljesítményt mutat, elmaradva európai társai mögött a közigazgatási, polgári és kereskedelmi ügyek ügyintézési idejét tekintve. Az elmúlt évek jelentős költségvetési megszorításainak ellensúlyozására továbbá költségtakarékos automatizálási és általános egyszerűsítési intézkedésekre is szükség volt. Hároméves átmeneti időszak után 2014. július 1-jétől az Olaszországban praktizáló összes jogász eléréssel rendelkezik egy hálózatba kapcsolt személyi számítógéphez, amely előre beállított, hitelesített digitális aláírást, hitelesített e-mailt, az igazságszolgáltatás központi nyilvántartójában regisztrált hozzáférési pontot, valamint PDF készítéséhez és benyújtásához alkalmas szoftvert tartalmaz. Emellett az Igazságügyi Minisztérium által engedélyezett, egyedi jogidokumentum-kezelő rendszert is használniuk kell.

Az alábbiakban néhány példával mutatjuk be azokat az egyszerű folyamatfejlesztéseket, amelyeket az MFP-k használata tett lehetővé, és a szervezetekre igen kedvező hatást gyakoroltak, így jól láthatja, hogy a multifunkciós nyomtatók miként támogathatják a vállalkozását.

Iparágfüggetlen - követelések

Alaphelyzet

Az olyan vállalatoknál, ahol előre nyomtatott fejléces papírt használnak számlázáskor, a postázáshoz szükséges adatokat gyakran CRM-rendszerből állítják elő. Multifunkciós készülék használatával azonban a teljes folyamat automatizálható, valamint az egyre erősödő ügyféligénynek megfelelően elektronikusra váltható a papíralapú, postán küldött számla.

Megoldás

A multifunkciós nyomtató a kinyomtatott dokumentumot egy központi rendszeren keresztül a megfelelő elektronikus sablonba illeszti, és összefésüli a bemeneti adatokkal. A dokumentum ügyfélszámhoz vagy hivatkozási számhoz kapcsolásával konkrét ügyfeladatok - így például az előnyben részesített küldési mód - is könnyen kezelhetővé válnak. Amennyiben az ügyfél megadta például, hogy az e-mail-es kommunikációt részesíti előnyben, akkor lehetőség van a számlák e-mailen történő elküldésére (a számla PDF formátumban készül, és e-mail mellékletként küldik ki). Mindemellett a számlák kinyomtatása és postázása továbbra is lehetséges, ha az ügyfél ezt szeretné. A vállalkozások így az ügyfelekhez tartozó minden szükséges információt dokumentumkezelő rendszerükben tárolhatják, illetve az ügyfeladatok könnyen kinyerhetők a rendszerből ügyfélnévre, ügyfélszámra és számla-/hitelkódszámra történő keresésekkel.

Előnyök

A vállalatok számára a legfőbb előny, hogy kiiktathatják az előre nyomtatott fejléces papír használatát, jelentősen csökkentve ezzel a postaköltséget. A megoldás emellett javítja a számlázási részleg teljesítményét, pontosabbá és megbízhatóbbá teszi a működést, és felgyorsítja a számlaküldést, aminek következtében javul a cash-flow. Mindez növeli az ügyfelek elégedettségét, a kényelmesebb kézbesítési mód, a rövidebb határidő és a számla pontosságának köszönhetően. Amennyiben mégis papíralapú dokumentumokra lenne szükség, úgy lehetőség van a nyomtatás előtt az ügyfeladatok online sablonba való beillesztésére.

Egészségügy (kórházak) - betegnyilvántartások

Alaphelyzet

Az egészségügyben dolgozóknak - így az általános orvosoknak, sebészeknek, röntgenorvosoknak - annak ellenére, hogy különböző helyszíneken végzik munkájukat, a betegekre vonatkozó pontos információkkal kell rendelkezniük. Szükségük van ezért egy központi tárhelyre, ahol elérhetik az összes dokumentumot, melyek gyakran különböző formátumúak (röntgenfelvételek, anamnézis, felírt gyógyszerek stb.). A különböző dokumentumokból legtöbbször rövid idő alatt kell kigyűjteni az egyes betegekre vonatkozó, a kezeléshez és az egészségbiztosítási elszámolásokhoz szükséges releváns információkat.

Megoldás

A kórházi dolgozók a multifunkciós készülék egyetlen gombjának megnyomásával az összes szükséges dokumentumot beszkenelhetik és PDF formátumba alakíthatják át. A beteg adatainak és dokumentumainak gyors visszakereshetősége érdekében az MPF-ben rögzíthető a beteg azonosítási száma vagy a dokumentumán szereplő egyedi vonalkód. A visszakeresés történhet az egyedi betegszám, a biztosítási kötvény száma, név stb. alapján.

Előnyök

Az MFP-k egészségügyi szektorban történő használatában legfőbb előnye, hogy hatékonyra teszi valamennyi bejövő dokumentum beolvasását, visszakereshetőségét és tárolását. Mivel az egyes betegek adatainak tárolása egy fájlban történik, így azok visszakeresése és megtekintése egyszerűbb, ezáltal az egészségügyi szolgáltató lényegesen javíthatja a betegellátás színvonalát.

Kiskereskedelem - emberierőforrás-gazdálkodás

Alaphelyzet

A kiskereskedelmi ágazat gyorsan fejlődő szektor, és szívesen használja azokat a fejlesztéseket, amelyekkel növelheti a munkaerő hatékonyságát. Munkaerő-toborzáskor a meghirdetett pozícióra gyakran túljelentkezés van, azonban a ki nem választott, de jövőbeni üresedések esetén ígéretes pályázók adatai gyakran csupán egy táblázatban kallódnak, így adataik későbbi visszakeresése nehézkessé válhat. Emiatt a korábbi jelentkezőknek újra be kell adnia pályázati anyagait, de az is előfordulhat, hogy elsiklanak felette az újbóli kiválasztási folyamat során. Az adatok kezelhetőségét tovább nehezíti, hogy a kiskereskedők különféle stratégiákkal hirdetik meg az üres pozíciókat - például helyi ügynökségeken keresztül, vállalati weboldalakon, üzletekben kihelyezett hirdetőtáblákon stb.

A folyamat a jelentkezők és kiskereskedők számára is egyaránt hatékonyabbá tehető a pályázók adatainak elektronikus tárolásával, ugyanis a munkakörhöz szükséges készségek rendszerből történő egyszerű kinyerése jelentősen felgyorsíthatja a toborzási folyamatot, ami különösen fontos a szezonálisan és magas fluktuációval működő ágazatok esetében. Az emberi erőforrás hiánya sok esetben igen gyorsan képes kedvezőtlen hatást gyakorolni az ügyfél-elégedettségre és -megtartásra, illetve a márkáképre is.

Megoldás

A kiskereskedők humán erőforrás-részlegeinek (HR) kézenfekvő megoldást nyújtanak a multifunkciós nyomtatók. Az MFP-ekkel lehetőség van egy gombnyomással a dokumentumok beolvasására és azok kereshető PDF-dokumentummá való átalakítására. A HR-szakemberek így a felhőben tárolhatják a jelentkezők adatait, ezáltal könnyedén visszakereshetik a jelentkezési lapokat vagy önéletrajzokat a jelentkező nevére, munkakörére vagy egyéb adatokra szűrve. A biztonságos és gyors hozzáférést egy, a vállalati webhellyel összekötött webes portál - például az MS SharePoint vagy a Salesforce.com - biztosítja, amely tartalmazza a potenciális jelöltek adatbázisát.

Előnyök

Az MFP-k által nyújtott funkciók hatékony eszközt adnak a HR-osztály kezébe a sikeres munkaerő-toborzáshoz. A már nyilvántartásba vett jelentkezők szakképzettségei és egyéb adatai ugyanis könnyen áttekinthetők, és a pozíció követelményeihez igazíthatók. A megoldással megspórolható a korábbi jelentkezők visszakeresésével járó többletmunka, és a jelentkezők körében is javul a szervezet megítélése, amit a hatékony toborzási folyamat is támogat. A toborzási folyamat gyorsabb lesz, a HR-szakembereknek pedig több idejük jut más munkavállalói ügyek intézésére.

ÖSSZEFOGLALÁS: ÖT OK, HOGY MIÉRT ÉRI MEG A VÁLLALATOKNAK MULTIFUNKCIÓS NYOMTATÓT HASZNÁLNI

A változó piaci viszonyokat és új munkahelyi követelményeket tekintve a multifunkciós nyomtatók minden szervezet számára testre szabható megoldásokat kínálnak a napi szintű, konkrét üzleti igényeknek megfelelően. Az IDC fentebb ismertetett gyakorlati példáin és a következők összegzésben foglaltakon keresztül bemutatja, hogy miért éri meg a vállalatoknak MFP-eket használni.

1. A multifunkcionális nyomtatók beépített szoftvereket kínálnak a megfizethető üzleti folyamatok támogatására:
 - Ma a vállalatok egyharmada tervez a digitalizációval⁵
 - Az európai kis- és középvállalatok egyensúlyra törekednek a működési költségek csökkentése, a termelékenység növelése, a személyes adatok védelme és az ügyfélkezelés erősítése között²
2. A kkv-k egyre inkább felismerik, hogy a termelékenység növeléséhez jó megoldást kínálnak az üzleti folyamatokat szabályozó megoldások. A multifunkciós nyomtatók jelentik a választ a modern munkahely különféle üzleti automatizálási igényeit kiszolgáló, teljesítménynövelő megoldások iránti keresletre:
 - A kkv-k csaknem 70%-a vezet be üzletifolyamat-automatizálási eszközöket a munkavállalói teljesítmény fokozása érdekében⁵
 - A digitalizációt jelentősen gyorsítja a munkavállalói mobilitás⁴
 - Az üzletifolyamat-automatizálás legfőbb előnyének tekintik a dokumentumok egy helyen történő tárolását, ahonnan a lényeges információk egyszerűen kinyerhetőek⁵
3. A teljesítményt növelő integrált eszközökhöz való egyszerű és biztonságos hozzáférés:
 - A multifunkciós nyomtatók testre szabható funkciói biztonságos hozzáférést nyújtanak az alapvető folyamatok felgyorsításához szükséges, érzékeny beteg-/munkavállalói/ügyféladatokhoz
 - A multifunkciós nyomtatók illeszkednek az informatikai biztonság és a munkavállalók elvárásaihoz (53%)⁸
4. Érintőképernyős kezelőfelület használata:
 - Az eszköz egyszerűen használható kezelőfelülete meggyorsítja a készülék használatának elsajátítását, valamint az integrált eszközök bevezetését
 - A tipikus mobileszközök (laptopok, mobiltelefonok stb.) kezelőfelületéhez hasonlít.
5. Az üzembe helyezés és a további szoftverfunkciók telepítése egyszerű:
 - Szoftverfrissítése hasonlóan működik, mint a laptopok, táblagépek és mobiltelefonok esetében
 - Integrálható más informatikai rendszerekkel és számos szolgáltatói megoldással⁵

FORRÁSOK

1. *Bridging the Information Worker Productivity Gap: New Challenges and Opportunities for IT* (Az informatikai dolgozók termelékenységi szakadékának áthidalása: új informatikai kihívások és lehetőségek) (IDC #233098, 2012)
2. *Western Europe SMB Business and IT Priorities, 2014: IT Goals to Meet Business Need for Data Protection and Improved Productivity* (A nyugat-európai kis- és középvállalatok 2014. évi üzleti és informatikai fókuszterületei: az adatvédelmet és teljesítménynövelést célzó informatikai célkitűzések) című IDC felmérés (IDC #MM03W, 2014. június)
3. *Western European Mobile Workforce Forecast Update* (Frissített előrejelzés a nyugat-európai mobil munkaerőről, 2013-2018) (IDC #LM58W, 2014. április)
4. *European SMB Print and Document Solutions Trends* (Európai kis- és középvállalatok körében készült felmérés a nyomtatási és dokumentumkezelő megoldásokkal kapcsolatos tendenciákról) (IDC #KD57W, 2014. február)
5. *European Hardcopy Usage Study: Print Services Market Trends* (A papíralapú dokumentumok használatára vonatkozó európai tanulmány: a nyomtatási szolgáltatások piaci trendjei) (IDC #KD54W, 2014. február)
6. *IDC MarketScape: U.S. Smart Multifunction Peripheral 2013 Vendor Assessment* (IDC piaci jelentés: multifunkciós perifériaeszközök értékesítésének 2013. évi értékelése) (IDC #245058, 2013. december)

7. *Document Processes Survey 2013: User Needs and Strategies* (Dokumentumkezelési folyamatokról készült felmérés: felhasználói igények és stratégiák) (IDC #247675, 2014. március)
8. *European Enterprise Survey 2014: Buyers' Attitude to Workplace and Mobility Services* (Európai vállalati felmérés: a munkahelyi és mobilitási szolgáltatások vevői fogadtatása) (IDC #AE02W, 2014. július)
9. *Emerging Process Automation Opportunities: Italian Justice System Goes Paperless* (Folyamatautomatizálási lehetőségek: az olasz igazságszolgáltatás áttérése a papírentességre) (IDC #KD60W, 2014. június)

Az IDC-ről

Az International Data Corporation (IDC) az elsősorban globális piackutató, tanácsadó és rendezvényszervező cég az információtechnológiai és telekommunikációs piacokon. Több mint 1000 IDC elemző biztosít értékes szakértelmet a globális, regionális és helyi technológiákról és iparági lehetőségekről világszerte több mint 110 országban. Az IDC immár több mint 50 éve nyújt stratégiai betekintést az informatikai szakemberek, vállalatvezetők és a befektetői közösség számára, hogy segítse őket az üzleti célkitűzéseik elérésében.

IDC U.K.

Chiswick Tower
389 Chiswick High Road
London W4 4AE, United Kingdom
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Szerzői jogi nyilatkozat

Ez az IDC kutatási anyag az IDC folyamatos - írásbeli kutatásokat végző, elemzői egyeztetéseket folytató, telekonferenciákat és konferenciákat szervező - intelligenciaszolgáltatásának keretében került kiadásra. Látogasson el www.idc.com honlapra, ahol részletes információkat talál az IDC-előfizetésekről és tanácsadói szolgáltatásokról. Az IDC irodáinak nemzetközi listáját a www.idc.com/offices oldalon találja meg. Kérjük, lépjen kapcsolatba velünk az IDC forródróton a 800.343.4952 telefonszámon a 7988 melléken (vagy a +1.508.988.7988 számon) vagy e-mailben a sales@idc.com címen, ha ezen dokumentum vételárát be kívánja számíttatni valamely IDC-előfizetés megvásárlásába, vagy pedig további információkra van szüksége további példányokról, illetve internetes felhasználási jogokról.

Copyright 2015 IDC. Az anyag előzetes írásos engedély nélküli sokszorosítása szigorúan tilos. Minden jog fenntartva.