



## Impressoras ARBÖ com Managed Print Services da OKI



### Sobre o Cliente

Se alguém ligar para o número "123" na Áustria, o serviço de assistência chega sem falta a qualquer hora. Ao servir mais de 500 000 membros, a Associação Austríaca de Motoristas, Motociclistas e Ciclistas (ARBÖ) atua como um parceiro fiável para os condutores. Desde assistência inicial, serviços e inspeções de veículos a serviços de reboque e reparação de veículos, a ARBÖ compreende as diferentes necessidades dos condutores. A equipa da ARBÖ altamente motivada também oferece verificações de carros usados, testes sazonais e outros serviços em toda a Áustria.

### O Desafio

A orientação para o cliente é essencial em todos os departamentos da ARBÖ. A operar um total de 93 centros de teste nacionais e centros de condução em segurança muito procurados, a equipa da ARBÖ oferece assistência e aconselhamento sobre pequenos e grandes problemas. O departamento de TI da ARBÖ, que suporta este serviço importante, garante que os sistemas informáticos da organização são executados facilmente e que estão adaptados à infraestrutura de impressão do serviço, de forma a satisfazer as diferentes exigências que enfrenta.



Estas operações de impressão e TI diárias submetem o equipamento da ARBÖ a uma utilização intensiva. Para além das agendas de impressão convencionais, vários processos têm de ser seguidos relativamente às autoridades ou registos centrais, para os quais são utilizadas ferramentas de software especializadas. Um exemplo é a digitalização parcial necessária para a emissão de cartões de condutor de camiões. Para transmitir os dados ao Centro de Processamento de Dados Eletrónicos Federal da Áustria, é necessário garantir uma integração de software completa, juntamente com a autorização oficial de todos os dispositivos utilizados durante o processo.

As especificações exatas do processo também se aplicam ao emitir relatórios, distintivos de fiscalização, licenças para condução de ciclomotores e outros. Isto significa que é necessário adaptar perfeitamente todas as interfaces nos equipamentos multifunções e definir claramente as

definições de utilizador. Adicionalmente, alguns locais necessitam de equipamento robusto, sobretudo se este se encontrar na área da oficina onde há exposição a variações de temperatura.

### **A Solução**

A infraestrutura de TI da ARBÖ foi concebida para maximizar os recursos disponíveis ligados aos serviços que a organização fornece aos seus clientes. Por este motivo, foi criada uma vasta gama de soluções de software de acordo com especificações de processos rigorosas. Estas soluções devem também cumprir todos os requisitos regulamentares relevantes e proporcionar aos colaboradores uma solução "plug-and-play" fiável para o seu trabalho diário.

**"Em primeiro lugar, os nossos colaboradores são técnicos de veículos que trabalham 24 horas por dia, 365 dias por ano. Para apoiar o seu trabalho, a infraestrutura, a rede e as impressoras têm de funcionar ao toque de um botão."**

Günther Frühwirth, Diretor-geral, Centro de Condução em Segurança ARBÖ, Salzburgo.

#### **Resumo das principais vantagens:**

- Parque de impressoras consolidado
- Hardware atualizado e funcionalidades melhoradas
- Integração completa dos MFPs com os processos de negócio
- Controlo centralizado de administração de TI

Günther Frühwirth, Diretor-geral do grande Centro de Condução em Segurança ARBÖ em Salzburgo, atuou como gestor de projetos para a nova implementação dos Managed Print Services: "Em primeiro lugar, os nossos colaboradores são técnicos de veículos que trabalham 24 horas por dia, 365 dias por ano", afirmou Frühwirth. "Para apoiar o seu trabalho, a infraestrutura, a rede e as impressoras têm de funcionar ao toque de um botão."

Durante o projeto, a ARBÖ implementou um total de 31 equipamentos multifunções OKI, incluindo equipamentos A3 e A4 a cores e mono. A proposta de Managed Print Services da OKI inclui um abrangente plano de cinco anos que engloba hardware, material de impressão e uma gama completa de serviços relacionados.

Antes da implementação de um novo serviço de impressão, os gestores de TI da ARBÖ receberam uma versão experimental completa dos serviços da OKI nas sedes da ARBÖ em Viena e Salzburgo.

A equipa da ARBÖ testou todos os requisitos passo-a-passo com o parceiro de assistência especializado da OKI, a Halli Data. "Algumas das aplicações foram mais complicadas mas, no final, conseguimos resolvê-las", disse Frühwirth. "Quando o teste foi concluído, sabia que a solução tinha resultado."

Frühwirth afirma que considera a assistência pessoal algo extremamente importante como parte de um Managed Print Service – algo que a equipa OKI forneceu: "No que diz respeito a um serviço permanente, a pessoa de contacto é muitas vezes essencial", afirmou. "Durante a exigente fase de avaliação, o contacto especializado da OKI provou ser extremamente profissional e motivado."

"O serviço e a relação custo-benefício fornecidos pela OKI foram ideais para as nossas necessidades e o projeto correu muito bem. Sem dúvida, tomaria a mesma decisão novamente."

Günther Frühwirth, Diretor-geral, Centro de Condução em Segurança ARBÖ, Salzburgo.



### As Vantagens

Após mudar para os Managed Print Services da OKI, a ARBÖ beneficiou da utilização de 31 novos equipamentos multifunções A3 e A4 robustos e de elevado desempenho da OKI, que consistem numa variedade de equipamentos a cores e mono. Esta opção proporciona à ARBÖ mais funcionalidades e a capacidade de integrar na perfeição os novos MFPs com os seus processos empresariais existentes, relacionados com órgãos oficiais e registos. Adicionalmente, os administradores de TI possuem agora controlo centralizado para definir os direitos de acesso de utilizadores e gerir as predefinições em locais específicos, o que significa que os colaboradores passam menos tempo a clicar em botões para alternar entre impressoras e tabuleiros de papel.

Um especialista OKI dedicado esteve disponível desde o processo de consulta até à implementação. No geral, a solução MPS fornecida foi adequada aos objetivos da ARBÖ, proporcionando uma boa relação custo-benefício.

### O Futuro

Depois de uma implementação bem-sucedida, Frühwirth diz estar satisfeito com a decisão da ARBÖ de confiar no Managed Print Service da OKI: "O serviço e a relação custo-benefício fornecidos pela OKI foram ideais para as nossas necessidades e o projeto correu muito bem. Sem dúvida, tomaria a mesma decisão novamente."

As imagens apresentadas são apenas para fins de ilustração, foram retiradas do banco de imagens e não representam a gama de serviços ou produtos da empresa.

O programa Smart Managed Print Services da OKI engloba um conjunto de ferramentas e métodos experimentados e testados que são utilizados para descobrir qual é o estado atual dos processos e dos custos relacionados com impressão de uma organização. Só após este trabalho é que a OKI pode criar uma proposta profissional à medida dos requisitos específicos do cliente. Os nossos comerciais e engenheiros trabalham em estreita colaboração com os nossos principais parceiros para oferecerem soluções de impressão geridas com o máximo valor para o cliente.

[www.oki.com/eu](http://www.oki.com/eu)



[twitter.com/OKI\\_Europe\\_Ltd](https://twitter.com/OKI_Europe_Ltd)



[linkedin.com/company/oki-europe-ltd](https://linkedin.com/company/oki-europe-ltd)



[youtube.com/okieurope1](https://youtube.com/okieurope1)