



A Harveys continua a crescer com os Managed Print Services da OKI

Harveys
The Furniture Store

Sobre o Cliente

A Harveys Furniture é a maior especialista em mobiliário do Reino Unido, operando em mais de 160 lojas em todo o país. Como a empresa comercializa uma gama abrangente de mobiliário de sala de estar e sala de jantar, tem uma necessidade contínua em relação a recursos de impressão de elevada qualidade. O nível desta necessidade torna indispensável que as suas impressoras sejam fiáveis e robustas e que o modelo de impressão escolhido conduza a uma redução dos custos e impulsiona a eficiência operacional em toda a empresa, ao mesmo tempo que ajuda a reduzir o impacto ambiental e a aumentar a produtividade.

O Desafio

A relação da OKI com a Harveys remonta há alguns anos. Ao longo deste período, a empresa tem utilizado equipamentos de impressão mono e a cores do fornecedor em todas as suas instalações. No entanto, a Harveys também possuía máquinas de outros fornecedores nas suas várias instalações. Com o passar do tempo, esta abordagem provou ser difícil de manter, tanto na perspetiva logística como administrativa, especialmente com o rápido crescimento da empresa e a abertura regular de novas lojas.

A Harveys tem registado dificuldades em controlar a compra de vários tipos de consumíveis. Os acordos de serviços e as garantias que a empresa tinha em vigor ofereciam apenas uma perspetiva limitada em relação aos custos e quantidades de impressão.

APROVISIONAMENTO
DO SERVIÇO OKI

INCLUI

resposta
em 4 horas
no local



A gestão das impressoras estava também a tornar-se cada vez mais complexa. A Harveys tinha dois dispositivos individuais instalados em cada loja, por isso, se um falhasse ou chegasse ao fim da vida útil, a empresa era forçada a adquirir um dispositivo semelhante ou a substituir ambas as máquinas.

Com cada uma das impressoras a processar muito trabalho e sendo utilizadas intensivamente para imprimir pedidos de vendas, a fiabilidade e durabilidade das máquinas era essencial para a Harveys. Cada compra de cliente pode criar até sete páginas de impressão e, se o comprador assinar um acordo de financiamento correspondente, é necessário adicionar mais nove páginas a esse valor. A Harveys também utiliza a capacidade de cor das impressoras para conceber e produzir documentação de marketing e ponto de venda apelativa, muitas vezes com um curto pré-aviso, para complementar as promoções em loja.

A Solução

Estas considerações foram essenciais para a decisão da Harveys de uniformizar as suas soluções OKI e estabelecer um contrato de serviços central com a Printware, um revendedor da OKI, como parte de uma proposta de Managed Print Services (MPS). Este contrato foi totalmente personalizado e especificamente adaptado aos requisitos da Harveys.

Cameron Mitchell, Diretor-geral, Printware, disse: "A OKI, a Printware e a Harveys trabalharam em conjunto para conceber uma solução. Trabalhando em equipa, compreendemos os objetivos da Harveys, suportando-os com os produtos corretos e com o apoio dos MPS inovadores da Printware."

" Um tempo de resposta de quatro horas foi incluído no contrato, o que nos deixa tranquilos por saber que quaisquer problemas são rapidamente resolvidos."

Mark Spicer, Chefe de TI, Harveys

A OKI ajudou a Harveys a identificar esta necessidade através de uma avaliação pormenorizada do seu parque de impressoras e dos fluxos de trabalho de impressão comuns. Na sequência desta avaliação, a OKI avançou com a implementação de dispositivos adequados em todas as instalações da Harveys.

A OKI instalou uma impressora a cores A4 ES2632 e um equipamento multifunções (MFP) ES5460 em cada uma das 160 lojas da Harveys no Reino Unido, instalando um total de 320 unidades, juntamente com quatro impressoras A3 ES3640 de elevado volume da OKI na sua sede em Cheltenham. Adicionalmente, implementou também impressoras em várias empresas associadas, incluindo: A Bensons For Beds, que agora dispõe de uma solução ES2632 única instalada em todas as suas 200 lojas no Reino Unido; a Bed Sheds, que implementou a utilização de impressoras nas suas 40 lojas no Reino Unido e a Reid Furniture com 35 dispositivos instalados.

No entanto, as impressoras eram apenas um elemento, embora crucial, da proposta geral de solução MPS que também incluiu uma gama de serviços, nomeadamente, planeamento, gestão, manutenção/assistência contínua e monitorização de dispositivos.

A prestação de serviços incluía uma resposta em quatro horas no local com reparações garantidas no prazo de dois dias úteis, embora os problemas sejam muitas vezes antecipados por software de gestão inteligente que monitoriza os dispositivos, identificando frequentemente potenciais problemas, de forma a permitir a tomada de medidas preventivas. O software permite também à Printware gerir a utilização de consumíveis e garantir um tempo de inatividade zero graças a uma reposição antecipada.

Resumo das principais vantagens:

- Maior visibilidade financeira e controlo orçamental
- Monitorização contínua do parque de impressoras para identificar problemas de manutenção com antecedência
- Otimização das impressoras de acordo com os requisitos de cada loja

As Vantagens

A Harveys está muito satisfeita com o seu novo contrato de MPS. De acordo com os termos do mesmo, o revendedor comprometeu-se com um determinado volume de impressão mono e a cores por trimestre, o que resulta num custo fixo para esse período. Se a Harveys aumentar os respetivos volumes, recebe um custo fixo adicional por página nas impressões mono e a cores.

Como parte do contrato, a empresa também se qualificou para um pacote de assistência de 42 meses que abrange peças, mão-de-obra e serviços. A Harveys espera alcançar uma redução de custos significativa durante o período do contrato.

Mark Spicer, chefe de TI da Harveys, descreveu as vantagens da nova abordagem: "Estávamos confiantes que, apesar da crise económica, os nossos volumes de impressão iriam aumentar ao longo do tempo. Estávamos também conscientes de que os custos dos consumíveis estão a aumentar rapidamente no momento. Por conseguinte, é uma grande vantagem poder controlar eficazmente os nossos custos durante o período do contrato como parte de uma abordagem MPS cuidadosamente planeada e organizar o nosso orçamento de forma mais eficaz, com a certeza e segurança de que não haverá surpresas desagradáveis."

A Printware proporciona à Harveys um maior controlo, fornecendo relatórios de orçamento detalhados a cada três meses, calculados com base nos volumes de impressão atuais associados a cada dispositivo, permitindo à Harveys aumentar o tempo de vida útil do seu parque de impressoras. Se um dispositivo está a ser utilizado de forma particularmente intensiva, enquanto outro está a ser pouco utilizado, as respetivas localizações podem ser trocadas para equilibrar o desgaste das impressoras individuais.

"Temos a vantagem adicional de receber soluções de impressão novas, de alta qualidade, robustas e fiáveis, totalmente atualizadas e suportadas por um único fornecedor."

Mark Spicer, Chefe de TI, Harveys



Como uma melhoria contínua, as poupanças iniciais apresentadas são melhoradas ao longo do período de vigência do contrato.

"A isto acrescentamos a vantagem adicional de receber soluções de impressão novas, de alta qualidade, robustas e fiáveis, totalmente atualizadas e suportadas por um único fornecedor", afirmou Spicer. "Um tempo de resposta de quatro horas foi incluído no contrato, o que nos deixa tranquilos por saber que quaisquer problemas são rapidamente resolvidos."

A combinação de MFPs e impressoras independentes em cada uma das instalações da Harveys proporciona uma maior tranquilidade. "Ter duas soluções significa que podemos continuar a funcionar mesmo se um dispositivo falhar," disse Spicer. "Ter um MFP da OKI em cada local também significa que qualquer documentação em papel que chegue às lojas pode ser digitalizada no sistema e captada eletronicamente para posterior envio por e-mail para a sede da empresa. Já não temos de depender no envio de documentos por fax."

O Futuro

No ambiente económico atual, muitas empresas estão à procura de formas de compreender e reduzir os custos e aumentar a produtividade. Ter despesas mensais previsíveis e acesso a informações sobre a utilização simplifica consideravelmente o processo orçamental e permite aos utilizadores obter o valor ideal das suas soluções de impressão.

Para uma empresa de sucesso e crescimento rápido como a Harveys, que possui uma necessidade contínua e intensa de documentação impressa, mas também de impulsionar a eficiência operacional, as vantagens de assegurar preços fixos e previsíveis, visibilidade sobre os custos e poupanças globais nos orçamentos de impressão podem ser essenciais. Com o seu novo contrato de gestão de impressão, a empresa pode olhar para o futuro com confiança, sabendo que as suas capacidades de impressão interna ajudam a impulsionar a eficiência operacional e a vantagem competitiva.

As imagens apresentadas são apenas para fins de ilustração, foram retiradas do banco de imagens e não representam a gama de 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



twitter.com/OKI_Europe_Ltd



linkedin.com/company/oki-europe-ltd



youtube.com/okieurope1