

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА АУТСОРСИНГА ПЕЧАТИ: ОТ НЕОБХОДИМОСТИ К КОНКРЕТНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ.

Грибанов Юрий (ЮНИТ-Оргтехника, Россия)

Аутсорсинг печати ежегодно демонстрирует заметный рост по всему миру. Потребность в этом виде услуг становится всё более очевидной и на российском рынке. Всё большее количество коммерческих и государственных организаций предпочитают поручить обеспечение бесперебойного функционирования парка печатающей техники сторонним организациям – профессионалам в этой области, нежели самостоятельно решать ежедневно возникающие проблемы эксплуатации принтеров, копиров, инженерных систем, факсов, МФУ. Планирование работ по сервисному обслуживанию техники и закупке расходных материалов, замене неисправных печатающих устройств, оценке качества печати новыми картриджами, выбор фирм-поставщиков печатающих устройств и расходных материалов – вот лишь часть широкого спектра задач, которые «перекладываются» организациями – заказчиками услуг на «широкие плечи» организаций – аутсорсеров. Эффективность подобного сотрудничества очевидна. Быстрому росту российского рынка аутсорсинга печати мешает лишь одна проблема – отсутствие единого стандарта (системы стандартов) для оценки качества этого вида услуг.



Необходимость в разработке российского стандарта для оценки качества аутсорсинга печати очевидна и для организаций-заказчиков услуг, и для организаций – аутсорсеров. Организациям-заказчикам услуг необходим единый (стандартный) набор показателей, позволяющий оценить полноту и качество выполняемых работ в области аутсорсинга печати, сравнить конкурентные предложения потенциальных исполнителей работ, обоснованно сформулировать требования при подготовке проведения и подведении итогов конкурсов (тендеров) на аутсорсинг печати. Организациям – аутсорсерам подобный стандарт для оценки качества оказываемых услуг также необходим, так как лишь «узаконенный» набор показателей позволит объективно оценить текущий уровень и реальную динамику предоставляемых услуг, места компании на российском рынке, даст возможность формализовать отношения с организацией – заказчиком услуг и избежать при этом необоснованных претензий и требований со стороны заказчика в ходе исполнения конкретных работ.

Необходимость разработки российского стандарта для оценки услуг в области аутсорсинга печати очевидна. Именно поэтому вызывают большой интерес работы в этой области, которые выполняют специалисты компании «ЮНИТ-Оргтехника» – одного из лидеров российского рынка аутсорсинга печати. Огромный опыт компании в обслуживании разнообразного парка печатающих устройств во всех регионах России позволил ей создать корпоративный стандарт управления качеством аутсорсинговых услуг, а затем – приступить к разработке аналогичного российского стандарта. Результат работы специалистов компании – проект российского стандарта «Система управления качеством оказания услуг по ремонту и техническому обслуживанию устройств электронно-вычислительной техники (РТО ЭВТ) сервисными организациями Российской Федерации» – в настоящее время готов и проходит обсуждение. В стандарте устанавливаются требования к системе управления качеством оказания услуг РТО ЭВТ и системе добровольной сертификации этих услуг на этапах запуска проекта по комплексному сервисному обслуживанию информационных систем

ЛИДЕР РОССИЙСКОГО РЫНКА АУТСОРСИНГА



С нами УДОБНО!

◀ ЮНИТ-Оргтехника – признанный лидер рынка

◀ Предсказуемое качество и снижение затрат

◀ Российскому госзаказчику – отечественного аутсорсингового провайдера

◀ Строгая исполнительская дисциплина, стандарты и регламенты в масштабе страны

www.unit-org.ru

ЮНИТ-Оргтехника
8-800-700-12-57

предприятия/организации (ИСП), а также при непосредственном выполнении работ по обслуживанию и ремонту устройств ЭВТ.

Стандарт полностью соответствует требованиям стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 и учитывает требования стандартов серии ГОСТ Р ИСО/МЭК 9000. В разработанном стандарте учтен опыт использования ранее разработанных и внедренных корпоративных стандартов компании «ЮНИТ-Оргтехника», а также характерные особенности российского рынка аутсорсинговых услуг.



Ожидаемыми эффектами от использования этого стандарта являются:

- Сокращение времени и средств, затрачиваемых на подготовку и проведение тендеров по выбору поставщика услуг РТО ЭВТ государственными и коммерческими организациями РФ за счет упрощения всех процедур
- Повышение качества оказания услуг РТО ЭВТ на условиях аутсорсинга сервисными организациями Российской Федерации
- Повышение защиты инвестиций и стабильности деятельности российских предприятий и организаций за счет улучшения эффективности ИСП при общем снижении затрат на эксплуатацию устройств ЭВТ
- Повышение эффективности работы и трудовой дисциплины персонала предприятий и организаций РФ за счет снижения времени простоев, вызванных недоступностью требуемых услуг ИСП
- Снижение зависимости качества оказания услуг РТО ЭВТ от особенностей аутсорсинговых компаний, оказывающих данные услуги, в том числе за счет эффективного управления компетенциями их персонала
- Общее повышение культуры и качества оказания услуг РТО ЭВТ российскими аутсорсинговыми компаниями, работающими на данном рынке
- Возможность объективной и точной оценки качества оказания сервисных услуг

Планируемый срок официального опубликования разработанного стандарта – май 2013 года. Ознакомиться и обсудить текст разработанного стандарта специалисты в области РТО ЭВТ могут в офисе компании «ЮНИТ-Оргтехника» (Москва, Тургеневская площадь, д. 2, тел.: +7 800-700-12-57) или на Международной выставке офисного оборудования и расходных материалов «BUSINESS-INFORM 2013» (Москва, ВВЦ, павильон №20, 21-23 мая 2013 года).



ЮНИТ-Оргтехника
БИЗНЕС БЕЗ ОСТАНОВОК