



# WYBÓR DOSTAWCY ROZWIĄZAŃ DRUKU

WYZWANIA DZIAŁÓW IT

**Canon**

---

See the bigger picture



---

## Wprowadzenie

Od kilku lat transformacja cyfrowa jest silnym trendem w globalnej gospodarce. Polega na podnoszeniu wydajności i optymalizacji działań w organizacji poprzez zastosowanie najnowszych technologii. Mają one istotny wpływ na wiele obszarów w firmie, m.in. na procesy takie jak: bezpieczeństwo, działania operacyjne, sprzedaż, czy komunikację.

Szybkie tempo rozwoju technologii biurowych powoduje, że coraz większą rolę odgrywa bezpieczeństwo danych. Wielofunkcyjne urządzenia drukujące mogą znacznie przyczynić się do podniesienia efektywności pracy w firmie i usprawnienia wielu procesów. Ich rola nie ogranicza się wyłącznie do drukowania. Pozwalają na bezprzewodowy dostęp do sieci, obsługują platformy chmurowe, ale przede wszystkim posiadają twardy dysk, na którym przechowywane są

przetwarzane dokumenty oraz dane. Pomimo, że są to urządzenia najnowszej generacji, to niezabezpieczone mogą stanowić słabe ogniwo w firmie. Dlaczego? Ze względu na potencjalny atak hakerów. Zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń na urządzeniach wielofunkcyjnych wpływa bezpośrednio na wydajność pracy oraz zachowanie bezpieczeństwa informacji i dokumentów. Dział IT odgrywa strategiczną rolę, wspierając organizację w procesie transformacji cyfrowej, dlatego wymagania dotyczące współpracy z dostawcą rozwiązań druku stale rosną. Patrząc z perspektywy ITIL<sup>1</sup> dostawca drukarek powinien oferować kompleksowe usługi zarządzania drukiem. Aby być pewnym, że otrzymujesz odpowiednie wsparcie od dostawcy, ważne jest zdefiniowanie obszarów, które na taką współpracę się składają.

**Czego możesz oczekiwać od dostawcy w zakresie produktów i ich funkcjonalności, usług serwisowych, opieki związanej z prowadzeniem projektu, doradztwem i realizacją samego wdrożenia?**

Funkcjonalność danego rozwiązania sprawdzana jest na etapie testów realizowanych w trakcie postępowania zakupowego. Oprócz pozytywnych wyników takiej weryfikacji, warto zwrócić uwagę, jaki zakres i sposób współpracy deklaruje dostawca po podpisaniu umowy i wdrożeniu.

---

<sup>1</sup> ITIL (ang.) - Information Technology Infrastructure Library (zestaw najlepszych praktyk zarządzania usługami IT)

# SPIS TREŚCI

## Spis treści

### **CZĘŚĆ 1 Aspekty technologiczne parku maszynowego**

- 1.1. Jak urządzenia wielofunkcyjne mogą wspierać działania związane z bezpieczeństwem przetwarzania dokumentów i informacji?
- 1.2. Jaka jest rola urządzeń wielofunkcyjnych w digitalizacji procesów w firmie?
- 1.3. Dlaczego warto brać pod uwagę rozwiązania chmurowe?

### **CZĘŚĆ 2 Ciągłość działania biznesu na poziomie systemów druku**

- 2.1. Co wybrać – kompletną ofertę sprzętu i oprogramowania jednego czy kilku producentów?
- 2.2. Jakie narzędzia będą wspierać sprawne zarządzanie parkiem maszynowym?
- 2.3. Jak analizować warunki serwisowe?

### **CZĘŚĆ 3 Efektywna współpraca z dostawcą rozwiązań druku i opiekunem handlowym**

- 3.1. Czego można oczekiwać od dostawcy i opiekuna handlowego przed podpisaniem umowy?
- 3.2. Jaki rodzaj wsparcia może zaoferować opiekun handlowy podczas testów urządzeń oraz po podpisaniu umowy?
- 3.3. Czym charakteryzuje się efektywna współpraca z dostawcą?

#### **Warto zapamiętać!**

Przed podjęciem współpracy warto pomyśleć o:

- funkcjonalności urządzeń i gotowości technologicznej dostawcy,
- sposobach zapewnienia ciągłości działania biznesu na poziomie systemów druku,
- aspektach współpracy z dostawcą i opiekunem handlowym przed, jak i po podpisaniu umowy.



# CZĘŚĆ 1

## ASPEKTY TECHNOLOGICZNE PARKU MASZYNOWEGO

# 1.1. JAK URZĄDZENIA WIELOFUNKCYJNE MOGĄ WSPIERAĆ DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z BEZPIECZEŃSTWEM PRZETWARZANIA DOKUMENTÓW I INFORMACJI?

część 1  
Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

Przez długi czas twórcy złośliwego oprogramowania oraz hakerzy koncentrowali swoje wysiłki na klasycznych elementach infrastruktury IT, takich jak serwery, routery czy stacje klienckie. Wraz ze wzrostem świadomości użytkowników i administratorów oraz skuteczności

oprogramowania antywirusowego, elementy te stały się trudne do zaatakowania. Z czasem okazało się, że w środowisku biurowym jest jeszcze jedna grupa urządzeń narażonych na ataki hakerskie – **wielofunkcyjne urządzenia drukujące**.

**Dlaczego wielofunkcyjne urządzenia drukujące są atrakcyjne dla hakerów?**

**Ponieważ:**

- są zaawansowanymi komputerami,
- wyposażone są w kilka interfejsów sieciowych i odbierają dużą ilość danych w sieci,
- przetwarzają ogromną ilość danych, często o charakterze poufnym.

Niezabezpieczone urządzenia wielofunkcyjne narażają całą połączoną z nimi infrastrukturę IT na złośliwe ataki przez niewidoczne „tylne drzwi”. Dlatego, projektując środowisko druku, należy kompleksowo zadbać o bezpieczeństwo.

**Zadbaj o bezpieczeństwo w 3 wymiarach:**

1. urządzenia drukujące lub wielofunkcyjne,
2. środowisko sieciowe,
3. dokumenty papierowe i elektroniczne.



## część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

1



### Urządzenia

- HDD
- Fizyczny dostęp do urządzenia
- Secure Boot



2



### Sieć

- Hardering
- Autoryzacja
- Szyfrowana komunikacja
- Monitoring
- Spójna polityka

3



### Dokument

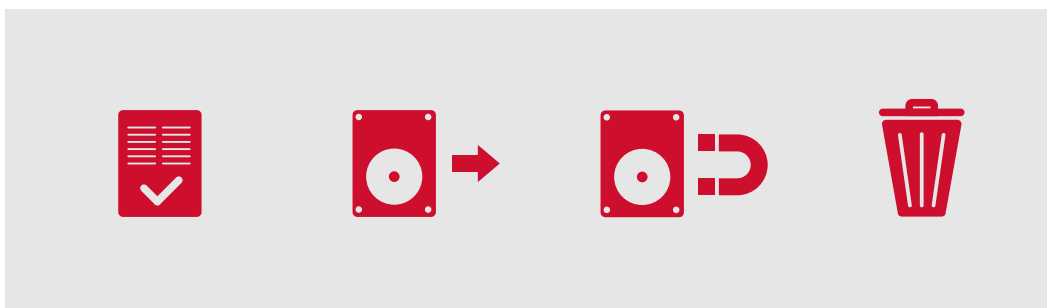
- Szyfrowanie
- Bezpieczny wydruk
- Mobilny wydruk
- Kontrola treści



## część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

# 1. Urządzenia drukujące lub wielofunkcyjne



Należy zadbać o **zabezpieczenie fizycznego dostępu** do urządzenia oraz o informacje przechowywane na twardym dysku.

### Zastosuj u siebie w firmie:

1. Wprowadź system uwierzytelniania i zarządzaj dostęпами do urządzeń drukujących i kopiujących.
2. Zszyfruj dysk twardy.
3. Ustaw zamazywanie danych tymczasowych i wymazywanie pustej przestrzeni HDD<sup>2</sup> (wielokrotnie).
4. Rozważ możliwość zastosowania wyjmowanego twardego dysku.
5. Rozważ możliwość wykorzystania RAID 1<sup>3</sup> (lustrzany).
6. Włącz ochronę urządzenia przed nieuprawnioną zmianą oprogramowania systemowego.
7. Wybierz odpowiedni sprzęt i oprogramowanie.

<sup>2</sup> HDD (ang.) - Hard Disc Drive (dysk twardy)

<sup>3</sup> RAID (ang.) - Redundant Array of Independent Disks (nadmiarowa macierz niezależnych dysków)



## część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

## 2. Środowisko sieciowe



Dla bezpieczeństwa infrastruktury druku ważne są także zagadnienia komunikacyjne.

### Podpowiadamy na co powinieneś zwrócić uwagę:

1. Zmień domyślne hasła.
2. Włącz filtrowanie adresów MAC<sup>4</sup> oraz adresów IP<sup>5</sup> zarówno na urządzeniach wielofunkcyjnych, jak i na obsługujących ich routerach/switch'ach.
3. Stosuj szyfrowanie komunikacji pomiędzy serwerami druku i urządzeniami (aplikacje natywne oferowane przez systemy operacyjne lub rozwiązania dostarczane przez producentów sprzętu).
4. W przypadku stosowania rozwiązań chmurowych upewnij się, jaki zakres informacji jest gromadzony poza infrastrukturą sieciową i w jaki sposób jest zabezpieczany.
5. Zadbaj o poprawność i aktualność certyfikatów bezpieczeństwa na urządzeniach.
6. Włącz rejestrowanie zdarzeń w systemie SIEM<sup>6</sup>.
7. Wykorzystuj narzędzia do centralnego zarządzania flotą urządzeń, by oszczędzać czas.

<sup>4</sup> Adres MAC (ang.) - Media Access Control Address (tzw. adres fizyczny każdego urządzenia sieciowego)  
RAID (ang.) - Redundand Array of Independent Disks (nadmiarowa macierz niezależnych dysków)

<sup>5</sup> Adres IP (ang.) - Internet Protocol Address (adres protokołu internetowego)

<sup>6</sup> SIEM (ang.) - Security Information Event Management (oprogramowanie używane w działach bezpieczeństwa IT, zapewnia całościowy wgląd w to, co dzieje się w sieci w czasie rzeczywistym, pomaga w aktywny sposób w walce z zagrożeniami)



### 3. Dokumenty papierowe i elektroniczne



#### Ważne!

Nawet najbardziej zaawansowane zabezpieczenia technologiczne nie będą w stanie ochronić informacji, jeśli fizyczny dokument pozostanie bez nadzoru.

#### Dlatego podejmij poniższe działania:

1. Upewnij się, że wybrane rozwiązanie (urządzenie oraz wspierające je oprogramowanie) umożliwia wydrukowanie dokumentu tylko w obecności jego właściciela.
2. Zapewnij bezpieczny wydruk (np. w środowisku chmurowym).
3. Wprowadź mechanizmy monitorowania treści oraz uwierzytelnienia użytkowników przy urządzeniu drukującym, co pozwoli skutecznie wykrywać przypadki pozyskania poufnych dokumentów przez osoby nieuprawnione.
4. Zastosuj szyfrowanie dokumentów skanowanych i wysyłanych e-mailem.
5. Ogranicz możliwość skanowania dokumentów tylko do wybranych repozytoriów, nad którymi masz kontrolę.
6. Usuń dokumenty z kolejki druku w przypadku awarii urządzenia, bądź zacięcia papieru.

Obejrzyj webinar Canon oraz IDC na temat bezpieczeństwa środowiska druku:  
<https://www.canon.pl/business/webinar-canon-idc>

lub zeskanuj QRCode:





## 1.2. JAKA JEST ROLA URZĄDZEŃ WIELOFUNKCYJNYCH W DIGITALIZACJI PROCESÓW W FIRMIE?

### część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

W dzisiejszym, cyfrowym świecie mamy do czynienia z większą liczbą dokumentów niż kiedykolwiek wcześniej. Jeśli nie można ich sprawnie przetwarzać, firma zaczyna wolniej działać. Dlatego możliwość szybkiego i efektywnego zintegrowania dwóch światów, papierowego i elektronicznego, pozwala podejmować bardziej efektywne działania.

Urządzenia wielofunkcyjne wyposażone zarówno w możliwość druku, jak i skanowania stanowią naturalny punkt integracji obu wspomnianych światów. Zapewniają bezpieczny druk, szybkie przesyłanie dokumentów do adresatów, a także ich wygodne przechowywanie. Liczne zabezpieczenia gwarantują ochronę przed zagrożeniami. To sprawia, że drukowane mogą być dokumenty ściśle związane z działalnością firmy (np. poufne czy poświadczane podpisami elektronicznymi). Jednak zarządzanie dokumentami papierowymi może zajmować dużo czasu i miejsca, szczególnie w firmach, które współpracują z wieloma kontrahentami. Rozwiązaniem są dokumenty w wersji elektronicznej.

Aktualne regulacje prawne pozwalają na prowadzenie procesów biznesowych w oparciu o elektroniczne wersje dokumentów (np. faktury elektroniczne, dokumenty potwierdzone podpisem elektronicznym lub Profilem Zaufanym), czy na podstawie zeskanowanego obrazu dokumentów papierowych. Dzięki funkcji skanowania można realizować zobowiązania, niezależnie od lokalizacji oryginalnych dokumentów. Jeden przycisk umożliwia przesłanie treści dokumentu do dowolnej liczby osób, bez względu na miejsce ich przebywania (np. w podróży). Istotne jest jednak zapewnienie integralności dokumentu, czyli uwierzytelnienie, że przesłany obraz jest zgodny z oryginałem. Współczesne urządzenia umożliwiają potwierdzenie autentyczności obrazów za pomocą certyfikatów urządzeń zarządzanych przez organizację oraz za pomocą podpisów użytkowników, czyli certyfikatów osobistych. Oba certyfikaty gwarantują identyfikację miejsca powstania i twórcy dokumentu elektronicznego oraz jego niezmienność w całym jego cyklu życia.



## część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

Proste skanowanie dokumentów to pierwszy krok na drodze integracji świata analogowego z cyfrowym. Wyobraź sobie, że wprowadzasz dokument bezpośrednio do właściwego katalogu lub odpowiedniej kategorii w repozytorium, np. fakturę, zamówienie, reklamację. Tym razem pojedynczy przycisk na urządzeniu MFP<sup>7</sup> może zainicjować **cały proces decyzyjny**.

Zaawansowane mechanizmy OCR<sup>8</sup>, zintegrowane w urządzeniach wielofunkcyjnych, pozwalają by repozytoria, do których trafiają obrazy, mogły być przeszukiwane pod kątem danych zawartych w dokumentach. Jednocześnie urządzenie wielofunkcyjne może być miejscem, w którym użytkownik będzie widział dokumenty oczekujące na wydruk (np. listy przewozowe, potwierdzenie załadunku). Dokumenty takie, po wydrukowaniu

i podpisaniu, mogą być natychmiast zeskanowane, a dzięki inteligentnej identyfikacji (np. za pomocą kodu kreskowego), mogą w prosty sposób potwierdzić kolejny etap w procesie.

Coraz częściej urządzenia MFP posiadają duże i czytelne panele dotykowe (nawet powyżej 10 cali, czyli wielkości dużego tabletu), które pozwalają na sprawną interakcję użytkownika i systemów w miejscu, gdzie instalacja komputera jest zbędna.

Urządzenia wielofunkcyjne wyposażone w mechanizmy uwierzytelnienia użytkownika, personalizacji panelu, funkcje dopasowane do wybranego użytkownika, zintegrowane mechanizmy skanowania i konwersji dokumentów, stają się istotnym elementem przepływu dokumentów i informacji w organizacji.

<sup>7</sup> MFP (ang.) - Multifunction Product (urządzenie będące najczęściej połączeniem drukarki, kopiarki, skanera i faksu, zazwyczaj współpracujące z komputerem, choć możliwa jest też praca niezależna)

<sup>8</sup> OCR (ang.) - Optical Character Recognition (optyczne rozpoznawanie znaków umożliwiające identyfikację tekstu w zeskanowanym dokumencie)

### 1.3. DLACZEGO WARTO BRAĆ POD UWAGĘ ROZWIĄZANIA CHMUROWE?

#### część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

Przenoszenie aplikacji ze środowiska lokalnego do chmury nie ominęło również środowiska firmowych drukarek. Firmy ograniczające wykorzystanie lokalnych serwerów, stają przed dylematem znalezienia rozwiązania chmurowego obsługującego zainstalowane lokalnie drukarki.

Jednak nie wszędzie rezygnacja z serwerów druku ma sens. Serwery wykorzystywane w dużych biurach, najczęściej funkcjonują na platformie wirtualnej i nie zwiększają w znaczący sposób kosztów utrzymania infrastruktury informatycznej. Jednocześnie przynoszą wiele korzyści związanych z centralnym zarządzaniem środowiskiem druku - sterownikami, uprawnieniami, itd.

Inaczej sytuacja wygląda w małych biurach czy oddziałach firmy, gdzie utrzymanie lokalnych serwerów nie jest uzasadnione ekonomicznie. Niektóre firmy decydują się na podłączenie drukarek wykorzystywanych w oddziałach do serwerów druku, znajdujących się w centrali. Jednak takie rozwiązanie posiada wady związane z wielokrotnym przesyłaniem każdego wydruku między oddziałem i centralą przez sieć WAN<sup>9</sup>. W tym przypadku niezawodność działania środowiska druku w oddziałach zostaje uzależniona od poprawnego działania łączy WAN.

Rozwiązaniem może być podejście hybrydowe, które umożliwia centralne

zarządzanie środowiskiem druku całej firmy, przy jednoczesnej rezygnacji z przesyłania wydruków przez łącza WAN. Przy zastosowaniu takiej architektury, „bezpieczny wydruk” w lokalizacjach bezserwerowych zostaje wstrzymany na stacjach roboczych użytkowników lub bezpośrednio na twardych dyskach drukarek.

Jeżeli firma posiada łącze WAN między centralą a oddziałami, opisana architektura może być zrealizowana bez wykorzystania chmury (np. poprzez instalację agentów na stacjach roboczych pracowników). Jednak coraz częściej firmy z małymi oddziałami (np. punktami sprzedaży), rezygnują z infrastruktury połączeń sieciowych (np. VPN<sup>10</sup>) z centralą i całkowicie opierają działanie aplikacji firmowych o infrastrukturę chmury i w takim środowisku muszą funkcjonować również drukarki i urządzenia wielofunkcyjne. Oznacza to, że oddziały firmy posiadające jedynie dostęp do Internetu, objęte są centralnie zarządzanym środowiskiem druku, podobnie jak w przypadku rozwiązań serwerowych.

<sup>9</sup> WAN (ang.) - Wide Area Network (sieć komunikacji danych, która rozciąga się na dużym obszarze geograficznym, np. województwo, region, kraj, świat)

<sup>10</sup> VPN (ang.) - Virtual Private Network (szyfrowane połączenie między dwiema sieciami lub między użytkownikiem i siecią)



#### część 1

Aspekty  
technologiczne  
parku maszynowego

**Na co warto  
zwrócić uwagę,  
rozważając  
wybór dostawcy  
rozwiązania?**

#### **Platforma druku musi zapewniać:**

- prostą integrację z innymi popularnymi rozwiązaniami chmurowymi (np. Microsoft czy Google),
- działanie środowiska druku, nawet w przypadku chwilowej przerwy w połączeniu z Internetem,
- możliwość dostosowania do wymogów rynku europejskiego, takich jak miejsce przechowywania danych na terenie Unii Europejskiej czy spełnianie wymogów RODO.

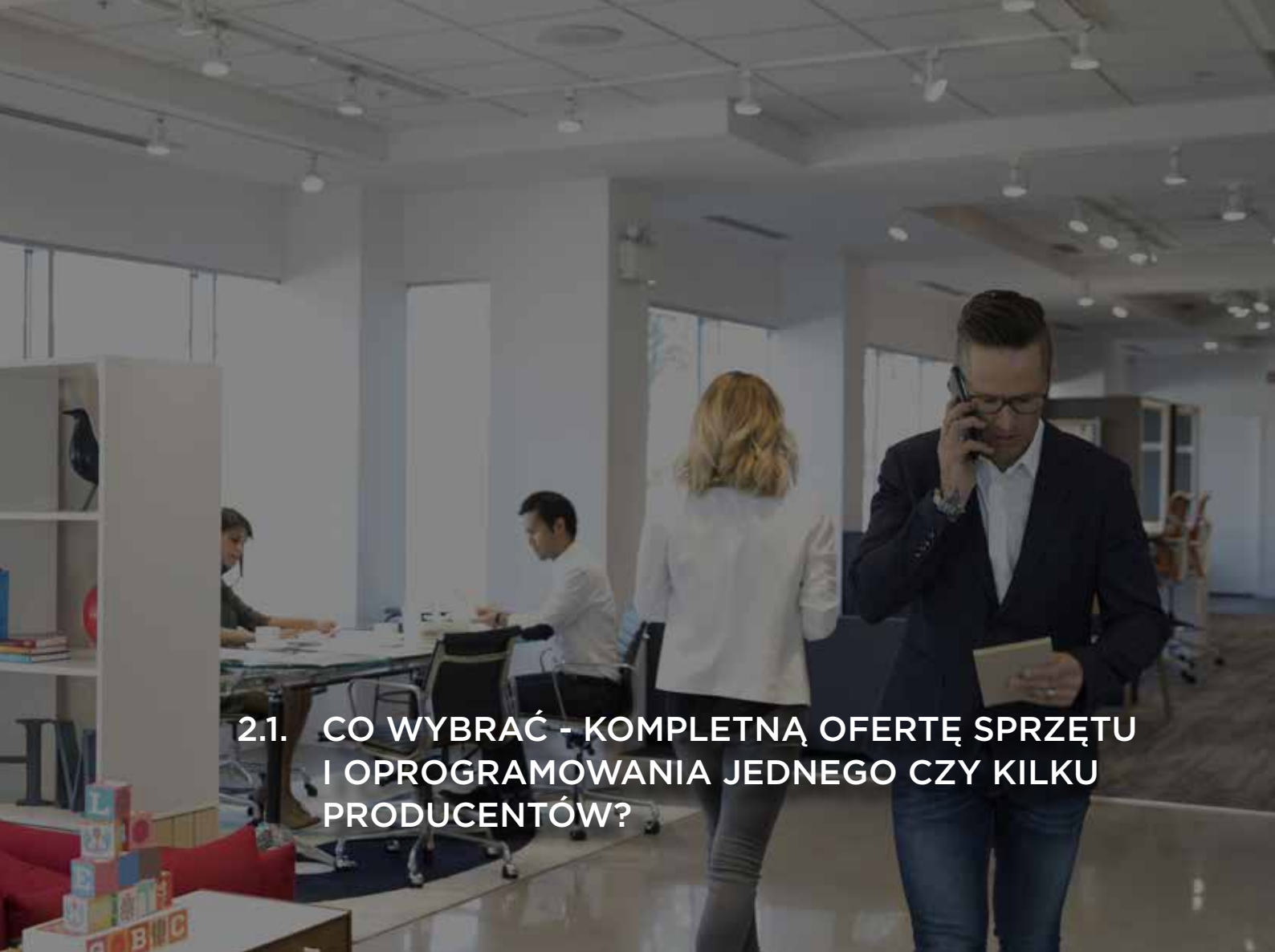
**Podstawowa funkcjonalność centralnego systemu druku, zarówno w wersji serwerowej jak i chmurowej, powinna obejmować:**

- 1. Centralny panel administracyjny** dla środowiska druku całej firmy.
- 2. System raportowania** pozwalający przedstawić koszty druku we wszystkich lokalizacjach firmy.
- 3. Samoobsługowe mechanizmy zarządzania** wybranymi elementami konfiguracji (np. przypisywanie karty do pracownika).
- 4. Centralne zarządzanie uprawnieniami** do funkcjonalności urządzeń drukujących.

# CZĘŚĆ 2

## CIĄGŁOŚĆ DZIAŁANIA BIZNESU NA POZIOMIE SYSTEMÓW DRUKU





## 2.1. CO WYBRAĆ - KOMPLETNA OFERTA SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA JEDNEGO CZY KILKU PRODUCENTÓW?

### część 2

Ciągłość działania  
biznesu na poziomie  
systemów druku

Dostawca usługi zarządzania drukiem, często oferuje rozwiązania sprzętowe, natomiast oprogramowanie do jego zarządzania pochodzi od innych producentów. To sprawia, że w sytuacjach awaryjnych może wystąpić przerwanie odpowiedzialności na inny podmiot, co odbija się na jakości świadczonej

usługi. Celem usługi MPS<sup>11</sup> jest odciążenie biznesu klienta z obsługi floty drukującej. Wybierając rozwiązania projektowane przez jednego producenta jesteś pewien, że dbasz o **bezpieczeństwo ciągłości procesów dokumentowych**. Jeden dostawca gwarantuje **pełną integrację** wszystkich elementów rozwiązania.

<sup>11</sup> MPS (ang.) - Managed Print Services (usługi zapewniające optymalizację kosztów druku, zwiększające dostępność urządzeń oraz zmniejszające ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych firmowych)

## 2.2. JAKIE NARZĘDZIA BĘDĄ WSPIERAĆ SPRAWNE ZARZĄDZANIE PARKIEM MASZYNOWYM?

### część 2

Ciągłość działania  
biznesu na poziomie  
systemów druku

Dostawca powinien udostępnić kompleksowy zestaw narzędzi, które pomogą Ci zarządzać drukarkami, materiałami eksploatacyjnymi i usługami, stanowiącymi nieodłączny element usługi zarządzania drukiem. Twój potencjalny dostawca MPS powinien dostarczyć:

**System monitorujący i raportujący stan floty urządzeń** (awarie, błędy, poziom materiałów eksploatacyjnych, wersje oprogramowania układowego – zapewnienie bezpieczeństwa).

**Kreator harmonogramu zadań** związanych z bieżącą obsługą urządzeń (aktualizacja oprogramowania układowego, aktualizacja aplikacji zainstalowanych na urządzeniu, wyłączanie i włączanie urządzeń o określonej godzinie, zdalny restart urządzeń, zmiana konfiguracji ustawień sieciowych).

**Zdalny pulpit urządzenia wielofunkcyjnego dostępny z poziomu komputera** (bieżące, zdalne wsparcie użytkowników, szkolenia z nowych funkcjonalności i aplikacji).

**Narzędzie dbające o odpowiedni zapas materiałów eksploatacyjnych** (monitorowanie stanu urządzeń i samodzielne zamawianie materiałów eksploatacyjnych u dostawcy).

**Możliwość audytowania dokumentów** przetwarzanych na urządzeniu wielofunkcyjnym (sprawdzanie dokumentów pod kątem zawartości zdefiniowanych słów kluczowych).

**Narzędzia do projektowania i realizacji polityki druku i bezpieczeństwa dokumentów oraz do ciągłej oceny stopnia optymalizacji środowiska druku.**

**Zintegrowane narzędzia** oferujące funkcjonalność bezpiecznego wydruku oraz monitorowania ilości i typów drukowanych prac.





## część 2

Ciągłość działania  
biznesu na poziomie  
systemów druku

Profesjonalny dostawca zaoferuje również dodatkową wartość w postaci **obsługi automatyzacji procesów czy łączności z urządzeniami mobilnymi i chmurą**, które zwiększą efektywność pracy drukarek wielofunkcyjnych.

### Kontrola nad flotą

Dostawca MPS wykonuje większość czynności związanych z zarządzaniem infrastrukturą drukowania. Mimo to, zespół IT odpowiedzialny za środowisko druku, powinien uzyskać więcej praktycznych informacji. Wymaga to rozwiązania MPS, które zapewnia operacyjny widok na to, jak działa środowisko drukowania i w jakich obszarach można je zoptymalizować.

#### Czego możesz oczekiwać od dostawcy MPS?

- wizualizacji pokazującej lokalizację i status drukarki,
- zintegrowanego raportu zawierającego przekrojowe informacje o Twoim środowisku druku,
- dostępu do systemów raportowania, archiwum raportów – tak, byś w razie pilnej potrzeby, mógł uzyskać pełną informację w raporcie,
- łatwego dostępu do podręczników i innych informacji o posiadanych urządzeniach drukujących, np. Hardening Guide.



## 2.3. JAK ANALIZOWAĆ WARUNKI SERWISOWE?

### część 2

Ciągłość działania  
biznesu na poziomie  
systemów druku

#### 1. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe

Istotną rolę odgrywa wielkość i dostępność sieci serwisu w kontekście lokalizacji Twojej firmy.

#### 2. Up-time - czas należytego działania urządzeń

Up-time to czas, w którym urządzenie jest sprawne i użytkownik może w pełni korzystać z jego funkcjonalności. Współczynnik ten podawany jest jako wartość procentowa, tj. up-time w relacji do czasu dostępnego (liczba dni roboczych x 8 godzin). Zapytaj dostawcę, jaki gwarantuje up-time dla modeli urządzeń, które planujesz zamówić. Uwzględnij planowany stopień ich wykorzystania (miesięczne nakłady wydruków/kopii).

#### 3. Proaktywny serwis

Urządzenia wykonane w najnowszej technologii, umożliwiają serwisowi odpowiadanie na potrzeby użytkownika, tj. reagowanie zanim użytkownik dostrzeże problem z pracą urządzenia. Jest to szczególnie istotne dla działu IT, który - dzięki proaktywnemu serwisowi - może skupić się na swoich podstawowych zadaniach, nie tracąc czasu na obsługę interwencyjnych zgłoszeń użytkowników urządzeń.

#### Proaktywny serwis to:

- zarządzanie dostawami tonera bez udziału użytkownika,
- podejmowanie interwencji serwisowych na podstawie błędów, które zgłaszane są przez urządzenie,
- przygotowanie części eksploatacyjnych, w oparciu o raportowane przez urządzenie liczniki wykorzystania.

Ważne, aby komunikacja urządzenia z centrum serwisowym była realizowana za pomocą aktualnych i bezpiecznych protokołów.

# CZĘŚĆ 3

**EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA  
Z DOSTAWCĄ ROZWIĄZAŃ DRUKU  
I OPIEKUNEM HANDLOWYM**



### 3.1. CZEGO MOŻNA OCZEKIWAĆ OD DOSTAWCY I OPIEKUNA HANDLOWEGO PRZED PODPISANIEM UMOWY?

#### część 3

Efektywna  
współpraca z dostawcą  
rozwiązań druku  
i opiekunem handlowym

#### Wybór właściwego dostawcy

Wybór odpowiedniego dostawcy jest procesem złożonym, a decyzje podejmowane w tym obszarze mają wpływ na wiele obszarów działalności firmy. Organizacja, decydując się na współpracę z wybranym dostawcą, powinna wziąć pod uwagę różne kryteria oceny m.in.: jakość produktów i usług, cenę, czas realizacji zobowiązania czy lokalizację.

Przy wyborze dostawcy, warto analizować również aspekty, takie jak: kompetencje i doświadczenie, dojrzałość organizacyjną oraz poziom świadczonych usług. Odpowiedzią na oczekiwania klientów w zakresie potwierdzenia kompetencji danego dostawcy są rankingi oraz oceny niezależnych laboratoriów i firm badawczych.

Canon regularnie zdobywa wyróżnienia, m.in.:

1. Nagrodę **Keypoint Intelligence – Buyers Lab (BLI)**<sup>12</sup> w kategorii „Copier MFP Line of the Year” w 2020 roku. Canon otrzymał to wyróżnienie za użyteczność, niezawodność i łatwość użycia produktów, które są wspierane przez wysokiej jakości oprogramowanie takie jak: MEAP platform, uniFLOW, uniFLOW Online Express, czy Universal Login Manager. Keypoint Intelligence to jeden ze światowych autorytetów w dziedzinie rozwiązań do przetwarzania dokumentów i oprogramowania, który na podstawie szczegółowych badań i analiz rokrocznie nagradza technologie wyróżniające się wyjątkową funkcjonalnością i wydajnością pracy.
2. W badaniu **IDC MarketScape**<sup>13</sup>, Canon został uznany za lidera w zakresie rozwiązań bezpieczeństwa druku i dokumentów w latach 2018-2019. IDC doceniło zaangażowanie Canon jako firmy, która pomaga klientom w usuwaniu luk w zabezpieczeniach w drukowaniu, przechwytywaniu dokumentów i zarządzaniu treścią, przy wykorzystaniu wysokiej jakości sprzętu i oprogramowania.
3. **Gartner Peer Insights**<sup>14</sup>, który na początku 2020 roku docenił Canon w zakresie najlepszych usług zarządzania drukiem i najlepszych rozwiązań dla każdej wielkości firmy. Użytkownicy doceniają usługi MPS oferowane przez Canon, które m.in. pomagają klientom obniżyć koszty drukowania, dzięki skutecznemu monitorowaniu i raportowaniu pracy urządzeń.

<sup>12</sup> Źródło: <https://keypointintelligence.com/news/awards/2020/canon-claims-bli-2020-copier-mfp-line-of-the-year-award-from-keypoint-intelligence/> (14.02.2020 r.).

<sup>13</sup> Źródło: <https://www.canon.pl/press-centre/press-releases/2019/12/canon-uznany-za-lidera-w-idc-marketscape/> oraz <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US44387318> (14.02.2020 r.).

<sup>14</sup> Źródło: <https://www.gartner.com/reviews/market/managed-print-services-in-the-digital-workplace/vendor/canon> (14.02.2020 r.).

Potwierdzeniem doświadczenia dostawcy są również patenty, które nie tylko chronią wartość intelektualną, ale także wykazują innowacyjność w danym obszarze. Canon utrzymał trzecie miejsce w rankingu patentów zarejestrowanych w USA w 2019 roku, według IFI CLAIMS Patent Services, wiodącego producenta globalnych baz danych patentowych. Tym samym, Canon stał się jedyną firmą na świecie, która znalazła się w pierwszej piątce organizacji pod względem liczby patentów udzielanych nieprzerwanie od 34 lat<sup>15</sup>.

Aby potwierdzić jakość produktów oraz poziom świadczonych przez dostawcę usług, warto sprawdzić czy posiada zewnętrzne certyfikacje. Jednym z najpopularniejszych standardów jest międzynarodowa norma: ISO 9001, określająca wymagania, jakie powinien spełniać system zarządzania jakością w organizacji. Jego celem jest stała poprawa jakości produkowanych wyrobów lub świadczonych usług. Canon uzyskał certyfikat ISO 9001 w 2010 roku i stale go utrzymuje.

### Kompetencje opiekuna handlowego

W dobie łatwego dostępu do różnorodnych treści, klient (często na własną rękę) szuka informacji na temat rozwiązania, które go interesuje. Mimo, że klienci posiadają szeroką wiedzę i znajdują się na zaawansowanym etapie cyklu zakupowego, to nadal opiekun handlowy pełni ważną rolę w tym procesie. Dlaczego? Doświadczenie, fachowa wiedza, profesjonalizm i zrozumienie potrzeb pomagają klientowi podjąć optymalne decyzje.

#### Co jest ważne dla klientów we współpracy z opiekunem handlowym?

W obsłudze klienta ważne jest zbudowanie relacji opartej na kompetencjach. Ma ona kluczowe znaczenie dla przebiegu całego procesu sprzedaży. Ważne jest, aby klient miał świadomość, że może przedstawić swoje oczekiwania i potrzeby.

Jak wskazują wyniki badania „Co naprawdę liczy się w sprzedaży B2B?”<sup>16</sup>, dla klientów **najważniejsze kompetencje opiekuna handlowego to:**

- rzetelność i dotrzymanie terminów (100% nabywców),
- profesjonalizm wynikający ze znajomości własnego produktu i usługi (84% nabywców),
- zainteresowanie i zrozumienie potrzeb klientów (71% nabywców),
- umiejętności komunikacyjne (69% nabywców),
- wiedza ekspercka w zakresie stosowania oferowanych rozwiązań (66% nabywców)<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> Źródło: <https://www.prnewswire.com/news-releases/its-official-canon-places-3rd-in-ifi-claims-2019-us-patent-rankings-300987721.html> (14.02.2020 r.).

<sup>16</sup> Badanie *Co naprawdę liczy się w sprzedaży B2B?*, opracowane przez: Explanator, firma konsultingowa Infoteam Consulting Poland Ltd., agencja badawcza IQS, Livespace, 2018.

<sup>17</sup> Ibidem, s. 4-6.



## 3.2. JAKI RODZAJ WSPARCIA MOŻE ZAOFEROWAĆ OPIEKUN HANDLOWY PODCZAS TESTÓW URZĄDZEŃ ORAZ PO PODPISANIU UMOWY?

### część 3

Efektywna  
współpraca z dostawcą  
rozwiązań druku  
i opiekunem handlowym

Rola opiekuna handlowego nie powinna się kończyć na zainicjowaniu procesu sprzedaży, przedstawieniu oferty i podpisaniu umowy z klientem. Dobry opiekun powinien również czuwać nad procesem realizacji usługi, jak również po zakończeniu wdrożenia.

#### **Jaką rolę powinien pełnić doradca handlowy podczas testów urządzeń?**

Opiekun handlowy jest koordynatorem całego procesu wdrożenia rozwiązań druku. Na etapie testowania urządzeń skupia się na celach, które klient chce osiągnąć, poprzez wdrożenie nowej technologii. Proaktywne podejście, czyli zrozumienie oczekiwań i potrzeb klienta sprawia, że pełni on rolę zaufanego doradcy, do którego klient może zwrócić się ze swoimi pytaniami na każdym etapie współpracy.

#### **Planując testy urządzeń dostawca:**

- sprawdza szczegóły funkcjonalne i techniczne rozwiązań występujących obecnie u klienta,
- przeprowadza we współpracy z wewnętrznymi ekspertami pogłębioną analizę infrastruktury i potrzeb biznesowych klienta,
- przygotowuje zakres i specyfikację funkcjonalną testów, które będą podstawą wdrożenia,
- ustala kryteria oceny testów, tzn. co będzie podlegało ocenie, jakich rezultatów oczekuje klient, kiedy testy będą uznane za sukces.

#### **W trakcie testów urządzeń dostawca:**

- weryfikuje postępy prac z perspektywy klienta oraz serwisu odpowiedzialnego za wdrożenie,
- aktywnie reaguje na zmiany związane z wdrożeniem,
- wskazuje osoby, które będą w stanie bezpośrednio wesprzeć klienta w danym obszarze.



### część 3

Efektywna  
współpraca z dostawcą  
rozwiązań druku  
i opiekunem handlowym

## Co może zrobić opiekun handlowy po zakończeniu testów i wdrożeniu rozwiązania?

Rola opiekuna handlowego w ostatnich latach nabrała nowego znaczenia. Na zmianę postrzegania pracy handlowców wpływ miały zmieniające się zachowania klientów, którzy często aktywnie i we własnym zakresie poszukują odpowiedzi na wyzwania biznesowe.

Profesjonalizm, rzetelność, zrozumienie potrzeb klientów – stanowią podstawę budowania relacji opartej na kompetencjach i wzajemnym zaufaniu. Obecnie współpraca z klientem nie kończy się na sprzedaży rozwiązania, lecz przyjmuje postać długofalowych działań na każdym etapie procesu zakupowego, również po zakończeniu testów i wdrożeniu rozwiązania.

Poznaj historię wdrożenia w Handelsbanken:

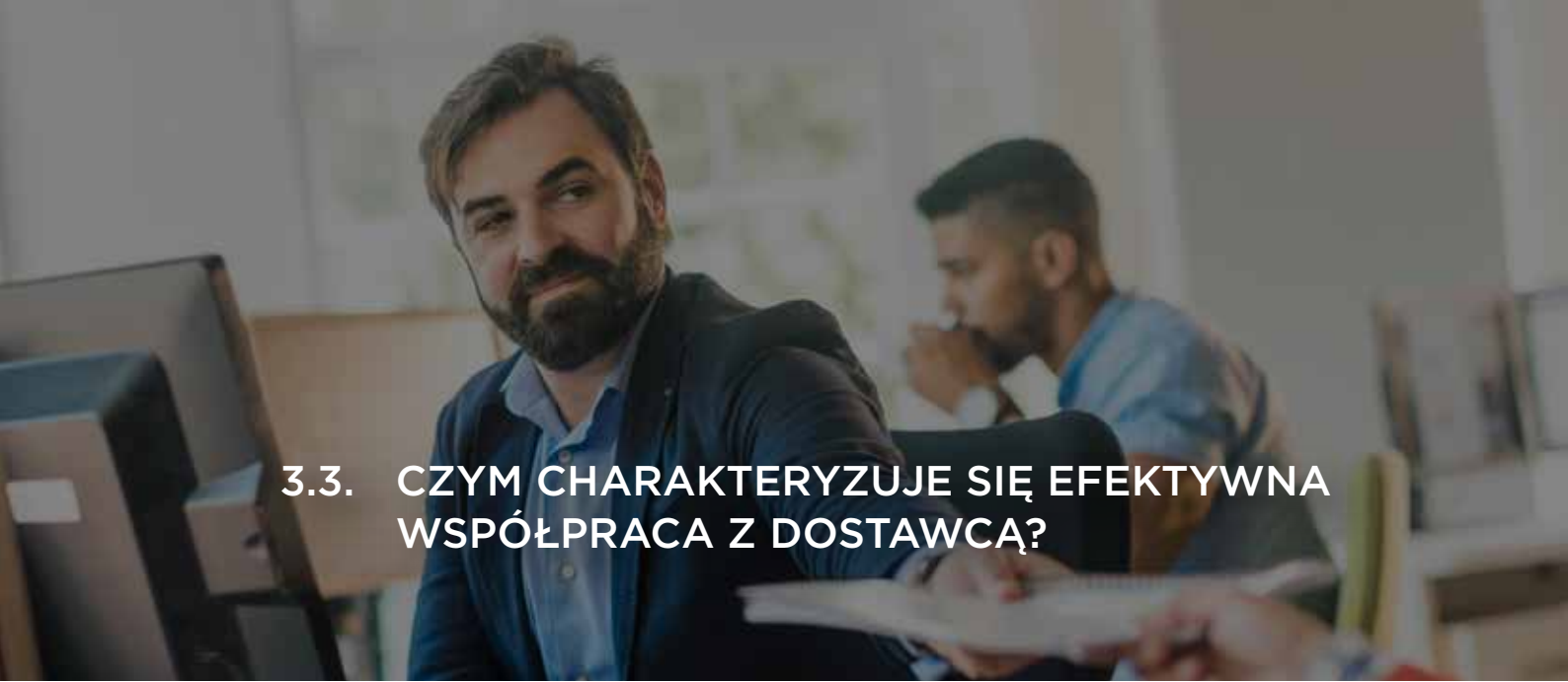
<https://www.canon-europe.com/business/insights/case-studies/handelsbanken-managed-print-service-case-study>

W obliczu ciągłych zmian w organizacji i adaptacji środowiska druku do nowych potrzeb, narzędziem które analizuje pracę urządzeń drukujących lub wielofunkcyjnych są czytelne raporty. Na ich podstawie możliwe jest szybkie reagowanie na nieprawidłowości oraz wdrażanie ewentualnych zmian i usprawnień.

### Raporty wspierające proces optymalizacji muszą wskazywać:

1. Które drukarki są używane najczęściej i kiedy?
2. Jakie jest zużycie papieru i materiałów eksploatacyjnych?
3. Które procesy są najczęściej obsługiwane przez papier, a które tylko elektronicznie (skan, zapis do chmury), i w których miejscach w organizacji optymalizacja jest potrzebna?
4. Jak efektywny jest łańcuch dostaw papieru i materiałów eksploatacyjnych?
5. Ile dokumentów nie zostało wydrukowanych, dzięki automatycznemu kasowaniu z kolejki drukowania po ustalonym czasie lub zostało świadomie usuniętych przez użytkownika? Co pozwala zaoszczędzić na kosztach drukowania i zakupu papieru?
6. Jak dostawca wywiązuje się z zakładanego poziomu SLA<sup>18</sup> ?
7. Jaki jest poziom kosztów?
8. Kiedy występują spiętrzenia drukowanych i kopiowanych prac związanych z cyklicznością procesów?

<sup>18</sup> SLA (ang.) – Service Level Agreement (umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług)



### 3.3. CZYM CHARAKTERYZUJE SIĘ EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCĄ?

#### część 3

Efektywna  
współpraca z dostawcą  
rozwiązań druku  
i opiekunem handlowym

Jednym z wyzwań, przed którym obecnie stoją firmy, jest zachowanie równowagi pomiędzy stałym zwiększaniem sprzedaży, a dostarczaniem wartościowych produktów i usług. Jeszcze kilka lat temu firmy skupiały się głównie na produkcie i jego cechach. Obecnie celem jest stworzenie pozytywnego doświadczenia klienta, w trakcie procesu zakupu oraz kontynuowanie go również po zakończeniu sprzedaży. W kulturze organizacji

skoncentrowanej na kliencie, kluczowa staje się umiejętność odpowiadania na potrzeby i oczekiwania klientów, reagowania na problemy i wyzwania, z którymi się mierzą. Zmiany zachodzą nie tylko w samej organizacji. Zmienia się też sposób myślenia o samym kliencie. Aż 80% twierdzi, że doświadczenia z kontaktu z firmą są równie ważne, jak jakość jej produktów i usług. 84% chce być traktowanych w sposób indywidualny, nie jak liczby<sup>19</sup>.

#### Klient w centrum działań Canon Polska

Nowe technologie oraz zmiana zachowania klienta w procesie zakupowym sprawiają, że dla firm kluczowa staje się obserwacja doświadczeń klienta. Mimo że jest to proces złożony, to umożliwia kształtowanie komunikacji z klientem, przygotowanie wysokiej jakości oferty produktowej oraz bieżące reagowanie na zmiany związane z postrzeganiem marki na rynku.

Budowanie partnerskich relacji i pozytywnych doświadczeń klientów – to jeden z głównych priorytetów Canon Polska. Zrozumienie potrzeb klienta i dostarczanie wartościowych rozwiązań w obszarze automatyzacji procesów i transformacji cyfrowej jest dla nas bardzo ważne. Zarząd oraz pracownicy Canon Polska są zaangażowani w kształtowanie kultury organizacyjnej skoncentrowanej na kliencie.

<sup>19</sup> Badanie „State of Marketing Report”, opracowane przez Salesforce, 2018, s. 6.  
Źródło: <https://www.salesforce.com/company/news-press/stories/2018/12/121318-q> (14.02.2020).





## PODSUMOWANIE

---

### Podsumowanie

Staraj się dokonać oceny obecnego lub przyszłego dostawcy rozwiązań druku według powyższych kryteriów zawartych na stronach tego e-booka. Twój wybór ma wpływ na efekty pracy dla całej firmy.

Zadaniem dostawcy rozwiązań druku jest maksymalne ułatwienie procesu wyboru lub wymiany urządzeń wielofunkcyjnych i realizacja zadań, na które dział IT nie powinien poświęcać czasu. Tak, byś mógł skoncentrować się na wyzwaniach IT, które mają największe znaczenie dla organizacji i zachodzących w niej zmian.

# AUTORZY E-BOOKA

## Współpraca z klientem:



**Michał Kokot**  
Account Manager  
Cała Polska  
[michal.kokot@canon.pl](mailto:michal.kokot@canon.pl)  
(+48) 691 490 844



**Wojciech Wyszynski**  
Strategic Account Manager  
Cała Polska  
[wojciech.wyszynski@canon.pl](mailto:wojciech.wyszynski@canon.pl)  
(+48) 692 402 533



**Jarosław Bąk**  
Key Account Manager  
Region mazowiecki  
[jaroslaw.bak@canon.pl](mailto:jaroslaw.bak@canon.pl)  
(+48) 692 402 534



**Artur Juszczak**  
Key Account Manager  
Region śląsko-opolski  
[artur.juszczak@canon.pl](mailto:artur.juszczak@canon.pl)  
(+48) 510 023 247



**Krzysztof Staniec**  
Key Account Manager  
Region małopolski  
[krzysztof.staniec@canon.pl](mailto:krzysztof.staniec@canon.pl)  
(+48) 510 023 322



## Wsparcie merytoryczne klienta:



**Dariusz Szwed**  
MPS Product Manager  
- wsparcie systemowe i produktowe  
[dariusz.szwed@canon.pl](mailto:dariusz.szwed@canon.pl)



**Jacek Tarwacki**  
Solutions Business Consultant  
- wsparcie technologiczne  
[jacek.tarwacki@canon.pl](mailto:jacek.tarwacki@canon.pl)



## Management:



**Artur Mikołajczyk**  
Direct Channel Manager



**Przemysław Burzyński**  
Regional Sales Manager



**Andrzej Szopa**  
Service Director



**Canon**

---

See the bigger picture