



GUÍA PARA EL COMPRADOR DE **SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y COPIADO**

**Lo Que Necesita Saber Antes de Seleccionar a su
Proveedor de Servicios de Impresión y Copiado (SIC).**

Resumen

Las impresoras y copadoras representan una de las áreas de oportunidad más grandes en cuanto a costos no controlados en una empresa. Muchas empresas han decidido dejar en manos de un proveedor experto sus necesidades de impresión y copiado para lograr reducción significativa de costos, mejoras en la productividad y seguridad de su operación. Esta guía ayudará a dueños de empresas, compradores y administradores de TI a entender el proceso de evaluar un programa de servicios impresión y copiado (SIC).

En esta guía:

- ¿Qué es un proveedor de servicios de impresión y copiado (SIC)?
- El verdadero costo de imprimir y copiar
- Paso 1: Mida sus costos actuales
- Paso 2: Reduzca su costo total
- ¿Porque las empresas recurren a proveedores expertos en impresión y copiado?
- Elementos de un buen programa de SIC
- Seleccionando a su proveedor de SIC

¿Qué es un proveedor de Servicios de Impresión y Copiado (SIC)?

Un proveedor de servicio de impresión y copiado se dedica a la administración activa y optimizada de los equipos de impresión y copiado así como todos los procesos de la empresa que los rodean.

Una vez que las empresas se dan cuenta del verdadero costo de la impresión, están tomando acciones proactivas para:

- Descubrir el costo total de la impresión en su negocio.
- Optimizar la flota de equipos de impresión y copiado.
- Encontrar un aliado que sea capaz de proveer el servicio, materiales, consumibles y soporte adecuado.
- Mejorar la administración de documentos a lo largo del tiempo.

El verdadero costo de imprimir y copiar

Aún en un mundo basado en computadoras e internet, los documentos impresos todavía impulsan muchos de los procesos de negocio claves. Desde cotizaciones y contratos hasta facturas y comprobantes. Las impresiones en papel son una de las bases para el correcto funcionamiento de los procesos de la empresa. Para producir todos estos documentos las empresas cuentan con una flota de impresoras, copiadoras, faxes, escáneres y multifuncionales.

¿Cuánto le está costando la impresión a su negocio? Normalmente los costos relacionados a la impresión con equipos de tinta o tóner no se miden, y se consideran poco importantes, dando como resultado que las empresas no tienen un dato exacto para saber cuánto están gastando en impresiones.

Costos Ocultos

El reto está en que la mayoría de los costos relacionados con la impresión y copiado están ocultos, enterrados y divididos entre departamentos. Se deben considerar los siguientes costos relacionados con la impresión y copiado:

1. **Inventario de consumibles y materiales:** Los cartuchos de una impresora pueden llegar a costar más de \$1,000 pesos cada uno. Una impresora de color necesita cuatro cartuchos, cian (C), magenta (M), amarillo (Y) y negro (K). Esto significa que solamente de una impresora puede haber más de \$4,000 pesos de inventarios.

En la mayoría de los casos las empresas no se quieren arriesgar a que se les acaben los consumibles, así es tienen cartuchos de reserva. Eche un vistazo al cuarto de papelería de una empresa y podrás ver miles de pesos en inventario, el cuál normalmente no está administrado correctamente.

En cualquier otra área de la empresa los inventarios con valor similar están correctamente controlados, pero en el caso de los consumibles para impresión, las empresas muchas veces no saben cuántos cartuchos tienen disponibles.

2. **Pérdida y obsolescencia:** Al ser un inventario y un proceso que no se controla, muchas veces se corre el riesgo de tener cartuchos obsoletos, caducados, dañados, o perdidos, lo que significan pérdidas innecesarias para el negocio.

Normalmente los costos relacionados a la impresión con equipos de tinta o tóner no se miden, y se consideran poco importantes, dando como resultado que las empresas no tienen un dato exacto para saber cuánto están gastando en impresiones.

3. **Reparaciones:** Las impresoras son aparatos mecánicos, lo que significa que se pueden dañar o descomponer, requiriendo atención y servicio. Normalmente cuando un equipo se descompone, el usuario da aviso al departamento de tecnologías de la información (TI), sí es que los hay, distraiendo de tareas de alto valor al usuario y al encargado.

Muchas veces las fallas pueden ser de índole mecánico, lo que significa que necesitan a un experto en servicio para repararla, incurriendo en un gasto no planeado. Tiempos muertos en una oficina tratando de reparar una impresora pueden representar un gasto innecesario aun mayor que el de la reparación.

4. **Soporte para los usuarios:** Los usuarios tendrán preguntas sobre los equipos, y normalmente acudirán al departamento de TI, quienes no necesariamente son expertos en la operación de dichos equipos. Si no hay departamento de TI, se recurre al manual, perdiendo tiempo valioso en la búsqueda de respuestas.
5. **Equipo:** La ironía más grande de los equipos de impresión y copiado es que entre más barato sea, más alto es el costo de operación. Muchas empresas compran impresoras sumamente baratas pensando que están ahorrando dinero. De hecho, el Costo Total de Propiedad (TCP) de esos equipos es sumamente alto y creciente a lo largo del tiempo.
6. **Perdida en Productividad:** Los equipos descompuestos causan muchas frustraciones. Impresoras lentas en áreas de mucho volumen causan tiempo perdido. Tener los equipos incorrectos en lugares incorrectos puede generar muchas horas de productividad perdida, que podrían significar un alto costo para una empresa.

Con tantos costos ocultos, es evidente que la impresión administrada inadecuadamente le puede estar costando a la empresa más de lo que piensas. Cuando las empresas calculan el costo total de impresión, normalmente se llevan una sorpresa con lo que se gastan. Al mismo tiempo, medir el costo total de impresión le ayuda a descubrir áreas de mejora en productividad y seguridad.

Paso 1: Mida sus costos actuales

El primer paso para controlar algo es medirlo. Para medir el costo total de impresión necesita tomar en cuenta lo siguiente:

1. **El número de impresoras que tiene instaladas.**
2. **Cuántas páginas se imprimen en cada equipo.**
3. **El costo de operar cada equipo.**

Recolectar la información que se requiere para medir el costo total de impresión puede ser bastante tedioso y tardado. Un software de servicios de impresión, hace de este proceso algo sumamente sencillo. Al instalar un software no invasivo se tiene acceso inmediato al uso de los equipos y usuarios. Al hacer mediciones a lo largo de varias semanas se podrá tener una idea bastante clara del consumo por equipo.

El siguiente paso es determinar el Costo Total de Propiedad (CTP) de cada impresora y del total de los equipos.

Cuando las empresas calculan el costo total de impresión, normalmente se llevan una sorpresa con lo que se gastan. Al mismo tiempo, medir el costo total de impresión te ayuda a descubrir áreas de mejora en productividad y seguridad.

Recolectar la información que se requiere para medir el costo total de impresión puede ser bastante tedioso y tardado. Un software de servicios de impresión, hace de este proceso algo sumamente sencillo.

Para calcular el CTP mensual se necesitan los siguientes elementos:

- Inversión inicial del equipo
- Vida útil esperada del equipo (normalmente es menor a 36 meses)
- Costo por copia (costo por copia = costo de los consumibles / rendimiento estimado)
- # de impresiones mensuales.

La fórmula básica para calcularlo es:

CTP mensual = (Inversión inicial del equipo/meses de vida útil) + (# de impresiones mensuales x costo por copia)

Es importante recalcar que el costo total de propiedad no contempla el tiempo perdido por descomposturas o mal funcionamiento por lo que se deberá sumar para obtener un costo más acertado. Recordemos que uno de los costos ocultos que más nos puede afectar es la pérdida en productividad.

Paso 2: Reduzca su costo total de impresión

Un proveedor de servicios de impresión y copiado (SIC) le puede ayudar a encontrar maneras de reducir el costo de impresión mientras se mejora productividad y satisfacción para los usuarios.

Contratos de costo por copia

Un proveedor de servicio de impresión típicamente ofrece facturación en modalidad costo por copia, que incluyen todo lo que necesita: Consumibles, mantenimiento preventivo y correctivo, asesoría y soporte. Si se requieren equipos nuevos, el costo del equipo normalmente va incluido en el costo por copia. Con este tipo de contrato, usted sabe exactamente lo que gasta en impresión y copiado, de esa manera puede fijar un punto de comparación para mejorar dicho costo conforme pasa el tiempo y sus necesidades evolucionan.

Consolidación de equipos

Si miramos dentro una oficina común, veremos varias impresoras láser pequeñas, junto a una copiadora, junto a un fax y un escáner, todos de distintas marcas y capacidades. Cada equipo requiere distintos tipos de consumibles, probablemente de proveedores diferentes. Muchas veces, es necesario consolidar todos esos equipos en un solo equipo multifuncional de mayor capacidad, que imprima, escanee, copie, y faxee.

Reacomodo de Equipos

En algunos casos el volumen de impresión no corresponde a la capacidad del equipo que se tiene disponible. Colocar los equipos de mayor capacidad en áreas de mayor volumen de impresión automáticamente genera ahorros. Al hacer monitoreo de impresiones, las empresas se pueden dar cuenta si un equipo está operando óptimamente en cuanto a capacidad, y en algunos casos se podrá utilizar impresión basada en reglas, automáticamente enviando trabajos grandes a impresoras de mayor capacidad.

¿Porque las empresas recurren a proveedores expertos en impresión y copiado?

Da libertad al equipo de tecnologías de información (TI)

La mayoría de las empresas tienen recursos para TI limitados, si es que tienen. Estos recursos deberían estar enfocados en iniciativas claves de la compañía y seguridad. Problemas de impresión y suministro de consumibles pueden distraer mucho. Además, la mayoría de los especialistas en TI, no están entrenados para el mantenimiento de equipos

El costo total de propiedad no contempla el tiempo perdido por descomposturas o mal funcionamiento por lo que se deberá sumar para obtener un costo más acertado.

mecánicos como impresoras y copadoras. Dejar en manos de una empresa experta estas tareas, libera al equipo de TI para que se enfoquen en tareas de alto valor.

Mejora Productividad

Tener la impresora correcta en el lugar correcto te ayudara a mejorar la productividad en la oficina. En vez de perder tiempo con espera de documentos, el equipo de trabajo se podrá enfocar en tareas de alto valor. Un buen proveedor de SIC ayudará a observar oportunidades de mejora de la productividad.

Extiende el ciclo de vida de tus equipos

Darle buen mantenimiento a tus equipos de impresión y copiado puede extender la vida útil de manera significativa. Un programa de SIC le ayudara a maximizar la vida útil, y cuando sea momento de retirarlos, el proveedor se hará cargo de reciclarlos adecuadamente.

Resolución de problemas de manera proactiva

En vez de dejar que un problema pequeño se convierta en un gran problema, todas las situaciones que tengan que ver con el equipo de impresión y copiado deben ser monitoreadas. Hacer el monitoreo te puede ayudar a detectar problemas de manera oportuna, como enviar un consumible antes de que se termine y atender fallas en el equipo de manera remota o presencial reduciendo el tiempo de espera.

Mapeo de un plan de modernización de tecnología

La tecnología seguirá evolucionando. De manera que sus necesidades vayan cambiando su proveedor de SIC trabajará contigo para determinar cómo y cuándo implementar nueva tecnología.

Reducción del número de proveedores

Tener proveedores diferentes para impresoras, consumibles y mantenimiento puede ser muy molesto y generar trabajo extra. Tener un solo proveedor con una sola factura mensual ayudará a la administración de costos relacionados con la impresión, y facilitará el proceso de pago a proveedores.

Elementos de un buen programa de Servicios de Impresión y Copiado (SIC)

Un buen programa de SIC deberá incluir los siguientes servicios:

Monitoreo Proactivo

Un buen proveedor de SIC siempre deberá hacer monitoreo de tus equipos, ya sea remoto, telefónico o presencial. Si tu equipo requiere atención de cualquier índole tu proveedor deberá reducir el tiempo de respuesta previniendo paros y pérdidas de productividad.

Una factura mensual

En vez de tener varias facturas mensuales de varios proveedores, tu aliado de servicios de impresión y copiado te enviará una sola factura que resuma todos tus gastos relacionados con la impresión. Con un programa bajo el esquema de costo por copia que incluya, consumibles, servicios y asesoría, tu presupuesto de copiado se volverá mucho más predecible y sabrás exactamente en que estas gastando.

Servicios de asesoría y atención

Cuando alguno de tus empleados tenga un problema con algún equipo de impresión pueden contactar distintos medios al proveedor de SIC en vez de distraer al departamento

de TI. El equipo de soporte deberá estar conformado por profesionales que dedican su día entero a resolver problemas de impresión.

Reparación presencial oportuna

Habrán veces que se necesite un técnico calificado para reparar un equipo descompuesto. Ya sea que estén ocurriendo atascos de papel, o se necesite mantenimiento preventivo, un buen proveedor de SIC tendrá un equipo de técnicos calificados disponible para resolver los problemas de manera presencial y oportuna. Es sumamente importante tomar en cuenta que el tiempo de respuesta no lo es todo, la calidad en las reparaciones es lo que distinguen a un proveedor de otro.

Implementación de tecnología

Conforme la tecnología evoluciona es necesario mantenerse al margen de las innovaciones. Muchas veces es muy difícil saber exactamente cuándo implementarlas, un buen proveedor de SIC le ayudará a definir una estrategia para la óptima implementación de tecnología. También ofrecerá modelos de financiamiento para poder pagar por los equipos a lo largo del tiempo, liberando capital para invertir en áreas y proyectos claves de tu empresa.

Seleccionando a su proveedor de SIC.

Hay varios factores que se deben tomar en cuenta al momento de seleccionar a su proveedor de SIC:

Monitoreo Remoto

Deberá buscar a un proveedor que tenga la capacidad de realizar monitoreo remoto a sus equipos. Esto significaría que su flota de equipos estará funcionando de manera óptima la mayoría del tiempo y el tiempo de respuesta se verá reducido. También asegura que su facturación sea siempre sencilla y exacta, ya que las lecturas se podrán tomar automáticamente.

Equipo de servicio técnico calificado

Necesita un proveedor que tenga un equipo calificado con un excelente record de calidad del servicio. Asegúrese que están calificados para darles mantenimiento a sus equipos. Referencias de otras compañías locales le pueden ayudar.

Soporte y asesoría

Muchos de los problemas con el usuario final pueden ser resueltos con una llamada, chat, o correo electrónico. Necesita un proveedor con un equipo capacitado que pueda resolver problemas de manera no presencial y que puedan canalizarlo acertadamente en caso que se requiera atención presencial.

Contratos para nivel de servicio acordado

Es importante que su proveedor le proporcione un contrato donde se especifiquen claramente garantías en cuanto a tiempos de respuesta, calidad en el servicio, tipo de monitoreo, asesoría, y facturación. Recuerde que un proveedor con un costo por copia muy bajo normalmente refleja un nivel de servicio inferior.

Revisión de rendimiento

Siempre hay oportunidades de mejora. Solicite una revisión del rendimiento de su flota de impresoras y copiadoras para poder determinar futuras áreas de mejora y trabajar de manera conjunta en reducción de costos e incremento de productividad y seguridad.

¿Cómo puedo saber si a mi empresa le conviene contratar a un proveedor de SIC?

Si tiene más de 4 impresoras pequeñas en su empresa, un volumen mayor a 2,000 impresiones/copias mensuales, varios proveedores distintos, o si tiene problemas de espera de documentos, fallas constantes, o simplemente quiere controlar su presupuesto de mejor manera, es un buen candidato para beneficiarse de un servicio de impresión y copado.

Conclusión

Su equipo de impresión y copiado puede representar una de las áreas con mayor potencial de mejora en productividad y reducción de costos. Si usted cree que se puede beneficiar de un servicio de impresión y copiado, contacte a un proveedor para empezar a entender el costo actual de su sistema de impresión y copiado.

Sobre Produtec de Querétaro SA de CV

Produtec de Querétaro SA de CV, con 20 años de experiencia en el mercado, ofrece una amplia gama de servicios de impresión y copiado, así como una gran variedad de equipos, consumibles, y soluciones para mejorar la productividad de las empresas. Su compañía puede resultar muy beneficiada por el servicio que ofrece nuestro equipo de profesionales con un historial de servicio proactivo.

Para conocer más sobre cómo podemos ayudarle en su organización no dude en contactarnos.

*Produtec de Querétaro SA de CV
Ejército Republicano 119-2 PB
Col. Carretas.
Querétaro, Qro.
(442) 213-72-00*

www.produtec.com.mx

