

מפעיל מובילה את המהפכה הדיגיטלית בפלט המודפס בארגונים

“מפעיל רואה עצמה כשותף עסקי של הארגון, תוך יכולת לספק מענה לצרכים הנדרשים כדי שהעסק יוכל להשיג את מטרתו המקצועית והעסקית, שנדרשות בעולם דינאמי של קדמה ושינויים תכופים”, אומר רז דרבי, מנהל חטיבת הדפסה והדמיה בחברת מפעיל. לדבריו, מפעיל עברה בשנים האחרונות מהפכה - מספקית של ציוד לספקית של פתרונות כוללים בארגונים

בן לביא

ציוד איכותי זה משולב בפרויקטים השונים אותם מבצעת החברה בארגונים. מפעיל נותנת מענה בפרויקטים אלה לצורך של הלקוח בשקיפות ונגישות למידע, הן במרכז השו"ב של מפעיל והן Help Desk מקומי של הלקוח.

במסגרת פתרונותיה המתקדמים והמגוונים, מפעיל מציעה הקמת מרכז ניהול באמצעותו יכול האחראי בארגון לקבל תמונת מצב מדויקת של כמות שימוש בציוד מתכלה והתראות על כך שחומר מתכלה כלשהו עומד להסתיים או התראות על תקלות, כל זאת בזמן אמת. בניית יכולות ניהול ואף לוח מכוונים בארגון מייעל את תהליכי העבודה ומפזר את העמימות עימם נאלצים להתמודד מנמריים בארגונים, כלי ניהול ובקרה אלה הינם סטנדרט בפרויקטים הגדולים אותם מקימה מפעיל ומאפשרים שקיפות והתראות מהירות, עוד לפני שהשתמש נתקל בבעיה, וכמובן, לפני שהוא מושבת מפעילות או נדרש לבזבז זמן על טיפול בבעיה במקום לעסוק בליבת תפקידו. ארגונים שמטמיעים את הפתרונות של מפעיל שולטים טוב יותר על ביצועים ועלויות. לראיה, רמת השירות שעולה מתוך סקרי שביעות הרצון שעורכת מפעיל בקביעות בארגונים, היא גבוהה ביותר.

מוקד שירות מתקדם

מפעיל מפעילה מוקד שירות מתקדם עבור לקוחותיה, מהאתר הראשי של החברה. המוקד נותן מענה לצורך תפעול שוטף של המערכות, הזמנת מתכלים ופתיחת קריאות לתקלות. בנושא אחרון זה, קיים תהליך עבודה בעל דרגות אסקלציה שונות, שבמקרים רבים חוסך את הצורך בהגעת טכנאי לאתר הלקוח ובהמתנה לתיקון התקלה. מפעיל אף מציעה כלים של השתלטות מרחוק על המערכות הרלוונטיות; אלה מאפשרים למומחים היושבים במוקד השירות של מפעיל לראות איזו הודעת תקלה מופיעה בדיוק על צג המדפסת, ואף לתקן מרחוק רבות מן התקלות. בכל מקרה, במידה שהטכנאי נדרש לצאת לאתר הלקוח, מערכות הניטור מספקות מידע על מהות התקלה, כך שהוא מגיע לאתר הלקוח עם הציוד הדרוש לפתרון הבעיה.

כניסה לתחומים חדשים

ההיסטוריה של מפעיל אינה מעוגנת בעולם מערכות ה-IT ותחומי הניהול המסורתיים של המנמ"רים. לפני 6 שנים סביר שמנמ"ר שתר אחר שותף לעולם פתרונות ההדפסה, לא היה לוקח בחשבון את מפעיל; "היום המצב שונה לגמרי", מבהיר דרבי. "המנמ"רים ימצאו במפעיל מענה מלא לצורכיהם". מפעיל שעסקה בעבר בעיקר במכונות צילום ופקסים, לא חדרה לתודעת המנמ"ר כיוון שנושאים אלה לא היו תחת אחריות יחידות ה-IT והמנמ"ר. אולם, עם הפצעתו של עידן המדפסות המשולבות, החברה זיהתה את הצרכים הארגוניים וההזדמנויות העסקיות עבורה, והיא החלה

מפעיל מחזקת בשנתיים האחרונות את מעמדה בקרב לקוחות מובילים. לראיה, מציג רז דרבי, מנהל חטיבת הדפסה והדמיה בחברת מפעיל, פרויקטים גדולים שמבצעת החברה בהצלחה אצל לקוחות כמו: טבע, הוט, DHL, קסטרו, דלק וישראלכרט. בפרויקטים מורכבים כגון אלה, מפעיל נבחרה לשמש כספק היחיד והאינטגרטור לכל נושא הפלט המודפס. החברה מהווה כיום Single Point Of Contact עבור הארגונים השונים במשק, קטנים כגדולים, תוך קבלת אחריות מלאה על הפרויקט, כולל אינטגרציה עם פתרונות צד שלישי. הפרויקטים השונים כוללים בין היתר, מעבר למרכזי הדפסה עם פתרון ניהול הדפסות מאובטח ומתקדם שעבר בחינות של יעילות תהליכי עבודה. "בסופו של פתרון, מתאפשר לארגונים אלה לחסוך כסף רב כתוצאה ישירה של ייעול תהליכי עבודה וצמצום בפועל של פעילות ההדפסה", אומר דרבי.

שותפות אסטרטגית עם המנמ"ר

מפעיל רואה עצמה כשותף אסטרטגי של המנמ"רים בארגונים, בכל תחום המסמכים הדיגיטליים, ולא רק בתחום הפלט המודפס; תוך הבטחה שתמיד תעמוד מפעיל בקדמת הטכנולוגיה. "מפעיל היא חברה מובילה בכל הקשור לניהול מסמכים וארכיב, ניהול מסמכים בענן והדפסה מהענן. אנחנו מובילים גם בנושאים מרכזיים עבור הארגונים כמו אבטחת מידע, חתימה דיגיטלית, כמו גם מעבר לתהליכים ללא נייר", אומר דרבי. בהקשר זה הוא מציין את ההתקשרות של מפעיל עם חברת התקשורת של רמי לוי. "מפעיל מקימה עבור רמי לוי מערך פתרונות מתקדם וחדשני. למשל, כל תהליך החתמת הלקוח נעשה באופן דיגיטאלי מלא. הכנסת הנתונים של הלקוח על ידי הנציג מתבצעת ישירות למערכת המידע הממוחשבת. הלקוח חותם אז באופן דיגיטלי, שתקף לצרכים משפטיים. כל המסמכים וחתומות הלקוח עליהם מאורכבים אוטומטית במערכת המידע הארגונית. לכל אורך התהליך, לא נדרש הארגון להדפיס ולו דף אחד. בסופו של תהליך יש באפשרותו של הלקוח לבקש הדפסה של המסמך הרלוונטי או שליחתו במייל לתיבת הדואר האלקטרוני שלו". תהליך זה משקף את המעבר של מפעיל מעסק המתבסס על כמות הדפים המודפסים בארגון לכיוון שותף עסקי שמייצר עבור הלקוח פתרונות יצירתיים ויעודיים לליבת העסק שלו, לסריקה דיגיטציה, ארכוב, הדפסה וניהול מסמכים, שמובילים לייעול תהליכים וחיסכון לאורך כל מחזור חיי המסמך.

שקיפות ונגישות למידע

מזה שנים רבות מפעיל מהווה יבואנית של מותגי יוקרה בעולם ההדפסה כמו: Ricoh, Toshiba, KIP והנה שותף עסקי בכיר של HP.



רז דרבי, מנהל חטיבת הדפסה והדמיה בחברת מפעיל