



“在设备发现和设计阶段(对我们配置的设备、设备的使用方式及相关成本进行调查), 惠普的专业知识发挥了无比重要的作用。为便于全面分析, 他们勾勒出一幅清晰的蓝图。”

—— 3M首席信息官Ernie Park

惠普客户案例研究:
知名技术公司利用惠普打印管理服务及惠普环保解决方案计划削减了打印成本, 并提高了打印和服务质量

行业: 制造业

目标:

- 优化3M全球站点的办公打印基础架构
- 降低总成本, 增强企业环保能力

方案:

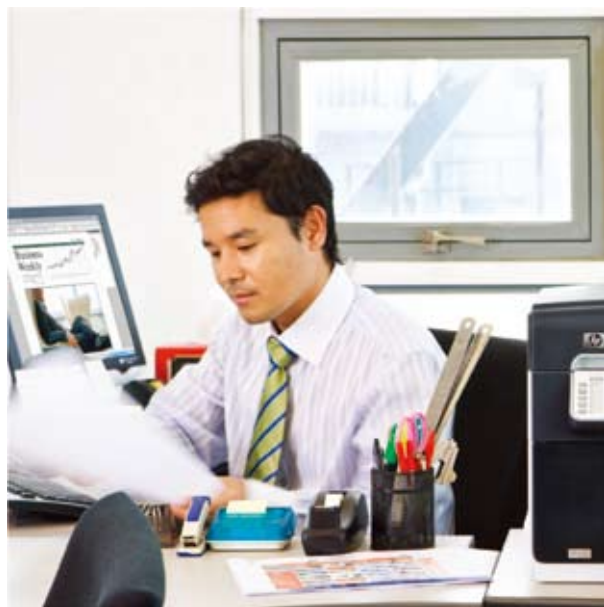
- 与惠普合作实施打印管理服务
- 整合高能效惠普多功能一体机和激光打印机, 以简化打印机设备组的管理, 将设备数量减少47%, 并获得网络级双工设置
- 使用HP Web Jetadmin软件进行集中管理, 简化自动化耗材订购流程

业务优势:

- 最初2年即节省了300多万美元的成本
- 单页成本降幅达90%
- 具备出色的灵活性, 能够随着3M的发展和变化实施相应部署

环境影响:

- 能耗量降低79.9%, 节省120多万美元的能源成本
- 能耗量和纸张用量的降低帮助企业减排了8240吨二氧化碳(CO₂), 相当于路面上每年减少978辆汽车
- 预计可减少3.53亿张打印页
- 再利用计划每年可以向垃圾填埋场少投放1.7万个硒鼓/墨盒¹



数十年来, 美国3M公司凭借其出色的创新能力和良好的企业绩效, 在业界享有盛誉。但是, 与大多数企业一样, 该公司的打印、复印和传真等输出成本过高, 而且常常无法满足用户要求。

“很多人已经不记得几年前, 当他们需要使用影印设备时, 这些设备常常出现各种故障, 有时候甚至还会输出质量拙劣的复印件。” 3M公司IT打印服务经理Paul White说, “我们的个人打印机运行成本太高, 致使企业浪费了大量资金。每年的浪费数额高达数百万美元。”

与惠普签署打印管理服务协议后, 一切变得与众不同。3M利用惠普多功能一体机和激光打印机实现了全球办事处的标准化, 通过实现47%设备的全球化运营, 减少了设备数量。仅在美国, 3M 2年内即节省了300多万美元的成本。节省的成本数量每天都在增加, 而且随着该计划的全球性实施, 这一数字还将继续攀升。

“Web Jetadmin有助于我们全面监控打印机和多功能一体机的运行情况，其中包括性能和可靠性问题。它可以发送警报，帮助我们在设备崩溃前捕获问题，并在问题影响用户前主动予以解决。”

3M公司IT打印服务经理 Paul White



根据打印管理服务协议，3M的每月支付费用包括激光打印机和多功能一体机的基本使用费以及实际页数的“点击”费。该协议还将硒鼓/墨盒和维修/维护服务纳入其中。

3M公司将该计划称为“Output eXpress。”虽然很多3M员工最初不接受该计划，并在夜间突击检查办公环境时，将个人使用的个人打印机“收藏”起来。但现在，大多数员工发现，他们可以从惠普多功能一体机上获得更多功能、更高输出质量以及近乎100%的正常运行时间。

“现在的输出效果比以前任何旧式个人打印机的效果都要好得多，”办公耗材部门市场营销总监David Crist说，“我们可以打印供店内展示、宣传以及摆放在办公室中供客户使用的其他文档。更令人兴奋的是，我们在最后一分钟也能进行各种修改，不必像以前那样大半夜跑到快速打印店。”

实施六西格玛项目，重新调整打印应用

3M全力支持六西格玛理念，一套以数据和衡量工具为管理基础的流程改进方法。2005年，在3M首席执行官的大力支持下，IT部门在办公打印应用中引入了六西格玛项目。这一实施目标是：提高输出质量，获得持续改善，并降低企业成本。

3M对其所有企业合作伙伴均逐一进行了筛选，最终选择惠普帮助其完成项目实施工作。首先，双方收集了有关3M现有流程和打印基础架构的数据。“在设备发现和设计阶段(对我们配置的设备、设备的使用方式及相关成本进行调查)，惠普的专业知识发挥了无比重要的作用，”3M首席信息官Ernie Park说，“为便于全面分析，他们勾勒出一幅清晰的蓝图。”

总体成本及浪费情况令人瞠目结舌：没有集中控制打印或复印流程；独立部门或办事处只是在需要时随便制定了打印机或复印机的购买决策，没有考虑到耗材或服务的长期成本问题；

部分办事处的打印机数量几乎与工作人员数量相同。在最初的调查研究中，3M和惠普发现，3M各个办事处共有101种不同型号的打印机。虽然台式打印机的成本较低，但很多经理仍对其总体拥有成本知之甚少。

“毫无疑问，设备组的简化节省了大量维护费用，同时也提高了企业服务水平。”

3M IT打印服务经理Paul White

“我们拥有多台台式打印机，”White说，“我们也知道，设备的购买价格只占总体拥有成本的一小部分。某些机型的售价可能很低，但硒鼓/墨盒的更换费用很高，使其运营成本大幅增加。”

提供集中的打印管理服务

根据调查数据开发一款全新的打印方案：可立即投入使用的集中打印服务。“现在，各部门已经由采购打印机、硒鼓/墨盒和支持合同转向购买打印管理服务了，”White说。3M现在可以准确了解每月输出服务的费用，不再盲目地浪费大量成本。

当然，万事开头难。“我们必须打破人们固有的权益意识，”White说，“以前，员工都有自己的个人打印机，他们不想失去它。”

3M如何转变了员工们的想法？为用户提供更多便捷的功能。现在，用户无需使用运行缓慢的个人打印机和可靠性较差的复印机输出质量欠佳的复制件，而是可以轻松使用更高级、更可靠的多功能一体机上的高速打印、复印、传真和扫描功能。过去，传真和扫描功能分别配置在复印机和打印机上，操作起来十分困难。维护——从硒鼓/墨盒到日常服务与维修都需要涉及维护服务。

“我们最近引入了‘安捷打印’技术，这使我们更加确信惠普是打印与成像领域的先进企业，是我们打印管理环境的出色合作伙伴。我们希望能够继续促进两家企业的合作。”

3M公司IT打印服务经理Paul White

3M与惠普签订了5年合同，仅前2年时间就节省了300多万美元的成本。与3M以前的成本相比，很多设备的单页成本可降低90%。

打印管理服务还对环境有利。新打印机功耗低于其所替代的设备，而且可设置双面打印功能，进而帮助3M节省了大量能源和纸张。3年来，该公司预计将打印和复印能耗量降低1069万千瓦时，节省120多万美元的能源成本。该计划还可以减少电力和纸张用量，从而降低碳排放量，共减排8240吨二氧化碳(CO₂)，相当于978辆汽车一年的二氧化碳排放量。

“在分析旧设备的电力使用情况时，我们看到了节约能源的巨大潜力，”White说。

另外，3M还加入了惠普环球伙伴回收与再利用计划，回收和再利用其全部墨盒/硒鼓。

“我们收集所有用过的硒鼓/墨盒，并将它们送回惠普，确保这些产品能够得到更加环保的处理，”White说，“过去，有些人将这些产品扔到垃圾箱里，有些人则采用自制的回收再利用方法。现在，人们可以轻松地实施自动回收与再利用流程，将标签贴到盒子上，再将其送回惠普即可。”

员工获得的优势：新功能可提供更高效的工作流程。过去，很多员工都在其个人打印机上打印文档，然后走到复印机旁(假设该复印机当天可用)复印所需份数。这样，不但质量难以保证，而且还会花费额外的时间。现在，他们可以利用桌面上的高速LaserJet激光多功能一体机轻松打印所有副本。

“现在的输出效果比以前任何旧式个人打印机的效果都要好得多，我们可以打印供店内展示、宣传以及摆放在办公室中供客户使用的其他文档。更令人兴奋的是，我们在最后一分钟也能进行各种修改，不必像以前那样大半夜跑到快速打印店。”

办公耗材部门市场营销总监David Crist

企业每天都需要向客户发送收据。因此，员工要复印、打包并通过24小时邮递公司分发这些收据。现在，借助惠普多功能一体机，他们可扫描收据，输入电子邮箱地址，然后使用扫描到电子邮件功能粘附扫描的文件。“这些设备每周能够节省数千美元的成本，”White高兴地说，“其处理速度更快，节省了大量时间。”

易于支持

打印管理基础架构的支持流程更加简单。首先，将该公司的打印机机型从101种降至9种，因此只需储存少量硒鼓/墨盒和部件，进而使技术人员可以更加轻松地诊断和修复问题。

“毫无疑问，设备组的简化节省了大量维护费用，同时也提高了企业服务水平，” White说。

其次，3M可以利用基于Web的管理软件HP Web Jetadmin集中管理打印设备。“Web Jetadmin有助于我们全面监控打印机和多功能一体机的运行情况，其中包括性能和可靠性问题，” White说，“它可以发送警报，帮助我们在设备崩溃前捕获问题，并在问题影响用户前主动予以解决。”

当硒鼓/墨盒余量不足时，Web Jetadmin将发送警报，提醒您及时更换耗材，以免发生宕机现象。

最后，White说，该软件是一款强大的问题解决工具，可以帮助惠普和3M收集有关各种复发问题的相关信息。当需要上传驱动程序和固件更新时，Web Jetadmin可以通过网络将更新发送到设备，所有这一切都在下班后进行，不会影响用户工作。

与3M的发展步调一致

像3M这样的企业总是会寻求更大的发展空间。3M在全球范围内不断成长。如今，该公司已经部署了更多的惠普多功能一体机和打印机，实现了预期的员工与设备比例。

即使在部署了惠普打印机的办事处，设备组也能够得到更加合理的调整。“我们会在给定的领域记录每月的输出量与预计输出量。然后分层比较(将前10%和后10%的输出量进行比较)，以确定是否需要做进一步调整？” White说，“是否需要在这里部署其他打印机？是否需要用适当的打印机替换每月输出量较小的设备？这些都是为了向用户提供所需的打印功能。”

针对未来发展，3M目前正在评估全新的惠普安捷打印机。安捷打印机采用全新喷墨打印方法，可以为客户提供大批量、高质量的彩色输出。“我们正在考虑减少彩色设备数量，利用安捷打印机完成彩色作业输出，” White说。安捷打印机的运行速度与激光打印机相当，但可大幅降低单页成本。

“我们最近引入了‘安捷打印’技术，这使我们更加确信惠普是打印与成像领域的先进企业，是我们打印管理环境的出色合作伙伴，” White说，“我们希望能够继续促进两家企业的合作。”

欲知详情，请访问：www.hp.com.cn/MPS

© 惠普研发有限合伙公司2009年版权所有。产品最终信息以包装箱标注为准，购买时请您与经销商确认。本文信息如有更改，恕不另行通知。HP及承制公司对本文内容已做详尽校对，力求准确，如仍有疏漏敬请谅解，恕HP公司不承担任何相关责任。

¹ 基于2007年全球回收与再利用流程的平均效率。

客户的结果取决于其独特的业务和IT环境、所使用惠普产品和服务的方式及其他因素。这些结果并非典型结果，您的结果可能有所不同。

打动未来

