

## MPS – ЧТО ЕЩЕ, КРОМЕ ПРОГРАММЫ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Гил Вазана, (Micro Solutions Enterprises, США)*

Мы хотим представить взгляд американской компании MSE на один важный вопрос, который всегда встает при внедрении систем управления печатью MPS (Managed Print Services): на качество расходных материалов. Это не означает, что качество неважно в «обычном», транзакционном бизнесе, но пока получается, что поставщики больше говорят о качестве картриджа в дистрибуции, но не в решениях MPS.



MPS включают в себя много факторов. Это инструмент для обеспечения эффективности печати предприятия, управления бюджетом и оптимизации парка печатающих устройств, но, прежде всего, это еще один способ нанесения тонера на страницу. И **вне зависимости от того, как управляется бюджет или оптимизирован парк принтеров – страница должна быть напечатана качественно.**

Обычно MPS продается ИТ-директору как сервис, который позволит снизить нагрузку на принтеры, контролировать расходы, управлять бюджетом и оптимизировать парк принтеров. Качество расходных материалов обычно не обсуждается, потому что ИТ-директор ориентирован на программное и аппаратное обеспечение, он (или она) не на передовой, где тонер ложится на страницу. Программы MPS развернуты без учета того, как может быть затронут опыт пользователя. Но если были поставлены некачественные расходные материалы, конечный пользователь в итоге столкнется со сбоями и перерывами в печати. Для этого пользователя уже не важно, что им теперь предоставлены услуги по «управлению печатью», и они не покупают сами расходные материалы. Они просто должны нажимать кнопку печати, как они всегда делали ранее, и ожидать качественную печать. Некачественные картриджи неизбежно приводят к снижению удовлетворенности пользователя, и запускают цепную реакцию, которая начинается с внутренней жалобы в Сервисный Центр или непосредственно ИТ-директору. Это ставит ИТ-директора в довольно затруднительное положение, ему нравится концепция решения MPS, но не недовольство пользователей. Это оставляет ему только два варианта: отказаться от всего этого и вернуться к транзакциям, к регулярной закупке картриджей или, если проблема с альтернативными расходными материалами, перейти на использование оригинальных картриджей в MPS контракте.

Фундаментальная концепция того, что удовлетворенность клиентов ведёт к лояльности и успеху, не является новой для любого из нас, так что нам не хватает? Компаниям, давно находящимся в альтернативном бизнесе, слишком хорошо знаком ущерб, вызванный плохим качеством расходных материалов. В таком случае почему многие считают, что программное обеспечение, используемое в сервисе MPS, вдруг решит эту проблему?

Также важен вопрос собственной рентабельности дилера. Коль скоро элемент сервиса встроен в решение MPS, пользователи немедленно звонят поставщику при малейшем намеке на проблему с полным пренебрежением первопричины. Отсутствие качественных отпечатков абсолютно точно повысит расходы дилера на сервисные вызовы, а ведь именно эти расходы большинство программных решений MPS пытаются контролировать или снизить. Расходные материалы занимают наибольшую долю в статье расходов дилера в MPS программе, но также и большую часть прибыли, так не стоит ли уделить соответственно столь же большое внимание выбору качества расходных материалов?

Качество доказало свою важность практически в каждой отрасли, и не следует упускать его из виду в MPS. В конце концов, вы будете вынуждены конкурировать с другим поставщиком MPS, который имеет лучшее программное обеспечение для мониторинга, отчетности, автоматического исполнения заказов те же и четыре часа времени отклика – так как же вы будете дифференцировать себя? Более низкой ценой? Всегда найдется кто-то дешевле, и более того, невозможно завоевать лояльность пользователя ценой. С другой стороны, **Качество будет стимулировать лояльность и удержание клиента, продаете ли вы картриджи на заказ, либо через программу MPS.** Подумайте о том, сколько товаров Вы покупаете на регулярной основе как потребитель, и как часто Вы делаете решение о покупке, основанное на качестве продукта, а не на его цене? В мировой индустрии расходных материалов 70 процентов потребителей покупают монохромные лазерные картриджи в зависимости от качества, и 90 процентов покупают цветные лазерные картриджи в зависимости от качества. Эти 70 и 90 процентов пользователей соответственно покупают оригинальную продукцию. Это происходит не из-за недостаточной информированности о наличии на рынке альтернативы в виде совместимых картриджей, они принимают решение на основе своего пользовательского опыта. Совместимые расходные материалы имели бы существенно большую долю на рынке, если бы все поставщики предлагали высокое качество с самого начала. К счастью, уровень качества альтернативных расходных материалов в наши дни неизменно растет – и это хорошая новость, так как MPS по-прежнему находится в младенческом возрасте; индустрия имеет редкую возможность учиться на своих собственных ошибках.

В конце концов, производители и продавцы совместимых расходных материалов несут ответственность перед индустрией за качество. Повышенный уровень качества приведет к увеличению продаж, вне зависимости от того, продаете ли вы программное обеспечение, расходные материалы и услуги «по требованию» или объединенные в программу MPS.

*Об MSE (Micro Solutions Enterprises). Мы являемся частным семейным бизнесом, в котором занято более 800 человек по всему миру, с годовым доходом около \$ 130,000,000 в 2012 году. Мы полностью сосредоточены на качественных картриджах для лазерных принтеров, и у нас есть уникальный процесс восстановления, который мы называем Интеллектуальной Пере-Проектировкой™. Наш технологический и производственный центр расположен в Калифорнии, США. Там у нас более 50 человек заняты в Исследованиях и Внедрении (R&D), на что мы тратим более \$ 4,500,000 в год. Наш показатель качества составляет 99,2%.*

*Для региона EMEA мы работаем со склада недалеко от Амстердама в Нидерландах. Это место хорошо расположено. Мы в 40 минутах от аэропорта Схипхол, одного из крупнейших в Европе центров грузовых авиаперевозок и одного из самых оживленных пассажирских аэропортов в Европе. Кроме того, и что более важно, мы в часе езды от морского порта Роттердама, который является крупнейшим в Европе и 7-м крупнейшим контейнерным портом в мире. Мы поставляем нашу продукцию в регион EMEA океанскими контейнерами, и наши инвестиции в складские запасы позволяют нам работать так, как если бы мы были местным производителем.*

*В России у нас есть несколько реселлеров, которые могут продать вам картриджи MSE со склада в Москве и других городах России. Также по всем вопросам касательно продукции MSE вы можете обращаться к Петру Кулакову, менеджеру по развитию бизнеса MSE EMEA ([petrk@mse-europe.com](mailto:petrk@mse-europe.com)).*