

## ВОЗЬМИТЕ ПЕЧАТЬ ПОД КОНТРОЛЬ. MPS: КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИ СНИЖЕНИИ ЗАТРАТ

Софинская Татьяна (ТЕКО, Россия)

Офисная печать – неотъемлемая часть расходов как крупных, так и небольших компаний. В среднем, она составляет 1–7% бюджета предприятия. Обслуживание техники, картриджи, бумага – все это требует значительных затрат. Но далеко не всегда офисная печать поддерживается на должном уровне. Как же совместить понятия «цена» и «качество» в этой сфере?



Для многих компаний удобным решением стала услуга MPS – комплексное управление инфраструктурой печати в офисе. На сегодняшний день она является новым и перспективным направлением. Что же такое MPS?

**Managed Print Service (MPS)** – это передача на аутсорсинг всех процессов, связанных с печатью в офисе. В отличие от разовой или абонентной поддержки установленного парка печатного оборудования, MPS-услуги включают комплекс процессов, обеспечивающих бесперебойную качественную печать при снижении затрат. К ним относятся:

- аудит расходов на печать на момент перехода на MPS;
- поставка и установка расходных материалов;
- профилактика всего парка оборудования, ремонт, предоставление временной подмены оборудования, вышедшего из строя;
- контроль и предоставление статистики по выполненным отпечаткам и другим затратам, связанным с печатью;
- администрирование прав пользователей;
- обеспечение информационной безопасности при печати;
- оптимизация парка печатающей техники и места ее расположения в офисе;
- единая служба технической поддержки клиентов.

Главный критерий ценообразования в сегменте MPS – средняя стоимость отпечатка. А наиболее распространенная форма оплаты по такому договору — постраничная. Помимо этих признаков, существует еще основное отличие MPS от схожих сервисов – это передача ответственности за процесс печати в офисе и документооборот провайдеру. Иными словами, он отвечает организацию печати оптимальным образом.

Такая схема работы делает этот сегмент прозрачным для клиента вопреки мифу об офисной печати как затратной и трудно управляемой сфере деятельности. Ведь многие потребители до сих пор строят бюджет на печать на основе прошлого опыта или предположений. Основная задача MPS – дать ясную картину, сколько денег тратится и на что. После этого клиенту предлагаются решения, как снизить затраты на печать документов и повысить ее эффективность.

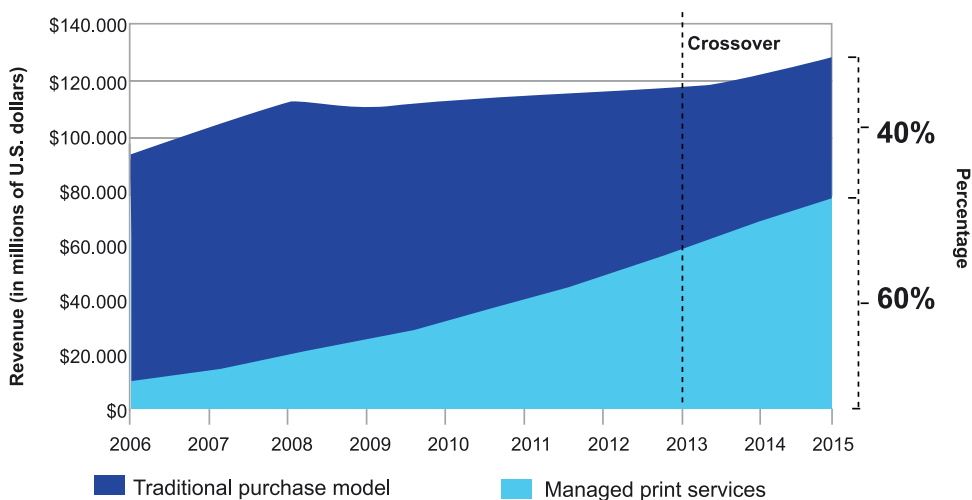
### MPS: появление на рынке и развитие

С момента своего появления копировальные аппараты продавались с копиями (или сервисными) контрактами, поскольку стоили очень дорого и требовали постоянного квалифицированного обслуживания. Но время шло, и Canon совместно с HP создали пер-

вый принтер с картриджем «все в одном», который не требовал сервисного обслуживания и как следствие – клик-контракта. Пользователи стали покупать персональные принтеры и отдельно картриджи к ним. Такая модель сотрудничества получила название транзакционная. Со временем объем печати на картриджных аппаратах превысил объем печати на традиционных моделях. В связи с этим произошел ряд изменений в привычном укладе бизнеса. В середине 90-х участники рынка поставили цель вернуть популярность сервисных контрактов. Для этого были созданы МФУ – устройства с множеством функций. Таким образом, появилась идея, что принтер – это не все, что нужно для печати, а только часть механизма по управлению документооборотом. Она стала предпосылкой возникновения MPS.

Сегодня **MPS – новый, но уже популярный сервис по управлению печатью и документооборотом в компаниях различного масштаба**. Основная причина его бурного роста – стагнация рынка печатающей техники. Потребитель пресытился разнообразием продукции, его больше не удивить ни низкими ценами, ни уникальными акциями. С каждым годом все труднее продавать оборудование. Поэтому прогрессивные вендоры и дистрибьюторы стремятся найти новые формы работы, которые привлекут внимание покупателей. Одна из них – переход от продажи «коробок» к продаже сервиса.

Первыми такую трансформацию пережили в Америке. Сейчас активно эволюционирует Европа. В нашей стране также растет спрос на «сервисную» модель бизнеса. По оценкам аналитиков, 2013 год станет переломным в этом отношении, 50% продаж на рынке офисной печати будет осуществляться через MPS контракты. А по оценке ряда аналитиков в 2015 году ожидается, что Россия войдет в число мировых лидеров по объему MPS рынка.



На графике изображена тенденция развития сервиса MPS по сравнению с традиционной моделью печати. На оси Y располагается уровень доходности в млн. долларов. На оси X – промежуток времени в годах. Синим цветом обозначена традиционная модель сервиса печати, голубым цветом – модель MPS.

На сегодняшний день множество известных производителей оборудования и расходных материалов для печати активно занимаются MPS проектами. К ним относятся Xerox, Ricoh, Canon, Kyocera, Konica Minolta, Toshiba и другие. Но добиться высоких результатов в этой сфере непросто. Так, в США треть дилеров, перешедших на работу по MPS контрактам, понесла серьезные убытки. В России есть единичные случаи удачной реализации таких контрактов, но инфраструктура отсутствует. Поэтому сейчас наша компания готовит проект, нацеленный на реализацию такой инфраструктуры для наших дилеров.

### **Аутсорсинг печати: преимущества и риски**

Эффективность сервиса MPS нашла подтверждение во многих исследованиях. Одно из них проведено компанией IDC в 2010 году. Его целью было определить, насколько корректно IT-менеджеры крупных корпораций Западной Европы и США оценивают затраты на документооборот и офисную печать. В результате выяснилось, что в большинстве случаев эта часть расходов превышает ожидания. Причем реальный уровень затрат на картриджи, бумагу и печатающие устройства не был готов назвать никто из респондентов. После перехода на MPS крупные предприятия (от 500 человек) сэкономили в среднем 25%. Сокращение средств зависело от сферы деятельности компании.

Как же удается достигнуть таких результатов? Выбирая MPS, клиент получает возможность анализировать все затраты в совокупности (электроэнергия, расходные материалы, ремонт и прочее). В итоге оказывается, что расходы значительно больше, чем он предполагал. Сократить их, не имея специализированных сотрудников в штате, проблематично. MPS – это возможность передать непрофильную работу в руки профессионалов. Провайдер сервиса берет на себя всю ответственность за работу техники и качество печати. Кроме того, специалисты проводят аудит имеющегося оборудования и документооборота. По итогам предоставляются рекомендации, как подобрать парк техники, чтобы оптимизировать документооборот и сделать его максимально эффективным. Так, директор департамента консалтинга Xerox Russia Игорь Силицкий отметил: «Услуга управления офисной инфраструктурой позволяет гарантированно (в среднем на 10-30%) снижать затраты на управление инфраструктурой, обеспечивать прозрачность процессов, повышать производительность труда».

Безусловно, MPS сервис имеет и свои подводные камни. Один из них – его относительная новизна. Потенциальные клиенты понимают, что затраты на печать велики, и их сложно контролировать. Они обсуждают эти вопросы, но отдать на аутсорсинг не решаются. Причина в том, что продукт пока мало знаком, и потому его внедрение в бизнес клиента вызывает опасения. Еще один риск связан с расчетом покопийной оплаты. Цена за копию зависит от множества факторов: моделей оборудования, его загруженности, срока работы и других. Поэтому договор на MPS услуги – пожалуй, самая сложная часть сотрудничества. Все это ведет к отсутствию постоянного спроса на продукт.

На сегодняшний день на рынке аутсорсинга работает множество крупных компаний, но далеко не у всех есть практический опыт. В качестве примера успешных на этом поприще поставщиков можно привести Xerox и Ricoh. Тем не менее, потребители готовы к принятию нового сервиса, и мы, со своей стороны, стараемся предвосхитить их потребности.

## **MPS проект Теко «Prisma»: умная печать для вас**

Мечта каждого вендора, занимающегося MPS – установить у клиента парк собственной техники. Но такая перспектива не всегда устраивает компании, в распоряжении которых уже есть определенный набор оборудования, менять который сразу – не выгодно.

В итоге на рынке появляются новые независимые игроки, которые могут работать с теми аппаратами, которые есть. У них имеется возможность поставлять запчасти и расходные материалы различных производителей, тем самым избавить клиентов от чрезмерных затрат. В последнее время доля «универсальных» провайдеров MPS растет, ведь сотрудничать с ними – проще и эффективнее.

Компания «Теко» является одним из независимых игроков рынка. Она постепенно готовилась к изменениям сферы печати, тщательно изучала возможности MPS и теперь готова представить собственный проект «Prisma»<sup>\*)</sup>. Нами было приобретено программное обеспечение, заключены контракты с производителями техники (Xerox, Kyocera, Sharp, Toshiba, Brother), проведены тестирования совместно с нашими партнерами. В 2013 году планирует запустить проект официально и подключить к нему наших партнеров.

**Prisma – уникальный сервис, который включает три уровня услуг: обслуживание текущей печатной инфраструктуры, ее оптимизация и модернизация.** Основными его клиентами станут дилеры, желающие увеличить свою прибыль. Для них новая услуга является дополнительным конкурентным преимуществом, возможностью повисить лояльность существующих клиентов и найти новых, а также увеличить стоимость бизнеса в целом. Кроме того, MPS – это переход сотрудников компании на новый уровень, повышение их профессиональной квалификации.

На сегодняшний день мы можем предложить нашим клиентам технику различных производителей, расходные материалы и запасные части ко всему спектру печатающей техники и уникальное предложение по совместимым материалам. Оно заключается в предоставлении как высококачественных компонентов для восстановления, так и профессионально восстановленных картриджей, спроектированных специально для MPS. По соотношению ресурса и качества они не уступают оригинальным. А по ресурсу, порой, даже превосходят их.

По словам руководителя проекта Дмитрия Климова, мы видим MPS шире, нежели многие провайдеры, которые в неактивном режиме предлагают услуги по оптимизации печати. В чем же уникальность предложения Теко?

- **Система мониторинга печати.** Она, независимо от марки аппаратов, позволяет в активном режиме предупреждать об исчерпании ресурса расходных материалов. К ее основным преимуществам относятся:
  1. возможность работы с различными аппаратами, среди которых – даже имеющие ограничения для использования в MPS;
  2. открытая платформа, гарантирующая высокий уровень безопасности;
  3. возможность «предсказывать» с помощью интеллектуальных алгоритмов те или иные события (поломки, необходимость замены расходных материалов и прочие);
  4. возможность установки без прав администратора;
  5. низкие требования к сетевым и вычислительным ресурсам;
  6. возможность оперативно получить детальный отчет об устройстве по его серийному номеру;
  7. русифицированный интерфейс.

<sup>\*)</sup> Название «Prisma» образовано от слов «print» и «smart» – умная печать.

## Картриджи специально разработаны для MPS

- Гарантированный ресурс
- Картриджи повышенной емкости
- Качество печати сопоставимо с OEM
- Экологически чистые картриджи



Текко – официальный представитель MSE на территории России

**ТЕКО**

[www.teko.ru](http://www.teko.ru)

Москва (495) 739 7374  
(495) 755 9121  
С.Петербург (812) 322 9636

Екатеринбург (343) 372 1577  
Ростов-на-Дону (863) 223 9595  
Новосибирск (383) 335 8080

Хабаровск (4212) 40 0789  
Н.Новгород (831) 296 9272  
Владивосток (4232) 40 4965

- **Удобная система расчета стоимости отпечатка.** Она учитывает риски, связанные с износом оборудования, его перегрузками, реальную плотность печати и другие данные, полученные в результате мониторинга. Кроме того, мы ведем переговоры с вендорами об оказании поддержки в рамках MPS контракта, одним из видов которой будет фиксированная стоимость копии на время сотрудничества.
- **Система контроля качества печати.** Благодаря ей каждая группа сотрудников получает оптимальные с точки зрения качества и экономии ресурсов настройки печати. Они могут быть сделаны не только в разрезе пользователей, но и используемых приложений и печатающих устройств. Интеллектуальная обработка изображения в зависимости от его типа, экономит расход тонера без ощутимой потери качества.
- **Система оптимизации парка оборудования.** С ее помощью конечный заказчик получает наглядную картину расположения и загруженности техники и рекомендации, каким образом ее скорректировать, чтобы сократить издержки. Система позволяет рассчитать эффект от замены старого оборудования на новое.
- **Возможность управления доступом для пользователей.** Отправляя задание на печать, сотрудники могут не беспокоиться, что его увидит кто-то другой. Ведь каждому пользователю можно предоставить отдельный пароль. Система будет запрашивать его каждый раз, когда необходимо получить копии. Благодаря универсальному драйверу персональный доступ не нужно настраивать каждому сотруднику. Кроме того, при печати документы конвертируются в формат PDF и сжимаются. Это существенно экономит трафик.
- **Рекомендации и помощь по приобретению техники в лизинг.**
- **Предоставление услуг ServiceDesk для работы с конечным заказчиком.**

В ближайших планах компании – проведение цикла обучающих семинаров для дилеров. В него войдет информационный курс по работе с программным обеспечением: демонстрация программного продукта, навыки работы и администрирования, рекомендации по расчёту себестоимости, заключению договоров и многое другое.

Кроме того, по словам Дмитрия Климова, ведется работа над созданием единой службы технической поддержки клиентов, специалисты которой смогут ответить на любые вопросы клиентов по работе с сервисом.

Официально Теко представит свой MPS продукт на выставке «BUSINESS-INFORM 2013» (Москва, ВВЦ, павильон №20, 21-23 мая 2013 года). В рамках мероприятия будет проведен семинар по MPS, а также демонстрация решений, в ходе которой посетители на практике смогут оценить преимущества нового сервиса Prisma.

21,22,23 мая 2013 г. Москва, ВВЦ, павильон №20

международная  
выставка



**BUSINESS-INFORM**  
2013

Расходные материалы  
Офисная техника  
Комплекующие  
Справочники

