



СЕРГЕЙ ТОРГОВЦЕВ: КАЧЕСТВО СЕРВИСА ПЕЧАТИ ОПРЕДЕЛЯЕТ НЕ ФОРМА, А СОДЕРЖАНИЕ

Технический директор «Амтел-Сервис» Сергей Торговцев в интервью TAdviser рассказал о российском рынке аутсорсинга печати и компетенциях компании в данной сфере.

TADVISER: Какие формы аутсорсинга печати вы оказываете, в чем их отличие для заказчика?

Сергей Торговцев: У нас разработаны три формы контрактов, связанных с обеспечением сервиса печати. Первый, наиболее приоритетный для нас и востребованный заказчиком, это MPS (Managed Print Services) – комплексная услуга, предусматривающая оптимизацию парка техники и процессов пе-

чати заказчика, с оплатой за количество отпечатков. Далее, не менее распространенный сегодня формат, BPS (Basic Print Services) – также комплексная услуга, по сути, с тем же набором сервисом и работ, где в стоимость абонентского контракта включены только работы и подменный фонд. Замыкает список формат SPS (Support Print Services), подразумевающий выполнение работ по ремонту и восстановлению печатного оборудования «по требованию».

Ниже приведены основные услуги, которые мы оказываем в составе форм MPS и BPS.

СОСТАВ И ПАРАМЕТРЫ УСЛУГ	MPS	BPS
Обследование инфраструктуры, рекомендации по оптимизации парка техники, процессов печати	+	+
Мероприятия по оптимизации, без замены парка техники	+	+
Замена и расширение парка печатной техники	+	Отдельный контракт*
Планово-профилактические работы	+	+
Устранение неполадок и ремонт	+	+
Обеспечение картриджами, тонерами, их утилизация	+	Отдельный контракт**
Формирование ЗИП и подменного фонда	+	+
Круглосуточный HelpDesk	+	+
Обучение и консультации пользователей техники	+	+
Ежемесячная отчетность	+	+
Расчет себестоимости исходя из параметров: объем, состав и износ техники, территориальная распределенность, объем печати, параметры SLA	Оплата за число отпечатков	Абонентская плата за включенные услуги

* Заказчик самостоятельно закупает рекомендуемое нами оборудование или может поручить закупку нам по договору поставки.

** Заказчик может самостоятельно осуществлять закупку и поддерживать необходимый запас расходных материалов или поручить закупку нам по договору поставки.

Несложно заметить, что состав услуг практически идентичен и отличается только обеспечением оборудованием и расходными материалами. Качество, т.е. содержание, каждой услуги не зависит от формы контракта (т.е. при BPS применяется тот же подход к оказанию услуги, осуществляются все необходимые действия в требуемом объеме). Таким образом, при выборе любой формы контракта наш заказчик получает одинаково полный и качественный уровень сервиса в соответствии с утвержденным SLA.

Себестоимость обеих форм контрактов учитывает, по сути, одинаковые составляющие, и может быть сопоставима. Преимущество MPS для крупного заказчика – прозрачность стоимости услуг, возможность обновить или оптимизировать парк печатной техники без капитальных затрат, возможная дополнительная экономия за счет минимизации рисков, закладываемых в себестоимость сервиса. При этом, форма BPS может быть более выгодна небольшим предприятиям или территориально распределенным компаниям с небольшой плотностью парка техники на каждом объекте, неравномерностью объема печати или другими особенностями.

Таким образом, для получения надежного сервиса печати заказчику не столько важно, какая форма контракта и методология расчета будет выбрана, сколько каким содержанием будет обеспечен этот сервис. Данное утверждение справедливо в отношении услуг, предлагаемых «Амтел-Сервис».

TADVISER: Кто является вашими конкурентами на рынке аутсорсинга печати?

Сергей Торговцев: Игроков рынка аутсорсинга печати мы условно делим на 3 типа: «дорого–качественно», «экономично–качественно», «дешево–сердито». Есть конечно и поставщики услуг категории «дорого-сердито» – но они, как правило, долго на рынке не задерживаются.

К первой категории относится большинство вендоров печатной техники и их партнерские сети, заинтересованные в максимально полной замене парка техники и поставке исключительно оригинальных расходных материалов, а также ряд крупных системных интеграторов, которые научились оказывать вполне качественный сервис, однако не тратят

много усилий на оптимизацию стоимости сервиса. Эти поставщики работают, преимущественно, с крупным бизнесом.

К категории «экономично–качественно» можно отнести компании, обладающие необходимой экспертизой и материально-техническим обеспечением для оказания высокого уровня сервиса, которые гибко подходят к вопросу совместимых расходных материалов, оперативно реагируют на изменения рынка и потребности заказчиков, постоянно заботятся об оптимизации себестоимости услуг для обеспечения конкурентоспособности на рынке аутсорсинга печати. Такие компании работают, в основном, с крупным и средним бизнесом.

Третья группа – это, преимущественно, небольшие специализированные, в том числе региональные сервисные компании, многие из которых работают даже без SLA, чаще с малым и средним бизнесом. «Амтел-Сервис» является ярким представителем категории «экономично–качественно» и успешно конкурирует как в сегменте заказчиков, предъявляющих высокие требования к SLA, так и сегменте, делающем ставку на оптимизацию стоимости. Сегодня мы работаем преимущественно с крупными и территориально распределенными заказчиками, и практически не претендуем на сегмент малого бизнеса, хотя в среднесрочной перспективе видим потенциал работы с ним. Наша практика показывает, что реальных конкурентов по соотношению «цена-качество» на рынке у нас не так много.

TADVISER: Расскажите подробнее о способах оптимизации стоимости контрактов по аутсорсингу печати?

Сергей Торговцев: Оптимизацию стоимости сервиса для заказчика мы осуществляем за счет снижения себестоимости комплексной услуги, без снижения ее качества и собственной маржинальности. Способы оптимизации также можно разделить на 3 типа.

Первый, самый простой, это использование проверенных совместимых расходных материалов. Если заказчик готов или настаивает на данном аспекте экономии, мы им не пренебрегаем. Следующее направление – это оптимизация печатного парка заказчика, которое, помимо собственно экономии,

положительным образом влияет на качество сервиса. В нашей практике не было ни одного случая, где нечего было бы улучшить. Третьим, ключевым способом является оптимизация на уровне работ и процесса оказания услуг. Здесь мы ведем работу по следующим направлениям:

1. Планово-профилактические работы, за счет которых существенно снижается число инцидентов и восстановительных работ, выравнивается нагрузка и повышается утилизация сервисных инженеров.
2. Анализ повторяющихся инцидентов для возможного выявления и устранения корневой причины сбоев.
3. Обучение сотрудников заказчика. На старте проекта более половины сбоев возникает по причине некомпетентности пользователей, нам удается значительно снизить этот показатель благодаря созданию инструкций и памяток, проведению консультаций по пользованию печатным оборудованием.
4. Оптимизация ЗИП и подменного фонда печатного оборудования. Здесь играет роль и эффект масштаба, когда мы формируем общий фонд на группу заказчиков, а не под каждый проект, а также возможность восстановления деталей на базе собственного ремонтного центра, что позволяет снизить потребность в закупке и хранении запчастей, сократить срок ремонта, а значит уменьшить «оборачиваемость» и размер подменного фонда.

TADVISER: Расскажите подробнее о компетенциях вашего ремонтного центра?

Сергей Торговцев: Ремонтный центр «Амтел-Сервис» образован в середине 2015 года под задачи ремонта, замены и восстановления запчастей оборудования под несколько ключевых сервисных контрактов. Сегодня центр осуществляет диагностику и ремонт полного спектра оборудования, в том числе серверов, систем хранения данных, активного сетевого оборудования, источников бесперебойного питания, компьютерной и печатной техники, устройств телефонии.

Собственная производственная база оснащена современным сертифицированным измерительным, диагностическим и паяльным оборудованием. Мощности ремонтного центра позволяют восста-

навливать более 20 тысяч деталей вычислительной и печатной техники в год.

Ремонт, в т.ч. самых сложных узлов и запасных частей, осуществляется на аппаратном уровне. Это обеспечивает нам снижение зависимости от зарубежных производителей и валютной составляющей проектов, соответственно позволяет сдерживать рост стоимости сервисных контрактов, а также восстанавливать оборудование в более короткие сроки. Согласно статистике прошедшего года, порядка 80% ремонтируемой техники удалось восстановить без использования дорогостоящих деталей и запчастей производителей.

TADVISER: Каково ваше отношение к «совместимке»?

Сергей Торговцев: Если мы говорим про MPS-контракты, то заказчика не должно интересовать, что находится в принтере, или что написано на картридже, ему важно только качество отпечатка. Мы можем на свое усмотрение использовать совместимые, восстановленные или оригинальные картриджи. Исключением является требование заказчика по оказанию сервиса исключительно на оригинальных расходных материалах, предъявляемое на этапе формирования стоимости контракта.

При использовании совместимых картриджей мы, в любом случае, информируем об этом заказчика и гарантируем стабильное качество сервиса.

TADVISER: Какие формы аутсорсинга печати чаще выбирают ваши заказчики?

Сергей Торговцев: Услуги MPS получили наибольшее развитие в розничной торговле, банковском ритейле, логистических компаниях. Т.е. основной заказчик покопийной формы аутсорсинга сегодня – это достаточно крупные территориально распределенные организации, динамично развивающиеся, работающие на высококонкурентных рынках и заинтересованные в максимальной оптимизации затрат, в том числе на обеспечение поддерживающих функций.

Если сравнивать MPS и BPS по числу контрактов в нашем портфеле, то форма MPS пока значительно отстает, но ее доля постепенно увеличивается, и сегодня составляет порядка 20% контрактов.

При этом, как правило, MPS-контракты более масштабные по объему печатной инфраструктуры, по ним мы обслуживаем порядка 35% печатного парка заказчиков.

Порядка 70% наших контрактов на аутсорсинг печати носят территориально распределенный характер, в т.ч. по всей территории России. Многие из контрактов носят комплексный характер, когда нам на обслуживание, помимо печати, передают другие ИТ-сервисы, или полную поддержку ИТ и печатной инфраструктуры офиса.

Выполнение задач on-site в регионах мы осуществляем силами сервисных партнеров. Под каждый региональный объект мы заранее аккредитовываем несколько подрядных организаций, способных выполнять работы в строгом соответствии с параметрами SLA: сроками реагирования, сроками приезда на объект и сроками исполнения заявки. Контроль качества работы региональных партнеров осуществляется в едином Service Desk «Амтел-Сервис». Отлаженная система управления распределенными проектами и надежная, проверенная годами, партнерская сеть полностью закрывают все работы на местах и не требуют собственного кадрового обеспечения в регионах.

TADVISER: Каковы ваши рыночные ожидания и прогнозы?

Сергей Торговцев: Российский рынок услуг аутсорсинга печати, в т.ч. формы MPS растет, и этот рост, безусловно, продолжится в ближайшие годы в сегменте крупного и среднего бизнеса. Однако, есть ключевая проблема российского рынка, которая может не только приостановить развитие данного направления, но и сформировать отрицательный образ для сервиса. Это демпинг и жесткая ценовая конкуренция, приводящая к тому, что итоговая стоимость сервиса для заказчика порой не покрывает его себестоимость, и поставщик услуг начинает экономить за счет снижения объема и качества выполняемых работ, снижая общее качество сервиса.

В результате, получив однажды негативный опыт, заказчик вряд ли захочет повторить его. Да и поставщику услуг становится не интересен бизнес, в котором он находится на грани убытка. В нашей практике такое не допустимо, мы не соглашаемся работать на таких условиях, как бы нам не хотелось «войти» в заказчика. Хочется верить, что рынок, в том числе и заказчик, пойдет по правильному пути и в приоритете будет показатель качества, разумеется, в рамках адекватной рыночной цены.

АМТЕЛ-СЕРВИС – ВЕДУЩАЯ ИТ-КОМПАНИЯ В РОССИИ



ТОП-20
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-ПОДДЕРЖКИ РОССИИ
2015, CNews Analytics



ТОП-7
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-АУТСОРСИНГА РОССИИ
2015, TAdviser



www.amtelserv.ru