

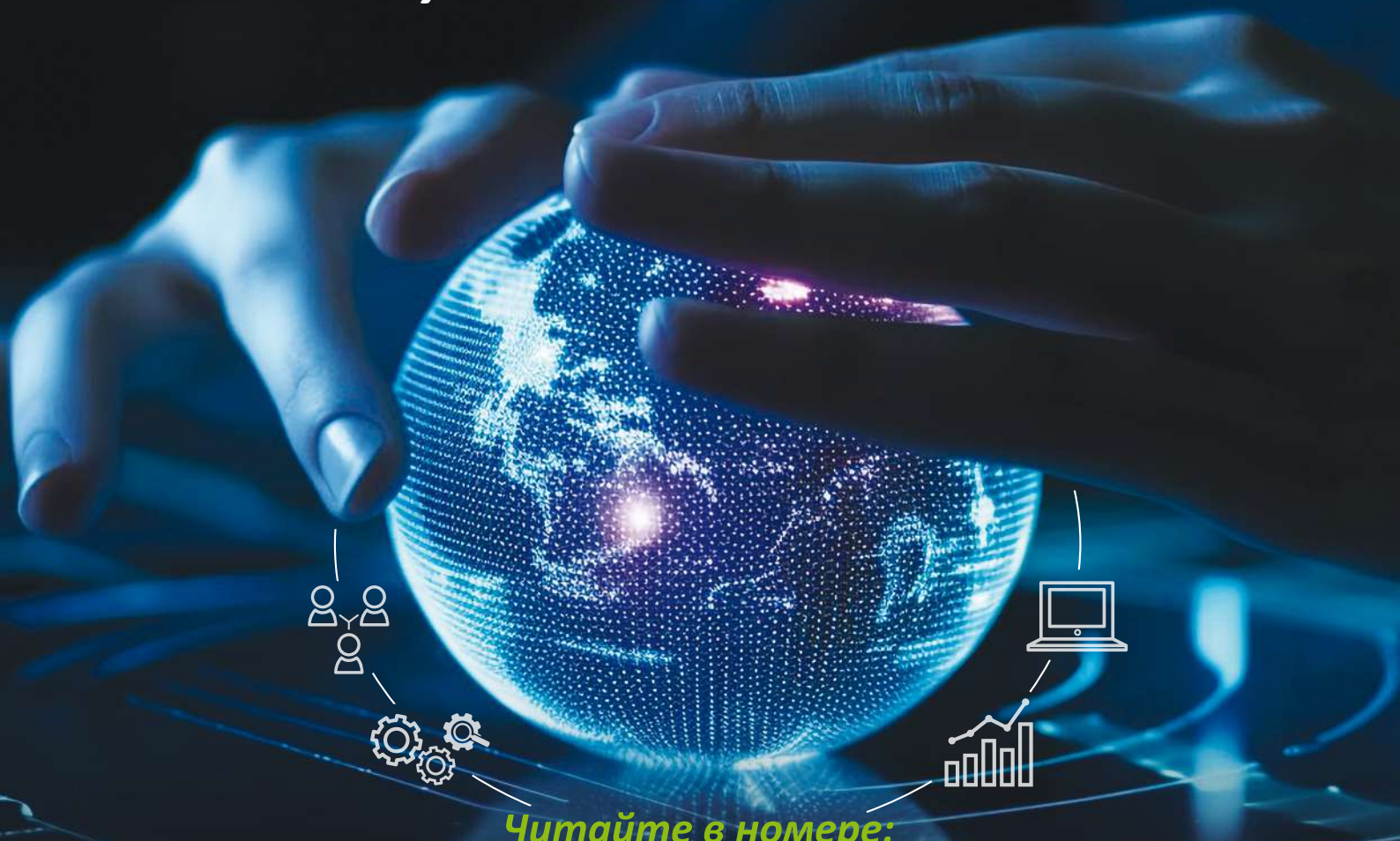


№14 / ноябрь 2023

BE CLEVER

корпоративный журнал

Тема номера:
Искусственный интеллект



Читайте в номере:

Искусственный интеллект, как инструмент для бизнеса, который можно и нужно использовать, обучать, улучшать, направлять. Только делать это «с умом», чтобы за программами, приложениями, алгоритмами определяющим было наше любимое «clever»

19

ServiceDesk: все задачи в одном простом и понятном интерфейсе

28

Когда ты знаешь, как посчитать расходы, ты можешь управлять ими

30

Что изменилось на рынке ИТ-аутсорсинга?

Технологично. Экономично. Экологично.

СОДЕРЖАНИЕ:

- 3 *Слово руководителя*
- 5 *Искусственный интеллект*
- 14 *Управленческий учёт для бизнеса – как вести?*
- 17 *Как выбрать CRM-систему?*
- 19 *Новые продукты. ServiceDesk*
- 21 *Кейсы наших клиентов*
- 28 *Лайфхаки для бизнеса*
- 30 *Что изменилось на рынке ИТ-аутсорсинга?*
- 32 *Советы экспертов*
- 34 *ЭКО*
- 36 *Серия интервью с новыми сотрудниками*
- 44 *«Зоотерапия»*

3



5



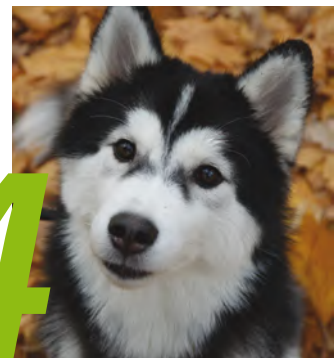
19



32



44





От редакции

Об искусственном интеллекте говорят много и часто, но не все понимают до конца, что же это такое. Кто-то представляет роботов, которые отнимут работу у людей, кто-то – сверхмощный компьютер. Но уже сейчас понятно ИИ – это нечто выдающееся, готовое перевернуть мир.

В 14-м выпуске мы попытались найти ответы на вопросы: на чём держится искусственный интеллект; может ли он выполнять задачи лучше, чем люди; какие открывает возможности и таит риски.

Искусственный интеллект сегодня – это вектор развития мира и ключевая тема для дискуссий. Мы, конечно, не обладаем учёными степенями, и ИИ – не тема для наших диссертаций, но желание соприкоснуться с ним, разобраться и простыми словами рассказать преобладает и в нас.

Можно было посвятить искусственному интеллекту целый выпуск, но что-то просто необходимо оставить для самостоятельного изучения читателем. Тем более что помимо ИИ, нам есть что рассказать и какими лайфхаками поделиться в этом номере.

Слово руководителя

Корпоративная CRM, управленческий учёт и искусственный интеллект – «игрушки» для бизнеса?

Как появился компьютер, смартфон или даже компьютерная игра «Тетрис»?

Их инициировали люди – «игроки по жизни», а потом в игру включились бизнесмены, и игра стала их профессиональной деятельностью, далее переросла в часть профессиональной деятельности большого бизнес-сообщества и значительной части всего общества.

Поэтому я называю корпоративную программу – CRM или ERP – «игрушкой» для бизнеса, серьёзной, взрослой и полезной.



Поэтому я называю корпоративную программу – CRM или ERP – «игрушкой» для бизнеса, серьёзной, взрослой и полезной

А каждая игрушка, если вспомнить историю «тетриса», имеет определённую продолжительность жизни.

Современные ERP и CRM-системы – это удобно. Но что если задать себе вопрос: «может это удобство навязанное, просто веяние моды?». Мы же согласились когда-то, что «тетрис» – интересная игра, а потом разубедились в этом и забросили его, как и свои детские игрушки.

В большинстве своём корпоративные программы – это экономия времени, и в ближайшие годы они будут экономить его ещё больше, а потом с высокой долей вероятности полностью заберут рутину на себя и будут неотъемлемой частью бизнеса. Организации уже не смогут без программ, как не смог человек без огня, электричества и других изобретений.

CRM или ERP – «игрушка», которая может стать спутником сотрудника и руководителя на всю жизнь.



Что насчёт управленческого учёта?

Он ещё толком не пришёл в российский бизнес. Потому что управленческий учёт настроен полностью от силы у 10% бизнеса, у абсолютного большинства его нет. У некоторых организаций управленческий учёт есть в зачаточном состоянии и заброшен, так как некому его развить до полноценного помощника бизнесу – выброшенные на ветер деньги или «купили КамАЗ, чтобы в булочную ездить».



Управленческий учёт – важнейший из элементов эффективного бизнеса, который позволяет управлять всеми ресурсами компании: и результатом деятельности, и прогнозированием, и бюджетированием, и человеческим потенциалом, и материальными и нематериальными активами

При этом управленческий учёт – важнейший из элементов эффективного бизнеса, который позволяет управлять всеми ресурсами компании: и результатом деятельности, и прогнозированием, и бюджетированием, и человеческим потенциалом, и материальными и нематериальными активами. С помощью управленческого учёта организация посчитает всё, что можно и даже то, что сейчас нельзя, но нужно. И те компании,

которые сделают раньше, по праву будут первыми в своих отраслях, городах, регионах.

Но внедрить управленческий учёт невозможно без CRM-системы – всё взаимосвязано.

Поэтому, если вы всё ещё сомневаетесь насчёт обоих инструментов, стоит попробовать, чтобы не упустить время.

И, наконец, искусственный интеллект, который сейчас у всех на слуху...

Что с ним, каковы его шансы на успех, потребность, будущее?

Для меня искусственный интеллект уже есть, и он – надолго, пока не появится альтернатива и ему.

Где перспективы ИИ наиболее ярко выражены сегодня?

Я думаю, что искусственный интеллект, как и CRM, может забирать на себя рутину, только теперь мыслительного процесса. Он же интеллект. А значит юристы, экономисты, оперативные службы, диагностическая медицина, транспортная индустрия, включая водителей, могут активно его использовать. Исключения – обучение, управление и создание самого ИИ, и это для того, чтобы у искусственного интеллекта не было монополии на самостоятельное развитие и полное замещение человека на земле, а то ведь, кто его знает, до чего додумается этот самый искусственный интеллект. Потому что ИИ не только открывает горизонт возможностей, но и таит в себе определённые риски...



ИИ не только открывает горизонт возможностей, но и таит в себе определённые риски

Тема номера

Искусственный интеллект

Нейросети, глубокое обучение, искусственный интеллект – одни из самых обсуждаемых тем сегодня. Уже сейчас понятно ИИ – это нечто выдающееся, готовое перевернуть мир. Мы в ГК Clever Bros. тоже не отстаём от трендов, тестируем чат GPT и другие приложения, чтобы посмотреть возможности искусственного интеллекта, поэтому сегодня расскажем всё, что узнали.



Анастасия Погожева
Руководитель отдела развития и маркетинга

3 «кита», на которых держится искусственный интеллект



Искусственный интеллект – это имитация процессов человеческого интеллекта машинами, особенно компьютерными системами. Это технология, с помощью которой машина решает задачи по заданным алгоритмам

Начать, конечно, хотим с определения.

Искусственный интеллект – это имитация процессов человеческого интеллекта машинами, особенно компьютерными системами. Это технология, с помощью которой машина решает задачи по заданным алгоритмам.

В материале «Что представляет собой Искусственный интеллект?» бывший исполнительный редактор TechTarget Эд Барнс объясняет, что программирование ИИ фокусируется на трёх когнитивных навыках: обучении, рассуждении и самокоррекции.

1. Процесс обучения состоит из сбора данных и создания правил (алгоритмов) того, как превратить данные

в полезную информацию. Алгоритмы предоставляют вычислительным устройствам пошаговые инструкции по выполнению конкретной задачи.

2. Процесс построения рассуждения заключается в выборе правильного алгоритма для достижения желаемого результата.

3. Процесс самокоррекции предназначен для постоянной тонкой настройки алгоритмов и обеспечения максимально точных результатов.

Что было до?

Волны восторга и «зимы ИИ»

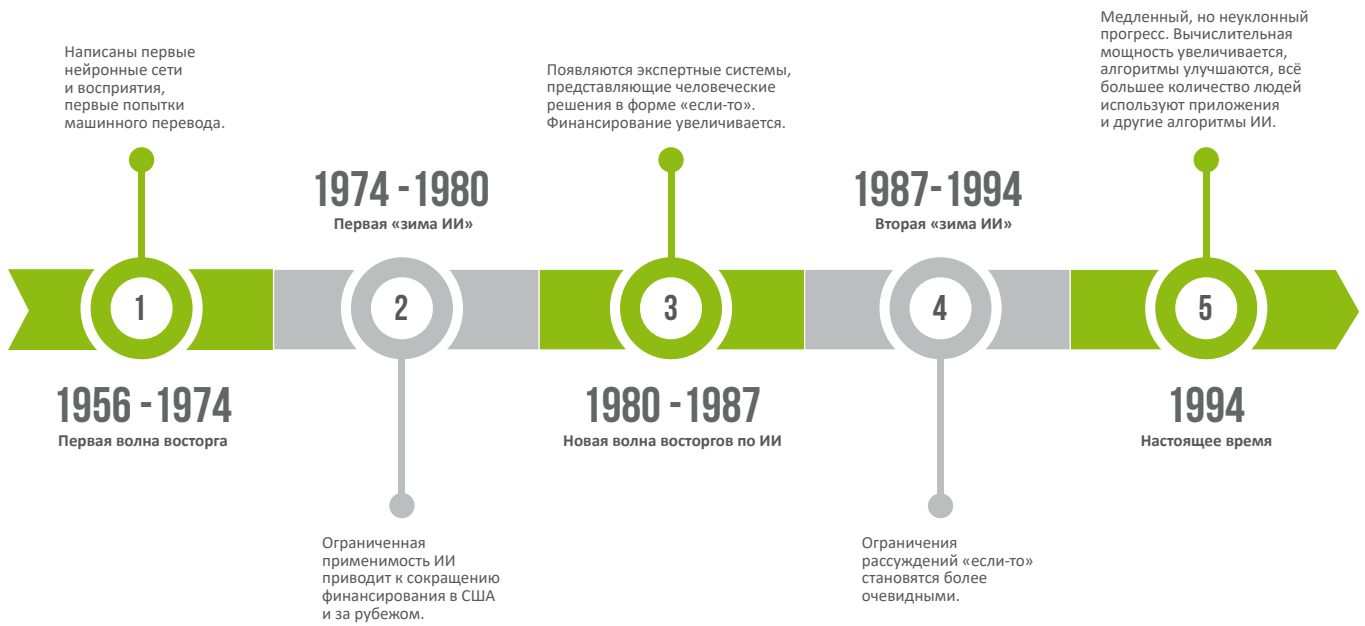
Развитие искусственного интеллекта уже можно разделить на определённые периоды в истории исследований, которые прежде всего были связаны с увеличением и уменьшением финансирования.

Термин «Зима искусственного интеллекта» был введён двумя ведущими исследователями в области ИИ Роджером Шэнком и Марвином Мински в 1984 году по аналогии с термином «ядерная зима». Учёные предупредили бизнес-сообщество, что энтузиазм в отношении направления вышел из-под контроля, и что за ним последует разочарование, иллюстрацией которого послужила «первая зима», пережитая в 1970-х годах.

Направление ИИ прошло несколько циклов, сопровождавшихся повышенным ажиотажем, сменяющихся «зимами» – разочарованием, критикой и последующим сокращением финансирования, а затем возобновлением интереса несколько лет или десятилетий спустя.



Направление ИИ прошло несколько циклов, сопровождавшихся повышенным ажиотажем, сменяющихся «зимами» – разочарованием, критикой и последующим сокращением финансирования, а затем возобновлением интереса



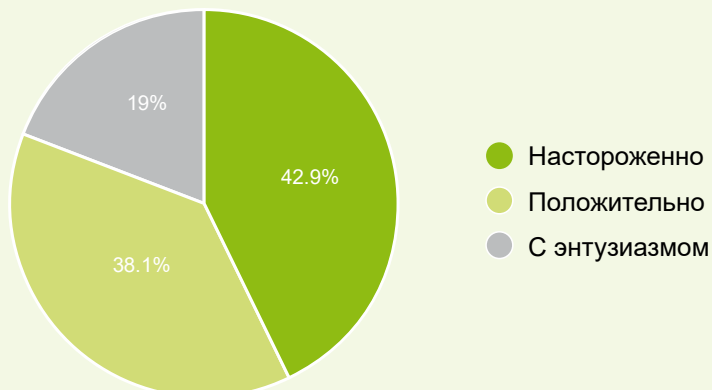
Опрос: «Как пользователи воспринимают искусственный интеллект»

Как и в случае с цифровыми экосистемами мы решили провести опрос среди сотрудников ГК Clever bros., чтобы оценить, что пользователи знают об ИИ, как относятся к внедрению и чего опасаются.

Какая первая ассоциация возникает у вас с искусственным интеллектом?



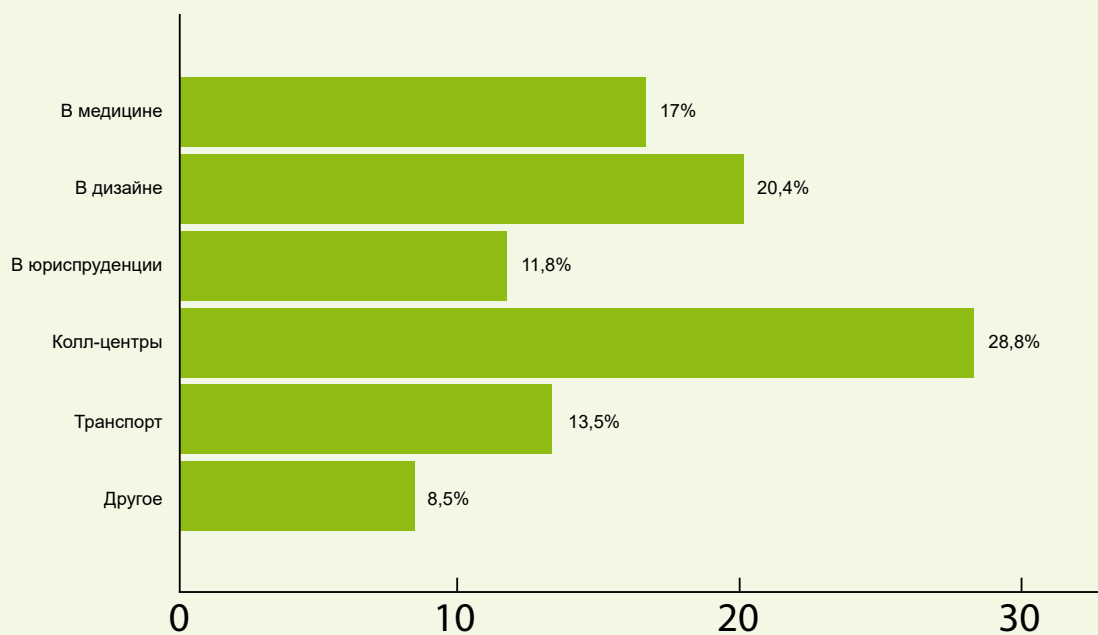
Как вы относитесь к внедрению искусственного интеллекта?



Вы пользуетесь возможностями ИИ? Приведите примеры:

- ▶ GPT и Midjourney
- ▶ Чат-боты, музыка из «предложки», работа с почтой
- ▶ Наш CleverBot Вера
- ▶ Да, бывало. В основном для баловства, но и серьёзные задачи можно решать при помощи ИИ
- ▶ Мы веселимся с Кардински (аналог графического ИИ от сбера) и с чат GPT
- ▶ Когда нужно видео иностранного контента, нейросеть может делать перевод
- ▶ Вообще, любой современный телефон обрабатывает фотки при фотографировании с использованием ИИ

Где, на ваш взгляд, возможно использовать ИИ?



Сегодня возможности ИИ действительно используются во многих сферах жизни и деятельности человека, поэтому ответы в опросе мы бы хотели объединить в более полный список:

▶ Обработка языка

Программы понимают любую человеческую речь – устную, письменную, печатную, преобразуют её или переводят с одного языка на другой.

▶ Игровые схемы

В стратегических играх (шахматы, шашки) машины просчитывают ходы, составляют план действий, выбирают лучшее решение.

▶ Анализ окружающей среды

В квадрокоптерах и роботах-пылесосах установлены датчики, которые сканируют поверхности, пространство, температуру воздуха. Ещё они могут отслеживать изменения в окружении и адаптироваться к ним.

▶ Управление финансами

ИИ умеет анализировать всё, что связано с денежным потоком: от целого рынка до личного бюджета. Для последних используются мобильные приложения, которые считают доходы, расходы и выстраивают их динамику.

А еще:

- ▶ транспорт – контроль расхода энергии, оплата проезда и др.;
- ▶ автопром – разработка самоуправляемых автомобилей и улучшение безопасности на дорогах;
- ▶ телефонные службы, колл-центры, техподдержка;
- ▶ блок HR – привлечение сотрудников, обратная связь и обучение;
- ▶ медиа – планирование и публикация новостей, постов, статей;
- ▶ медицина – диагностика заболеваний и прогнозирование исходов лечения;
- ▶ тяжёлая промышленность – системы машинного зрения и цифровые советчики.

ИИ может выполнять задачи лучше, чем люди?

У искусственного интеллекта, действительно, достаточно преимуществ. Разберём основные из них:

1. Сокращение времени для решения задач с большим объёмом данных

Когда речь идёт о повторяющихся, объёмных задачах, например, анализ большого количества юридических документов, то инструменты ИИ часто выполняют работу быстро и с относительно небольшим количеством ошибок.

2. Хорошо справляется с работой, требующей внимания к деталям

Uber использует сложные алгоритмы машинного обучения, чтобы предсказать, когда людям, вероятно, понадобятся поездки в определённых районах, что помогает заблаговременно выводить водителей на дорогу до того, как они понадобятся.

3. ИИ обеспечивает стабильные результаты

Google работает с искусственным интеллектом, чтобы анализировать, как люди используют их сервисы, а затем улучшить их.

4. Виртуальные агенты на базе ИИ всегда доступны «Яндекс.Алиса», разблокировка телефона сканированием лица, чат-боты «ВКонтакте» и онлайн-кошелек со статистикой – это всё, что мы используем почти каждый день.

Но говоря о преимуществах, мы должны всерьёз относиться и к недостаткам ИИ, чтобы у пользователей не складывалось ощущение, что искусственный интеллект – идеальное изобретение или панацея для развития бизнеса.

Эд Барнс выделяет следующие недостатки:

1. Дорогая стоимость инструментов ИИ
2. Потребность в глубоких технических знаниях
3. Ограниченное количество квалифицированных рабочих для создания инструментов ИИ
4. Ограниченность знаний
5. Отсутствие способности обобщения и перехода от одной задачи к другой.

«Верхушка айсберга» или какие опасения вызывает развитие ИИ?



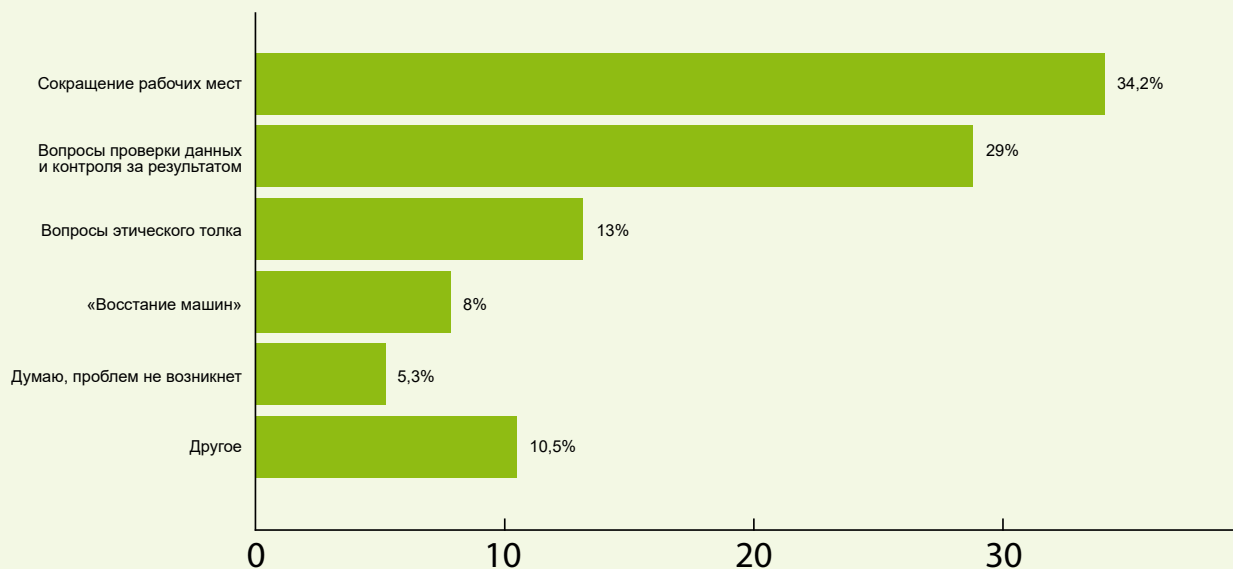
В нашем опросе лидируют такие опасения, как вопросы проверки данных и контроля за результатом, сокращение рабочих мест

Об искусственном интеллекте говорят много и часто, но не все понимают до конца, что же это такое. Кто-то представляет роботов, которые отнимут работу у людей, кто-то – сверхмощный компьютер.

В нашем опросе лидируют такие опасения, как вопросы проверки данных и контроля за результатом, сокращение рабочих мест. Из интересных опасений:

«ИИ требует много энергии и вычислительных мощностей. Уже сейчас иногда выгоднее заплатить человеку за простую работу, чем ставить на это место робота с его потреблением электричества, амортизацией и затратами на дорогостоящий персонал для обслуживания, разработки и настройки. Так что есть опасность ещё более сильного расслоения общества на богатых и образованных с одной стороны и нищих, работающих за копейки на самых простых работах».

Могут ли возникнуть проблемы со всесторонним использованием ИИ? Если да, то выберите варианты ответа



Конечно, внедрение искусственного интеллекта оказывает влияние на общество: оно меняет способ, которым мы взаимодействуем с технологиями, сопровождается этическими и социальными вопросами, требующими серьёзного обсуждения.

- ▶ Как избежать предвзятости?
- ▶ Как обеспечить безопасность и приватность данных, используемых ИИ?
- ▶ Кто несёт ответственность за качество данных для искусственного интеллекта?

И это только «верхушка айсберга».

Для успешных результатов алгоритмам необходимы качественные входные данные. Неправильно заданные паттерны могут провоцировать систему делать ложные выводы. Например, ошибочно сигнализировать о мошеннической транзакции или осудить невиновного.

Но и одних качественных данных будет недостаточно. Компьютеру всё ещё требуется большой объём данных и ресурсов для выполнения простейших задач. Например, отличать собак от кошек искусственный интеллект научится за три дня, задействуя 10 000 000 изображе-



Делать это нужно «с умом», чтобы за программами, приложениями, алгоритмами определяющим было наше любимое «clever»

ний и 16 000 компьютеров, в то время как ребёнку хватило бы пары фотографий и нескольких минут.

Но это не значит, что искусственный интеллект не нужно использовать, обучать, улучшать, исправлять и т.д. Просто делать это нужно «с умом», чтобы за программами, приложениями, алгоритмами определяющим было наше любимое «clever».

Это только первый материал об искусственном интеллекте, для этого выпуска мы попросили менеджера по персоналу (стр. 10), smm-специалиста (стр. 11) и, конечно, руководителя группы компаний Clever bros. (стр. 12) рассказать об ИИ больше.

Материал подготовлен на основе статей из Хабра, РБК, VC.ru, Онлайн-журнала FiveF, Википедии и др.



Искусственный интеллект в HR



Алтана Оргадыкова
Менеджер по персоналу ГК Clever bros.

Искусственный интеллект помогает нам во многих областях жизни, оперативно предоставляя свои услуги. Я вижу применение ИИ в разрезе HR следующим образом: искусственный интеллект способен уменьшить ручную нагрузку на людей, сократив процесс найма и позволив HR-команде сосредоточиться на более важных задачах.

В целом, применение ИИ в управлении персоналом достаточно обширно, я бы выделила следующие направления:

► Привлечение талантов и рекрутинг

Привлечение талантов – важная задача, поскольку талантливые сотрудники всегда приводят к потенциальному росту компании.

ИИ сократит время и усилия сотрудников, начиная от подбора кандидатов и организации собеседований и заканчивая ведением баз данных. Например, искусственный интеллект поможет выбрать кандидата, который соответствует большинству стандартов компании, в результате чего процедура станет проще, поиск будет выполняться оперативнее.



Например, искусственный интеллект поможет выбрать кандидата, который соответствует большинству стандартов компании

► Onboarding (адаптация сотрудников)

Консолидированные системы на основе ИИ обучают вновь принятых сотрудников корпоративным знаниям и правилам.

Через мобильное приложение или внутреннюю систему новые работники получают всю необходимую им информацию, а именно структурированные данные. Это повлияет на эффективность работы сотрудников, их вовлечённость в бизнес-процессы и лояльность к работодателю.

► Обучение сотрудников

Используя технологии ИИ, сотрудники смогут получать новую и повторять уже изученную информацию, проходить обучения и тренинги. Оценивая результаты, ИИ будет автоматически понимать и назначать соответствующее обучение для сотрудников.



Сегодня отделы кадров могут более точно, чем когда-либо, оценить вовлечённость сотрудников и удовлетворённость работой с помощью специально разработанных анкет обратной связи и программ поощрения

► Продуктивность и вовлечённость сотрудников

Сегодня отделы кадров могут точнее, чем когда-либо, оценить вовлечённость сотрудников и удовлетворённость работой с помощью специально разработанных анкет обратной связи и программ поощрения.

Это особенно полезно, учитывая, насколько важно понимать общие требования сотрудников к работодателю.

Продуктивность сотрудников также повышается благодаря HR-решениям на базе ИИ. Он может анализировать, предвидеть, диагностировать и становиться более способным ресурсом, концентрируясь на требованиях и результатах сотрудников.

Конечно, существует ряд проблем при внедрении ИИ: конфиденциальность, нехватка персонала, обслуживание ИИ, возможности интеграции и отсутствие проверенных приложений. Однако соблюдение мер предосторожности при установке сервисов искусственного интеллекта позволит с этим справиться и воспользоваться преимуществами новых технологий.

Искусственный интеллект в Маркетинге



Владислава Кузина
Помощник руководителя отдела
развития и маркетинга

Искусственный интеллект набирает обороты и становится незаменимым помощником в маркетинге. Его можно использовать для анализа данных, прогнозирования, рекомендаций, автоматизации процессов, создания чат-ботов, работы с текстами и графическими изображениями.

ИИ поможет повысить эффективность работы и поднять уровень удовлетворённости клиентов.

Ниже приведена небольшая подборка рабочих инструментов, которые я использую чаще всего:

1. Телеграмм бот JPT+Midjourney

{Мой помощник №1}

Бот, который генерирует изображения по запросу и помогает в работе с текстом.

2. Pebblely

{Удаляю фон на картинках}

► Генератор фонов.

► Бесплатная основа, множество шаблонов, возможность редактирования теней и неровностей вручную.

3. Notion AI

{Составление плана по работе с контентом, удобен, но к английскому языку нужно привыкнуть}

► Сервис для создания креативных текстов и систематизации информации.

► Поможет сгенерировать текст, имеет большой функционал: от мозгового штурма до исправления ошибок в тексте.

4. QuillBot

{Очень полезная вещь, когда необходимо повысить оригинальность текста}

► Сервис для работы с текстом.

► Меняет тональность текста, исправляет ошибки, заменяет слова на синонимы и многое другое.

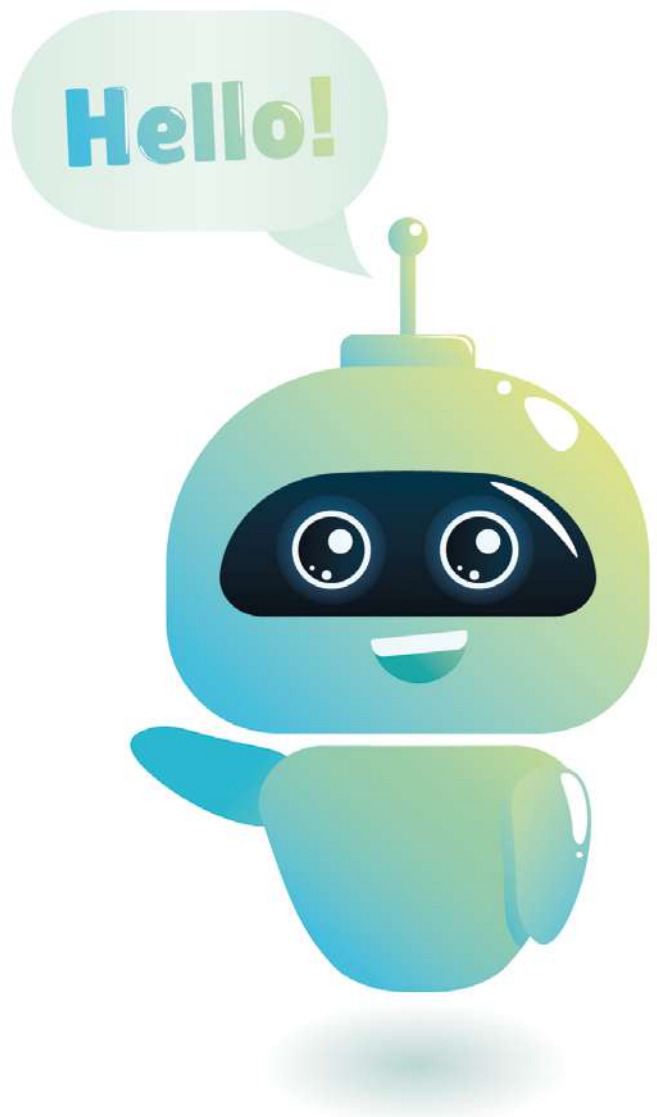
Имеется как бесплатная, так и платная версия.

5. Beautiful.AI

{Программа по созданию презентаций}

► Большой функционал, придётся поизучать, но оно того стоит.

► Много разных шаблонов и автоматическое редактирование элементов дизайна.



Технологии ИИ будут принадлежать всему миру, и в долгосрочной перспективе «рванём» мы все одинаково

Интервью с руководителем ГК Clever bros. Игорем Логиновым.



Игорь Логинов

- Игорь Александрович, что скажете о развитии технологии ИИ сегодня? В каких сферах жизни он уже успел распространиться?

Двигателем прогресса во всём мире является лень, а самая большая концентрация лени сосредоточена среди самых «трудолюбивых» – студентов. Именно они первыми готовы использовать возможности искусственного интеллекта (ИИ), например, для написания курсовых и дипломных работ. Тем более что студенты до этого уже касались программ по проверке материалов на плагиат. И да, с одной стороны, использование чата GPT для написания работы против правил обучения, но с другой, благодаря этому молодые люди учатся правильно формулировать задачи.

Искусственный интеллект уже используется в медицине, строительстве, юридической сфере и др.

Он стал частью нашей жизни, его бесполезно отрицать и тем более запрещать. Более того искусственным интеллектом не стоит пренебрегать в других сферах. Люди не сразу смогли обуздать огонь: возникало множество пожаров, но в итоге огонь приносит пользу человечеству.



Искусственный интеллект стал частью нашей жизни, его бесполезно отрицать и тем более запрещать

- Какова стратегия развития ИИ в России? Поддерживается ли это государством?

Я думаю, что именно госструктуры должны первыми протестировать возможности искусственного интеллекта по части безопасности системы, чтобы узнать все опасные стороны и по возможности оградить себя. Иначе преимущества могут оказаться на стороне криминальных и враждебных структур.

Что касается бизнеса, то все передовые компании России будут использовать ИИ с каждым днем всё больше.

- Какие проблемы могут возникнуть при внедрении ИИ? Несёт ли он какие-либо угрозы?

Угрозы однозначно есть. Выделю две, которые мне кажутся наиболее серьёзными: угроза развития собственного интеллекта у человека и угроза использования чужих баз данных без разрешения на это.

Также внимательно стоит отнестись к использованию ИИ в части беспилотных летающих аппаратов и постановке медицинских и других диагнозов.

«Доверяй, но проверяй» – функцию контроля нельзя отдать искусственному интеллекту. Она должна остаться за людьми для сдерживания и правильного воспитания ИИ.



Выделю следующие угрозы:

- 1. Угроза развития собственного интеллекта у человека**
- 2. Угроза использования чужих баз данных без разрешения на это**

- С учётом активного развития нейросетей, какие профессии может заменить ИИ в среднесрочной перспективе?

Много дискуссий на эту тему. ИИ может использоваться там, где для принятия решений необходима большая база данных. Искусственный интеллект и нейросети будут помощниками юристов, врачей, инженеров-конструкторов, архитекторов, строителей, маркетологов... На мой взгляд, ИИ может помочь не только создавать ещё более эстетичные работы, но и уменьшить погрешности в расчётах.



«Доверяй, но проверяй» – функцию контроля нельзя отдать искусственному интеллекту

А вот в части военных стратегий и борьбы с преступностью использовать ИИ опасно. Также я бы не стал доверять искусственному интеллекту обучение детей. Недавно мы стали использовать робота, разработанного специально для нас. Поняли, что как ни крути, это робот хоть и с человеческим голосом, но он не заменяет человека, у которого можно различить сотни оттенков в интонации при ответе на один и тот же вопрос. Предвижу комментарий, что и это можно предусмотреть, но как бы ни получилась заикленность, когда покажется ИИ, что он всё предусмотрел...

- Вы не боитесь искусственного интеллекта?

Искусственный интеллект я рассматриваю как инструмент, к которому нужно относиться очень внимательно,

чтобы он послужил добрую службу человечеству и принёс положительные результаты, а не отрицательные. Я его не боюсь по 2 причинам. Во-первых, я фаталист. А во-вторых, человек – существо разумное, он научится использовать ИИ именно как инструмент.

При этом я не думаю, что использование искусственного интеллекта приведёт к рывку в отдельно взятой экономике. Это не инструмент, который возьмёт в использование одна страна. Технологии искусственного интеллекта в большей или меньшей степени будут принадлежать всему миру и «рванём» в итоге мы все одинаково в долгосрочной перспективе.

Но однозначно ИИ позволит человечеству выйти на новую ступень в развитии мира. Кто-то это сделает быстрее, и у него будет больше времени, чтобы осмотреться и понять, как использовать инструмент эффективнее, а кто-то позже и научится на ошибках первых.



ИИ позволит человечеству выйти на новую ступень в развитии мира



Новые продукты

Управленческий учёт для бизнеса – как вести?

Интервью с руководителем ГК *Clever bros.* Игорем Логиновым.

- Что такое управленческий учёт? Зачем он бизнесу?

Сейчас на моём рабочем столе лежат три тома, посвящённые управленческому учёту. Предисловие к первому тому начинается с фразы: «Активное применение управленческого учёта на практике является несомненным залогом успеха любой компании, будь то небольшая организация на уровне города или громадная транснациональная корпорация».

Управленческий учёт – это отправная точка для планирования и бюджетирования организации. Он показывает не только фактическую прибыль или убыток, но и позволяет сделать краткосрочный и долгосрочный прогнозы, выстроить линии трендов в отрасли и определить эффективность менеджеров, клиентов, поставщиков, партнёров. Управленческий учёт – это база, на основе которой принимаются решения об усилении или закрытии направлений и продуктов.

Простыми словами управленческий учёт нужен бизнесу для того, чтобы своевременно понимать, как идут дела у организации, и принимать решения на основании данных, а не эмпирических размышлений.

- Чем управленческий учёт отличается от бухгалтерского?

Управленческий учёт шире, чем бухгалтерский.

Цель бухгалтерского учёта – в записи фактов хозяйственной деятельности для контроля над жизнью предприятия. Цель управленческого учёта – оперативный анализ и планирование деятельности.

В бухгалтерском учёте есть определённые правила, которые заложены государством, в то время как в управленческом учёте правила заложены самой организацией, принимая во внимание её особенности. А значит управленческий учёт отражает картину о состоянии компании наиболее удобным образом, показывая не только цифры, но и подсвечивая проблемные зоны.

Управленческий учёт отвечает и на другие вопросы бизнеса. Например, в ГК *Clever bros.* он в отличие



Управленческий учёт нужен бизнесу для того, чтобы своевременно понимать, как идут дела у организации, и принимать решения на основании данных, а не эмпирических размышлений

от бухгалтерского позволяет перенести маркетинговые затраты на отдельные заявки и отдельных клиентов компании, инструменты и каналы продаж, продукты и направления бизнеса. Также мы можем перенести тендерные затраты, зарплаты менеджеров на конкретных клиентов и заявки, а значит своевременно оценить эффективность отдельных сотрудников, процессов, клиентов, поставщиков на различных участках и принять управленческие решения по внесению корректировок цен и правил.

- Кто в компании должен вести управленческий учёт?

У управленческого учёта точно должен быть один ответственный, топ-менеджер или руководитель компании. Но более важные вопросы: кто настроит систему учёта и кто будет заносить данные. Исходя из моего опыта, информация должна браться из единой корпоративной системы, где будет обрабатываться по определённым формулам и правилам, а затем отдавать конкретные результаты в виде цифр.

- Как начать вести управленческий учёт, что для этого сделать?

Все начинается с решения «Мы строим большой бизнес на годы, а значит нам нужен управленческий учёт», а дальше начать считать. Для этого необходимо сформировать правила расчёта, подходящие вашему бизнесу, и своевременно их корректировать, доводя до максимальной точности, нужности и актуальности. Можно начать вести расчеты в Excel, но, чтобы они отражали объективно картину, придется тратить ежедневно много времени. Поэтому лучше сразу подумать о современном специализированном софте. Я руководствуюсь простой логикой в этом вопросе, в конечном итоге, самое ценное – это время сотрудников,



Управленческий учёт – это отправная точка для планирования и бюджетирования организации



Основные затраты времени должны тратиться на формирование правил учёта, вся остальная информация должна подтягиваться автоматически из одной или нескольких программ

поэтому основные затраты времени должны тратиться на формирование правил учёта, вся остальная информация должна подтягиваться автоматически из одной или нескольких программ.

- Какие программы или шаблоны (таблица в Excel) помогут начать вести управленческий учёт?

Бизнес постоянно принимает решения: какие продукты и направления развивать; от каких отказываться; кто, что и где в компании работает эффективно. Без управленческого учёта можно существовать до тех пор, пока затраты можно контролировать и распределять, грубо говоря, на пальцах или при помощи таблицы в Excel, в блокнотах и тетрадях. Но как только количество сотрудников превышает 20 человек, а количество продуктов становится больше двух, нужны более серьёзные инструменты для учёта.





Универсальных, подходящих всем бизнесам программ немного. Как правило, их жёсткие рамки подходят для участников отрасли, но не всегда отвечают всем задачам конкретного бизнеса

Есть готовые решения, например, на базе Bitrix, но у готовых решений есть свои недостатки – высокая кастомизация, стоимость и уровень поддержки. Мы в ГК Clever bros. пошли по другому пути и создали собственную корпоративную систему СВА (Clever Business Assitant), которая включает в себя и управленческий учёт. Разработчики нашей корпоративной системы Sarabi утверждают, что каждая компания строит управленческий учёт под себя и определённые нюансы бизнеса. Универсальных, подходящих всем бизнесам программ немного. Как правило, их жёсткие рамки подходят для участников отрасли, но не всегда отвечают всем задачам конкретного бизнеса. В таком случае приходится жертвовать либо точностью и полезностью учёта, либо большими затратами на доработки, но и это тоже управленческое решение.

- Когда управленческий учёт не помогает бизнесу? Какие есть подводные камни?

Когда система управленческого учёта настроена некорректно или когда ответственному лицу не хватает компетенций, тогда управленческий учёт не просто не помогает бизнесу, но может и навредить. Тут важно смотреть на реальную картину, а не только на управленческий учёт. Если цифры в системе показывают, что бизнес успешен, а при этом уходят клиенты и сотрудники и отворачиваются партнёры, то система скорее всего врёт. Если управленческий учёт показывает убытки, а дефицита денег нет, то скорее всего тоже где-то ошибка. И учёт, и состояние бизнеса должны быть в гармонии и давать одинаковые по потенциалу сигналы.

Сейчас бизнес в России переживает непростой период – мы не успели оправиться от кризиса после пандемии, как нас накрыла волна трудностей, связанных

с политической и экономической ситуацией в мире. Как только мы столкнулись с кризисами, управленческий учёт сразу стал показывать, что общая картина изменилась. В нашей системе учёта СВА: «красная» зона – показатели со знаком минус, «жёлтая» зона – нулевые показатели, «зелёная» зона – плюсовые показатели. «Пятьдесят оттенков красного» сигнализировали нам, где проблемы, и на основе этого мы принимали управленческие решения, чтобы сначала выйти в «жёлтую» зону, а затем уже в «зелёную».

Управленческий учёт – это сложная система, настройка и оптимизация которой у нас заняла более 5 лет. Напоминаю, мы строили систему с нуля. Столкнулись на пути с некомпетентностью консультантов, переоценили свои возможности, недооценили масштаб задачи и вложили несколько миллионов. Но оно того стоило, так как когда процесс полностью заточен под особенности нашего бизнеса, то на выходе мы получаем более объективную картину и принимаем правильные решения своевременно.



«Пятьдесят оттенков красного» сигнализировали нам, где проблемы, и на основе этого мы принимали управленческие решения, чтобы сначала выйти в «жёлтую» зону, а затем уже в «зелёную»

Как выбрать для компании CRM-систему?

Интервью с руководителем ГК Clever bros. Игорем Логиновым.



Игорь Логинов

- Как вы определили основные потребности и запросы, которые должна решать CRM?

Мы исходили из того, какую глобальную задачу должна решать CRM. В 2006 году самым важным для нас была экономия рабочего времени, зарплаты тогда уже росли опережающими темпами, и мы понимали, что оптимизация процессов и отключение лишних действий позволят снизить эти затраты в разы. Банальными инструментами в виде Excel или Access проблему в динамично растущей компании уже было не решить. Мы выбирали из двух платформ – Oracle (мировой бренд с многолетней историей) и Bitrix (российское ПО, которое начинало активно развиваться). По параметрам нам понравилась платформа Oracle. Во-первых, поговорив со специалистами, мы поняли, что Bitrix обойдётся дороже и не все доработки удастся реализовать. Всё-таки их ключевая система 1С создана под бухгалтерский и складской учёт. У нас же была потребность в блоках «Производство», «Услуги», «Продажи». Во-вторых, никаких ограничений и историй с санкциями тогда никто не ожидал. Платформа Oracle выигрывала по параметрам адаптивности и скорости внедрения изменений.



В начале пути важно оценить главную задачу, которую будет решать ПО, причём не только в ближайшей перспективе, так как ПО внедряется на много лет и значительно влияет на дальнейшую судьбу компании

Поэтому в начале пути важно оценить главную задачу, которую будет решать ПО, причём не только в ближайшей перспективе, так как ПО внедряется на много лет и значительно влияет на дальнейшую судьбу компании.

- Как выбирали ПО, и кто в организации принимал участие в выборе?

Одному такое ответственное решение принимать трудно, мы собрали консилиум из ключевых сотрудников – руководителей подразделений и направлений. Большинство тогда не до конца понимали, что тут думать, словно «пальцем в небо», но в итоге нам удалось сложить все «за» и «против». Мы выбрали питерскую компанию Carabi. Они были рядом и лучше других презентовали сам продукт, показали, что уже реализовано в других проектах. На том этапе мы понимали, что из готовых наработок возьмём, а что будем достраивать под себя с помощью новых доработок. Ключевым фактором явилось то, что платформе можно было масштабировать без ограничений, и годы развития программы CBA (Clever Business Assistant) доказали, что мы не ошиблись с выбором, в том числе с платформой. Сейчас CBA перешла с Oracle на собственную платформу Carabi, решив проблему с санкциями, а мы, как заказчик, даже не заметили перехода. Ещё одним преимуществом является гибкость Carabi, программа может быть локальной и глобальной, с выходом в Интернет или установленной на ПК. Эта гибкость в момент начала пандемии позволила нашей компании в 130 человек за 2 дня уйти на удалёнку и ни клиенты, ни партнёры не заметили этого перехода.

- Как долго внедряли CRM и обучали работе в ней сотрудников?

К внедрению подойти стоит очень внимательно. Однозначно, что у всех процессов на разных этапах должен быть хозяин, у которого будут дополнительные полномочия от руководства. Потому что первое, с чем вы сталкиваетесь – сопротивление. К нему нужно готовиться заранее.

Как мы с ним справились? Я был предупреждён и старался определить сразу сторонников и противников внедрения. В некоторых случаях я ошибся: где ожидал поддержку, встретил саботаж. Его я пресекал на корню. Зато на сторонников внедрения я мог положиться в вопросах дополнительного контроля и поддержки. Именно этот опыт в дальнейшем ляжет в основу моего диплома по реинжинирингу бизнес-процессов и научит внедрению и изменению процессов компании.



Главное – не рассчитывать, что внедрение пройдёт как по щелчку пальцев

Мир не делится на чёрное и белое. Большинству рядовых сотрудников было всё равно на внедрение. Для них мы построили отдельную систему мотивации, чтобы они с каждым днём погружались в программу всё больше. Из инструментов использовали распространённые «кнут и пряник».

Главное – не рассчитывать, что внедрение пройдёт по щелчку пальцев. Уникальность российского бизнеса, что он всегда разный – у нас даже организации внутри франшизы отличаются друг от друга культурой. Когда мы начнём распространять программу в своей отрасли, я знаю, что будут донстройки у всех наших коллег под себя. У кого-то отличаются процессы производства, у кого-то – процессы продаж, не всем нужна система тендеров и подбора персонала, а кому-то нужно поставить главный акцент на управленческом учёте. Гибкость не только платформы, но и системы взаимодействия с программистами и консультантами, на мой взгляд, является самым главным преимуществом СВА.

В начале пути по внедрению я сам работал по 12 часов, практически без выходных, но результат того стоит. Реинжиниринг процессов начал давать первые плоды уже к концу 2 квартала 2007 года. Мы поняли, что с таким ПО мы можем масштабироваться и приступили к развитию филиальной сети.

- В чём были сложности, и как их можно было бы избежать?

Главная сложность – наладить канал коммуникации со специалистами поддержки ПО, нужно научиться с ними говорить на одном языке или найти хорошего «переводчика». Одно дело – озвучить задачу со стороны пользователя, другое – перенести её на язык

бизнес-логики, построить процесс или документ с техническим заданием, передать программистам для кодирования, затем протестировать как работает, внести изменения и снова протестировать разработку и результат. Это постоянный творческий процесс развития программы и самой компании.

- Что сделали бы иначе, если бы выбрали CRM-систему сейчас?

Разве что более внимательно отнёсся к оценке сторонников и противников внедрения внутри организации. Противники вносят деструктив и тормозят процесс, что приводит к потерям времени и денег, а иногда даже способны полностью остановить внедрение и погубить перспективу организации.

Я, в принципе, не жалею о том, что совершаю, внедрение CRM-системы считаю абсолютно правильным решением. Добавлю, что внедрять никогда не поздно, но лучше сегодня, чем завтра, не давая фору конкурентам.

Мы строим программу более 15 лет, она растёт и развивается вместе с организацией. Сегодня наша СВА – второй, после людей, актив ГК Clever bros. Мы в ней живём: дома, в метро, в командировке или в отпуске и, конечно, в офисе. Я спокойно захожу в программу и работаю, выполняя задачи самостоятельно или в команде. Все бизнес-процессы под контролем. Поэтому я рад, что много лет назад мы остановили выбор именно на этом решении.



Мы строим программу более 15 лет, она растёт и развивается вместе с организацией. Сегодня наша СВА – второй, после людей, актив ГК Clever bros.



Система обращений ServiceDesk: все задачи в одном простом и понятном интерфейсе

О системе обращений ServiceDesk в интервью с директором по развитию Еленой Матюниной.

- Как родилась идея создания системы ServiceDesk?

ServiceDesk активно используется нашими клиентами, такими как Melon Fashion Group, X5 Group, ООО «ТК Лето». И наши офис-менеджеры в рамках обслуживания ИТ-инфраструктуры данных заказчиков работают в их системах обращений. Мы знаем, что это удобно, а создать собственную систему обращений ServiceDesk на базе нашей корпоративной программы СВА было легче, чем создавать с нуля.



Для нас выгоды очевидны – это автоматизация бизнес-процессов, исключающая ошибки ручного ввода и человеческий фактор

Тем более для нас выгоды очевидны – это автоматизация и ускорение бизнес-процессов, исключающая ошибки ручного ввода и человеческий фактор.

Также свой ServiceDesk – это ещё один шаг к экосистеме Ве Clever, которую мы создаём.

- Елена, расскажите подробнее о системе ServiceDesk.

Система ServiceDesk позволяет обрабатывать обращения от сотрудников клиентов, переводить статусы, тем самым двигая их по бизнес-процессу, чтобы получить результат. Логика использования ServiceDesk очень проста – все участники процесса в режиме онлайн видят стадии выполнения определённой заявки или обращения. Наша система ServiceDesk – это не отдельное ПО, а микросервис внутри нашей корпоративной программы СВА. Общее привычное название для системы ServiceDesk, но сам информационный объект в нашей программе мы назвали «Обращение».

Что это за документ / объект «Обращение»?

Он содержит набор полей, в котором пользователь от имени клиента может разместить заявку, указав существующую проблему или потребность, направить её ответственному сотруднику, оставаясь на своём рабочем месте, наблюдать за тем, как задача выполняется; и в итоге получить желаемый результат.





Наша система ServiceDesk – это не отдельное ПО, а микросервис внутри нашей корпоративной программы СВА

- Система ServiceDesk подойдёт только действующим заказчикам или будет интересна и новым пользователям?

Изначально мы задумывали систему для обработки заявок от наших клиентов, так как предполагалась взаимосвязь обращений с другими документами в нашей системе – с заявками на ремонт печатающей техники и ИТ-аутсорсинг, заявками от партнёров или заявками на доставку товаров. В ходе разработки мы поняли, что систему можно использовать и отдельно для любого процесса, который существует в компании, и его, например, необходимо улучшить или автоматизировать.

- Это интересно. Можете привести пример и рассказать, как будет построен процесс?

Конечно! Допустим заказчик хочет улучшить процесс закупки и учета канцелярии в компании.

Сначала необходима регистрация всех участников процесса – стандартные логины и пароли; затем назначаются соответствующие роли – ИТ-специалист, офис-менеджер, руководитель направления и т. д.

После регистрации сотрудники заходят в систему и формируют те самые обращения, заполняя несложный перечень полей и присваивая статус «иницировано». Далее исполнители, ответственные за решение определённых задач, получают эти обращения и приступают к реализации. В процессе они фиксируют ряд стадий, по которым проходит обращение («принят», «находится в работе», «реализован»), могут отправить обращение на «корректировку» и получить разъяснения и обратную связь. Инициатор видит, как это всё проходит, контролирует сроки и результат.

- Почему заказчикам будет удобно пользоваться системой обращений?

Первое преимущество лежит на поверхности – это автоматизация бизнес-процессов компании. Если процесс не был формализован до сих пор, то скорее всего эти вопросы решались очно, по телефону, электронной почте или в мессенджерах. На выходе получали не всегда точную информацию и лишнее потраченное время. С системой ServiceDesk вся информация будет сохранена в одном месте и будет отображаться на одном экране, а сотрудники смогут лучше управлять своим временем.

Второе преимущество – с помощью ServiceDesk можно контролировать и повышать SLA (англ. Service Level Agreement – соглашение об уровне сервиса).

Также система даёт возможность собрать статистику. Можно посмотреть, сколько времени требуется на решение определённой задачи, сколько таких задач и есть ли сбои на пути их решения. На основании статистики легче принимать управленческие решения, например, об оптимизации штата, передаче функций на аутсорсинг и т.п.

Третье преимущество – это удобство использования. В систему ServiceDesk пользователи могут зайти с любого устройства, есть версия для ПК, планшета и мобильного.

Система актуальна запросам времени – все задачи в одном простом и понятном интерфейсе.

- Сколько стоит программа? Возможно предоставление тестовой версии?

Мы предлагаем бесплатное использование в действующих проектах, можем предоставить тестовую версию. Наша идея максимум, чтобы все наши клиенты использовали нашу систему обращений ServiceDesk. Будем стремиться её реализовать!



С помощью ServiceDesk можно контролировать и повышать SLA



Кейсы наших клиентов



Михаил Волкотрубенко

Какой цветной аппарат выбрать, если у вас бюджет до 100 000 рублей?

Именно с таким вопросом недавно обратился заказчик в группу компаний Clever bros.

Наш специалист по подбору печатающей техники Михаил Волкотрубенко нашёл решение – МФУ HP Color LaserJet Pro M479. Это идеальный аппарат для решения небольших задач по печати – до 4000 копий в месяц. Аппараты HP Color LaserJet Pro M479 и расходные материалы к ним есть в наличии.

Доступна услуга восстановления картриджей.

У вас не возникнет проблем с обслуживанием и ремонтом аппаратов.

Возможны 3 различные комплектации:

МФУ HP Color LaserJet Pro M479dw

Основные характеристики:

- Технология печати: лазерная
- Формат: A4
- Количество цветов: 4
- Факс: нет
- Интерфейс Bluetooth: да
- Скорость печати A4: 27 стр/мин
- Скорость сканирования A4: 29 стр/мин
- Интерфейс Wi-Fi: да
- Дуплекс: да
- Односторонний автоподатчик

Цена: 67 200 руб.

*цена на момент публикации материала



МФУ HP Color LaserJet Pro M479fnw

Основные характеристики:

- Технология печати: лазерная
- Формат: A4
- Количество цветов: 4
- Факс: да
- Интерфейс Bluetooth: да
- Скорость печати A4: 27 стр/мин
- Скорость сканирования A4: 29 стр/мин
- Интерфейс Wi-Fi: да
- Дуплекс: нет
- Двусторонний автоподатчик: да

Цена: 70 000 руб.

*цена на момент публикации материала



МФУ HP Color LaserJet Pro M479fdn

Основные характеристики:

- Технология печати: лазерная
- Формат: A4
- Количество цветов: 4
- Факс: да
- Скорость печати A4: 27 стр/мин
- Скорость сканирования A4: 29 стр/мин
- Интерфейс Wi-Fi: нет
- Дуплекс: да
- Двусторонний автоподатчик: да

Цена: 88 500 руб.

*цена на момент публикации материала



В каких случаях нужно приобретать сканеры и принтеры, а не МФУ?

К нам часто обращаются клиенты с просьбой подобрать МФУ или принтер. Для этого случая у нас разработан опросник, чтобы правильно определить, какое устройство подойдёт лучше всего под задачи печати. И мы уже давно не удивляемся, когда понимаем, что вместо МФУ клиенту нужен просто принтер, а вместо принтера наоборот нужно МФУ, а иногда оказывается, что вместо МФУ лучше купить отдельно принтер и отдельно сканер.

Довольно часто заказчики покупают для сканирования документов МФУ, рассчитывая использовать аппарат не только как сканер, но и как принтер. Однако МФУ не предназначен для частого, в особенности для потокового сканирования большого количества документов. Чтобы быстро, качественно и экономично сканировать документы и создано специализированное устройство – сканер. Причём есть модели, которые умеют сканировать сразу множество листов в различных форматах и на высоких скоростях, в том числе книжные, что удобно, например, в библиотеках. Поэтому если вы планируете использовать МФУ в 90%

случаях как принтер, а в остальных случаях, как копир или сканер, то смело покупайте многофункциональное устройство. Если пропорция изменяется в сторону сканера, в частности, 50 на 50, то тогда необходима покупка именно отдельного сканера, который возьмёт на себя всю нагрузку и высвободит МФУ под другие задачи.

Покажем экономику в цифрах: цена на сканер **Brother ADS-2200 – 45 000 руб.*** Если мы возьмем МФУ со сканером, например, аппарат **Kyocera ECOSYS M3645dn**, то его стоимость – **140 000 руб.***, принтер такого класса от производителя Kyocera стоит вдвое дешевле. Такая арифметика.

Ломаются устройства по отдельности в разы реже и, кроме этого, в случае поломки одного устройства, второе будет выполнять свои функции. Обеспечение бесперебойной печати начинается с правильного выбора устройств.



Если вы планируете пользоваться МФУ в 90% случаях как принтер, а в остальных случаях, как копир или сканер, то смело покупайте многофункциональное устройство. Если пропорция изменяется в сторону сканера, в частности, 50 на 50, то тогда необходима покупка именно отдельного сканера

*Цена на момент публикации материала.

Совместимые лампы могут испортить проектор, ремонт которого обойдётся в разы дороже, чем замена ламп

Кейс по ремонту проекторов от специалиста отдела продаж ГК Clever bros. Алексея Кострова.



Алексей Костров

«Компания «Лига Ставок» обратилась к нам по ремонту проекторов. В Санкт-Петербурге у них 7 клубов, и главная проблема, с которой сталкивается заказчик – выход из строя ламп в проекторе.

Лампа – главный элемент проектора, отвечающий за качество и чёткость картинки. Лампы, установленные в современных проекторах, рассчитаны на срок службы от 1000 часов в стандартном режиме до 2000 часов в эконом-режиме, но часто возникают случаи с преждевременной заменой: лампы быстро теряют яркость, начинают мигать или мерцать, просто перестают включаться. Во всех случаях необходима диагностика специалиста сервисного центра, но чаще всего проблема напрямую зависит от качества самих ламп.

Компания «Лига Ставок» работала ранее с другими поставщиками и была не удовлетворена тем, что при замене им ставили неоригинальные лампы. Как и в ситуации с картриджами, совместимые лампы чаще всего не отработывают полностью свой заявленный ресурс, а в худшем случае даже могут испортить сам проектор, ремонт которого обойдётся в разы дороже, чем замена ламп.

Поэтому для заказчика было принципиально, чтобы мы использовали только оригинальные лампы.

Мы в группе компаний Clever bros. выступаем не только за качество, но и за сохранение экологии, поэтому к использованию любых совместимых расходных материалов относимся с предубеждением и осторожностью. Ради интереса, мы посмотрели со специалистом сервисного центра, сколько стоит совместимая лампа, и оказалась, что её цена меньше всего на 20-30%, чем на оригинальную. При этом сами поставщики ламп дают на неоригинальные модели гарантию со сроком в два раза меньше, чем на оригинальные лампы. В чём выгода, остается вопрос...

На данный момент для ООО «Лига Ставок» уже произведён ремонт 5 проекторов. Заказчик доволен нашим подходом и выполненными работами.

Вы точно можете доверить нам обслуживание любой части ИТ-инфраструктуры вашего офиса».



Как и в ситуации с картриджами, совместимые лампы чаще всего не отработывают полностью свой заявленный ресурс, а в худшем случае даже могут испортить сам проектор, ремонт которого обойдётся в разы дороже, чем замена ламп

Экономия на оригинальных картриджах? Да, это возможно!

Рассказывает руководитель ГК Clever bros. Игорь Логинов:



Игорь Логинов

«Никогда бы не подумал, что расскажу такой кейс. Однако недавно проводил переговоры с заказчиком и пришёл к интересным выводам. Организация, которая существует с 2013 года, всё это время использует оригинальные картриджи. Печа-



Все те, кто использовал на таких же аппаратах совместимые картриджи, уже с техникой попрощались, отправив её на свалку



Скупой платит дважды. Качественные расходные материалы сэкономят и вашу технику, и ваш бюджет

тающие аппараты они приобрели тоже в 2013 году по цене 60 000 рублей за устройство. На картриджи за эти 9 лет в организации потратили не более 150 000 рублей на самом активном аппарате.

Их печатающая техника сейчас в отличном состоянии и проработает ещё не один год. При этом все те, кто использовал на таких же аппаратах совместимые картриджи, уже с техникой попрощались, отправив её на свалку.

Печатающая техника последние 10 лет становится всё дороже, а в реалиях этого года особенно. В 2023 году принтеры такого же класса, как у заказчика из кейса, стоят уже около 300 000 рублей.

Вы сами можете посчитать выгоду. Экономия на оригинальных картриджах? Да, это возможно!

Этот кейс показывает, что скупой платит дважды. Качественные расходные материалы сэкономят и вашу технику, и ваш бюджет. Ну и конечно, ещё больше сэкономили наши клиенты, которые пользовались восстановленными картриджами».



Радиообследование. Что за услуга и в каких случаях нужна, рассказываем на примере кейса

Комментарий специалиста отдела по развитию Партнёрской сети Александра Яковлева:



Александр Яковлев

«С сетью магазинов автозапчастей и автотоваров ROSSKO мы работаем по комплексному обслуживанию ИТ-инфраструктуры. За последние полгода совместно открыли 3 магазина в Сибири.



В магазине постоянно возникали проблемы с интернетом, периодически плохо ловил сигнал, а так как сотрудники используют сканеры, то работа замедлялась, а порой и останавливалась

Летом от заказчика поступил новый интересный запрос по радиообследованию объекта в Краснодаре. Дело в том, что в магазине постоянно возникали проблемы с интернетом, периодически плохо ловил сигнал, а так как сотрудники используют сканеры, то работа замедлялась, а порой и останавливалась.

Радиообследование зоны покрытия Wi-Fi-сети – это услуга, которая позволяет оценить все беспроводные точки доступа и уровень использования каналов в местоположении, чтобы оптимизировать работу сети. Для выполнения радиообследования необходимо оборудование и специализированная лицензионная программа.

Многие компании могут приехать на место, зафиксировать скорость интернета и дать рекомендации, но без программы – это не имеет серьёзной доказательной базы и строить на советах изменение инфраструктуры затруднительно.

Нам потребовалось несколько выездов, чтобы получить необходимый и достаточный объём информации о сигнале при пиковой и обычной нагрузке сети, а также когда рабочий день окончен.



По итогу работ заказчику было предоставлено заключение – какие точки доступа следует отключить, а где лучше подключить новые, чтобы гарантировать стабильную работу сети

По итогу работ заказчику было предоставлено заключение – какие точки доступа следует отключить, а где лучше подключить новые, чтобы гарантировать стабильную работу сети.

В идеале проект беспроводной сети Wi-Fi всегда должен включать в себя радиообследование объекта на стадии проектных работ и до начала установки оборудования. Но если вы столкнулись с подобной проблемой после запуска, то теперь вы знаете, к кому обратиться».

Используя дешёвую заправку, заказчик убивает свою технику, которую затем приходится отдавать в ремонт по высокой цене

Рассказывает специалист отдела продаж ГК Clever bros.:

«Осенью 2022 года АО «Мэлон Фэшн Груп» на основе конкурсных процедур выбрало подрядчика для восстановления картриджей и ремонта печатающей техники, оценивалась не только стоимость, но и компетенции поставщиков. Данное направление требовало создания правил и технического задания для конкурса, нужны были консультации экспертов в отрасли.



Другие поставщики предлагали заправку картриджей, где стоимость и качество значительно ниже восстановления. Но при этом цена услуг на ремонт печатающей техники повышалась в разы

Другие поставщики предлагали заправку картриджей, где стоимость и качество значительно ниже восстановления. Но при этом цена услуг на ремонт печатающей техники повышалась в разы.

Очень хитрый ход наших коллег по бизнесу. Используя дешёвую заправку, заказчик убивает свою технику, которую затем приходится отдавать в ремонт по высокой цене. Такой подход точно не в интересах заказчика, так как не обеспечит бесперебойную печать в компании и уж тем более не позволит оптимизировать затраты на печать.

Что было сделано?

Мы провели несколько переговоров с представителями компании, рассказали в чём разница между заправкой и восстановлением картриджей.

Объяснили, что восстановление картриджей – это комплекс мер по восстановлению первоначальных функций картриджа, который подразумевает поэтапное выполнение следующих действий:

- ▶ полная разборка картриджа;
- ▶ удаление остатков тонера;
- ▶ смазка, обработка и при необходимости замена деталей;
- ▶ заполнение тонером, подобранным для данной модели картриджа;
- ▶ тестирование качества печати;
- ▶ установка гарантийных пломб и упаковка в светонепроницаемый пакет и коробку.

Заправка картриджей – засыпка тонера без гарантии качества и ресурса. Это не комплекс мер, как при восстановлении. Соответственно, экономия на цене заправки краткосрочна, а далее придется регулярно вкладываться в техническое обслуживание и ремонты печатающей техники.

В АО «Мэлон Фэшн Груп» услышали наши аргументы и доводы и изменили требования в техзадании.

В результате на постоянной основе восстанавливаем картриджи, осуществляем инцидентные ремонты печатающей техники. Заказчик доволен бесперебойной работой офисов и магазинов».



Поставка и сервисное обслуживание печатающего и ИТ-оборудования



Компьютеры, рабочие места сотрудников



Торговое и контрольно-кассовое оборудование



Системы видеонаблюдения и контроля доступа



Серверное оборудование



Программное обеспечение



Принтеры, МФУ, необходимые расходные материалы

Обеспечим бесперебойную работу:

- ИТ-оборудования
- рабочих мест
- печатающей техники



SLA



24 | 7



Персональный
менеджер



Партнерская сеть
по всей России



Профессиональные
инженеры

Одна компания – одно решение

Лайфхаки для бизнеса

Когда ты знаешь, как посчитать расходы, ты можешь управлять ими



Игорь Логинов

Большое количество книг и статей написано об японской концепции управления предприятием «бережливое производство». Это давно уже не просто идея или метод, а целая производственная философия, которая отвечает на вопрос, как делать лучше, а тратить меньше. Сегодня бережливое производство нельзя представить в отрыве от бережливого офиса. Бизнес ищет возможности построения работы так, чтобы обеспечить высокую эффективность при минимальных издержках. Руководитель ГК Clever bros. Игорь Логинов разделяет японский подход к улучшению бизнес-процессов и делится своими идеями и лайфхаками.

- Что лежит в основе создания бережливого офиса? Можем ли мы воспользоваться практикой Японии?

В основе бережливого офиса, как части бережливого производства, лежит умение считать. В любом бизне-



В основе бережливого офиса, как части бережливого производства, лежит умение считать. В любом бизнесе, прежде чем запустить процесс или изменить его масштаб, нужно посчитать затраты и оценить эффект



Поэтому офисная работа сегодня – это гибрид удалённой работы и работы в офисе компании

се, прежде чем запустить процесс или изменить его масштаб, нужно посчитать затраты и оценить эффект – занятие непростое, и не всегда известны все данные. Я знаю, как посчитать практически всё. Например, насколько эффективны стулья в моём кабинете. И вы удивитесь, но стулья, которые были куплены более 10 лет назад, до сих пор работают на компанию. Сотрудники, партнёры, заказчики провели на них уже более 1000 часов, и при этом стулья не утратили свой внешний вид и выглядят сейчас лучше, чем те, которые были куплены в 3 раза дороже по веянию моды и отправились через 4 года на свалку.

- Пару лет назад стремительно ворвался тренд работать удалённо, насколько принципы бережливого офиса актуальны сейчас?

Мы живём в интересный период. 2020 год отправил нас на удалёнку, многие сотрудники и руководители тогда захлопали в ладоши с комментариями «как же чудесно». Но прошло 3 года, и эти же люди счастливы вернуться в офис.

Поэтому офисная работа сегодня – это гибрид удалённой работы и работы в офисе компании. Но я предполагаю, что большинство компаний вернутся обратно в офис, если не на 100%, то на 90% точно. А значит им нужно будет снова платить аренду, создавать новые рабочие места, обеспечивать их печатающей техникой. Самое время подумать о бережливом офисе.

- Расскажите, как бережливый офис связан с печатью?

Сегодня представить офис без печати, а точнее без привычных принтеров и МФУ, невозможно. Печатающие устройства нужны в компаниях также, как и компьютеры, столы и стулья. Поэтому следовать принципам бережливого офиса без учёта организации печати не получится.



При подборе и эксплуатации аппаратов можно пойти разными путями. Стандартов на сегодняшний день не существует, но есть определённые правила, которым обычно следует бизнес

- Существуют ли стандарты по организации бережливой печати?

При подборе и эксплуатации аппаратов можно пойти разными путями. Стандартов на сегодняшний день не существует, но есть определённые правила, которым обычно следует бизнес.

Когда нам нужен принтер, мы исходим из бюджета – кто-то смотрит только на стоимость самого аппарата, кто-то идёт дальше и считает, сколько будет стоить пользование устройством и сам отпечатанный лист. Так вот с точки зрения логики бережливого офиса самым главным фактором является цена пользования аппаратом.

- Как посчитать эту цену?

Мы можем посчитать цену владения и цену копии.

Берём все расходы на печать: например, нам известны затраты по бухгалтерии (покупка картриджа, амортизация техники, покупка ЗИП, оплата ТО и ремонтов) + примерно считаем затраты на персонал, обеспечивающий печать (у малого и среднего бизнеса иногда основная часть затрат в печати) + можем добавить издержки на работу устройств: склад материалов, аренду помещений (если техника печатает много, то это может быть значительной затратай) – это и есть цена владения парком техники. Далее смотрим, сколько в этот период было куплено или использовано бумаги. Делим одно на другое, и получаем затраты на 1 копию по всем устройствам.



Когда мы считаем цену владения, мы опираемся не столько на цену аппарата, сколько на объёмы печати и цену содержания этого устройства, покупку и восстановление картриджей, услуг по ТО, ремонту техники и другие параметры

Если можно затраты разделить на конкретные устройства, то можно посчитать цену копии на каждом устройстве, а она часто отличается кратно, например, разница в цене копии может быть от 50 копеек до десятков рублей за один отпечаток.

- Всем организациям стоит задуматься о бережливой печати?

Честно скажу, нет. Если у вас только 3 рабочих места и один принтер на офис, вы потратите больше времени на то, чтобы просто посчитать цену копии и цену владения аппаратом.

Но в остальных случаях, когда печатающих устройств и рабочих мест много, статья затрат на печать является существенной.

Организовывая бизнес или увеличивая масштабы, многие серьёзно подходят к затратам на связь, аренду, основные средства, но как будто не замечают повседневных затрат на печать.

- Итак, экономия компаний за счет удалённой работы сотрудников заканчивается, затраты на пользование офисом начинают расти обратно. Можно ли сократить расходы на печать, чтобы компенсировать затраты в целом?

Во-первых, можно сэкономить на самой печати, правильно подобрав аппараты. Речь идёт не о том, что само печатающее устройство будет стоить дешевле, а о том, что цена владения им будет меньше. Потому что, когда мы считаем цену владения, мы опираемся не столько на цену аппарата, сколько на объёмы печати и цену содержания этого устройства, покупку и восстановление картриджей, услуг по ТО, ремонту техники и другие параметры.

Во-вторых, можно уменьшить объёмы печати. Для этого внедряем ЭДО (электронный документооборот) и просвещаем сотрудников, сколько стоит один отпечатанный лист: монохромная копия – это обычно 1-3 рубля, в цвете – это уже 10-50 рублей и выше.

Как вы видите, мы снова вернулись к цифрам. Это основа бережливого офиса – когда знаешь, как посчитать, ты можешь этим управлять. Переведу на печать – когда знаешь, как посчитать цену копии, ты можешь управлять затратами на печать.

Говорят Эксперты

Что изменилось за последние пару лет на рынке ИТ-аутсорсинга?

О том, какие тренды сейчас актуальны, в интервью с руководителем ИТ-направления Никитой Шебуняевым.



Никита Шебуняев

- Никита, расскажи, какие запросы преобладают у наших крупных клиентов?

В первую очередь запросы на открытие новых магазинов – ввод в эксплуатацию и настройка оборудования с нуля. Это комплекс работ: установка классических касс и сенсорных касс самообслуживания, монтаж видеонаблюдения и точек wi-fi, установка и настройка рабочих мест пользователей и подключение МФУ. Параллельно с открытием магазинов приходят запросы на реконструкцию магазинов старого образца. Например, по обслуживанию X5 Group почти каждый месяц два магазина готовятся к открытию.

- Чем отличается реконструкция от открытия?

Инженеры ГК Clever bros. выезжают за месяц, проводят аудит оборудования, составляют отчёт, какую технику необходимо заменить, а какую еще можно использовать, и только после согласования приступают к плановым работам.

- Запросы на реконструкцию магазинов связаны с тем, что оборудование устаревает или заканчивается срок эксплуатации?

Два в одном. Например, срок эксплуатации касс подходит к концу, и ритейлер принимает решение не просто их обновить, а заменить на кассы самообслуживания. Если раньше в магазине «Пятёрочка» было 5 обычных касс и 2 кассы самообслуживания, то теперь в магазине ставят 2 обычных кассы и 6 касс самообслуживания.



Торговые сети, такие как X5 Group, ROSSKO, «Красное и белое» и др. наращивают темпы развития и всё больше захватывают рынок, открывая внушительное количество магазинов

- С чем связаны подобные запросы? Есть ли общая тенденция на рынке?

Торговые сети, такие как X5 Group, ROSSKO, «Красное и белое» и др. наращивают темпы развития и всё больше захватывают рынок, открывая внушительное количество магазинов. По сравнению с 2021 годом эта цифра увеличилась в три раза.

- Как ты думаешь тренд продолжится и усилится? Что ждёт ритейл в ближайшие пару лет?

В X5 Group ещё несколько лет назад анонсировали свою стратегию. Они хотят в крупных городах полностью отказаться от работы кассиров, оставив, как в Москве, только 3-4 магазина со стандартными кассами. На данный момент в Санкт-Петербурге в магазинах остаётся 2-3 кассира на весь магазин, когда раньше их количество было 5-6. Другие ритейлеры тоже придерживаются данного курса, поэтому пока, я думаю, тренд продолжится и даже усилится.

- Возникают ли проблемные зоны в связи с обновлением формата работы?

Сокращая количество кассиров, ритейлеры экономят на зарплате, но сами магазины иногда страдают – их управляющие вынуждены в экстренных ситуациях сесть за кассу.

Также переход на кассы самообслуживания требует установки большего количества камер видеонаблюдения и системы контроля. От охранников торговые сети

и магазины тоже постепенно отказываются, им становится невыгодно набирать персонал через ЧОП. Все эти действия увеличивают число краж и потерь. Раз в две недели проводится инвентаризация, таким образом контролируется уровень убытков – находятся ли они в допустимой зоне, если нет, то накладывается штраф на персонал.

Но думаю, процесс будет ещё отлаживаться, и проблемные зоны минимизируются.

- На что ты хотел бы, чтобы наши заказчики обратили особенное внимание?

На грамотное составление техзадания и инструкций. В работе с одним из наших крупных клиентов мы столкнулись с тем, что не были предоставлены инструкции, и наши инженеры были вынуждены связываться с предыдущим поставщиком для уточнения нюансов. Дело в том, что у каждой организации свое собственное ПО, под которое не так легко подстроиться.

Или другой кейс – произошёл инцидент в магазине в Санкт-Петербурге, а руководство расположено на Дальнем Востоке. Без инструкции специалист остался без поддержки, один на один с проблемой, ему некому было звонить.

У X5 Group отлично отлажен процесс, есть полный перечень инструкций, которые регулярно обновляются. Это упрощает работу и им, и нам.

Мы понимаем, что многие компании только переходят на ИТ-аутсорсинг в полной мере, поэтому готовы проконсультировать по формированию ТЗ и инструкций. Вместе мы можем выстроить идеально отлаженный процесс.



Переход на кассы самообслуживания требует установки большего количества камер видеонаблюдения и системы контроля



Говорят Эксперты

3 варианта по закупке ПК, моноблоков, ноутбуков и другого ИТ-оборудования

С продакт-менеджером по ИТ Евгением Командиркиным обсудили, как укомплектовать рабочее место для сотрудника с учётом санкций и СВО.



Евгений Командиркин

- Что сейчас происходит на рынке ПК, моноблоков, ноутбуков?

На рынке ноутбуков и моноблоков есть много разных вариантов/комплекций и производителей. Присутствуют как вендоры с параллельного импорта Lenovo, HP, Asus, Acer и др., так и оборудование от новых китайских производителей Hiper, Digma, Msi, Teclast, Rombica и др. Но всё, что идёт через параллельный импорт, стоит ощутимо дороже, чем продавалось ранее. Есть русифицированные модели из Казахстана, а вот то, что идёт из Китая, русифицируется поставщиками, например, гравировка клавиатур ноутбуков. Комплекуются такие устройства адаптерами питания или вилками, соответствующими стандартам РФ.

Что касается ПК, ничего не поменялось, комплектующие есть на любой вкус и кошелёк, ощутимого дефицита нет, разве что цены выросли существенно.

Из интересного – крупные розничные сети стали самостоятельно заказывать оборудование на китайских производствах и продают под своей торговой маркой, например, Ardor Gaming – ДНС, Hiper, SunWind – Ситилинк и т.д.

- Есть ли варианты для импортозамещения? Каких производителей сейчас лучше рассматривать?

Все госкомпании сейчас смотрят на реестр Минпромторга. По 44 ФЗ обязали покупать компьютерную технику российских производителей, на рынке их сейчас появилось много – Iru, Аквариус, Rikor, Rdw, Бештау и другие. Только цены на такую технику сильно отли-

чаются от других: российские производители продают оборудование в 2, а то и в 3 раза дороже, по сути, из тех же комплектующих, что и китайские товарищи.

Поэтому российскую технику стоит рассматривать в том случае, если вы государственное предприятие и обязаны закупать по 44 ФЗ. Здесь два варианта: всё, что больше миллиона рублей в закупке, вы выбираете из реестра Минпромторга или получаете разрешение на закупку другого оборудования. Чтобы осуществить последнее, придётся доказать заказчику, что реестровое оборудование не подойдёт под ваши цели.

В других случаях, когда заказчик не обязан покупать технику из реестра, нет смысла переплачивать. Импортозамещение, конечно, звучит отлично, но по большому счёту вы получаете китайскую «начинку» по завышенному прайсу. Например, мониторы Бештау продаются по 27 000 – 30 000 рублей в розницу, хотя можно взять аналог заграничного вендора за 10 000 рублей. Средняя цена на ноутбуки Аквариус 130 000 – 150 000 рублей, в то время как цена на аналог Acer – 50 000 – 60 000 рублей.

- В целом на какие новинки ты бы советовал обратить внимание?

Конкретные новинки выделить сложно, так как моделей, серий, комплектаций на рынке огромное количество. Заказчикам я бы предложил 3 возможных варианта.

1. Если вы привыкли к качеству и надёжности техники, то надо рассматривать модели А-брендов, которые идут через параллельный импорт. С ними всё уже понятно, так как бренды прошли испытание временем.

2. Если вы готовы рискнуть и попробовать что-то новое: есть китайские бренды, которые российским пользователям пока не сильно известны. Но достаточной накопленной статистики по качеству, надёжности, ремонтпригодности пока нет.

3. Ну и последний вариант, если вы госучреждение, тогда технику выбираете из реестра Минпромторга. Но помните, что если закупка меньше 1 миллиона или есть разрешение на закупку товаров не из реестра, то выбираете что-то другое под свои задачи.

- Как обстоит дело с наличием и ценами? Какие сроки поставок?

Проблем нет. ПК, ноутбуки, мониторы, моноблоки и другие комплектующие – всё есть в наличии. Однако цены в 1,5-2 раза выше, чем до СВО.

- Расскажи, кто сейчас осуществляет гарантийное обслуживание и ремонт техники?

Гарантийный ремонт для техники брендов, ушедших из РФ, в основном оказывает сам поставщик или дистрибьютор, который завозит товар через параллельный импорт. Однако корпоративные заказчики предпочитали А-бренды за их сервисные контакты – за быструю и беспроблемную замену комплектующих, теперь таких контрактов нет.

У российских производителей есть свои сертифицированные сервисы по ремонту техники.

Некоторые китайские вендоры открывают свои центры или подключаются к имеющимся. По большей части китайскую технику обслуживает сам поставщик/дистрибьютор.

- И последний вопрос, дай совет заказчикам, которым нужно производить закупки ИТ-оборудования сейчас.

Не ждите, а заказывайте компьютерную технику в Clever bros. прямо сейчас! Завтра она будет дороже.



Теперь вы используете совместимку, и нужно привыкать к другому качеству печати!

Что ждать в ближайшей перспективе на рынке печати, можно ли восстанавливать совместимые картриджи, как обстоит дело с утилизацией – руководитель ГК Clever bros. Игорь Логинов дал ответы на актуальные и волнующие вопросы.



Игорь Логинов

- Многие клиенты спрашивают, можно ли восстановить совместимые картриджи?

Сейчас оригинальные картриджи и альтернативу им найти трудно, организации вынуждены закупать совместимые картриджи. И в последние годы те клиенты, которые восстанавливали картриджи у нас, действительно, обратились к нам с запросом восстанавливать совместимые картриджи.

Это возможно, но есть одна проблема, которую нужно учитывать. Мы не сможем восстановить совместимый картридж до уровня оригинального. Во-первых, другая технология сборки и разборки картриджей, во-вторых, детали для оригинальных картриджей не так идеально подходят для совместимых, и себестоимость восстановления совместимых картриджей



Сколько ты не потратишь на восстановление совместимки, качество не будет на уровне оригинала. Чуда не произойдёт – картриджи Cactus и NV Print не станут картриджами HP



Главный совет – делайте техническое обслуживание вашей печатающей техники чаще, чтобы она прослужила вам дольше

становится дороже, чем себестоимость восстановления оригинальных картриджей. При этом сколько ты не потратишь на восстановление совместимки, качество не будет на уровне оригинала. Чуда не произойдёт – картриджи Cactus и NV Print не станут картриджами HP. Поэтому сразу предвосхищаю возможные замечания о том, что качество восстановления испортилось. Нет, теперь вы используете совместимку, и нужно привыкать к другому качеству печати!

- Что нам ждать в ближайшей перспективе?

Рынок печатающей техники изменится, он уже начал меняться. Оригинальные картриджи привычных нам брендов вряд ли вернутся в Россию в прежних объёмах. Сейчас понятно, что история с уходом иностранных компаний с рынка РФ надолго, и более вероятно замещение техникой и расходными материалами других вендоров совершенно с другой ценовой политикой, логикой и философией поддержки.

Поэтому мир печатающей техники изменится до неузнаваемости, но будет удовлетворять самые главные потребности пользователей – печатать. Мы привыкнем к другому качеству печати и будем жить в новых реалиях.

- В условиях неопределённости как можно увеличить срок жизни печатающей техники?

Главный совет – делайте техническое обслуживание вашей печатающей техники чаще, чтобы она прослужила вам дольше. В большинстве своём совместимые картриджи не имеют три точки опоры, которые важны для стабильной работы печатающего устройства,



В процессе непредсказуемости и ожидания нужно сохранить то, что имеешь сейчас

поэтому не ждите возникновения глубинных проблем, а как только техника «заскрипела/ задребезжала», сразу зовите мастера. И в целом, если с техникой нет видимых проблем, но условия в организации позволяют, то проводите регулярное ТО чаще.

Мы не знаем, какая придет техника на замену – иранская, китайская, индийская, может откроются дополнительные каналы параллельного импорта. В процессе непредсказуемости и ожидания нужно сохранить то, что имеешь сейчас.

- Утилизация картриджей: какие подводные камни есть?

Первое, что надо понимать – полномасштабной системы рециклинга и переработки в России нет. Есть только максимальная разборка на составляющие, но я уверен, что 90% картриджей в том состоянии, в каком их вытащили из принтера, оказываются на свалке.

Поэтому нужно восстанавливать все картриджи, которые возможно, или вести статистику на предмет того, совместимые картриджи каких вендоров более «живучие». Мы уже делали подходы к этому и убеждались, что трудно привязываться к бренду, так как широта линейки картриджей вынуждает бренды совершать закупки на разных заводах, и у всех разные стандарты производства и оптимизации затрат.



Цена совместимого картриджа внутри страны должна включать в себя затраты на его утилизацию. Это может быть в любой форме – акциз, налог или утилизационный сбор

Те картриджи, которые невозможно восстановить, нужно разобрать на более мелкие детали – магнит, металл, пластик, тонер – всё отдельно. Только так можно нанести меньший вред, но не снизить его до нуля. Переработать пластик от разных картриджей в новые изделия сложно, к сожалению, у пластика разный состав.

- Как можно повлиять на проблему с утилизацией картриджей?

На мой взгляд, цена совместимого картриджа внутри страны должна включать в себя затраты на его утилизацию. Это может быть в любой форме – акциз, налог или утилизационный сбор. Главное, потребитель должен платить за свой выбор. В идеале часть этого сбора направить на поддержку компаний, участвующих в восстановлении картриджей. Так устранился перекокс в ценах и станет более экономично восстанавливать.

Я понимаю, что сейчас мы экспортируем в Азию намного больше, чем импортируем, и никто не закроет рынки для азиатских товаров. А так как своего производства картриджей у нас нет, рынок оказался в безвыходном положении. Но нужны регулирующие меры, причём это касается не только картриджей. Всё, что стоит дёшево, а служит недолго, должно включать



Всё, что стоит дёшево, а служит недолго, должно включать дополнительную стоимость на дальнейшую утилизацию

дополнительную стоимость на дальнейшую утилизацию. В этом случае и ценность такой покупки снизится, так как цена повысилась, а полученный результат останется прежним.

А ещё лучше не только решать, что делать с отработанными картриджами и другими товарами, а в целом снижать их потребление.

Хотите экономить на печати? Ищите надёжного партнёра и снижайте объёмы печати – сэкономите и на бумаге, и на времени сотрудников, и на картриджах, и на печатающих аппаратах, а главное – принесёте пользу своей планете!



О компании

Серия интервью с новыми сотрудниками компании

За последний год в команду ГК Clever bros. мы взяли новых сотрудников, расширив отделы продаж, закупок, персонала, развития и маркетинга. Все ребята активные, целеустремлённые, интересные, с ними всегда есть о чём поговорить!

Они с удовольствием согласились рассказать о себе, поделиться идеями и планами.

«В жизни нет крайностей... Но лучше на время согласиться выполнять нелюбимую работу, чтобы в дальнейшем заниматься любимым делом»

Интервью со специалистом отдела продаж Георгием Медведевым.



Георгий Медведев

- Гоша, что ты предпочтёшь: выполнять любимую работу и получать за это мало денег или делать то, к чему у тебя не лежит душа, и достойно этим зарабатывать?

Я философски отнесся к этому вопросу, потому что на самом деле в жизни нет таких крайностей. Но если бы были, я бы предпочёл достойный заработок. Лучше на время согласиться выполнять нелюбимую работу, чтобы в дальнейшем заниматься любимым делом. Мир так устроен, что именно с деньгами можно расти и развиваться. Планы легче строить, только отталкиваясь от финансовых возможностей. Если у тебя есть деньги, ты также можешь заняться тем, что тебе нравится, сделать хобби дополнительным заработком, который в дальнейшем перерастёт в основной. Но ещё раз повторю, в жизни всё не так категорично. Я смог позволить себе уйти с работы, которая мне не нравилась, несмотря на доход и льготы.

- Тебе нравится работа в ГК Clever bros.?

Да. Мне нравится сплочённый коллектив и адекватное начальство. Плюс компания даёт возможности для роста.

- С работой всё понятно. Скажи, что обязательно должен сделать каждый человек хотя бы 1 раз в жизни?

То, о чём мечтает. Конечно, есть глобальные недостижимые мечты, а есть небольшие микромечты, даже скорее желания, которые нужно воплощать в жизнь. У меня из последних – поехать в Японию на месяц, увидеть кита, заняться сёрфингом и дайвингом в Карибском море.

- О чём бы ты спросил президента страны?

У меня к нему вопросов нет. Мне интересно задавать вопросы тем людям, с кем я общаюсь, часто вижу, знаю что-то об их жизни.

- Классный подход. Последний вопрос, какие 3 фильма ты бы посоветовал посмотреть каждому человеку?

Тяжело выбрать только 3, но назову те, которые пришли первыми на ум. «Гладиатор» с Расселом Кроу – исторический фильм, где картинка и музыка пробирают до мурашек. Из нового – «Зелёная книга», дважды пересмотрел уже. «Бешеные псы» – это первый фильм Квентина Тарантино, если не смотрели, обязательно запланируйте.



Планы легче строить, только отталкиваясь от финансовых возможностей



**«Я придерживаюсь «гибкого» плана. Как говорил Фридрих Ницше:
«Не концентрируй внимание на том, что от тебя не зависит»**

Интервью со специалистом отдела продаж Даниилом Безродным.



Даниил Безродный

- Как ты считаешь, работу нужно выбирать по специальности, на которой ты учился в университете, или можно начать с любой сферы?

Мне нравилось учиться на своей специальности «Менеджмент» в университете. Завершая обучение, я хотел стать расчётчиком, чтобы оценивать экономическую ситуацию на предприятии. Но без опыта работы на такую должность не берут, и тогда я выбрал работу менеджером по продажам, потому что мне всегда нравилось общение с людьми. Думаю, что менеджер по продажам – это первая ступень на моём пути. Возможно, в будущем я стану управленцем, я огромный сторонник контроля – ответственно подхожу к решению задач, дедлайнам.

Можно ли идти не по специальности? Конечно, если хочешь другого. Мы выбираем специальность в 17 лет, когда молоды и неопытны, и имеем право передумать. Главное здраво оценивать свои возможности и знать цели, к которым стремишься.

- Что является самым сложным в твоей работе? Как ты преодолеваешь трудности?

Первая сложность, с которой столкнулся на работе – я не могу влиять на то, что не зависит от меня. Результаты во время обучения полностью зависели от меня. В рабочем процессе участвуют другие люди и внешние обстоятельства, и мне нужно было перестроиться. Сейчас я придерживаюсь «гибкого» плана. Как говорил



Первая сложность, с которой столкнулся на работе – я не могу влиять на то, что не зависит от меня



Мы все живём в обществе, и я – приверженец экзистенциализма, уверенный, что жизнь без правил – хаос.

Фридрих Ницше: «Не концентрируй внимание на том, что от тебя не зависит».

- Что или кто является самой большой гордостью в твоей жизни?

Как бы банально и избито не звучало, это семья. Я горжусь тем, что у нас крепкие и доверительные отношения. В любой момент мы можем получить поддержку друг от друга. Мы как странная материя, чем больше пытаемся оторваться друг от друга, тем ещё сильнее привязываемся.

- Если бы ты писал книгу, как бы ты её назвал?

Много лет думаю о том, чтобы написать книгу, и собираю материалы для нее. Эта цель, которую я обязательно когда-нибудь достигну. И как известно, назвать книгу – это половина дела. Сейчас у меня в голове крутятся такие названия: «Очевидные неочевидности», «Не теряй себя. Искусство быть собой». Книга будет сборником моих постулат и правил по жизни, сборником мыслей, посвященных тому, как я прохожу испытания и взвешиваю ситуации вокруг. Мы все живём в обществе, и я – приверженец экзистенциализма, уверенный, что жизнь без правил – хаос.

- Какие 3 книги ты бы посоветовал прочитать каждому человеку?

Сначала скажу, что в книгах хранится бесценный опыт, поэтому читать нужно любые, которые вам нравятся. Но для ответа нужно выделить 3, поэтому:

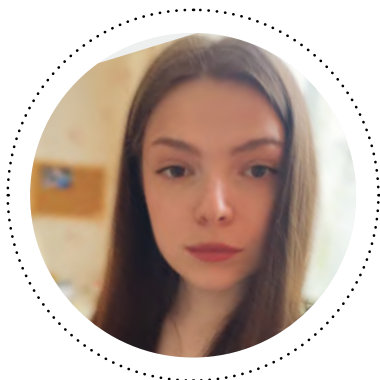
1. Фёдор Достоевский «Преступление и наказание». Считаю, что каждый должен прочитать историю Родиона Раскольникова и Сонечки Мармеладовой. И отмечу, что Фёдор Михайлович – экзистенциалист, также как Абрахам Маслоу, Фридрих Ницше.

2. Жан-Поль Сартр «Экзистенциализм – это гуманизм». Работа философа Сартра посвящена понятию экзистенциализма, для чего он нужен.

3. Джордан Питерсон «12 правил жизни: противостояние от хаоса». Это современная книга по саморазвитию, написанная канадским клиническим психологом Джорданом Питерсоном, издана в 2018 году.

«Когда нет любимого дела, то жизнь становится скучной и однообразной»

Интервью с офис-менеджером ГК Clever bros. Алёной Гуляевой.



Алёна Гуляева

- Алёна, кем ты мечтала стать в детстве? Сейчас твоя мечта сохранилась?

В детстве я мечтала стать дизайнером. Я очень любила игры, в которых нужно вырезать ножницами бумажную одежду для бумажной куклы. Я могла часами наряжать куклу, подбирая ей разные наряды: снимать одни, надевать другие, комбинировать одежду между собой. Чуть позже папа подарил мне компьютерную игру «Модельер». Я с увлечением моделировала разную одежду, подбирала цвет той или иной вещи, дополняла каждую вещь красивыми аксессуарами. Возможно, в настоящий момент у меня другие цели и планы на жизнь, но эта детская мечта до сих пор остаётся со мной.

- Расскажи о своем идеальном дне. Работа входит в этот день? Если нет, то какой твой идеальный день на работе?

Идеальный день для меня – когда в нём присутствует любимая работа. Именно она приносит энергию и заряд на весь день. Потому что когда нет любимого дела, то жизнь становится скучной и однообразной, теряется смысл жизни.



Я считаю, что любая работа в какой-то мере должна приносить пользу обществу. Я бы хотела быть всем нужной, чтобы мой труд приносил пользу большому количеству людей

- Ты бы хотела, чтобы твоя работа была полезной обществу?

Я считаю, что любая работа в какой-то мере должна приносить пользу обществу. Я бы хотела быть всем нужной, чтобы мой труд приносил пользу большому количеству людей.

- От какой привычки хотела бы отказаться?

В настоящий момент у меня нет привычек, от которых мне бы нужно было бы отказаться, разве что быть менее гиперответственной.

- Чему бы ты хотела научиться в будущем?

В моей жизни очень много «хочу», много разных планов на жизнь. Считаю, что чем-то одним ограничивать себя нельзя. В данный момент у меня нет точного плана обучения, скорее я буду действовать из ситуации. Но чему бы я правда хотела научиться – это слушать всегда только себя!

- Прекрасный совет для всех, кто читает интервью! Алёна, спасибо.



«Всё, что материальное – это я могу. Всё, что нематериальное – это я мечтаю»

Интервью с помощником руководителя отдела продаж Анастасией Конева.



Анастасия Конева

- Можно ли с уверенностью сказать, что ты счастливый человек?

Да, абсолютно точно так можно сказать.

- Какую роль работа играет в твоём ощущении счастья?

Работа всегда для меня на первом месте. Я очень много времени провожу на работе, мне важно, чтобы она приносила мне как можно больше счастья и удовольствия.

- По каким критериям ты обычно выбираешь компанию, в которую пойдёшь работать?

Один из важнейших критериев для меня – какие руководители в организации. Когда я смотрю на первые лица компании, мне важно понимать, что я хочу чему-то у них научиться. Если руководители проводят мотивационные собрания раз в год, мне этого недостаточно, я каждый день должна взаимодействовать с ними и заряжаться атмосферой.

- Что вдохновляет тебя каждый день?

Я очень люблю утро, именно оно даёт мне заряд энергии и закладывает настроение. Обычно я просыпаюсь, улыбаюсь, иду на работу с большим желанием быть именно в этом месте и в этой компании. По пути на работу обязательно покупаю кофе.

Мне нравится приходить на работу раньше всех и наблюдать, как остальные сотрудники собираются и в офисе начинается рабочий процесс, обсуждения, шутки. Я уверена, что именно юмор помогает нам наслаждаться жизнью, поэтому я в каждом диалоге ищу хорошую шутку.



Когда я смотрю на первые лица компании, мне важно понимать, что я хочу чему-то у них научиться

И мне определённо нравится уходить раньше всех и после работы заниматься своими личными делами – это как другая отдельная от работы жизнь.

- Ты можешь поделиться планами на будущее? В них материальные или нематериальные цели?

Я люблю планировать, это основа каждого рабочего дня. Но я верю в судьбу и предпочитаю не строить планы на 5 лет вперёд. Я действую по факту.

А мечтаю я не о материальном и не о конкретном – скорее о состоянии. Я хочу оставаться всегда счастливой. Потому что всё, что материальное – это я могу. Всё, что нематериальное – это я мечтаю.

- Опиши свой характер 5 словами.

Мой характер, это больше, чем пять слов, но я попытаюсь.

Ответственная, избирательная, трудолюбивая, амбициозная, эмоциональная (я люблю веселье, смех, но иногда могу и вспылить).

- Какую сверхъестественную способность ты бы хотела иметь?

Владеть навыком телепортации. Я бы перемещалась, чтобы провести выходные с семьёй.

«Во мне как будто сочетается несочетаемое. Всё зависит от ситуации и моего отношения к людям, которые меня окружают»

Интервью со специалистом отдела продаж Кирой Фоломеевой.



Кира Фоломеева

- Какое своё качество ты считаешь наиболее ярким и полезным, и как ты используешь его в работе?

Настойчивость и дотошность. Мне нужно решить вопрос быстро – здесь и сейчас. Я понимаю, что не всегда всё зависит от меня, но стремлюсь помочь клиенту быстро, независимо от того постоянный он или новый, крупный или мелкий.

В жизни я тоже достану всех, достигну своих целей любой ценой. Но при этом смогу отдать последнее и помочь человеку, который нуждается. Во мне как будто сочетается несочетаемое. Всё зависит от ситуации и моего отношения к людям, которые меня окружают.

- Считаешь ли ты себя удачливой?

Да, мне достаточно часто везёт. Я ничего специально не делаю для этого. В плохие приметы я не верю, но вот в хорошие – да, я всегда думаю, это точно сработает, так и случается.

- Как ты реагируешь на критику?

Честно сказать, я не люблю критику. Мне всегда кажется, что я правее других, и я буду стоять на своём до последнего. Я – «дикобраз», как только начинается критика, я показываю иголки и меня лучше не трогать. Но со временем я осмысливаю ситуацию, остываю и учитываю критику.

- А сама ты критикуешь людей?

Да, ничего не могу с этим поделать. Я категорична и требовательна ко всем.



После путешествия сложно остаться таким же как прежде. Путешествия расширяют кругозор, меняют нашу жизнь и отношение к ней, наши приоритеты и ценности

- Хотела бы ты поменять что-то в своей жизни?

Я очень часто меняю местоположение и работу, нахожусь в поиске себя и дела своей жизни. При этом я быстро адаптируюсь, привыкаю, нахожу общий язык с людьми, хоть и долго присматриваюсь сначала. Думаю, методом проб и ошибок я выберу свое призвание.

- Расскажи о самом интересном подарке.

В детстве на 8-й День Рождения мне подарили пакет чупа-чупсов, их было больше 100 штук. До сих пор вспоминаю с улыбкой на лице.

Ещё однажды мне подарили собаку – лабрадора, это было очень неожиданно и приятно.

Я сама люблю дарить подарки и видеть реакцию человека. Я делаю торты на заказ, получаю невероятный заряд, когда вручаю и вижу радость на лице заказчика.

- Что тебя переключает? Как ты предпочитаешь проводить свободное время?

Меня переключают и наполняют путешествия, смена обстановки. Я посетила достаточно много городов России, особенно на юге, так как 4 года подряд на лето ездила туда работать. После путешествия сложно остаться таким же как прежде. Путешествия расширяют кругозор, меняют нашу жизнь и отношение к ней, наши приоритеты и ценности. В планах, конечно, делать это чаще и посетить ещё много городов, красивых мест нашего мира.

«Я уверена, что нельзя просто взять и в один момент себя переделать»

Интервью с помощником руководителя отдела развития и маркетинга Владиславой Кузиной.



Владислава Кузина

- **Влада, какое собеседование было самым запоминающимся и почему?**

Собеседование с Игорем Александровичем в нашей компании. Это мой первый опыт интервью, в рамках которого мне задавали не совсем стандартные и формальные вопросы, например, чем отличается кошка от собаки? Весь диалог был пронизан историями – для меня это был непривычный, но располагающий формат общения, складывалось ощущение, что ты сидишь в кругу друзей.

- **Расскажи о своей первой работе.**

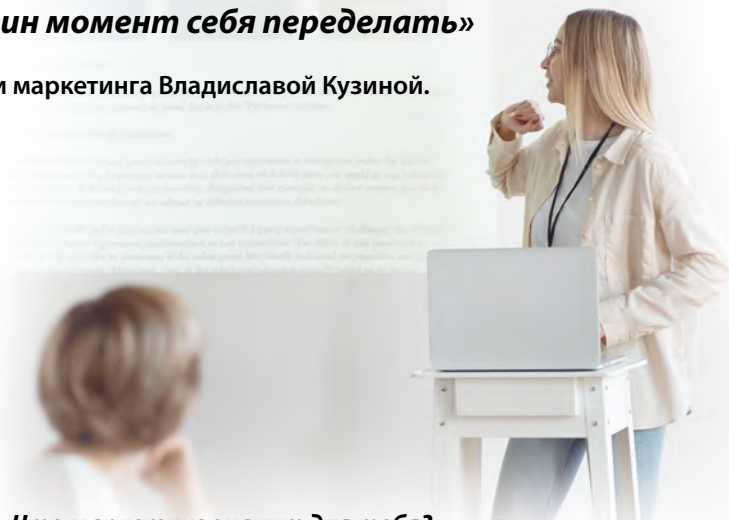
Когда я училась в университете, я подрабатывала мастером-бровистом. Но быстро поняла, что мне больше нравится интеллектуальная деятельность, и занялась ведением страницы вуза в соцсетях. Чем больше погружалась, тем больше людей собирала вокруг себя и тем больше меня увлекала эта деятельность.

- **Что тебя зацепило в сфере маркетинга?**

В университете я смотрела на презентации и думала, что они выглядят непрезентабельно. Мне хотелось, чтобы мои выступления запоминались, и я понимала, что могу достичь этого эффекта с красивыми и актуальными презентациями. Я стала учиться, смотрела разные уроки по вечерам, и хочу сказать, до сих пор создать презентацию – моё любимое занятие.



Мне кажется, в ежедневных делах и заботах нам часто не хватает смелости



- **Что маркетинг значит для тебя?**

Представьте, бренд только открывается, именно маркетинг делает его узнаваемым. Для меня маркетинг – это неотъемлемая часть развития бизнеса.

- **Какими результатами своей деятельности ты гордишься? Когда испытываешь ощущение «я классно сделала работу»?**

Когда получаю отзывы от заказчиков; когда мне самой нравится то, что я создала – например, иллюстрация и презентация, оформление группы или рекламное объявление; когда вижу высокие показатели, конечно.

- **Без чего ты не сможешь обойтись ни дня?**

Без общения и телефона. При этом летом я езжу к бабушке, где много гуляю и стараюсь не пользоваться телефоном совсем.

- **Был ли в твоей жизни момент, когда тебе не хватило смелости для чего-то? Если да, ты сегодняшняя поступила бы по-другому?**

Мне кажется, в ежедневных делах и заботах нам часто не хватает смелости. Иногда не можешь сказать всё, что у тебя на душе, даже родителям. А ещё я могу проехать свою остановку и не попросить срочно мне остановиться. Из тех моментов, когда я бы поступила по-другому, наверное, приложила бы побольше напора и усилий для ведения блога.

- **Последний вопрос, возникало ли у тебя желание начать всё с чистого листа?**

Это очень интересный вопрос. Я бы сначала коснулась самого понятия, что подразумевается под словосочетанием «начать с чистого листа». Дело в том, что к чему бы я не шла, для достижения цели всегда была определённая база. Я уверена, что нельзя просто взять и в один момент себя переделать. Это лукавство: начать с чистого листа равно стереть память что ли?

Поэтому я думаю, эта фраза не актуальна в обычной жизни, но применима после тяжёлых, трагических событий. Например, люди могут одуматься и в какой-то момент своей жизни прийти в религию – действительно «начать с чистого листа».

«Это может быть интересно, и компетенции по продажам и ведению переговоров мне пригодятся в жизни»

Интервью со специалистом отдела продаж Алексеем Костровым.



Алексей Костров

- Лёша, это твоя первая работа?

На постоянной основе, да. Раньше я работал в университете и в стройотрядах. Например, ездил в Кингисепп помочь в строительстве компрессорной станции Дивенская для газопровода «Северный Поток 2».

- Почему ты выбрал нашу компанию?

На данный момент я учусь в магистратуре. В сентябре я не смог заселиться в общежитие и начал поиск работы. Я не искал работу именно менеджера по продажам, но понимал, что это может быть интересно, и компетенции по продажам и ведению переговоров мне пригодятся в жизни. Поэтому решил попробовать себя в Clever bros.

Нравится работать с B2B, особенно когда серьёзно подходят к делу и дорожат своим именем.

- У тебя уже случались переломные, судьбоносные моменты в жизни? Если да, готов поделиться?

Одним из переломных моментов я считаю переезд в Санкт-Петербург. Я хотел ещё в 2018 году поступить на бакалавриат, но мне не хватило баллов для бюджетной формы обучения, и я остался в своём городе. Закончил Академию госслужбы, во время учёбы был активистом, занимался различной деятельностью и даже стал председателем Студенческого совета. К магистратуре я подготовился лучше, посоветовался с ректором своего университета и поступил на государственное и муниципальное управление в Академию РАНХиГС. Курьёзный случай произошел при подаче документов.



Нравится работать с B2B, особенно когда серьёзно подходят к делу и дорожат своим именем

В приёмной комиссии мне сказали, что у меня мало баллов и нет шансов. Я попытался оставить диплом на всякий случай, но меня отговорили. В последний день приёма документов решил просто заглянуть в университет и удостовериться, что всё-таки не прохожу. Около 16 приехал на Васильевский остров, и мне сообщили, что я прохожу, но нужно подать оригиналы документов, которые я не взял. У меня оставались полтора часа, за которые я успел съездить на квартиру, забрать документы и вернуться в вуз. Количество баллов у меня было, как у 5 других кандидатов, но я выиграл конкурс дипломов и таким образом остался в Питере.

- Расскажи о своём самом сильном страхе. Что делаешь, чтобы его не испытывать?

Сейчас ярко выраженных страхов нет. В школе мне было тяжело знакомиться с другими детьми. Думаю, этот страх у меня появился после того, как я в детском саду поломал руку, 3 месяца провёл дома, и из активного ребенка превратился в спокойного, аккуратного, осмотрительного. В университете тоже сначала было страшно знакомиться, но потом я пересилил страх и начал активно расширять круг знакомых, даже получил статус общительного и коммуникабельного человека.

- Какой ты думаешь будет твоя жизнь спустя 15 долгих лет?

Я надеюсь стать успешным человеком, хочу реализоваться в работе, «быть не просто ставленником, а приносить пользу». Думаю, к тому времени у меня будет семья и дети. Я смогу посетить множество мест на земле и может даже поживу в другой стране, например, в США или Германии. Для начала хотелось бы отправиться на Октоберфест.



«Не навреди! Будь всегда уверен, что твои действия не приведут к негативным последствиям...»

Интервью с менеджером отдела закупок Марией Максютя.



Мария Максютя

- Маша, у тебя нестандартная ситуация: ты поработала в нашем отделе продаж, затем ушла и сейчас вернулась в компанию в отдел закупок. Почему ты приняла такое решение?

Меня пригласили попробовать себя в новой области. Я очень много лет работала менеджером по продажам, мне показалось вызовом поработать на другой стороне – в отделе закупок. Компания предоставила такой шанс, и я с радостью им воспользовалась.

- Как это вернуться в компанию второй раз? Расскажи о своих ощущениях, эмоциях.

У меня в первый раз такая ситуация, и ранее я думала, что это невозможно, пока не пришла работать к вам. Мне очень приятно снова быть частью команды, я как будто вернулась в семью после длительного путешествия.

- Не жалеешь, что ушла в первый раз?

Если честно, очень жалею. Я потеряла время, а могла бы применять свои знания здесь.

В целом, я обычно не жалею о сделанном – это как «налить яд и выпить самой», зачем отравлять себя подобными сожалениями? Но все мы люди и можем совершать действия, которые хотели бы изменить.



В целом, я обычно не жалею о сделанном – это как «налить яд и выпить самой», зачем отравлять себя подобными сожалениями?

За всю жизнь я жалею о двух вещах, что когда-то начала курить и что ушла полгода назад.

- Случалось ли тебе когда-нибудь делать что-то, что противоречит твоим принципам?

Нет, не могу вспомнить, я не делаю того, что считаю неприемлемым.

- А какие твои основные принципы?

Не навреди! Будь всегда уверен, что твои действия не приведут к негативным последствиям.

Я не выношу вранья. Одна из причин почему я вернулась к вам – всё максимально честно и прозрачно в компании.

- Снились ли тебе когда-нибудь вещие сны?

Да. Мне снилось, что я работаю в отделе продаж и сижу в кабинете с нашими зелёными стенами. Это было года три до выхода, я тогда даже не жила в Питере. Ещё мне снились и личные ситуации, которые сбывались.

- Для тебя такие сны несут знаки судьбы?

Знаете, как только я начинаю думать, вся магия улетучивается. Поэтому если вам снятся сны, просто улыбнитесь, побудьте с этим немного и отпустите. Если нужно, сон сбудется самым неожиданным образом.

- Поделись ближайшими планами.

С удовольствием. Совместно с руководителем Анной Масолкиной мы планируем интересный проект – разрабатываем концепцию отдела контроля качества. Это меня очень увлекает и вдохновляет. Я такой человек по натуре, мне важно гореть энтузиазмом. «Стерпится – слюбится» – мне не подходит.

Также я планирую поехать летом в Калининград. Я уже объездила пол мира, но мало где была в России, поэтому поеду гулять на Куршскую косу.

Животные

«Зоотерапия»: знакомимся поближе с Леей и Таносом

Больше года назад совместно с HR-специалистом Екатериной Немешевой мы придумали новое внутреннее мероприятие для сотрудников.

«Зоотерапия» подразумевала возможность привезти в офис своего домашнего питомца, чтобы другие сотрудники могли провести с ним время и зарядиться положительными эмоциями.

Сотрудники с радостью откликнулись на это предложение и стали приезжать со своими собаками, всё-таки котам заставить спокойно сидеть в кабинете гораздо сложнее. Чаще других в офис приезжал специалист ИТ-поддержки Владимир Насонов с хаски Леей и руководитель отдела продаж Екатерина Лаздовская с мопсом Таносом. Чтобы поделиться с читателями журнала своими впечатлениями и позитивной волной, мы решили поподробнее расспросить ребят, каково это иметь собаку!

«Самое любимое – выпрашивать еду. За неё Лея как будто готова на всё»

Интервью со специалистом ИТ-поддержки Владимиром Насоновым.

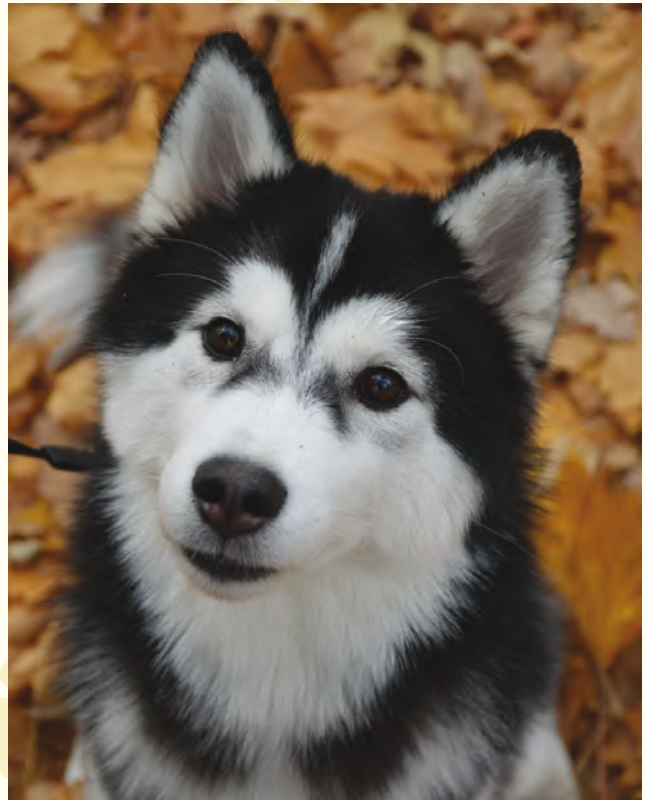
- Расскажи, как у тебя появилась Лея? Ты всегда хотел собаку?

До определённого момента я был скорее кошатником. Но когда мы с девушкой хотели завести кошку, у меня появилась сильная аллергия на шерсть, и питомца пришлось вернуть в приют. Желание взять домашнее животное не исчезло, и мы стали рассматривать гипоаллергенных собак. Как раз в тот момент у собаки отца появились щенята, и я мог выбрать одного. Мы узнали, что хаски тоже не сильно аллергенные, выбрали из пяти вариантов собаку с самой прикольной мордочкой и расцветкой, и через 2 месяца я привёз её из Казахстана. Так 5 лет назад у меня появилась Лея!

- Расскажи о хаски. Есть мнение, что с представителями этой породы нужно каждый день гулять 8-10 км, это так?

Первое время мы действительно много гуляли с Леей, где-то по полтора часа два раза в день. Но нас это не пугало, мы решили завести собаку как раз потому, что жаловались, что много сидим дома. Мы знали, на что идём.

Сейчас, когда Лея подросла, я могу утром погулять с ней минут 15-20 и вечером уже пойти на полноценную прогулку, ей достаточно.





- Расскажи о Лее больше, что она любит, как проходит её обычный день? Как она ладит с другими собаками и людьми?

Она любит просыпаться в моей кровати, либо рядом со мной, сонным взглядом смотреть, как я собираюсь на работу. Стоит мне только взять поводок, Лея понимает, что мы идём гулять и начинает бегать, прыгать, скакать. На прогулке она сама выбирает направление, ей куда-то всегда надо идти. Любит поесть траву как коровка, побегать за белками и мышками, поиграть с детьми. Но самое любимое – выпрашивать еду, за неё она как будто готова на всё.

Что касается собак, то тут как повезёт. Лея чувствует себя главной – на всех рычит, других собак может нюхать, её же – нельзя. Поэтому мы собак обычно обходим стороной, а с людьми в парке и во дворе с удовольствием остановимся и поиграем.

- Люди часто подходят к вам с Леей?

Во дворе все уже знают собаку по имени, а в магазине её подкармливают морковкой. Она – главная звезда.

- Назови самые яркие черты характера Леу?

Голодная, игривая, добрая, энергичная.

- Представляешь сейчас свою жизнь без Леи, что пришлось изменить в образе жизни с появлением собаки?

Уже не представляю. Я знал, на что шёл, взял на себя ответственность и теперь кормлю, пою, убираю, выгуливаю Лею каждый день и в снег, и в грозу – в любую погоду. Спустя пару лет, как завели питомца, у меня проявилась аллергия, но о том, чтобы отдать Лею, я и не думаю, просто соблюдаю меры по уменьшению симптомов.

- Что ты посоветуешь тем, кто хочет завести хаски?

Тем, кто просто хочет завести собаку, посоветую знать, что это не игрушка, побаловаться и бросить не получится. Это одновременно большая ответственность и большая радость лет на 10-15. Если справился с собакой, то дальше можно думать о ребёнке.

Тем, кто хочет взять именно хаски, нужно быть готовым, что в детстве щенки очень много шkodят, например, могут легко сгрызть пульт от телевизора. Также им требуется много внимания, недостаточно просто часик погулять после работы и забыть о собаке.



- Почему ты поддержал идею зоотерапии в офисе? Сколько раз вы уже приезжали с Леей? Как она переносит такие активности?

На работе все знали, что у меня есть классная собака, и проявляли к ней интерес. В первый раз коллега предложил привезти нас на машине, и мы приехали в офис все вместе. Затем пару раз приезжали на такси и недавно стали ездить на электричке. Для Леи – это возможность весело провести время, для сотрудников – потискать собаку вдоволь. День с Леей в офисе всегда удаётся, если позволяет время, то мы ещё гуляем по Невскому, встречаем новых людей и смотрим новые места. Уже были раз 5, обязательно приедем ещё!



«Танос не понимает, что другая собака в 3 раза больше, он готов защищать себя и меня»

Интервью с руководителем отдела продаж Екатериной Лаздовской.



- Катя, почему ты решила завести собаку?

Я всегда хотела завести не просто собаку, а именно мопса. С 10-го класса собирала картинки и наклейки с ними. Влюбилась с первого взгляда в смешные мордочки, вечно грустные глаза и печальную улыбку мопсов. И вот 4 года назад у меня появился Танос, без которого сейчас я не представляю свою жизнь.

- Расскажи больше о мопсах, в чём их особенности, пришлось ли тебе привыкать к этому?

Мопсы очаровательны, но в плане ухода достаточно сложная порода. Как и у всех собак с короткими мордами, у мопсов проблема с дыханием. Из-за этого они постоянно храпят, посидеть в тишине с такой собакой не получится. В летнее время нельзя много гулять, когда жарко, мопс может начать задыхаться.

Так как это искусственно выведенная порода, то собаки часто болеют и имеют склонность к аллергии. Если вы хотите завести мопса, то запаситесь терпением, вам придётся достаточно часто обращаться к ветеринару.

- Давай поговорим о Таносе, назови его самые яркие черты характера.

Плюшевый, храпящий, грустный.

- Вспомни самый серьёзный проступок Таноса.

Танос всегда был меланхоличным псом, когда его нюхали, он просто делал такую мордочку, как будто хотел спросить у меня, что происходит, но при этом никогда не проявлял агрессию. После того как Танос пожил с доберманом, то начал защищать себя, меня и своих знакомых собак. Сейчас, если проходит большая собака, он делает вид, что будет нападать. Он не понимает, что другая собака в 3 раза больше, готов защищать себя и меня.

- Вспомни ситуацию, когда максимально гордились своим питомцем?

Всегда горжусь им, хотя Танос вечно спит и гуляет всего полчаса. Не представляю, как можно жить в квартире без этого плюшевого создания?!

- Если бы тебе вновь пришлось выбирать породу собаки, это был бы мопс?

Да, однозначно.

- Почему собака, а не кошка, попугайчик или другие домашние животные?

Если выбирать между кошками и собаками, мой выбор очевиден. Кошки слишком самостоятельные, часто гордые и вредные, а собаки преданные, любвеобильные, всегда где-то рядом с тобой. Остальных животных я не рассматривала, мне нравятся собаки, с ними можно обниматься, в отличие от хомяков и рыбок.

- Расскажи о своем отношении к зоотерапии в офисе. Как проходит ваш день с Таносом?

Мне очень нравится такой формат. Думаю, Таносу тоже, потому что он любит внимание. Обычно первые два часа он отходит от поездки, но потом сидит возле моего стола и наблюдает за всеми. Людей Танос любит, особенно девочек, каждую попробует лизнуть в лицо – так он проявляет симпатию. Но зоотерапия для меня – это не только возможность приехать с Таносом, но и познакомиться с собаками коллег. Это очень классное мероприятие, заряд позитива на день!

*Беседовала с ребятами и выступала
одним из инициаторов «зоотерапии»
Анастасия Погожева*



Направления деятельности

Направление Print:

- ▶ Покопийная печать
- ▶ Аутсорсинг печати
- ▶ Восстановление картриджей
- ▶ Ремонт печатающих устройств
- ▶ Подбор и поставка печатающей техники
- ▶ Реинжиниринг процессов печати



Направление IT:

- ▶ Обслуживание ИТ-инфраструктуры,
- ▶ Обслуживание рабочих мест,
- ▶ Подбор и поставка ИТ-оборудования,
- ▶ Сервисный центр (ЮЛ),
- ▶ Прочее ИТ (видеонаблюдение, кассы, весы и т. д.)



Направление Soft:

- ▶ СРKey,
- ▶ СВА,
- ▶ Прочее ПО (Astra Linux и др.)
- ▶ ServiseDesk,
- ▶ бесшовная Экосистема Be Clever (с базой данных для решения любых задач)



Направление Delivery:

- ▶ Доставка товаров для бизнеса





Главный редактор: Игорь Логинов
Редактор: Анастасия Погожева
Редколлегия: Елена Матюнина, Владислава Кузина
Вёрстка: Типография
Тираж: 500 экз.

Адрес редакции: 1-я Советская ул., д. 6, Санкт-Петербург, Россия, 191036
Тел.: 8-800-10-10-585 E-mail: info@cleverbros.ru