

Слишком умный картридж

Под контролем системного администратора в современной компании должны находиться не только работа локальной сети, исправность компьютеров и печатающих устройств, но и такие мелочи, как состояние картриджей в принтерах и срок окончания их ресурса. От этого также зависит бесперебойная работа офиса.

Автор

Павел Притула

Для постоянного контроля над печатью существуют так называемые «интеллектуальные» или «чипованные» картриджи. Микрочип содержит служебную информацию, в которую входят и сведения о загрузке тонера. Не сходя со своего рабочего места администратор может эту информацию принять и посмотреть, например, сколько тонера в каком картридже осталось, когда настанет время для замены. С этой точки зрения интеллектуальный картридж – удачный элемент в системе бесперебойной работы офиса. И он отлично вписался в западную модель бизнеса, поскольку там большинство компаний отдает сервис техники на аутсорсинг, и всю информацию инженер получает от принтера клиента через Интернет.

Но в России данная система не работает. В первую очередь это связано с тем, что интеллектуальный картридж – одноразовый, не поддерживающий перезаправку. Если засыпать новый тонер, чип будет сигнализировать о том, что ресурс выработан, и не даст принтеру работать. Так производители принтеров позаботились о своих интересах, поскольку они сами же и выпускают расходные материалы, затраты на которые превосходит цену печатающей техники в десятки раз, так например широко известный принтер HP 1200 цена которого была в районе 8 т.р, а затраты на оригинальные картриджи на гарантированный цикл жизни принтера составят до 200 т.рублей. Грамотный специалист может восстановить практически любой картридж, но не стоит рассчитывать, что этим займется сервисный центр самого производителя.

Некоторые крупные западные компании, такие как Static Control Components, наладили производство расходных материалов для восстановления картриджей в том числе и чипы для интеллектуальных картриджей. Благодаря чему восстановление картриджей все же обходится клиенту дешевле, чем покупка новых, при этом без потери на качестве печати. Поэтому одним из перспективных путей развития для компаний, занимающихся восстановлением картриджей, является как раз полное обслуживание процесса печати у клиентов.

Этим выводом поделился генеральный директор компании «Венета систем» Игорь Логинов. Он же рассказал еще об одной проблеме: нежелании российских предпринимателей делиться любой информацией о своем бизнесе, даже если это просто число напечатанных документов. Любой сервисный центр знает объем

печати своих клиентов, исходя из количества замененных картриджей и запчастей, и никакой коммерческой ценности в этом нет. Но клиенты согласятся отдавать информацию о своей работе, если появится нормально отработанная договорная система, с гарантиями неразглашения».

По опыту Игоря Логинова, внедрению аутсорсинга сопротивляются в первую очередь сотрудники IT-отделов, которые боятся лишиться работы. Но в дальнейшем, когда менеджмент задастся вопросом передачи администрирования на аутсорсинг, отечественный рынок двинется и в этом направлении.

В качестве примера он привел работу по этому направлению с одной из сетевых компаний в Петербурге. Вначале штат IT-отдела по обеспечению бесперебойной печати там составлял 10 человек, которые ездили по точкам и обеспечивали процесс печати. План по затратам на это направление составлял около 10 тысяч долларов в месяц, и руководство не верило, что, используя аутсорсинг, можно сэкономить, ведь услуга в пересчете на каждый картридж выходила в три раза дороже. Но сейчас в IT-отделе процесс печати обеспечивает всего один сотрудник, задача которого – принять заявку и отправить ее менеджеру сервисной компании. А затраты снизились до 6 тысяч долларов в месяц. Так практика показала, что выгодно на самом деле.

В принципе, можно обойтись и вовсе без специального человека на стороне клиента, чтобы организовать мониторинг состояния принтеров. Для этого достаточно организовать доступ к системе через Интернет. Но в крупных компаниях все же стоит иметь координатора, который бы предварительно обрабатывал заявки, а заодно был способен отреагировать в случаях, когда приезд сервисного инженера вовсе необязателен, например, если принтер сигнализирует о том, что в лотке закончилась бумага.