



Продуманная АВАНТЮРА

ИПК ИТАР-ТАСС

ГОД ОБРАЗОВАНИЯ
1996

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПЛОЩАДЬ
200 м²

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА
50 чел.

ОБОРУДОВАНИЕ

Сканеры Cezanne Elite и Scitex EverSmart
Барабанные фотывыводные устройства:
Dainnipon Screen Tanto 5120, Dainnipon
Screen DT-R3100, Scitex Dolev 4press.
Цветопробные устройства: DuPont Cromalin
StudioSprint A2, AGFA PressMatch
Dry
Широкоформатный плоттер ColorSpan
DisplayMaker Series XII

**Феликс
ШМАЙГЕР**
ИПК ИТАР-ТАСС

Ф. Ш.: Феликс, как появился printoffice.ru? Можно сказать, что сначала это была авантюра, но теперь уже состоявшийся проект. Я ездил в 2000 г. в Чехию, мне устроили экскурсию в сервис-бюро в небольшом городе. Бюро было тоже небольшим, оборудование — средним. Но меня поразило то, что 50% заказов они получают через Интернет.

Сейчас понятно, что, скорее всего, имелось в виду то, что какие-то заказы просто приходят по электронной почте. Я долго размышлял, и в результате осенью 2000 г. мы решили открыть Интернет-проект и пригласили для его осуществления команду программистов. Они умели делать сайты, программировать, но ничего не понимали в полиграфии и в допечатной подготовке.

Из полутора лет, которые ребята у нас работают, восемь месяцев они занимались тем, что разрабатывали алгоритмы

функционирования нашей бизнес-системы. Только через год началась эксплуатация printoffice.ru. Я — не программист, и смотрю на то, что получается, глазами владельца сервис-бюро. Возможно, за эти полтора года мы несколько раз «изобрели велосипед». Но это наш «велосипед», мы его сделали под себя и в том, что на это потрачено много времени и денег, нет ничего страшного.

Ф. Ш.: В чем основная идея системы? printoffice.ru — полноценная система приема через Интернет заказов на фотывывод и другие услуги.

Есть много организаций, которые не держат большой штат курьеров, и исполнителям подчас приходится самим приезжать к нам, привозить файлы. Файлы могут не читаться, заказчик может забыть что-нибудь записать, придется ехать обратно и т. д. Наша главная идея была в том, чтобы сэкономить время клиентов. Заказчик, закончив верстку, входит в нашу систему, заполняет бланк заказа и отправляет нам файлы. Мы их получаем, проверяем и, если все нормально — выводим. При обнаружении проблем сообщаем.

щаем о них заказчику по электронной почте. Он может внести изменения и отправить файлы заново.

Клиенту не нужно звонить и узнавать, что происходит с файлами. Этапы прохождения заказов он видит в Интернете, а приезжает к нам только один раз, когда нужно оплатить и забрать готовый заказ. Это удобно для всех, но особенно — для тех, кто живет не в Москве.

С: Хорошо, получить файлы и вывести пленки несложно. А если возникает проблема? Кто будет нести ответственность?

Ф. Ш.: Ответственность за то, что пленки выведены правильно, несем мы. Так же, как ответственность за качество колбасы должен нести производитель этой колбасы, а не тот, кто ее покупает. Безусловно, в любой работе при больших объемах бывает брак. Если это наш брак, то мы и должны его исправить.

С: Но как определить в отсутствие контрольного отпечатка, где ваш брак, а где ошибка заказчика?

Ф. Ш.: Все поступающие на вывод файлы проходят у через preflight-инженера. Он их проверяет, и если находит ошибку, например, RGB-изображение или отсутствующий шрифт, сообщает об этом заказчику, и тот исправляет ошибку. Если же на этапе preflight ошибка была пропущена и пленки выведены — это наша проблема, и мы должны дождаться исправленных файлов и перевывести пленки.

В составе каждой смены есть специалист, отвечающий за контроль качества готовых пленок. Его задача — проверить плотность, линейризацию и сверить пленки с контрольным отпечатком. Без отпечатка все отследить, конечно, нельзя. Он может проверить пленки только визуально. При этом можно заметить, например, «слетевший» шрифт, но нельзя заметить других проблем.

С: Сколько же специалистов работает у Вас в смену?

Ф. Ш.: В издательском центре работает около 50 человек. А минимальный состав смены — пять специалистов.

С: printoffice.ru ориентирован, в основном, на клиентов, у которых много небольших заказов?

Ф. Ш.: Такие клиенты нам интересны в первую очередь. Ведь именно они сразу понимают все преимущества передачи заказов через Интернет. Но я считаю, что система интересна любым заказчиком.

С: А мне все-таки удобнее приехать, привезти CD, посмотреть в глаза девушке на приеме заказов.

Ф. Ш.: Если приехать днем, то это вполне нормально, но когда работа закончена среди ночи, может и не захотеться ехать. Девушка, кстати, может и не совсем понять то, что Вы ей сказали, или прослушать, или ее могут отвлечь. А при разме-

щении заказа через Интернет мы несем ответственность за достоверность сообщений о состоянии заказа, которые получает клиент. Если клиент получил сообщение, что заказ «поступил в работу», значит так оно и есть, и это еще одна положительная особенность системы.

Решается и такая проблема, как фактическая стоимость работ. После того, как пленки выведены, они проверяются на соответствие формату, указанному в электронном бланке заказа. Вместе с сообщением о том, что заказ готов, клиент получает и точную сумму, которую он должен оплатить.



Возможно, за эти полтора года мы несколько раз «изобрели велосипед». Но это наш «велосипед», мы его сделали под себя

Ф. Шмайгер

С: А были в процессе перехода на систему какие-нибудь проблемы с клиентами?

Ф. Ш.: До этого у нас была услуга — мы принимали файлы на вывод по электронной почте. И у нас было несколько клиентов, которые ею пользовались, упирались и не хотели переходить на новую систему. Грозил даже, что уйдут к конкурентам. С большим трудом их удалось уговорить попробовать, после чего они стали работать с новой системой, и с тех пор никаких жалоб не поступало.

С: Теперь самый интересный вопрос. Как много пришлось вложить в систему и каковы результаты?

Ф. Ш.: За полтора года набегало уже достаточно много, я полагаю, более 100 тыс. долл., причем затраты на оборудование — не главная составляющая. А что касается результатов, то пока система не оправдывает свои эксплуатационные

расходы. Сегодня всего несколько процентов заказов идут через нее. Это не много, но я считаю, что есть перспективы перевести на нее 10 и даже 20% всех заказов. А это будет уже реальный результат. Одна пятая всех заказов будут выполняться с существенно сокращенными затратами.

С: А нельзя в абсолютных значениях?

Ф. Ш.: Пока в месяц через систему проходит около 400 заказов. Это очень мало, но динамика развития, которая есть, внушает мне оптимизм, и я полагаю, что в месяц должно быть не менее 1,5 тыс. заказов. Пока средняя цена заказа, проходящего через Интернет, невелика — много меньше 100 долл.

С: А есть ли экономический эффект от использования системы?

Ф. Ш.: С одной стороны, система — источник дополнительных доходов, потому что мы могли бы и не получить эти заказы, если бы у нас ее не было. Ведь сегодня Интернет становится все более популярен, это хороший источник заказов.

С другой стороны, это система управления заказами. А в работе сервис-бюро самое узкое место — не производительность фотовыводных устройств, а организация процесса. Система снижает издержки на заказ. Из производственного процесса исключаются секретари, менеджеры и другой персонал. Это исключение сотен звонков и локальных конфликтов. Это намного большая определенность. Все можно проверить, найти виноватого в возникшей проблеме. Это также экономический эффект.

Мы теперь и заказы, которые привозят в офис, также будем проводить через систему. Кроме того, что мы получаем в результате единую систему управления прохождением заказов, это и прекрасный инструмент для маркетинга. Ведь все клиенты теперь будут в единой базе данных. Все заказы, выполненные по дням, по часам, по сезонам — вся эта информация будет анализироваться, и на основе этого будут приниматься решения.

Мы планируем со временем подключить к этой системе и типографию. Это непростой процесс, потребуется много времени, но и эффект от него тоже будет большой. Однако сначала будет полностью завершена работа по автоматизации сервис-бюро.

С: Конкурентов в России у Вас нет?

Ф. Ш.: Я считаю, что нет. Они появятся, как только мы начнем на этой системе серьезно зарабатывать. Полагаю, что такой момент настанет достаточно скоро. Пока же дальше полиграфических календарей, размещенных на сайтах, никто из конкурентов не идет. Это больше рекламные трюки. ■



**Павел
КОСЕНКО**

ИПК ИТАР-ТАСС
Руководитель
отдела автоматизации
и Интернет-решений

☎: Павел, какие функции выполняет printoffice.ru?

П. К.: Система обеспечивает оформление заказа с предварительным расчетом стоимости, трассировку статуса заказа, получение информации об окончательной стоимости заказа, отслеживание баланса в режиме on-line и др. PS-файлы клиент передает на ftp-сервер printoffice.ru.

В настоящее время через Интернет можно оформить заказы, которые не требуют наличия физических материалов. Это заказы на дизайн, верстку, изготовление спусков полос, вывод фотоформ, изготовление цветопроб, широкоформатную печать.

В месяц бывает 40–45 активных пользователей системы. То есть тех, кто разместил хотя бы один заказ. Они практически перестали звонить с вопросами в офис. Наш рекорд — получение



ние по Интернету PS-файла цветного журнала объемом 400 Мб.

С введением системы клиенты начинают обращаться к услугам, которые раньше не использовали, потому что не знали о них. Как правило, жалоб от пользователей нет, а поступает много предложений о том, что можно изменить и добавить. Все это мы учитываем.

☎: А нельзя было эту же систему сделать какими-нибудь стандартными средствами?

П. К.: Это серьезная, с точки зрения программирования, система. Мы несколько месяцев разбирались с тем, как работает этот бизнес. Думали и о том, на базе каких средств строить систему. В результате были приняты достаточно жесткие решения, и это нам во многом помогло. Серверы — это Linux-машины. Программное обеспечение написано на C++, интерфейсная часть — на PHP. Для работы с базой данных используется SQL-сервер. Функции системы распределены между двумя физическими серверами, один из которых находится на площадке М9, а второй — здесь, у нас.

☎: А какая пропускная способность у каналов, которые Вы используете?

П. К.: Пока мы используем не самые быстрые каналы. На разных участках — от 1 до 10 Мбит/с. Но в систему заложены возможности для увеличения пропускной способности. Статистика говорит, что пока у нас нет даже 10% загрузки каналов.

☎: А затраты на трафик по приему файлов?

П. К.: Мы не берем дополнительных денег за объем файла, поэтому затраты есть. Они составляют от 5 до 10% от стоимости прошедших через систему заказов. Когда мы начинали, стоимость передачи мегабайта была существенно выше, чем сейчас. Она потихоньку снижается. Но мы пока не занимались оптимизацией этих затрат и пользуемся услугами обычного провайдера. С дальнейшим снижением расценок за трафик эта составляющая в себестоимости существенно уменьшится. ■



**Катерина
ИЗОТОВА**
«РуссКом»
Менеджер отдела
пластиковых карт

☎: Катерина, Вы — та самая заказчица, которая мечтала посетить один из мюзиклов и получила такую возможность благодаря тому, что размещала заказы в ИПК ИТАР-ТАСС?

К. И.: Да, это — я.

☎: Как давно Вы размещаете заказы через Интернет?

К. И.: С самого начала нашего сотрудничества с ИТАР-ТАСС я размещала заказы преимущественно по e-mail, но это было не всегда удобно из-за ограниченности почты, необходимости редактировать бланк заказа в теле письма, способов отслеживания статуса заказов и из-за размера файлов. Поэтому работать через Интернет-систему я начала практически сразу.

Сначала были некоторые неудобства, связанные со спецификой наших заказов, но в общем, стало гораздо лучше, особенно сейчас, с новой версией.

☎: Какие преимущества Вам дает эта система?

К. И.: Большие файлы для вывода можно закачивать в фоновом режиме. Заказы учитываются по номерам, не надо никому звонить, подтверждения приходят по электронной почте. Со мной связываются по поводу проблемных заказов.

Сейчас на размещение заказа со спуском полос я трачу 5 минут, не вставая с рабочего места!

☎: Можно ли сделать так, чтобы она стала еще удобнее?

К. И.: Думаю, что да, но только в каких-то мелочах, которые я сама пока не придумала. Например, ввести возможность оценки по времени — можно ли выполнить заказ в желаемое время. Но это, как я понимаю, задача не системы, а людей.

**БЕСПЛАТНАЯ
ПОДПИСКА**

НА «БУМАЖНЫЕ»

**GART и
GART digital**

www.kursiv.ru/GART

РАСПРОСТРАНЕНИЕ
ТОЛЬКО
НА ТЕРРИТОРИИ РФ