

На аутсорсинговой «кухне» Xerox

Сергей Зарубин

Мероприятие, посвященное работе компании «Xerox Россия» в области аутсорсинга печати, прошло в одной из авторских школ кулинарного искусства. По словам организаторов, это место было выбрано не случайно — ведь даже такой жизненно важный процесс, как приготовление пищи, мы нередко «отдаем на аутсорсинг».

Аутсорсинг офисной печати, или Managed Print Services (MPS), подразумевает предоставление услуг по управлению печатной инфраструктурой компании-клиента. На рынке немало предложений MPS-услуг от самых различных игроков — в их «рецепты» включаются аренда оборудования печати, контракты на сервисное обслуживание парка печатных устройств, контракты с помесячной оплатой и т. п.

«Понимание услуг аутсорсинга печати в компании Xerox выходит за рамки технического обслуживания парка оборудования. Мы нацелены на совместную работу с клиентом по оптимизации печатной инфраструктуры, автоматизации процессов работы с документами, устранению причин неэффективности и высоких затрат, — утверждает **Игорь Силицкий**, директор департамента аутсорсинга документоёмких процессов компании „Xerox Россия“. — Мы строим услугу исходя из тех целей, которые обозначены клиентом на этапе согласования проекта. Безусловно, снижение затрат всегда остается приоритетом, но далеко не единственным и не всегда главным». По его словам, эта работа не ограничивается регламентным и ремонтным обслуживанием, поставкой расходных материалов, обучением и поддержкой пользователей: «В рамках подготовки проводится детальное обследование и последующая планомерная оптимизация парка печатных устройств. Это касается выбора правильного оборудования с учетом задач пользователей, его размещения и организации печатных потоков, использования современных технологий работы с документами. Все это позволяет применять технику с максимальной эффективностью, повышать производительность работы сотрудников и существенно сокращать расходы на печатные процессы».



Валерий Кузьмич готовит фирменную «аутсорсинговую лазанью».

Согласно исследованию Gartner, при переходе на MPS экономия затрат на печать в среднем составляет от 10 до 30%. Стоит учесть, что помимо явных расходов на документооборот (приобретение аппаратов и расходных материалов, обслуживание и ремонт) существуют и скрытые — затраты на зарплату ИТ-сотрудников и административного персонала, оплата внешних ИТ-услуг и т. п. Скрытые затраты обычно составляют 3–8% от явных, они сильно «размазаны» по отделам и далеко не всегда очевидны руководству.

Собственная статистика компании «Xerox Россия» по действующим контрактам, как утверждает Игорь Силицкий, такова — при переходе на MPS заказчик может сэкономить от 20 до 47%: «Уровень экономии определяется многими факторами, которые зависят не только от возможностей сервис-провайдера. Например, от формата услуги, который выбирает клиент, от структуры его печатного парка, от срока контракта и т. п. По его словам, сокращение затрат — далеко не единственная цель аутсорсинга печати, к тому же их нельзя сокращать бесконечно: «У нас есть контракты, которым уже более пяти лет. На разных этапах менялись цели проекта и его основные метрики. Соответственно за это время и формат услуги существенно трансформировался».

Представители «Xerox Россия» подчеркивают, что основной акцент в их проектах MPS делается не на снижении себестоимости отпечатков, а на «устойчивом

сокращении расходов за счет устранения неэффективности во всех процессах функционирования печатной инфраструктуры». При этом расходы заказчика на печать становятся более «прозрачными» и прогнозируемыми.

«В своей работе мы используем методологию, сформировавшуюся на протяжении многих лет и доказавшую свою эффективность при реализации проектов по всему миру, — говорит **Сергей Пчелинцев**, руководитель отдела услуг по управлению офисной инфраструктурой компании „Xerox Россия“. — Эта методология впитала в себя как общепризнанные практики, такие как ITIL, COBIT, Lean Six Sigma и др., так и собственные наработки Xerox». По его словам, в настоящее время у компании Xerox в России на аутсорсинге по схеме MPS в общей сложности находятся примерно 20 тыс. устройств печати (не считая прямых сервисных контрактов на обслуживание техники Xerox). На аутсорсинг компания берет не только свое оборудование — парк обслуживаемой техники включает более 600 различных моделей, и более 60% устройств — это продукция других вендоров.

Как сообщил Сергей Пчелинцев, для создания оперативных запасов подменного оборудования, запчастей и материалов «Xerox Россия» содержит более 1,1 тыс. локальных складов по всей стране. Ежемесячно с них списываются более 53 тыс. различных компонентов.

Сегодня специалисты вендора фокусируются на работе с крупными заказчиками. Целевой рынок — компании из «документоёмких» отраслей и сектора экономики с высокой конкуренцией. Около 70% оборота от услуг MPS «Xerox Россия» получает от финансовых структур и ретейла.

Интерес к аутсорсингу печати начинают проявлять не только крупные заказчики, но и средний бизнес, в том числе и в регионах. Помимо предоставления MPS-услуг собственными силами, вендор активно развивает это направление и во взаимодействии с партнерами. Как сообщил Сергей Пчелинцев, на сегодняшний день 192 сервисных партнера компании обеспечивают техническую поддержку заказчиков в рамках MPS-контрактов

на всей территории России — от Калининграда до Командорских островов. У этих партнеров есть собственные клиентские базы, они обладают необходимой экспертизой и опытом работы с «тяжелой» печатной техникой. При поддержке специалистов Xerox сервисные партнеры предлагают услуги MPS региональным заказчикам из сегмента СМБ.

В июне этого года компания IDC выпустила исследование «Российский рынок услуг комплексного управления печатью», первое на русском языке. По данным аналитиков, объем этого рынка в прошлом году вырос с 41,7 млн. долл. (в 2010 г.) до 49,5 млн. долл. По оценке IDC, суммарная доля двух крупнейших игроков — Xerox и HP — составляет более половины российского рынка услуг MPS.

Представители «Xerox Россия» оценивают этот рынок более скромно. «По нашим данным, в 2010 г. объем составил около 25–27 млн. долл. В 2011 г. он вырос до 30–31 млн. долл. В этом году будет еще больше (около 34–36%) за счет новых контрактов, подписанных в 2011 г., сумма которых выросла как минимум в два раза по сравнению с 2010 г.», — считает **Валерий Кузьмич**, руководитель отдела маркетинга и стратегических программ департамента аутсорсинга документоёмких процессов «Xerox Россия». По его мнению, несмотря на то, что с каждым годом становится все больше компаний, предоставляющих услуги MPS (или заявляющих об этом), более 90% рынка делят между собой всего 3–4: «Игроков, которые понимают MPS в том числе и как услугу консалтинга и обладают необходимой для этого экспертизой, на рынке единицы».

По словам Валерия Кузьмича, российский рынок MPS находится в начальной стадии развития, но растет очень быстро: «По нашим оценкам, сегодня не более 5% всех расходов на офисную печать (суммарная стоимость запчастей, расходных материалов, обслуживания) в сегменте крупного бизнеса приходится на услуги аутсорсинга. Это сопоставимо с долей ИТ-аутсорсинга в общем объеме российского ИТ-рынка. Мы ожидаем, что уже к 2014 г. показатель проникновения MPS увеличится до 12–15%».