

КАЖДОЙ ПЕРСОНЕ — ПЕРСОНАЛЬНОЕ МФУ

Что умеет персональное МФУ? Насколько подобные устройства востребованы в нашей стране? Какую долю рынка они занимают? Куда их в основном покупают — домой или в офис? Какие поломки чаще всего случаются у персональных МФУ? Можно ли использовать совместимые расходные материалы для их работы? Какая бумага подходит для персональных устройств? Эти и другие вопросы мы задали фирмам, являющимся либо представителем той или иной марки МФУ в России, либо крупным дистрибьютором или дилером МФУ одной или нескольких разных марок. Ответы участников круглого стола приведены практически дословно, без редактирования — таким образом, читатель может получить неискаженную информацию от первых лиц компаний.

Среди участников круглого стола нет представителей компаний Sharp, Toshiba и Brother. Объясняем почему. В ассортименте Sharp и Toshiba много МФУ сегмента medium и high, а вот персональных устройств на момент подготовки номера не было. Что касается компаний Brother и Canon, то они не проявили интереса к этому мероприятию.



Олег Бондарев, директор по маркетингу
ООО «Оки Системс Рус» (марка OKI)



Ко Хасэгава, глава московского
представительства Konica Minolta



Александр Назарьев, директор Департамента
дистрибуции малой офисной техники Xerox Россия



Алексей Яценко, генеральный директор
ООО «Амберг» — прямого партнера Konica Minolta



Инна Николенко, менеджер по продукции
ООО «Рико Рус» (марка Ricoh)



Кирилл Судариков, руководитель отдела маркетинга
продукции Департамента ИТ ООО «Самсунг
Электроникс Рус Компани» (марка Samsung)



Мария Хлюстова, менеджер московского
представительства компании Epson по струйным
устройствам



Константин Кимельман, руководитель
подразделения устройств печати и цифровой
обработки изображений (IPG) HP Russia



Елена Жуплатова, генеральный директор компании
ООО «АРТ Дистрибьюшен» — официального
дистрибьютора Kyocera Mita Europe, OKI Printing
Solutions, Samsung



Юрий Хома, коммерческий директор компании
ЗАО «Тритон ЛТД» — официального дистрибьютора
Ricoh International, Kyocera Mita Europe, Panasonic,
авторизованного партнера Konica Minolta



Евгений Карпов, руководитель группы маркетинга
и планирования отдела телекоммуникаций компании
Panasonic Russia

1 Какую долю рынка сейчас занимают персональные МФУ? Насколько такие устройства востребованы?

А. Яценко («Амберг»): Налицо рост этого сегмента и в абсолютном, и в денежном выражении.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Если считать под персональными и струйные, и лазерные настольные МФУ формата А4, то по нашим приблизительным оценкам в количественном выражении они составляют около половины рынка. Особенно нужно отметить именно лазерную технологию: лазерные МФУ в большей степени востребованы как в офисе, так и дома (если сравнивать объемы печати).

М. Хлюстова (Epson): В настоящее время можно с уверенностью сказать, что персональные струйные МФУ пользуются гораздо большей популярностью, чем струйные принтеры, так как пользователи предпочитают устройства с широким функционалом, которые, занимая минимум места, могут решить максимум задач. Именно поэтому у компании Epson такая широкая линейка струйных МФУ: для дома, небольшого офиса и, конечно, для фотопечати.

К. Кимельман (НР): Прежде всего, под персональными МФУ мы понимаем несетевые МФУ либо МФУ с сетевым подключением, но часто используемые персонально.

По нашей оценке, доля рынка в штуках — более 40 % от всего рынка печати, из них 22 % — на базе струйной технологии и примерно такое же количество — на базе лазерной. В денежном измерении персональные МФУ занимают 30 % от всего рынка печати, из них не более 10 % — на базе струйной технологии и около 20 % — на базе лазерной.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Персональные МФУ занимают основную долю рынка печати МФУ. Востребованность МФУ сильно зависит от целей использования аппарата.

О. Бондарев (OKI): По данным IDC, персональные МФУ стоимостью до \$200 занимают около 10 % всего рынка печатных устройств. Если рассматривать только сегмент МФУ, то эти аппараты занимают около 19 %.

Е. Карпов (Panasonic): Спрос на персональные МФУ постоянно растет. В этом году мы ожидаем увеличение рынка более чем на 20 %.

И. Николенко (Ricoh): Если мы называем персональными МФУ те, которые не имеют сетевого подключения, картриджные машины (достаточно условное определение), то их доля на рынке составляет более 70 % (в штуках) общего объема рынка МФУ (исключая производственную печать). Эта цифра достаточно красноречива сама по себе и говорит о высокой востребованности многофункциональных устройств.

К. Судариков (Samsung): Персональные МФУ занимают около 75 % от всех МФУ, продающихся в России. Судя по этой цифре, они более чем востребованы. Хочу оговориться — в дальнейшем я буду комментировать только рынок лазерных устройств печати.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Такие устройства востребованы, мы уже привыкли к домашней печати: фотографии, доклады, курсовые работы.

А. Назарьев (Херох): Персональные МФУ сейчас занимают значительную долю рынка. Если говорить о лазерной печати — том рынке, на котором работаем мы, — это порядка 30 % в количественном выражении. Внушительная цифра, и она продолжает расти: отчетливо наблюдается тенденция перераспределения спроса с принтеров на многофункциональные устройства. Они становятся все более компактными, привлекательными с точки зрения дизайнера и, самое главное, доступными по цене. Добавьте к этому весь необходимый пользователю функционал, заключенный в одном корпусе, и получите одно из самых востребованных на сегодня устройств.

2 Куда чаще покупают персональное МФУ: в офис или домой?

А. Яценко («Амберг»): Пока все-таки в офис чаще, но «домашний» рынок растет быстрее.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Количественно, конечно, домашний сегмент равен или даже превосходит офисный. Но если считать в стоимостном выражении или в количестве отпечатков, то офисному сегменту на рынке нет равных.

М. Хлюстова (Epson): Все зависит от задач, которые должно решать устройство. В офис чаще покупают сетевое МФУ, а домой — персональное, то есть используемое одним человеком. Однако компания Epson постоянно совершенствует свои устройства, добавляя все новые и новые функции, и, например, сегодня в старших моделях МФУ для дома также присутствует возможность подключения по сети и через Wi-Fi, что позволяет использовать устройство со всех компьютеров в доме, не подключая его каждый раз заново.

К. Кимельман (НР): Лазерные МФУ в основном используют в офисах, в то же время доля домашних пользователей достаточно велика, и производители поддерживают этот спрос, выпуская устройства в «потребительском» дизайне и предоставляя функциональность, необходимую для домашней эксплуатации. Струйные однозначно чаще покупают домой. Хотя сейчас сегмент струйных МФУ для офиса активно растет, во многом за счет устройств HP Officejet Pro.

К. Хасэгава (Konica Minolta): В офисе персональное МФУ обычно используется в качестве настольного для личной печати и для небольших объемов. Дома такие МФУ применяют для личных целей: хобби или работа на дому.

О. Бондарев (OKI): На мой взгляд, пока все-таки в офис покупают чаще. Однако очевидна тенденция повышения требований к офисным аппаратам, куда приобретают все чаще более мощные устройства. В то же время мода на «home office» заставляет людей покупать МФУ домой, а там соответственно требования к аппарату самые скромные. Поэтому соотношение постепенно меняется.

Е. Карпов (Panasonic): По нашей статистике (опрос call-центра), офисное применение устройств Panasonic превалирует — около 65 %.

И. Николенко (Ricoh): В достаточной степени этот фактор зависит от региона, о котором идет речь, компаниях, которые приобретают «домашние» машины в больших количествах для работы своих сотрудников в офисе, и прочее. Нет четкой статистики.

К. Судариков (Samsung): Мы считаем, что основными пользователями персональных МФУ в России являются домашние пользователи, а также малый бизнес. Я бы так разделил места «базирования» — 50 на 50.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Конечно, домой, в офисе они имеют достаточно ограниченное применение.

А. Назарьев (Херох): Спрос на персональные МФУ есть и в домашнем, и в корпоративном сегменте. Выделить лидера невозможно, ориентировочное соотношение продаж 50 на 50.

3 Какое МФУ чаще покупают для персонального использования — струйное, лазерное, твердочернильное, светодиодное? Почему?

А. Яценко («Амберг»): Струйное и лазерное — они шире представлены на рынке.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Основными технологиями печати в сегменте персональных МФУ являются струйные и лазерные. Остальные — производные лазерной технологии. Необходимо разделять эти две категории. Струйная технология используется для печати высококачественной графики, прежде всего фотографий. При этом цена отпечатка довольно высока. Для большинства отпечатков такого качества не требуется — будь то текстовые и графические документы, диаграммы и даже фотографии — современное качество печати лазерных устройств очень высоко. При этом стоимость отпечатка, сделанного на лазерном МФУ, на порядок ниже.

М. Хлюстова (Epson): Чаще всего для персонального использования покупатели выбирают струйные МФУ: они более доступны и компактны. Так, размеры МФУ Epson Stylus SX125 всего 43x30x15 см, и пользователь получает принтер-сканер-копир, который можно разместить на любом столе.

Кроме того, струйные МФУ более универсальны: например, все струйные МФУ Epson печатают не только четкие, стойкие к смазыванию и выделению маркером документы на обычной бумаге, но и отличные фотографии на матовой и глянцевой фотобумаге. Пользователь может выбрать МФУ с четырьмя или шестью цветами чернил в зависимости от того, насколько профессиональное качество фотографий ему требуется. Четырехцветное МФУ будет печатать фото с качеством стандартного фотолаба, а шестицветное — даже лучше. Кроме того, шестицветные фото МФУ Epson могут печатать и на поверхности CD-, DVD-дисков.

К. Кимельман (НР): Практически все струйные МФУ покупаются для персонального пользования.

Как правило, покупатели исходят из задач, которые планируют решать с помощью устройств. Персональное лазерное МФУ в основном обеспечивает только черно-белую печать и копирование + цветное сканирование, а струйное МФУ, безусловно, обеспечивает пользователей цветом. При покупке лазерного МФУ для персонального использования для дома покупатели часто руководствуются принятыми в обществе понятиями, ассоциирующимися с данной технологией: надежность и экономичность. Впрочем, стереотипы, связанные со струйной печатью, зачастую ошибочны: уже существуют струйные устройства, не уступающие лазерным ни по одному из параметров.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Мы выпускаем только лазерные МФУ.

О. Бондарев (OKI): Почти 50 % этих аппаратов — струйные МФУ. Значение имеют габариты и наличие цвета в недорогом устройстве. На стоимость печати обращают значительно меньше внимания. К слову, светодиодные и лазерные аппараты относятся к одному классу и способу печати — тонерному электрографическому.

Е. Карпов (Panasonic): Что касается соотношения струйных и лазерных МФУ, то, как правило, доли равны и перевес одной или другой категории является незначительным, но постоянно изменяется. За последнее время наблюдается перевес в сторону лазерных МФУ до 55 %.

И. Николенко (Ricoh): Струйные МФУ приобретают в основном для печати фотографий и т.п. Лазерное — для экономичной монохромной печати.

К. Судариков (Samsung): На текущий момент — лазерное и струйное. Остальные технологии, увы, не так популярны.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): В офис чаще покупают лазерные МФУ, так как они имеют более высокое качество печати и более экономичны для офисных объемов. С частными лицами мы практически не работаем, поэтому оценить, что чаще покупают домой, не можем.

А. Назарьев (Херох): Одним из критичных факторов при приобретении персональных устройств является цена, а по этому критерию предпочтительны струйные МФУ. При этом растет спрос и на лазерные аппараты, их выбирают те покупатели, которые думают не только о стоимости самого аппарата, но и о стоимости владения. Что касается твердочернильных и светодиодных устройств, то они предназначены, прежде всего, для офисного сегмента.

4 Что должно уметь персональное МФУ?

А. Яценко («Амберг»): Печатать, сканировать, копировать — именно в этой последовательности. Факс стремительно вымирает. Ну и желательно, чтобы МФУ работало в сети.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): В классическом понимании МФУ — это устройство, сочетающее в себе функции печати (отправки документов на печать с компьютера), копирования и сканирования. Иногда добавляют отправку и получение факсов. Стоит отметить, что с каждым новым поколением персональных устройств их функциональность приближается к функциональности сетевых настольных МФУ.

М. Хлюстова (Epson): Персональные печатающие многофункциональные устройства сейчас соединяют в себе множество полезных функций. Все МФУ Epson дают возможность печатать, копировать и сканировать. Если же говорить о специальных направлениях, то в линейке устройств Epson, ориентированных на применение в малом бизнесе, к этим трем основным функциям добавляются еще факс и автоподатчик. Все шестичерновые «фотоМФУ» позволяют печатать и обрабатывать фотографии с помощью ЖК-экрана и слотов для карт памяти, то есть без использования компьютера и сложного программного обеспечения. Многие МФУ имеют функции передачи информации по Wi-Fi и Ethernet — их можно устанавливать в любом месте без привязки к компьютеру/ноутбуку и подключать к нескольким компьютерам одновременно.

К. Кимельман (HP): Помимо стандартных функций 4-в-1 (принтер/сканер/копир/факс) и умения печатать качественно как текст, так фото и графику, струйные МФУ Hewlett-Packard среднего и высокого сегмента умеют: во-первых, заходить в Интернет без ПК и распечатывать оттуда, например прогноз погоды, карту города или сводку новостей (технология Web Applications); во-вторых, получать задания на печать по e-mail от любого устройства, например мобильного телефона — при этом не требуется установка каких-либо драйверов (технология ePrint).

Для лазерных МФУ это, безусловно, печать/копирование/сканирование, кроме этого: а) надежность работы в любых условиях с разной нагрузкой; б) экономичность расходования картриджа, электроэнергии и бумаги; в) желательно наличие проводного/беспроводного интерфейса для более полной реализации всех задач.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Наиболее востребованные функции — печать и сканирование.

О. Бондарев (OKI): Странный вопрос. Думаю, все, что вообще должно уметь современное МФУ: печать, копирование, сканирование. Единственное, чего там может не быть — это факса. Эта вещь уже становится анахронизмом. Ну и автоподатчик документов для персонального использования — скорее роскошь, чем необходимость.

Е. Карпов (Panasonic): Персональное МФУ должно обладать как минимум базовым функционалом принтер+сканер+копир. Также мы отмечаем увеличение спроса на МФУ с функцией факсимильного аппарата.

И. Николенко (Ricoh): Печатать, сканировать, копировать. Факс — не обязательная опция.

К. Судариков (Samsung): Основными задачами данного продукта является возможность банально печатать и копировать. Сканирование — функция, которая присутствует, но используется в персональных МФУ менее чем в половине случаев. Также персональное МФУ должно быть «умным и удобным». Новейшие модели производства нашей компании, такие как SCX-3200 и SCX-4600, например, поддерживают печать с экрана всего одним нажатием одной кнопки на самом устройстве, что очень удобно для активных пользователей Интернета.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Копировать, сканировать, печатать.

А. Назарьев (Херох): Не буду говорить про стандартные функции, такие как печать, сканирование, копирование — их «умеет» делать каждое устройство. Хочу отметить самые важные, на мой взгляд, для потребителя свойства: доступность, компактность, качество печати. В последнее время многие обращают внимание на простоту и удобство эксплуатации, например наличие USB-порта на передней панели, возможность печати и сканирования на USB, наличие модуля Wi-Fi, удобную панель управления и т.п.

5 Какой максимальный формат должно поддерживать персональное МФУ и с какой скоростью работать?

А. Яценко («Амберг»): Формат А4, и только А4. Персональное МФУ А3 неактуально. Скорость от 10 до 20 коп./мин.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Для персонального МФУ уже давно стал классикой формат А4: он и места мало занимает, и способен печатать более 95 % всей необходимой документации. Да, у такого МФУ, к сожалению, и сканер ограничен форматом А4. Сегодня на рынке наблюдается более динамичный рост именно формата А4. Поэтому Куосега, отвечая растущим потребностям рынка, выпустила в конце лета две линейки МФУ формата А4: монохромные FS-3040MFP/3140MFP и цветные FS-C2026MFP/FS-C2126MFP. Эти аппараты по своей надежности не уступают классическим настольным МФУ формата А3, а по стоимости владения приближаются к ним.

М. Хлюстова (Epson): Чаще всего современный пользователь печатает дома документы и фотографии до формата А4: рефераты, информацию из Интернета, фотографии 10x15. Поэтому персональные струйные МФУ в своем большинстве поддерживают печать до формата А4 включительно, и этого абсолютно достаточно для работы в домашних условиях.

Что касается скорости, то здесь все зависит от того, для каких задач пользователь выбирает устройство. Но можно сказать, что «черепах» среди новых моделей нет — все они, в том числе доступные по цене, порадуют высокой скоростью печати, сканирования и копирования. Так, устройство Epson начального уровня Stylus SX125 печатает до 28 стр./мин, а новая модель фотоцентра Stylus Photo PX720WD не только достигает при печати документов скорости до 40 стр./мин, но и позволяет печатать с двух сторон листа в автоматическом режиме.

К. Кимельман (HP): Наиболее востребованы устройства с форматом печати до А4, машины формата А3, безусловно, присутствуют, но сегмент использования достаточно мал. В отношении скорости работы, на мой взгляд, неправильно ориентироваться на параметр «стр./мин», так как количество многостраничных заданий невелико, печать 1-, 2- и 3-страничного документа составляет доминирующий объем заданий. Наиболее важным параметром является скорость печати первой страницы. Чем она меньше — тем предпочтительнее для пользователя.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Формата А4 достаточно для персонального использования. Скорость печати должна выбираться исходя из целей. Обычные чернильные принтеры печатают довольно медленно, поэтому не подходят для работы в офисе, но этого хватит для печати фото и персональной информации.

О. Бондарев (OKI): Для персонального МФУ А4 — это минимум и максимум одновременно. Что касается скорости, то обычная скорость для таких устройств — 20 страниц в минуту. Впрочем, если оно будет немного медленнее или быстрее, при персональном использовании этого никто не заметит.

Е. Карпов (Panasonic): По нашему опыту, максимальный формат для персональных МФУ не должен превышать А4. Что касается скорости печати, то она варьируется, как правило, от 16 стр./мин до 24.

И. Николенко (Ricoh): Средние необходимые характеристики: А4, максимально необходимая скорость печати в домашних условиях — 25 стр./мин.

К. Судариков (Samsung): Как показывают маркетинговые исследования, формат более А4 для персональных МФУ не нужен, равно

как и скорость более 24 страниц в минуту. Этих параметров на данный момент более чем достаточно для решения персональных задач пользователей.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Формат А4, скорость 16–20 копий, так как при печати документа менее 20 страниц разницу между 15 и 28 копиями в минуту пользователь не заметит.

А. Назарьев (Хегох): Для персонального МФУ достаточно формата А4 и ориентировочной скорости черно-белой печати 20 стр./мин. Даже при покупке цветного МФУ скорость монохромной печати интересует индивидуального пользователя больше, нежели печати в цвете. Для последней будет достаточно 5–10 стр./мин.

6 Обязательно ли наличие модуля Wi-Fi, возможности сканирования/печати с USB, прямого подключения фотокамеры?

А. Яценко («Амберг»): Wi-Fi модуль — очень удобно. Остальное неактуально.

М. Хлюстова (Epson): Wi-Fi модуль становится все более популярным, так как позволяет располагать устройство в любом удобном месте, а не только рядом с компьютером. Именно поэтому у очень

многие МФУ Epson имеют Wi-Fi модуль. Его наличие маркируется буквой W в названии устройства, например Epson Stylus SX420W или Stylus Photo PX720WD.

Что касается печати без использования компьютера с фотокамер или карт-памяти, то эта функция также очень востребована и присутствует практически во всех струйных МФУ Epson. Пользователь может распечатывать снимки, редактировать их и добавлять такие эффекты, как перевод фотографий в режим ч/б и сепия, нажатием всего нескольких кнопок на панели управления, без какого-либо сложного программного обеспечения.

К. Кимельман (HP): Рынок беспроводных МФУ растет. Согласно отчетам GfK, уже более 10 % рынка струйных МФУ составляют беспроводные устройства. При этом HP задает тренд, занимая более 70 % рынка беспроводных струйных МФУ. На базе Wi-Fi как раз работают технологии ePrint и Web Applications (о них говорилось выше). В прошлом и этом году мы значительно расширили и будем расширять наше предложение устройств с Wi-Fi. И все же сегодня основные продажи у всех производителей — это МФУ с самыми базовыми функциями. Сканирование/печать с USB и прямое подключение с фотокамеры — приятные дополнения, но не критичные.



1

1. Монохромное лазерное МФУ

Xerox WorkCentre 3550

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс; 33 стр./мин; до 80 000 стр./мес.; память (макс.) — 256 (512) МБ; язык — PCL5e/6; PostScript 3; PDF 1.4; TIFF; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; реверсивный автоподатчик; цена — 27 074 руб.)

2. Цветное струйное МФУ

Epson Stylus Photo PX720WD

(формат А4; копир-принтер-сканер; в черновом режиме до 40 стр./мин, фото 10x15 — 10 с; до 15 000 стр./мес.; память — 64 МБ; язык — PCL 3 GUI; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; цена — 9000 руб.)

3. Цветное струйное МФУ

HP OfficeJet Pro 8500A e-All-in-One series

(формат А4; копир-принтер-сканер; в черновом режиме (лазерн. качество) до 35 (15) ч/б стр./мин и 34 (11) цвет. стр./мин.; до 15 000 стр./мес.; память — 64 МБ; язык — PCL 3 GUI; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; опционально автоподатчик; цена — 10 800 руб.)



4

4. Монохромное лазерное МФУ

Samsung SCX-5835FN

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс; 33 стр./мин; до 80 000 стр./мес.; память (макс.) — 256 (512) МБ, HDD 80 Гб; язык — PCL5e/6; PostScript 3 PDF Direct Print; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; реверсивный автоподатчик; цена — 30 043 руб.)

5. Цветное лазерное МФУ Kyocera C2026MFP

(формат А4; копир-принтер-сканер; 26 стр./мин ч/б и цвет.; до 65 000 стр./мес.; память (макс.) — 768 (1792) МБ; язык — Prescribe IIS, эмуляция — PCL6 (5c/XL), KPDL 3 (PostScript 3 совместимый), PDF и XPS Direct Print; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; реверсивный автоподатчик; цена — 42 400 руб.)

6. Монохромное лазерное МФУ

Panasonic KX-MB2061RU

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс-РС-факс-телефон-беспроводная DECT-трубка; 24 стр./мин; до 10 000 стр./мес.; память (макс.) — 32 МБ; язык — GDI; 10/100 Base-TX Ethernet; автоподатчик; цена — 14 000 руб.)



3



5



6

К. Хасэгава (Konica Minolta): Обязательные функции связаны с целью использования МФУ. Wi-Fi модуль, на мой взгляд, не обязателен, так как аппарат может быть установлен в непосредственной близости от вашего компьютера. USB-интерфейс — это минимальное требование для подключения устройства к компьютеру.

В возможности подключения фотокамеры тоже нет необходимости, ведь все данные могут храниться на вашем компьютере.

О. Бондарев (OKI): Единственное, что на сегодня реально востребовано, это USB-host. Да и он при персональном использовании не очень нужен — ведь аппарат постоянно подключен к одному компьютеру. Подключение фотоаппарата — практически бесполезная вещь, не позволяет корректировать фото, затрудняет выбор формата и т.п. Гораздо эффективнее подключить фотоаппарат к компьютеру, а уж с него печатать. Такое подключение актуально только для портативных «походных» принтеров, когда компьютеров поблизости может не быть. Wi-Fi модуль превращает МФУ в групповое, а не в персональное устройство, да и пока сильно увеличивает стоимость.

Е. Карпов (Panasonic): По нашим оценкам, спрос на данные дополнительные функции невысоок, особенно если говорить о лазерных устройствах, поэтому пока мы их не интегрируем в наши МФУ. Возможность печати с USB/фотокамеры может быть интересна в основном пользователям струйных МФУ для печати фотографий.

И. Николенко (Ricoh): Желательно!

К. Судариков (Samsung): Нельзя сказать однозначно о необходимости наличия подобного модуля в устройствах печати, хотя я бы заметил, что в России это пока некая «закомплексованность» потребителя. Но как в мире, так и в России спрос на наличие подобных интерфейсов в устройствах печати растет. Сканирование и печать с USB не обязательна, равно и как прямое подключение фотокамеры — большинство предпочитает сначала «редактировать» снимки на компьютере, а лишь затем распечатывать.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Не обязательно, не все пользуются этими функциями.

А. Назарьев (Xerox): Пока их скорее можно отнести к категории желательных, но в последнее время они становятся все более и более востребованными. Вероятно, со временем наличие данных функций станет обязательным для любого устройства — без них оно будет неконкурентоспособным.

7 По каким признакам чаще всего пользователь выбирает персональное МФУ: по цене, по функциональности, по стоимости владения?

А. Яценко («Амберг»): Выбор в корпоративном секторе идет от поставщика — что он порекомендует, исходя из возможностей бюджета и своего удобства. Выбор домашнего МФУ — вещь загадочная, мистическая и совершенно иррациональная. У покупателя нет рыночных ориентиров, он предоставлен самому себе. Картина получается пестрая. У кого-то на слуху бренды, традиционно лидирующие на принтерном рынке. Цена очень часто является решающим фактором, но если бы все было так просто! Доступность расходных материалов иногда влияет на выбор. Стоимость владения — пока нет. Функциональность — нет. А вот дизайн — довольно часто.

Рынок «домашних» МФУ находится в том состоянии, что готов пойти за первым, кто проведет массированную рекламную кампанию на базе одной конкретной модели, может быть, созданной специально для нашего рынка. Но реально ли это?

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): У меня сложилось впечатление, что стоимость владения при выборе МФУ сегодня у пользователей на последнем месте. Обычно он обращается к ближайшему дилеру и просит его подобрать модель устройства под определенную нагрузку с определенными функциями. Хороший продавец спросит пользователя более детально и предложит действительно оптимальный вариант. Обычно происходит так: продавец, чтобы сократить время, просто дает пользователю то, что он просит. Это в корне неправильный подход. Квалифицированный специалист вникнет в задачи покупателя и приведет веские аргументы в пользу правильного выбора.

М. Хлюстова (Epson): Чаще всего пользователь ориентируется на несколько параметров при выборе устройства. Во-первых, на имя производителя. Например, компания Epson — это один из пионеров и лидеров струйной печати. Мы принесли на рынок множество инноваций — печать на дисках, печать без полей, шестичетветную печать. И любовь пользователей — от профессиональных фотографов до школьников и студентов — к нашим принтерам и МФУ является более чем заслуженной.

Во-вторых, на печатающую технологию. Все струйные устройства Epson используют разработанную и запатентованную компанией уникальную технологию Epson Micro Piezo, отвечающую за совмеще-

ние высокой скорости и высокого качества печати, а также за идеальную печать на самых разнообразных носителях и фактурах.

В-третьих, на функции (печать, сканирование, копирование, факс, печать без компьютера, подключение по Wi-Fi). В этом году компания Epson выпускает на российский рынок более 10 новых моделей струйных МФУ для дома, учебы, работы, печати фотографий, чтобы каждый пользователь смог найти нужное именно ему устройство, обладающее необходимым сочетанием функций.

В-четвертых, цена самого устройства, а также расходных материалов к нему. Это один из важнейших критериев при выборе, поэтому компания Epson предлагает не только доступные цены на свои устройства, но и широкие возможности экономии на расходных материалах: отдельные картриджи во всей линейке (пользователь меняет только тот картридж, в котором закончились чернила), картриджи повышенной и экстраповышенной емкости, экономичные наборы картриджей, позволяющие сэкономить до 30 %, а также наборы фотобумаги Epson, дающие экономию до 50 %.

К. Кимельман (HP): В России — по цене, бренду и стоимости владения. На западе — по функциональности и стоимости владения.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Персональное МФУ выбирается исходя из функций и цены. Если набор функций широкий, то устройство будет стоить выше, чем обычное персональное МФУ. Стоимость отпечатка не сильно влияет на выбор, поскольку на данных аппаратах пользователи печатают небольшие объемы. Но при ежедневной эксплуатации и больших объемах печати на стоимость владения стоит обратить внимание.

О. Бондарев (OKI): Если для дома — то это чаще всего дизайн, затем цена. Для офиса — цена и стоимость владения.

Е. Карпов (Panasonic): Думаю, последовательность может быть следующей: цена, дизайн (а также размер устройства), функционал.

И. Николенко (Ricoh): Если несколько лет назад на первом месте однозначно была цена, то сейчас наш потребитель научился считать средства. Функциональность и стоимость владения чаще оказываются решающими факторами при выборе МФУ.

К. Судариков (Samsung): Если мы говорим о персональном устройстве, то в более чем 50 % случаев для пользователя важна цена приобретения устройства и его функциональность. Стоимость владения рассматривать в данном классе — дело неблагодарное, так как, увы, данные устройства, как правило, не вырабатывают всего заложенного в них ресурса при персональном применении, пользователи печатают очень мало, и этот показатель в данном классе не важен для потребителя и поэтому не рассматривается.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Правильный подход: первое — функциональность, второе — стоимость владения (цена является составляющей данной величины). Реально, я думаю, первое — функциональность, второе — цена.

А. Назарьев (Xerox): Основным фактором для большинства потребителей, как я уже говорил, является цена. Но при этом постепенно растет число продвинутых пользователей, для которых важна стоимость владения и определенная функциональность, я о ней упоминал, отвечая на четвертый вопрос.

8 Как вы относитесь к совместимым расходным материалам? Допустимо ли их применение на аппаратах вашей марки (марках, которые ваша компания представляет)?

А. Яценко («Амберг»): Мы имеем дело только с брендом Konica Minolta. Так сложилось, что проблема совместимых расходных материалов у нас почти отсутствует.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Как и любой производитель, Kyocera Mita и мы вместе с ними отрицательно относимся к тому, что пользователь подвергает риску аппарат, используя совместимые расходные материалы. Наша задача — обеспечить пользователя бесперебойной работой, высококачественной печатью при низкой стоимости страницы. Зачем еще экономить, если цена и так уже низка? Однако, безусловно, нельзя не признать, что определенный спрос на совместимые расходные материалы все же существует. Как правило, их предпочитают владельцы старых принтеров и МФУ, чей гарантийный срок истек или подходит к концу, которые не заинтересованы в сохранении гарантии на технику.

М. Хлюстова (Epson): Epson предлагает комплексные решения для получения оптимального результата: устройство, картриджи и фотобумагу. При использовании оригинальной продукции Epson гарантирует не только отличный результат в виде ярких фотографий и стойких, четких документов, но и долгую работу устройства без поломок.

Что касается совместимых расходных материалов, то они производятся сторонними компаниями и их применение может привести к низкому качеству печати и поломке устройства, поэтому Epson их не рекомендует. Кроме того, использование неоригинальных рас-

ходных материалов является нарушением правил эксплуатации устройства и ведет к лишению гарантии, то есть сломанный аппарат пользователю придется чинить за собственные средства. По статистике наших сервисных центров, более 80 % всех поломок связаны с использованием неоригинальных расходных материалов.

К. Кимельман (HP): Безусловно, отношение к совместимым расходным материалам негативно, так как при использовании неоригинальных картриджей пользователь не видит всех преимуществ устройства: качество получаемых отпечатков значительно хуже, нежели заложено разработчиком и производителем. Также возникает реальная опасность поломки устройства по причине использования совместимого картриджа, а это уже не будет гарантийным случаем.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Мы не рекомендуем совместимые расходные материалы, так как в данном случае мы не можем гарантировать качество. Иногда такие расходные материалы могут испортить само устройство, а не только качество отпечатков. Обычно совместимые расходные материалы используются при печати больших объемов и из желания сэкономить. Для печати больших объемов в таком случае больше подойдут более производительные МФУ, на которых стоимость отпечатка будет значительно ниже, чем при работе с персональными МФУ.

О. Бондарев (OKI): Это всегда остается на усмотрение владельца. Если автомобилю рекомендован 98-й бензин, вы имеете право заливать и 95-й и 92-й, ведь это ваша машина. Однако при поломке двигателя это уже не будет гарантийным случаем. Та же ситуация и с принтерами. Качество засыпных тонеров неровное, иногда попадает порошок весьма грубого помола. Соответственно царапаются фотобал, разрушаются шестеренки и т.п.

Е. Карпов (Panasonic): Мы не рекомендуем использовать совместимые или перезаправленные расходные материалы, так как не можем гарантировать достойное качество печати и заявленный ресурс. Кроме того, если неоригинальные расходные материалы послужат причиной поломки устройства, сервисный центр может отказать в гарантийном ремонте.

И. Николенко (Ricoh): «Совместимые» расходные материалы не всегда на деле совместимы с аппаратами, для которых они якобы предназначены, изготавливаются без соблюдения оригинальных технологий производителя и зачастую приводят к выходу аппарата из строя.

К. Сударинов (Samsung): К совместимым расходным материалам отношение в целом негативное, так как в реальности очень сложно обеспечить надлежащий уровень качества при производстве, что под силу только большим производителям, где все операции по сборке и тестированию автоматизированы и стандартизированы, а само производство соответствует мировым стандартам. Применение допустимо, но при возникновении проблем с оборудованием по причине использования неоригинальных материалов, увы, машина снимается с гарантийного обслуживания.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Как бы мы к ним ни относились, их существование — это объективная реальность, к тому же юридически подтвержденная.

А. Назарьев (Xerox): Мы рекомендуем использование только оригинальных расходных материалов к оборудованию Xerox: они гарантируют высокое качество печати и длительный срок службы оборудования. Использование же неоригинальных расходных материалов может привести к различным печальным последствиям: ухудшению качества печати, повышенному износу или даже поломке оборудования, а также к потере гарантии производителя. В результате мнимая экономия может обернуться еще большими затратами.

Стоимость расходных материалов Xerox — одна из самых низких на рынке, и мы постоянно работаем над ее оптимизацией. На сегодня Xerox — единственный производитель, который предлагает оригинальные заправочные комплекты к своим устройствам, в частности к персональному МФУ Xerox Phaser 3100MFP. Их использование позволяет в два раза сократить затраты на печать и при этом сохранить гарантию на аппарат.



7. Цветное лазерное МФУ

Konica Minolta magicolor 4690MF

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс (опция); 20 стр./мин ч/б и 5 стр./мин цвет.; до 35 000 стр./мес.; память — 128 МБ; язык — GDI; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; реверсивный автоподатчик (опция); цена — 12 900 руб.)



8. Цветное лазерное МФУ

Ricoh Aficio SP C232SF

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс; 20 стр./мин ч/б и цвет.; до 30 000 стр./мес.; память (макс.) — 256 (512) МБ; язык — PCL5e/6; PostScript 3; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; автоподатчик; цена — 34 800 руб.)



9. Монохромное лазерное МФУ

OKI MB260

(формат А4; копир-принтер-сканер; 20 стр./мин; до 15 000 стр./мес.; память — 32 МБ; язык — GDI; цена — 5 670 руб.)



10

10. Монохромное лазерное МФУ

Kyocera TASKalfa 181

(формат А3; копир-принтер-сканер-факс; 18 стр./мин А4; до 20 000 стр./мес.; память (макс.) — 128 (1152) МБ, HDD 40 Гб (опция); эмуляция — PCL6 (5c/XL), KPDL 3; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс (опция); реверсивный автоподатчик (опция); цена — 32 950 руб.)



11

11. Монохромное лазерное МФУ

Nashuatec MP 171SPF

(формат А4; копир-принтер-сканер-факс; 15 стр./мин; до 15 000 стр./мес.; память — 640 МБ, HDD 80 Гб; язык — PCL5e/6; PostScript 3; 10/100 Base-TX Ethernet; дуплекс; реверсивный автоподатчик; цена — 45 470 руб.)

9 По-вашему, как часто пользователи аппаратов вашей марки (или марки, которую представляет ваша компания) используют совместимую расходку или самостоятельно перезаправляют картридж?

А. Яценко («Амберг»): Попытки делают. На полиграфических форах стандартный диалог:

Вопрос: Подскажите, чем можно заправить Konica Minolta XXXX?

Ответ (иногда не в столь корректной форме): Не делай этого, чужак!

Общественное мнение в целом на нашей стороне.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Принтеры и МФУ Kyocera Mita используют бескартриджную технологию. Это означает, что если закончился тонер (печатающий порошок), то пользователь меняет лишь коробку с тономером (тонер-контейнер), а не картридж, содержащий десятки дорогостоящих элементов, включая фоторецептор. В результате стоимость печати на аппаратах Kyocera — одна из самых низких в мире. Видимо, поэтому мы довольно редко сталкиваемся с подделкой или перезаправкой тонер-контейнеров.

Обладая самой низкой стоимостью страницы, пользователю просто не нужно искать варианты перезаправок, опасаясь при этом потерять трехлетнюю гарантию на барабан или двухлетнюю на персональное МФУ.

К. Кимельман (НР): Согласно результатам исследований, которые проходят регулярно, доля оригинальных картриджей значительно превышает 50%. С одной стороны, это немало, с другой — данный показатель меньше, чем в европейских странах.

О. Бондарев (ОКИ): Соотношение примерно 70 на 30 в пользу перезаправки.

Е. Карпов (Panasonic): К сожалению, российские пользователи все еще используют совместимые и перезаправленные расходные материалы, но их доля постепенно снижается.

Что касается наших устройств, то Panasonic предлагает доступные по цене расходные материалы. Также пользователи начинают понимать преимущества использования оригинальных расходных материалов.

К. Судариков (Samsung): Перезаправить сложно, поэтому вероятность «летального» исхода увеличивается в разы, но в России «на авось» проходит около 50% потребителей (для сравнения в Европе — только 5%). Совместимая расходка не популярна как в России, так и в мире в целом. Ее объем ориентировочно — около 5%.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): По нашим оценкам, Nashuatec — около 30%, Kyocera — чуть больше, но, подчеркиваю, аппараты этих марок домой практически не покупают.

А. Назарьев (Херох): Сложно дать объективную оценку, во многом это зависит от сегмента. Например, если мы говорим о корпоративном секторе и больших рабочих группах, то здесь использование неоригинальных расходных материалов минимально. Заказчики не готовы рисковать качеством печати и работоспособностью дорогостоящего аппарата ради сиюминутной экономии. В персональном сегменте ситуация иная — доля использования неоригинальных расходных материалов может достигать 50%.

Для цветных аппаратов этот показатель ниже: их пользователям качество печати важно не меньше, чем цена.

10 Выпускает ли ваша компания комплекты для перезаправки картриджей (если вы являетесь дилером или дистрибьютором, скажите, выпускает ли их вендор, чью технику вы продаете)?

А. Яценко («Амберг»): Нет.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Нет.

М. Хлюстова (Epson): Нет, не выпускает. Картриджи Epson — это не просто корбочки с чернилами, а сложный механизм, специально разработанный и запатентованный компанией для того, чтобы покупатель мог получить высокое качество печати документов и фотографий, а также гарантированно долгую работу устройства. Таким образом, для достижения лучшего результата при печати необходимо использовать оригинальные картриджи Epson.

К. Кимельман (НР): Компания «Хьюлетт-Паккард» гарантирует покупателям, прежде всего, исключительную надежность оборудования и качество печати — по этой причине повторное использование расходных материалов нами не предлагается. Более того, выход оборудования из строя из-за применения перезаправленных картриджей нарушает условия гарантийного обслуживания.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Нет, мы не выпускаем. Мы заботимся о качестве и не поддерживаем что-либо, что может навредить качеству продукта.

О. Бондарев (ОКИ): Нет, не выпускаем.

Е. Карпов (Panasonic): Нет.

И. Николенко (Ricoh): Не выпускаем.

К. Судариков (Samsung): Нет, мы не выпускаем подобных комплектов, ведь, прежде всего, это неудобно для персонального применения.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Вендоры, с которыми мы работаем, не выпускают. Ведь цена копии для офисных машин — это важная составляющая, поэтому даже для персональных аппаратов картриджи не стоят баснословных денег.

Кроме того, хочу заметить, что перезаправка картриджей — вредная работа, которая требует определенной организации рабочего места заправщика, утилизации вредных (!) отходов и некоторой технической подготовки и знаний, так как картридж необходимо вычистить от отработки, иначе пострадает качество копии.

А. Назарьев (Херох): Да, компания Херох выпускает оригинальные заправочные комплекты для персонального монохромного МФУ Phaser 3100MFP.

11 Каковы основные требования к бумаге, которую можно использовать в персональных МФУ?

А. Яценко («Амберг»): Может быть, я оторвался от жизни, но не знаю, где купить проблемную бумагу. Где купить обычную офисную, знаю. И используют в персональных МФУ не дизайнерские сорта и не мелованную, а то, что продается в ближайшем магазине.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Обычная стандартная бумага для лазерной печати подходит для всех лазерных МФУ. Это бумага гладкая, без ворсинок, довольно легкая (80–90 г/м²) и прочная, без покрытия. Дешевая шероховатая бумага изнашивает ключевые узлы аппарата, а также оставляет частички, засоряющие его и приводящие в негодность.

Здесь хотелось бы отметить, что Kyocera — один из немногих производителей, вся линейка аппаратов которого, в том числе и настольные МФУ, прекрасно справляется с очень широким диапазоном плотности бумаг — до 220 г/м², открывая широкие возможности для творчества пользователя.

М. Хлюстова (Epson): Ограничений по использованию бумаги в струйных устройствах Epson не так много: ее плотность должна быть не ниже 64 и не выше 300 г/м². Компания Epson рекомендует использовать оригинальную фотобумагу, тогда можно получить и высочайшее качество печати. Кроме того, бумага низкого качества способна повредить устройство. Линейка фотобумаги Epson очень широка. Глянцевые, полуглянцевые и матовые бумаги Epson поставляются во всех популярных форматах — 10×15, 13×18 и А4.

К. Кимельман (НР): Максимальная плотность бумаги, которую можно использовать в струйных МФУ НР формата А4, — 280 г/м², в зависимости от модели.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Подходит любая обычная офисная бумага от надежных поставщиков и производителей. Плотная и мелованная бумага поддерживаются не всеми устройствами. Также важно избегать в использовании влажной, мятой или пыльной бумаги.

О. Бондарев (ОКИ): Для наших МФУ требования минимальны — любая офисная бумага. Однако у производителей струйных МФУ могут быть иные требования, особенно при печати изображений.

Е. Карпов (Panasonic): Обычная бумага А4: размером 210×297 мм и плотностью от 64 до 90 г/м².

И. Николенко (Ricoh): Никаких специальных требований нет. Для печати подходит обычная офисная бумага.

К. Судариков (Samsung): Наши МФУ не требовательны к бумаге — мы прекрасно понимаем, что от региона к региону качество носителей может варьироваться, поэтому при настройке оборудования мы всегда делаем «допуск» на то, что качество носителя будет меняться в разумных пределах. То есть на достаточно качественной бумаге проблем с печатью не возникнет, главное, чтобы она укладывалась в означенные показатели плотности.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Это бумага, предназначенная для офисной техники, она имеет все необходимые характеристики — плотность, жесткость, гладкость, ровность реза и другие параметры.

А. Назарьев (Херох): Требования простые. Прежде всего, бумага должна быть предназначена для офисной печати, а не писчей и не офсетной. Что касается плотности и формата, своего рода стандартом являются следующие характеристики: плотность материала — 60–163 (для цветной печати — до 200) г/м², форматы печатных носителей — до А4. Ну и самое важное — лучше всего приобретать бумагу хорошо зарекомендовавших себя производителей, так снижается риск порчи устройства из-за некачественных печатных материалов. А этот риск вполне реален, и последствия могут быть весьма неприятными — от оседания бумажной пыли в устройстве до повышенного износа аппарата из-за некачественной резки кромки листов.

12 По-вашему, что дешевле: оформлять на персональное МФУ договор на сервисное обслуживание или в случае поломки выбросить аппарат и купить новый?

А. Яценко («Амберг»): Дешевле купить МФУ с гарантией. Если же по каким-то причинам ее нет или она кончилась, то, как ни прискорбно, второе, во всяком случае для аппаратов нижнего ценового сегмента.

Сервисное обслуживание персональных МФУ — тема для отдельного разговора. Невеселая тема.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): Заменяя картридж на обычном персональном МФУ, пользователь фактически выбрасывает половину аппарата (его начинку) и покупает новый (картридж).

В случае с Kyocera выбрасывать ничего не нужно. Здесь дело обстоит иначе. Поскольку меняется только тонер, аппарат долговечен, а эксплуатационные расходы низки, то заменять его придется очень нескоро. В такой ситуации наиболее оптимальный вариант — заключить договор на обслуживание устройства, обеспечивая бесперебойность работы. Это дешевле и эффективнее, чем периодически выбрасывать даже самое дешевое МФУ.

К. Кимельман (НР): В случае поломки персонального МФУ, компания НР предоставляет замену неисправного продукта на аналогичный (идентичный), восстановленный на заводе. Восстановленным является продукт, прошедший на заводе полный цикл тестирования и проверки работоспособности, при этом все изношенные детали, а также внешние корпусные детали заменяются на новые. Программное обеспечение восстановленного продукта также обновляется на заводе до последней версии. Таким образом, восстановленный продукт приходит на замену неисправному в состоянии «как новый». Гарантия переносится с серийного номера неисправного продукта на серийный номер продукта, приходящего на замену, поэтому для пользователя сохраняется оригинальный гарантийный период продукта. Уникальная особенность нашего сервиса в том, что во многих населенных пунктах России покупатель может заказать бесплатную доставку на замену по месту эксплуатации устройства — дома или на работе. Тем самым наш покупатель избавляется от необходимости тратить время и вести неисправное устройство в сервисный центр.

Что касается сроков, то гарантия производителя на потребительские (то есть не коммерческие) устройства печати НР — один год с даты продажи, а на устройства серии Officejet Pro — три года (для этого надо в течение месяца после покупки активировать дополнительные два года на сайте НР).

К. Хасэгава (Konica Minolta): Персональные МФУ подходят для печати небольших объемов, поэтому для таких устройств не надо заключать контракт на сервисное обслуживание, обычной гарантии производителя будет достаточно. Но при работе с высокопроизводительными аппаратами для офиса мы рекомендуем работать по сервисному контракту, чтобы оптимизировать затраты и повысить надежность оборудования.

О. Бондарев (ОКИ): Второе выгоднее — именно выбросить и купить новое. Однако у нас, например, три года полной гарантии на все оборудование. Поэтому три года можно смело пользоваться.

Е. Карпов (Panasonic): Думаю, нет необходимости заключать договор на сервисное обслуживание для персональных МФУ. Заменить расходные материалы очень просто, а в случае поломки достаточно обратиться в сервисный центр.

И. Николенко (Ricoh): Зависит от поломки, стоимости самого аппарата, его функциональности. Обычно чем дешевле аппарат, тем менее оправдан его ремонт в случае серьезной поломки.

К. Судариков (Samsung): Как показывает практика, персональные устройства при эксплуатации в домашних условиях не ставят на сервисное обслуживание. Ну а при применении в офисе их просто предпочитают не брать на подобное обслуживание — оборудование для него не предназначено, а брать на обслуживание заведомо убыточный проект компании не хотят.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Если цена аппарата меньше \$400, то сервисное обслуживание экономически не обосновано.

А. Назарьев (Херох): Сервисное обслуживание персональному аппарату требуется редко. Мы стремимся проектировать наши МФУ таким образом, чтобы пользователю они доставляли как можно меньше забот. Достаточно соблюдать правила эксплуатации устройства. Однако никакая техника не застрахована от поломок. Если аппарат находится на гарантии, то в случае неисправности, конечно же, имеет смысл обратиться в сервис. Если гарантия уже закончилась и произошла серьезная поломка, то можно обратиться в авторизованные сервисные центры. Например, в центрах Херох цены на ремонт вполне доступные. В любом случае финальное решение остается за пользователем.

13 Какие поломки характерны для персональных МФУ? Какие ошибки при эксплуатации чаще всего допускает пользователь?

М. Хлюстова (Epson): Большинство проблем со струйными МФУ Epson связаны с нарушением правил эксплуатации устройства, которые довольно просты: использовать только оригинальные расходные материалы Epson (до 80 % поломок возникает из-за неоригинальных расходных материалов); включать устройство в сеть хотя бы раз в месяц; не переворачивать устройство набок, когда в нем установлены картриджи. При соблюдении этих правил возникновение проблем с устройством сводится к минимуму.

К. Кимельман (НР): Основные ошибки при эксплуатации устройств связаны с несоблюдением простых и понятных правил: не загружать в лоток подачи бумаги со скрепками, не класть на устройства очень тяжелые предметы, не извлекать бумагу из принтера ножницами и т.п.

В случае поломки техники НР по вине производителя потребитель получит высокий уровень сервисного обслуживания. Сервис заключается в замене неисправного продукта на аналогичный (идентичный), восстановленный на заводе. Об этом я говорил выше.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Обычные поломки связаны с неправильной заменой расходных материалов или извлечением застрявшей бумаги.

Использование расходных материалов сторонних производителей также может стать причиной ухудшения качества печати или поломки механизма МФУ. Кроме того, бывают поломки, связанные с печатью на неподдерживаемых материалах и бумагах.

О. Бондарев (ОКИ): Чаще всего — царапины на барабане вследствие использования некачественной перезаправки. Однако это не гарантийная деталь, а расходный материал. Ошибиться в эксплуатации такого аппарата сложно. Хотя можно вспомнить, например, сканирование в режиме «драфт» и последующие претензии к скану. Описания люди пока читать не привыкли.

Е. Карпов (Panasonic): Одна из основных причин поломки МФУ — это использование неоригинальных расходных материалов.

К. Судариков (Samsung): Затрудняюсь сказать. Процент сервисных случаев с нашей техникой настолько мал, что сложно составить подобную статистику.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Каждая модель индивидуальна и сказать о каких-то характерных для персональных МФУ поломках, на верное, невозможно.

Большинство поломок и ошибок пользователей являются следствием неправильной эксплуатации, то есть нарушения правил, которые изложены в инструкции по эксплуатации или руководстве пользователя.

А. Назарьев (Херох): К главным ошибкам пользователей в первую очередь следует отнести использование неоригинальных расходных материалов и некачественной бумаги, что может привести к повышенному износу или поломке оборудования. Также желательно соблюдать правила эксплуатации, описанные в руководстве. К сожалению, большинство пользователей считает, что производитель перестраховывается, указывая, например, минимально возможное расстояние до стены или влажность.

14 Насколько, по-вашему, востребована цветная печать среди персональных пользователей?

А. Яценко («Амберг»): Цветная печать — естественный выбор для «домашнего» рынка. Там и будет устойчивый рост цвета.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибьюшен»): До последнего времени при все дешевеющем оборудовании стоимость цветной печати была непозволительной роскошью для пользователей. Стоит отметить, что именно лазерные цветные МФУ за последние пару лет сделали прорыв на рынке. Стоимость владения ниже, чем у струйных, а качество печати все лучше с каждым новым поколением оборудования. Важный момент — стоимость печати. На своих новых моделях F5C2026MFP/2126MFP Kyocera достигла серьезных результатов, снова предельно низкую стоимость цветного отпечатка в классе.

Вторым важным барьером на пути популяризации цветной печати в бизнесе является недостаточное знание пользователями всех преимуществ цвета в документах. Благодаря тому, что цветные документы легче воспринимаются, быстрее прочитываются и дольше запоминаются человеком, весь процесс вокруг этих документов становится эффективнее.

М. Хлюстова (Epson): Цветная печать очень востребована, так как дает больше возможностей работать с устройством — печать графики, фотографий, в то время как черно-белая применима лишь для печати текста. Именно поэтому все струйные устройства Epson

печатают в цвете. Устройства для дома и офиса используют четырехцветную систему печати пигментными чернилами DuraBrite Ultra (голубой, пурпурный, желтый, черный), а устройства для фотопечати — шестичетную систему печати водорастворимыми чернилами Claria (голубой, светло-голубой, пурпурный, светло-пурпурный, желтый, черный).

К. Кимельман (HP): 99,8 % рынка струйных МФУ — цветные. В сегменте лазерных МФУ доля цвета достаточно мала, но рост все же присутствует.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Это зависит от целей пользователя. В целом печать в цвете — это одна из основных возможностей МФУ, пользователям все больше нравится печатать в цвете, поскольку документы выглядят привлекательнее.

О. Бондарев (OKI): Скажу как пользователь — дома в цвете печатаю редко. Даже фотографии сейчас многие предпочитают хранить в электронном виде. А с появлением электронных фото-рамок, актуальность печати фотографий еще снизилась. Однако даже печать бланка с цветным логотипом придает документу значительно больше солидности и основательности. Поэтому офисная цветная печать вполне востребована сейчас и будет более популярна в ближайшем будущем.

Е. Карпов (Panasonic): На сегодняшний день больше востребована монохромная печать. Интерес к цветной печати постепенно растет, но на сегодняшний день себестоимость цветной печати одной страницы и цены на лазерные цветные МФУ достаточно высоки.

И. Николенко (Ricoh): Достаточно востребована. И струйная (для печати фото), и лазерная. В соответствии с тенденциями рынка доля цветной печати как в офисе, так и в домашних условиях увеличивается стремительными темпами.

К. Судариков (Samsung): Цвет — самый быстро растущий сегмент персональных печатающих аппаратов. Другой вопрос, что объем его пока очень мал в сегменте лазерных устройств.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Большая часть того, что мы печатаем дома, — это фотографии и доклады школьников — они должны быть цветными.

А. Назарьев (Херох): На данный момент доля цветных устройств в персональном сегменте лазерных МФУ невелика — около 5 % в количественном измерении. При этом она постоянно растет во всех сегментах, в том числе и в персональном.

Стоимость струйных МФУ, которые по определению являются цветными, как правило, ниже, чем лазерных. Однако прежде чем совершать покупку, пользователь должен здраво оценить, для чего он собирается использовать аппарат, а не гнаться за ценой. И если это

печать документов — то выбор, без сомнения, нужно делать в пользу лазерного устройства.

В связи с этим отмечу, что так как с каждым годом все больше пользователей начинают вдумчиво подходить к вопросу выбора аппарата, то вследствие этого растут и объемы продаж цветных лазерных МФУ.

15 Как будет развиваться рынок персональных МФУ в 2011 году?

А. Яценко («Амберг»): Я бы оценил рост этого рынка в 2011 году в 15–18 %.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибушн»): На наш взгляд, персональные МФУ будут продолжать завоевывать рынок. А производители будут предлагать все более технически совершенные продукты. Вырастет спрос на более эффективные сетевые устройства, рассчитанные на работу нескольких пользователей.

Мы также наблюдаем все большее внимание пользователей к вопросу стоимости эксплуатации устройства, стоимости отпечатка. Несмотря на то, что пока, к сожалению, большинство организаций все еще не знает объемов своих затрат на печать и возможностей сократить их, уверенно начинает расти спрос на системы учета и контроля печати. Есть предприятия, которые могут похвастаться экономленными 30–40 % после внедрения таких систем и введения политики оптимизации затрат на печать.

М. Хлюстова (Epson): Рынок, скорее всего, пойдет по пути расширения функциональных возможностей устройства, а также по усовершенствованию его дизайна. Ведь МФУ уже давно перестало быть просто печатающей машинкой и способно не только решить все задачи по работе с документами, но и обеспечить досуг. Например, устройства Epson позволяют создавать коллекции CD-, DVD-дисков, уникальные открытки, раскраски и многое другое.

К. Кимельман (HP): Как будет развиваться рынок, покажет время, мы, безусловно, ожидаем рост, и в наших планах закладываем цифры роста рынка в диапазоне от 10 до 15 %.

К. Хасэгава (Konica Minolta): Мы должны прислушаться к рынку. Я надеюсь, что рынок превысит результаты 2008 года после кризиса в 2009 году.

О. Бондарев (OKI): Думаю, будет продолжать расти и, скорее всего, обгонит принтеры.

Е. Карпов (Panasonic): Рост рынка МФУ в 2011 году ожидаем не менее 20 % по отношению к предшествующему году.

К. Судариков (Samsung): Мы предполагаем, что уже в 2011 году объем продаж персональных МФУ превысит объемы продаж пер-



1. Тонер-картридж для Epson AcuLaser C4000 (6000 стр.; цена за 1 цвет — 7595 руб.)

2. Тонер-картридж Panasonic KX-FAT411A7 для МФУ KX-TG1900RU, KX-MB2000RU, KX-MB2020RU, KX-MB2030RU, KX-MB2051RU, KX-MB2061RU (2000 стр.; цена — 1120 руб.)

3. Тонер-картридж черный HP 55A LaserJet Print Cartridge для МФУ HP LaserJet P3015 (6000 стр.; цена — 4600 руб.)

4. Тонер-картридж желтый высокой емкости для МФУ Ricoh Aficio SP C231SF/C232SF/C231N (6000 стр.; цена — 6750 руб.)

5. Картридж чернильный желтый HP 178 Inkjet Print Cartridge (4 мл) для HP Photosmart C5383 / C6383 / D5463, Pro B8553 (photo black) (300 стр. цена — 382 руб.)

сональных принтеров. Устройства станут еще более тихими и компактными, уменьшится потребление ими электроэнергии, а цветные МФУ станут еще более привлекательными для потребителя.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Я думаю, будет расти.

А. Назарьев (Херох): Мы прогнозируем дальнейшее увеличение спроса как на цветные, так и на монохромные устройства. Приблизительно можно говорить о 15 % роста по сравнению с 2010 годом.

16 Что бы вы посоветовали владельцам персональных устройств и тем, кто только собирается приобрести МФУ?

А. Яценко («Амберг»): Постарайтесь оценить стоимость владения, хотя бы грубо. И оцените стоимость своего времени — ситуации в жизни бывают разные. Кому-то выгоднее тратить время и деньги на ремонт и сервис, а кому-то выгоднее быстро купить новый аппарат.

Е. Жуплатова («АРТ Дистрибушн»): Подходить к вопросу приобретения МФУ с расчетливостью. Подобрать такое устройство, которое при необходимой нагрузке и функциональности будет стоить в эксплуатации дешевле остальных. Такая простая формула гарантирует максимальную эффективность.

М. Хлюстова (Epson): При выборе устройства лучше руководствоваться тем, для чего именно вы будете использовать МФУ (для универсальных домашних задач, для офиса, для печати фотографий с качеством выше лабораторного), так как необходимо выбрать то, что доставит радость именно вам.

Кроме того, мы советуем выбирать оригинальные расходные материалы, так как только они смогут обеспечить высокое качество печати и долговую, надежную работу МФУ.

К. Кимельман (НР): Чаще всего возможности МФУ используются ограниченно. Если вы купили МФУ, я бы советовал внимательно прочитать руководство пользователя и освоить его функции. Поверьте, МФУ может решить много задач, особенно если вы творческий человек. Используйте оригинальные расходные материалы — ваше устройство должно работать бесперебойно!

К. Хасэгава (Konica Minolta): Мой совет — выбирать МФУ под ваши цели и задачи.

Если вы планируете печатать и сканировать документы только для личных целей, то персональное МФУ — ваш выбор. Если устройство будет использоваться несколькими сотрудниками в офисе, то стоит выбрать офисное МФУ с более высокой производительностью.

Возможность печатать в цвете — это еще одно преимущество как для персонального использования, так и для бизнес-целей, производства презентаций, фотографий и пр.

О. Бондарев (ОКИ): Для дома, на мой взгляд, идеальная связка — недорогое монохромное лазерное МФУ плюс маленький струйник для печати фотографий. Это позволит недорого печатать и копировать, не прибегая к услугам копи-салонов, а также по необходимости распечатывать фото. Если вы или ваши дети учатся, то можно подумать о цветном лазерном МФУ — главное, чтобы бюджет позволял. Если занимаетесь дизайном, то больше подойдет качественный сканер и отдельно цветной принтер.

Е. Карпов (Panasonic): Для владельцев посоветовали бы использовать исключительно оригинальные расходные материалы, только в этом случае МФУ сможет оправдать ожидания пользователя.

Также рекомендуем обращать внимание на степени защиты расходных материалов (так как на рынке присутствует большое количество поддельной расходки) и приобретать их по возможности у официальных партнеров и сетей.

Тем, кто только собирается приобрести МФУ, во-первых, нужно определиться, какое устройство необходимо (3-в-1 или 6-в-1, цветное или монохромное), во-вторых, нужно обратить внимание на стоимость и ресурс расходных материалов или даже рассчитать себестоимость печати одной страницы.

И. Николенко (Ricoh): Приобретайте!

К. Сударинов (Samsung): Совет владельцам — будьте цивилизованными людьми и используйте только оригинальные расходные материалы. В итоге будет меньше проблем и потерь. Совет тем, кто только собирается покупать, — посмотрите в сторону цветных МФУ — за ними будущее.

Ю. Хома («Тритон ЛТД»): Владельцам мы советуем читать руководство пользователя, это уберет их от большинства ошибок и поломок. Покупателям мы советуем оценить каждую модель по следующим параметрам: гарантии производителя, удобство эксплуатации, сервис, наличие всех необходимых покупателю функций, и, конечно, общая стоимость владения.

А. Назарьев (Херох): Хотелось бы посоветовать вдумчиво подходить к выбору приобретаемого аппарата. Разные задачи требуют разных решений. Поэтому перед покупкой нужно четко понимать, какие именно работы и в каком объеме будут выполняться на МФУ. От этого зависит, насколько эффективно пользователь потратит свои средства.

Обращайте внимание не только на цену самого устройства, но и на стоимость печати на нем. Есть такое негласное правило: чем дороже сам аппарат, тем дешевле обходится печатать на нем. И еще — не экономьте на себе, не покупайте неоригинальные расходные материалы.



6. Тонер-картридж черный Kyocera TK-130 для МФУ Kyocera FS-1300D/FS-1028MFP (7200 стр.; цена — 3528 руб.)

7. Тонер-картридж красный AODK351 для МФУ Konica Minolta magicalcolor 4690/4690MF (4000 стр.; цена — 5650 руб.)

8. Тонер-картридж черный Samsung (MLT-D104S/SEE) для МФУ Samsung ML-1660, ML-1665 (1500 стр.; цена — 1980 руб.)

9. Тонер-картридж черный XX106R01459 для МФУ Xerox Phaser 6128MFP (3100 стр.; цена — 3539 руб.)

Внимание! Цены на МФУ и расходные материалы указаны розничные ориентировочные. Ресурс расходных материалов указан при заполнении 5 %.