Canon: стратегия работы на корпоративном рынке

Когда речь заходит о потребностях современного офиса в печати или копировании документов, все чаще звучит такое понятие, как «интеллектуальная печать». Правда, подразумеваться при этом могут совершенно разные вещи, начиная от банальных функций сканирования или отправки электронной почты, которыми сейчас уже никого не удивишь, и заканчивая сложными системами управления или выходного контроля печатных работ. Данная статья посвящена технологиям компании Canon в области интеллектуальной печати и документооборота, а также подходам, которые она реализует в работе со своими корпоративными заказчиками.

Немного истории. Еще несколько лет тому назад в прессе широко обсуждалась идея перехода на полностью безбумажный офис при помощи электронного документооборота, что означало бы исчезновение или хотя бы существенное сокращение индустрии производства печатного оборудования.

Что же мы видим сегодня? На рынке существует огромное количество различных систем для реализации электронного делопроизводства практически для любой отрасли экономики, однако количество печатных машин и потребляемой бумаги в офисах не сократилось, а наоборот, существенно увеличилось и продолжает расти год от года.

В чем же дело? А дело в том, что, как показывает практика, электронное делопроизводство не сокращает объемы потребляемой бумаги, а напротив, увеличивает их. Происходит это потому, что совершенствование бизнес-процессов компании при помощи средств автоматизации приводит к серьезному ускорению потоков деловой и управляющей информации, что, в свою очередь, ведет к увеличению как самих объемов перерабатываемых данных, так и их бумажных версий. Увеличению объемов офисной печати также способствует повысившаяся доступность сетевых устройств. Еще не так давно существовало четкое деление между такими традиционными для любого офиса операциями, как печать, копирование, отправка факсов и сканирование. Причем каждая из этих функций выполнялась отдельными устройствами, ответственность за обслуживание которых возлагалась на разные инфраструктурные подразделения компании. Так, например, принтеры находились в зоне ответственности департаментов ИТ, а копировальные машины – в сфере АХО и АХУ (административно-хозяйственных отделов и управлений). Прочно вошедшее в нашу жизнь понятие многофункционального устройства (МФУ) серьезно упростило офисную работу, а их сетевые версии предоставили доступ сотрудникам к любым функциям создания и обработки документов, которые ранее могли быть доступны лишь избранным. Однако именно это обстоятельство способствовало увеличению бумажного документооборота.

Казалось бы, что «плохого» в увеличении доступности устройств и их возможностей, ведь все это должно способствовать повышению эффективности труда сотрудников? Действительно это так, но до известной, так сказать, степени. Подсчитано, что до 80 % всей бумажной «продукции», производимой в ходе функционирования среднего офиса, отправляется в мусорную корзину, будучи единожды прочитанной или непрочитанной вообще (так называемая "невостребованная печать"). Классический пример – использование бумажных носителей в целях «наглядности» как исходного материала при составлении другой документации. Или еще более распространенный пример – печать договоров, когда в случае ошибки или опечатки перепечатывается документ целиком, а не фрагмент, по причине «сползания» текста на всех следующих за ошибкой страницах.

Ну и остается только сетовать, что уровень продвинутости сотрудников в обращении с офисной техникой не позволяет им использовать такую экономичную функцию современных печатающих устройств, как двусторонняя печать, благодаря которой можно внушительно сократить количество ежедневно истребляемой в офисах бумаги.

Итак, что же конкретно предлагает рынку компания Canon? Несмотря на то, что Canon воспринимается прежде всего как производитель качественных фотоаппаратов, ведь, собственно, с них и начала свою историю компания, на сегодняшний день 34 % бизнеса корпорации это периферийные устройства (лазерные и струйные принтеры, сканеры и настольные МФУ), 29 % – сетевые офисные и профессиональные машины, и, в частности, 2 % бизнеса это информационные системы и связанное с ними оборудование, такое, как например, документ-сканеры. При этом важно отметить, что речь идет не просто об объемах продаж, а о функционировании мощного производства с огромными вложениями в научно-исследовательские работы, о чем, в частности, свидетельствует тот факт, что несколько лет подряд Canon входит в первую тройку лидеров по количеству зарегистрированных патентов в США.

Серьезные вложения в НИОКР позволяют создавать на базе продуктов Canon законченные корпоративные решения для автоматизации и управления как бумажным, так и электронным делопроизводством. В России по сравнению с Европой эти реше-

ния пока не приобрели широкой известности, причиной чего является то обстоятельство, что до 2005 года решения для бизнеса предлагались исключительно компаниями-дилерами. Но в начале 2005 года начала свою работу дочерняя компания-резидент Canon RU, основной задачей которой стало дальнейшее развитие направления Canon Business Solutions, или, говоря проще, решений для бизнеса. Одной из приоритетных целей компании стало установление долгосрочного и плодотворного сотрудничества с ключевыми клиентами, ведущими российскими корпорациями. На данный момент компания Canon считает российский рынок одним из самых важных и перспективных для себя рынков в мире. Поэтому неслучайным стало проведение в Москве в 2006 году выставки Canon Concerto, где впервые, кроме оборудования, было представлено и программное обеспечение для офисного применения. А в 2008 году было проведено целых пять выставок Canon Forte в таких городах, как Новосибирск, Казань, Ростов-на-Дону, Самара и Санкт-Петербург. Ключевой темой этих выставок стали решения для бизнеса и популяризация концепции сотрудничества Canon с ее клиентами.

Что подразумевает стратегия работы Canon с корпоративными клиентами и как это выглядит на практике? Работа с клиентами ведется по следующим пяти основным направлениям: консалтинг, управление печатью, управление документооборотом, профессиональная печать, а также сервис и обслуживание. На практике это означает, что помимо отдела продаж, который отвечает за поддержание отношений с заказчиками, над подобными проектами ведут работу сразу несколько подразделений, что в итоге дает клиенту не просто выгодное по цене или по своим техническим особенностям решение, а сбалансированный, в зависимости от его потребностей и возможностей, уникальный продукт.

Продемонстрировать преимущества данного подхода можно на некоем условном примере. Возьмем крупную компанию с широкой сетью из 30 филиалов, расположенных в одном регионе и с исторически сложившимися принципами организации и управления. Допустим, общее количество сотрудников составляет порядка 3000 человек, из которых треть это сотрудники центрального офиса. Компания имеет большой объем офисной печати – порядка 15 миллионов листов, который непрерывно увеличивается. В компании ведется также в крупных объемах так называемая биллинговая печать (довольно характерная задача, например, для электросбытовых или телекоммуникационных компаний).

Работа с подобным клиентом осуществляется по пяти обозначенным выше направлениям. Остановимся на них подробнее.

Консалтинг

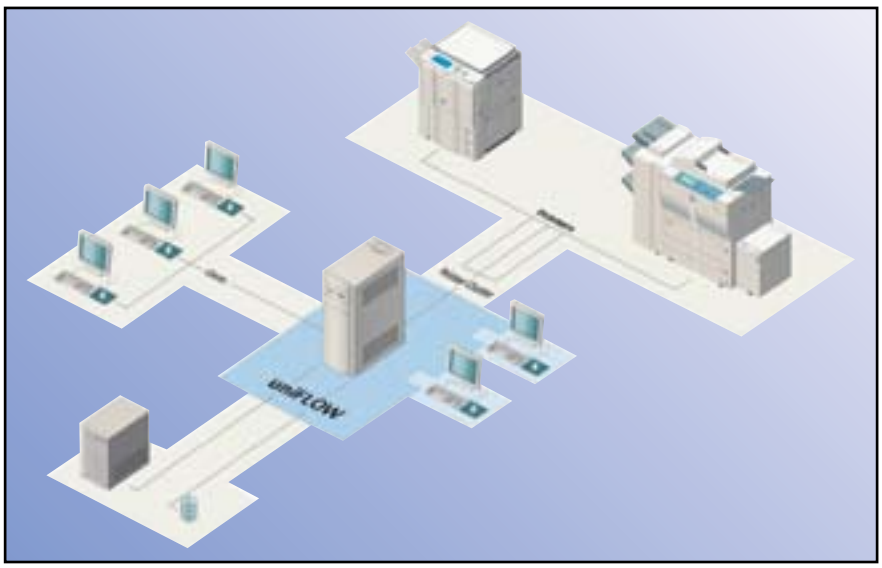
Прежде чем начать что-то делать, необходимо понять, что именно надо делать и – самое главное – чего делать не стоит. Ведь в любом масштабном проекте реструктуризации основное – это не разрушить существующий и успешно функционирующий бизнес, а наоборот, сохранить его и постараться улучшить. В области оптимизации делопроизводства и ИТ-инфраструктуры компании это особенно важно, ведь они являются основополагающими элементами системы управления. Именно поэтому Canon уделяет такое внимание консалтингу. В общем случае консалтинг и работа консультантов сводятся к нижеследующему.

Первое и самое важное – это анализ текущей ситуации. Почему анализ имеет такое большое значение? Дело в том, что на этой стадии исследуется и документируется существующая специфика делопроизводства. Помимо обнаружения неэффективных операций и определения насущных нужд клиента принципиальным моментом является выявление скрытых потребностей. В данном случае речь не идет о возможности дополнительных продаж, так как следует четко понимать, что консультант не продавец в том смысле, что его деятельность не нацелена непосредственно на увеличение объемов проданной продукции. Для консультанта основным итогом его работы является успех всего проекта или достижение тех целей, которые ставятся клиентом. Но как показывает практика, большинство проектов при понятной и четкой постановке целевой задачи имеют большое количество вспомогательных задач, решение которых зачастую сопоставимо по сложности с основной целью проекта. Именно поэтому и требуется тщательный анализ, который в совокупности с опытом консультантов по реализации схожих проектов позволяет не только определить эти вспомогательные задачи, но и эффективно проанализировать возможные риски и, как следствие, в дальнейшем ими управлять.

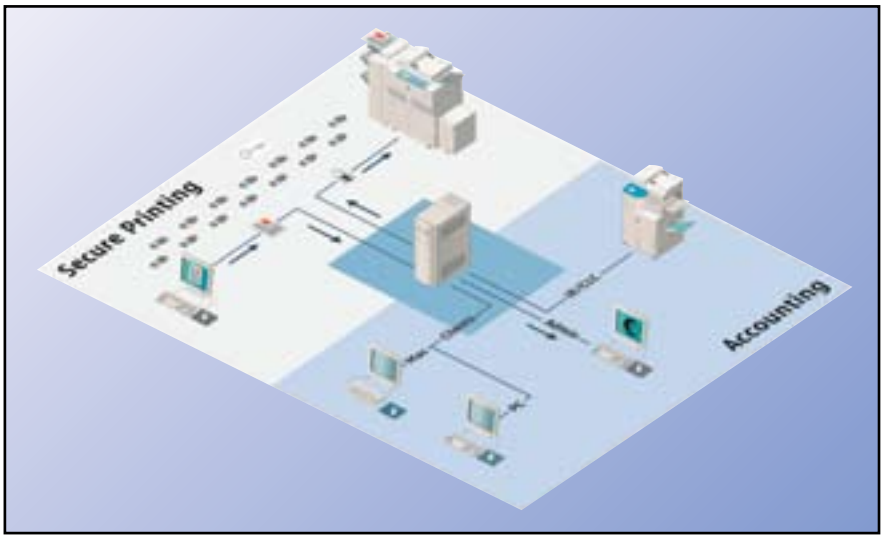
Применительно к нашему примеру аналитическая часть, как минимум, будет включать в себя полное исследование существующего парка оборудования и документирование используемых стандартов и технологий печати, а также общую спецификацию ИТ-инфраструктуры и систем безопасности, если таковые не входят в ИТ. Данная информация является основной для дальнейшей разработки решения. В процессе сбора данных и анализа крайне важным является не просто сбор данных, например о валовом потреблении бумаги, а детализация этого потребления в зависимости от бизнес-задач и типа оборудования. Таким образом, уже итоговый отчет общего анализа существующей ситуации можно также назвать продуктом, так как на его основе клиенты могут планировать дальнейшее развитие системы (и необязательно на продуктах Canon). При этом данный отчет содержит соответствующие выводы и рекомендации, основанные на опыте компании Canon в реализации подобных проектов, то есть, уже на первом этапе решается самая главная задача консалтинга, а именно предоставление клиенту независимой оценки системы документооборота и выработка рекомендаций о возможных путях ее оптимизации. Дальнейшая работа консультанта связана с разработкой соответствующего решения для известных и выявленных в ходе обследования нужд клиента, а также с внедрением решения. Это означает, что консультанты несут дополнительную ответственность за качество подготовленной ими аналитической части, так как итоги их работы будут измеряться реальным успехом проекта.

Управление печатью

После проведения анализа текущей ситуации и определения целей проекта начинается работа по выработке решения. Одним из основных вопросов является организация управления печатью. Как уже было отмечено, до 80 % печатающихся в офисах документов оказываются "невостребованными". При этом, как показывают исследования, например компании Gather, активное управление парком техники и процессом печати позволяет добиться 30 % экономии общих затрат на печать без ущерба для операционной деятельности. В случае нашего клиента, по самым грубым оценкам, речь может идти о цифре в полмиллиона долларов в год. Причем, на практике внедрение специальных систем контроля имеет срок окупаемости в течение первого года эксплуатации, однако сами системы подобного класса используются не менее 3 лет, а в дальнейшем просто проходят процедуры обновления и совершенствования, затраты на которые не могут сравниться с их экономической целесообразностью.



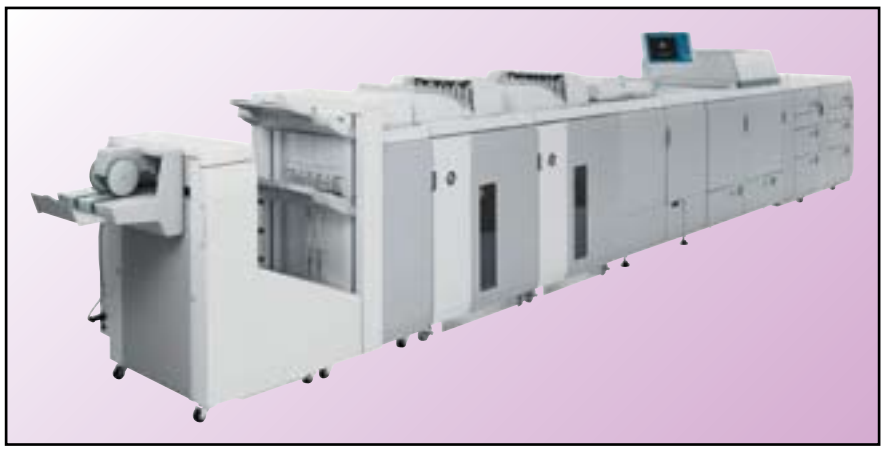
В рассматриваемом примере речь, скорее всего, следует вести о внедрении системы выходного контроля Uniflow Output Manager Enterprise Edition, которая способна связать в единую систему всю корпоративную печать центрального офиса и его филиалов. Сотрудники департамента автоматизации или закупки получают в этом случае полный контроль в режиме реального времени над всеми затратами, связанными с печатью, а при необходимости даже над процессом копирования и всеми остальными операциями, выполняемыми как сетевыми аппаратами общего пользования, так и настольными принтерами. При этом важным моментом является то, что система Uniflow, являющаяся, по сути, сетевым сервером печати, не имеет принципиальной «привязки» к оборудованию Canon, а способна также работать и с техникой других производителей. Это является одним из ключевых моментов при ее внедрении, так как в проектах, подобных рассматриваемому, говорить о полной или даже частичной замене техники можно только в перспективе нескольких лет. Помимо функций непосредственно контроля, системы типа Uniflow, как правило, обладают еще одним принципиальным функционалом – возможностью ограничения печати пользователей в зависимости от выделенного им бюджета (например, запрет или ограничение прав на цветную печать). Причем, так как речь идет о глобальной корпоративной системе контроля, то и ограничения пользователей являются глобальными, а не накладываемыми на какое-то конкретное устройство. Еще одним важным аспектом контроля за процессом печати и обеспечения корпоративной безопасности является предоставление доступа к печатающим устройствам только после авторизации на МФУ. Для этого в системе Uniflow существует огромный выбор устройств сопряжения МФУ с сервером при помощи различных типов электронных карт доступа в здание и даже биометрических сканеров.



Управление документооборотом

Вопросами управления печати работы над проектом, подобным рассматриваемому, не ограничиваются. Важным направлением является организация управления документооборотом. Как уже говорилось, сам по себе электронный документооборот не сокращает затраты на печать, однако правильное использование его средств позволяет серьезно повысить эффективность операционной деятельности, а в ряде случаев полностью перевести определенные действия в электронную форму. В нашем примере это может быть оптимизация потока входящей корреспонденции за счет автоматизации процесса ее оцифровки с помощью документ-сканеров Canon. Следует отметить, что решения, предлагаемые компанией Canon в области управ-

ления документооборотом, связаны, прежде всего, с так называемыми ECM-системами (Enterprise Content Management system). Одной из них является система Ados. Помимо основных задач по организации ввода, хранения и доступа к информации Ados позволяет администраторам конструировать жизненный цикл документа с тем, чтобы он максимально точно отражал существующие бизнес-процессы компании.



Профессиональная печать

К профессиональным решениям, в которых может испытывать потребность корпоративный клиент, относятся системы, позволяющие решать задачи биллинговой печати. В линейке продуктов Canon присутствуют продукты и программное обеспечение, специально ориентированные на печать переменных данных. Прежде всего, это профессиональные комплексы цветной и черно-белой печати серии imagePress и imageRunner.

Отметим, что наряду с решениями потоковой печати в линейке продукции Canon существуют также решения для широкоформатной офисной печати и CAD-приложений. Стоит заметить, что организация профессиональной печати – это, как правило, самостоятельный проект, поскольку он имеет дело с задачами, принципиально отличными от тех, которые решаются при организации офисной печати.

Сервис и обслуживание

Планирование и организация сервисной поддержки пользователей является отдельным направлением при разработке корпоративного решения. Компания Canon осуществляет сервисную поддержку как самостоятельно, так и через авторизованные сервисные центры. Большое внимание уделяется выработке единых стандартов сервиса на всей территории России, для того чтобы корпоративные заказчики могли быть уверены в том, что уровень сервиса в региональных филиалах их компаний полностью соответствует уровню сервиса в центральном офисе.

В рамках статьи довольно сложно рассказать обо всех возможностях и услугах, предоставляемых компанией Canon корпоративным клиентам. Узнать об этом больше можно, позвонив в офисы Canon в Москве или Санкт-Петербурге или связавшись с авторизованным партнером в конкретном регионе.

Евгений Моржевилов, ведущий консультант по бизнес-решениям, компания Canon

НОВОСТИ

Платежная система для ОАО «Мосэнергосбыт»

Компания «Инфосистемы Джет» завершила разработку автоматизированной информационной системы «Платежная система энергосбытовой компании» – АИС «ПСЭК» для ОАО «Мосэнергосбыт». Проект реализуется в рамках программы модернизации информационных систем ОАО «Мосэнергосбыт».

АИС «ПСЭК» является распределенной, многоуровневой информационной системой, построенной на специализированной платформе Kabira Transaction Platform. Данная система позволяет автоматизировать процесс приема и обработки информации о платежах и обеспечить оперативное зачисление денежных средств на лицевой счет клиентов. Клиенты ОАО «Мосэнергосбыт» получат возможность оплачивать электроэнергию любым доступным способом (через банкоматы, терминалы самообслуживания, Интернет и пр.) в любое время суток.

Новая платежная система будет интегрирована с автоматизированной системой расчетов ОАО «Мосэнергосбыт» и предоставит возможность взаимодействия с внешними системами банков и партнеров. Благодаря этому возможности по подключению новых точек приема платежей и расширению партнерской сети значительно увеличатся.

В результате проекта существенно снижена вероятность ошибок при оплате электроэнергии клиентами.

Новая платежная система проводит платежи не только по существующей схеме оплаты – через банки, но и позволяет осуществлять on-line-платежи. При оплате через банки новая платежная система обеспечивает автоматическую сверку всех реестров принятых платежей от банков, с которыми работает ОАО «Мосэнергосбыт», с платежными документами Расчетного банка.

Прием on-line-платежей является новым способом оплаты за пользование электроэнергией. Партнеры, пожелавшие заключить договор с ОАО «Мосэнергосбыт» о принятии платежей клиентов за электроэнергию, будут работать по дебетной схеме оплаты — в начале учетного периода будут предварительно перечислять установленную по договору сумму на счет ОАО «Мосэнергосбыт», в размере которой смогут принять платежи от клиентов. В режиме on-line в течение суток платежная система принимает от партнеров платежные заявки. Платежи автоматически проводятся в биллинг и моментально зачисляются на лицевой счет клиента.

В настоящее время идет тестирование разработанной системы.