

Паломничество в страну HP



Ежегодное мероприятие Print Party прошло в этом году на Земле обетованной
МАРИЯ ВИННИКОВА

Предприятия HP расположены в городах:
- Хайфа - лаборатория HP Labs (16 человек);
- Раанана - HP Israel (750 сотрудников);
- Реховот - производство HP Indigo (1550 сотрудников);
- Ашкелон - LFP Ink plant (50 сотрудников);
- Кирьят Гат - HP Indigo (50 сотрудников);
- Кейсария - LFP printers manufacturing site (50 сотрудников);
- Нетания - LFP Industrial HQ (500 сотрудников);
- Йеуд - Mercury Interactive (700 сотрудников);
- Лод - LFP printers site (80 сотрудников).

Компания **LRT** ежегодно организует для своих клиентов мероприятие под названием Print Party. В этом году ставший уже традиционным форум был проведен в Израиле совместно с компанией **HP**.

Место действия выбрано не случайно. Российской аудитории представилась возможность пообщаться с топ-менеджментом мирового гиганта hi-tech индустрии, посетить заводы и производственные линии печатного широкоформатного оборудования HP, аккумулированные на территории государства. Также участники Print Party Israel смогли наблюдать производственный процесс и задать все интересующие вопросы непосредственно сервисным специалистам компании-производителя, что является, по сути, уникальной возможностью для российских печатников.

В программу бизнес-тура Print Party Israel помимо деловой части были включены развлекательно-познавательные мероприятия - экскурсия в старый город Яффо (Тель-Авив), в Иерусалим и гавань Кейсарии, поездка на Мертвое море. В один из вечеров в древнем городе Кейсарии на берегу Средиземного моря участники и организаторы принимали ресторан национальной израильской кухни, где российские и украинские печатники могли в неформальной обстановке пообщаться с сотрудниками HP.

Краткий экскурс

HP - одна из ведущих компаний в IT-сфере. Всего в корпорации работает 700 тыс. сотрудников, а оборот за 2007 год составил \$100 млрд.

Оборудование для широкоформатной печати произво-

дит подразделение LFP, которое входит в структуру Graphic Systems Business с оборотом \$3 млрд.

GSB в свою очередь является частью департамента Image Printing Group. Оборот IPG - \$28 млрд.

Последние годы компания инвестирует значительные средства в развитие широкоформатного направления. В настоящее время только в Израиле **HP Scitex** располагает четырьмя производственными площадками. Это недавно открытый комплекс в Кейсарии, где выпускаются принтеры HP Scitex XL 1500 и 1200 и HP Scitex TJ 8500 и 8300. Рядом со штаб-квартирой в Нетании расположены цех по сборке машин модели HP Scitex FB6700, а также тест-центр, где проводятся курсы обучения инженеров HP, тестируются материалы, чернила и режимы печати. В Лоде на базе бывшего завода NUR на линии сборки одновременно стоят до 20 печатных аппаратов HP Scitex XP5100 (ранее NUR Expedio 5000), HP Scitex FB6100 (ранее NUR Tempo Q) и HP Scitex XP2100 (ранее NUR Expedio 3200).

Производство оригинальных чернил HP базируется в Ашкелоне, вторая площадка по изготовлению чернил расположена в Южной Африке.

XL как предел мечтаний

На второй день пребывания в Израиле в Нетании, в главном офисе HP произошла запланированная встреча участников форума из России и Украины с вице-президентом HP **Яривом Авизаром** (Yariv Avisar), директором сервисной службы **Игалем Зейтуном** (Igal Zeitun), директором по развитию **Шаки Гариби** (Shuky Garibi). На встрече также



SHOP DESIGN RUSSIA



МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСТАВКА ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ, СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ, РИТЕЙЛ МАРКЕТИНГА И ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ МАГАЗИНОВ
10-13 СЕНТЯБРЯ 2008, МОСКВА, ЦВК «ЭКСПОЦЕНТР»

- Магазиностроение, оборудование для магазинов, технологии строительства
- Свет, технологии освещения
- Демонстрационные витрины для food и non-food индустрии
- Ритейл Маркетинг, P.O.S. материалы, стимулирование продаж
- Системы автоматизации в торговле. Коммуникации и информационные технологии
- Оборудование для индустрии самообслуживания: терминалы, вендинг, киоски
- Охрана и системы безопасности
- Технологии презентации

SHOP DESIGN
RUSSIA

Партнеры



Организатор



МЕТРО ЭКСПОЦЕНТР Москва
123100 Москва, Крылатское, м.м.п. 14, стр. 2, пав. 7
Тел: 14951 294 7359 Факс: 14951 205 7207
E-mail: ShopDesign@metromoscow.ru, www.metromoscow.ru

ПРЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ
EXPO-PARK

ЭКСПО ПАРК Выставочный комплекс
115040 Москва, Крылатское, пав. 10
Центральный Двор Крылатское, стр. 100
Тел: 14951 238 0953 Факс: 14951 238 4316
E-mail: expo@expo-park.ru, www.expo-park.ru



присутствовали другие ведущие эксперты и топ-менеджеры компании, представляющие подразделения HP по разработкам продуктов, маркетингу, работе с клиентами и сервисную службу компании HP по направлению широкоформатной печати.

Команда HP предложила интересный формат беседы - специалисты, отвечающие за развитие компании, разработку новых, более совершенных машин, формирование ценовой политики и сервисных контрактов, провели опрос по ситуации на рынке, внимательно фиксируя мнения российских пользователей своей продукции.

Основная проблема, которую подняли как дистрибуторы, так и сами производители - себестоимость квадратного метра печати. По мнению российской аудитории, в России серьезную конкуренцию всем ведущим маркам печатающего оборудования составляют китайские принтеры - они более дешевые и обладают минимально достаточным качеством печати. «У HP очень интересные разработки, особенно в области UV-печати, но так как оборудование дороже относительно китайского, то его востребованность пока недостаточна», - таково было единодушное мнение участников форума. Также участники отметили, что в пос-

леднее время российские и украинские финансовые институты ужесточили требования к выдаче кредитов. Поэтому наличие более лояльной программы HP по продажам, предоставляющей выплаты с рассрочкой и возможность прямого кредитования, а также увеличение срока гарантии или введение лизинговых схем значительно повысили бы покупательскую способность потребителей.

Технические вопросы касались в основном чернил. Люди, работающие в сфере широкоформатной печати для наружной и indoor-рекламы, на данном этапе развития рынка нуждаются в возможности формовки запечатанного изображения, печати на трехмерной поверхности, в отсутствие ломкости чернил, большей яркости красок и т.д.

Учитывая, что на форуме присутствовали специалисты первого состава топ-менеджмента HP, отвечающие за непосредственное принятие решений, есть реальная возможность того, что крупнейший игрок на рынке промышленной печати примет во внимание все замечания российской и украинской аудитории и пойдет навстречу сайнмейкерам.

Сервис HP выходит из спячки

Отдельная тема - гарантийный сервис широкоформатных принтеров HP.

На форуме активно обсуждались вопросы, касаемые сервисного обслуживания, возможности построения новых схем, которые будут актуальны для оборудования широкого формата, продуктивны и лояльны для конечных потребителей.

До настоящего момента ситуация складывалась следующим образом.

Продажами HP Scitex в России всегда занималась компания LRT. С момента вхождения брендов **ColorSpan** и **NUR** в портфель HP их сопровождение также попало в сферу действия сервисных инженеров российского дистрибутора. Однако прочие продажи техники HP (имеется в виду серия Designjet) через многочисленных реселлеров, дилеров и дистрибуторов не подразумевали должного обслуживания из-за отсутствия статуса сервисного партнера. Широкоформатные машины попадали в категорию «принтеры», включающую настольную офисную технику. В результате промышленные машины, предназначенные для работы «24/7», и, соответственно, приобретенные с этой целью, были вынуждены

месяцами простаивать, ожидая очереди на ремонт официальной сервисной службой HP.

Более того, налицо явная нехватка сотрудников. Например, в Северной Америке установлено машин 1 100 HP, в сервисной службе 35 инженеров, всего штат насчитывает 72 человека. В Латинской Америке - 1 000 машин HP и 32 инженера. А в регионе EMEA, куда входит и Россия, в два раза больше установленных машин - 2 000, которыми занимаются всего 30 специалистов. Не удивительно, что многие российские печатники досрочно снимали гарантию, производя ремонт силами собственных инженеров.

«То, что мы делаем сейчас, без сомнения, можно назвать прорывом. До сих пор сервис от вас «отбрыкивался», теперь все изменится», - заявил менеджер по продажам промышленных решений в области широкоформатной печати HP в России и СНГ **Михаил Денисов**. Основанием этого заявления послужили реорганизация и значительное усиление службы технической поддержки HP.

Начальником сервиса назначена **Анита Дан** (Anita Dan). В ее ведомстве находится профессиональная сертифицированная сервисная команда LRT. «При возникновении проблемы можно обращаться к LRT, где всегда можно получить квалифицированную поддержку в виде консультации, обслуживания запасными частями для оборудования, срочного вызова эксперта, проведения диагностики и ремонта оборудования, а также обучения и подготовки сервисных специалистов в штате клиента.

Также сервисную поддержку на оборудование HP можно напрямую получить в сервисной организации в Брюсселе. Кроме того, в Москве мы имеем двух собственных сервисных инженеров», - отмечает Анита Дан.

Директором сервисного центра остается **Роб Суассо** (Rob Suasso de Lima de Prado). Он контролирует техническую группу, которая отвечает на звонки клиентов и дилеров, координирует инсталляции, организует обучение.



Руководители сервисной службы HP Scitex Анита Дан и Игаль Зейтун

Во главе службы технической поддержки - Игаль Зейтун. Ему подчиняется 250 человек, из них 45 инженеров, которые обслуживают 5 000 машин HP, включая NUR и ColorSpan. Он отвечает за головное предприятие в Нетании, которое занимается ценообразованием запчастей, инструментов, программ, формированием сервисных контрактов, подготовкой инженеров, созданием новых продуктов для предоставления их в сервисные организации. А также за региональные структуры, обеспечивающие услуги и поддержку на местах.

«Раньше в EMEA было 30 инженеров, теперь их 50, включая специалистов NUR и ColorSpan. Сердце новой организации - группы, которые работают с клиентами. И сейчас перед нами стоит важная задача совершенствовать и повышать уровень оказываемых услуг. В ближайшее время мы решим, как в России будет производиться обслуживание машин, приобретенных не у эксклюзивного дистрибутора - компании LRT», - обещал Игаль Зейтун. ■

Участники Print Party имели возможность общаться с сотрудниками HP в неформальной обстановке

