



BE CLEVER

корпоративный журнал

№8 / октябрь 2019

Тема номера:

**Как мы смогли полюбить рекламации
и заставили их работать на бизнес**

B. 2019

Читайте в номере:

«Современный бизнес может и должен работать без ошибок. Если вычеркнуть из процесса человека, ошибок будет меньше, но они будут более катастрофическими. Это философия»

4

Почему Венета Систем
остается лидером
рынка печати?

24

О тенденциях рынка
печати-2019

44

Ищем новые площадки
для эко-боксов

Увозим офисную рутину!

СОДЕРЖАНИЕ

- 3 *Слово руководителя*
- 4 *Интервью И. Логинова*
- 6 *Новые продукты*
- 8 *Конференции*
- 10 *Интервью руководителей*
- 18 *Инструментарий отдела продаж*
- 20 *Один день из жизни*
- 24 *Материалы от экспертов*
- 30 *Новые сотрудники 2019*
- 32 *Интервью О. Землянской*
- 34 *Новости подразделений*
- 39 *Новости филиалов*
- 40 *Новости компании*
- 42 *Новости клиентов/ Новости партнеров*
- 43 *Digital marketing*
- 44 *О нас пишут. Мы пишем*
- 45 *IT-Ликбез*
- 46 *Наши хобби*

3



8



24



34



45



От редакции

Сервис без рекламаций

Один наш коллега давно мечтает изо всех процессов исключить человеческий фактор, т.е. самого человека. Возможно ли такое в СЕРВИСЕ? Основой любого сервиса является человек плюс отлаженные процессы, в которых комфортно и клиенту и работающему с ним менеджеру. Или человек должен подключаться только в случае возникновения непредвиденных ситуаций?

Сейчас все большую и заслуженную признательность у пользователей набирает направление, когда человек что-то делает для человека. Не B2B, не B2C, а H2H. В конечном итоге с человеком работает человек, и задача любого бизнеса сделать это взаимодействие максимально комфортным и эффективным для обеих сторон.

“Процесс” не придет к вам в офис и не проложит сеть, не соберет компьютер, не заменит картридж в принтере. Все это сделает человек. А как быстро он устранил проблему и сможет ли настроить ваше цифровое окружение так, чтобы сбои случались по минимуму, это и есть задачи для Сервиса.

Что помогает развиваться сервису и могут ли рекламации приносить пользу, что такое проактивность для Сервиса, и что лучше, исправлять ошибки или настраивать сервис на их избежание?

На эти вопросы мы ответим в этом номере.

Слово руководителя

«Что мы предлагаем рынку сегодня и что предложим завтра?»

Игорь Логинов, руководитель ГК Clever Bros.

Перед вами продукт совместного творчества сотрудников нашей компании — корпоративный журнал Be Clever. В ГК Clever Bros. работает почти 200 сотрудников со множеством знаний и компетенций, которыми мы ежедневно делимся друг с другом, с нашими клиентами, партнерами и даже конкурентами.

Каждый работник отвечает за свой участок. Все вместе мы стремимся к достижению общих целей. На ближайшие полгода мы поставили себе цели: создание новых и развитие имеющихся продуктов и направлений, повышение ценности продуктов и снижение цены для клиента, повышение маржинальности и прибыльности бизнеса в целом.

.....

Сложные задачи для одного – простые для группы экспертов. И мы — те самые эксперты, лидеры рынка по организации бесперебойной печати. Мы уводим рутину, а заботы по обслуживанию инфраструктуры клиента берем на себя и делаем это качественно. Мы слышим бизнес, его потребности, разрабатываем современные продукты и решения. С каждым днём наших клиентов все больше.



«Сложные задачи для одного — простые для группы экспертов»

Мы развиваемся 18 лет без остановки. Каждый день обрабатываем множество заявок, общаемся с разными клиентами, ремонтируем различную технику. Наша команда — кладёшь знаний отрасли. И нам интересно делиться своими достижениями и информацией со всем рынком.



Интервью



«Что делают Клевер Бразерс и Венета Систем для совершенствования качества сервиса?»

Игорь Логинов

Руководитель ГК Clever bros.

– В последнее время в России практика аутсорсинга набирает стремительные темпы. Что вы думаете об аутсорсинге в печати?

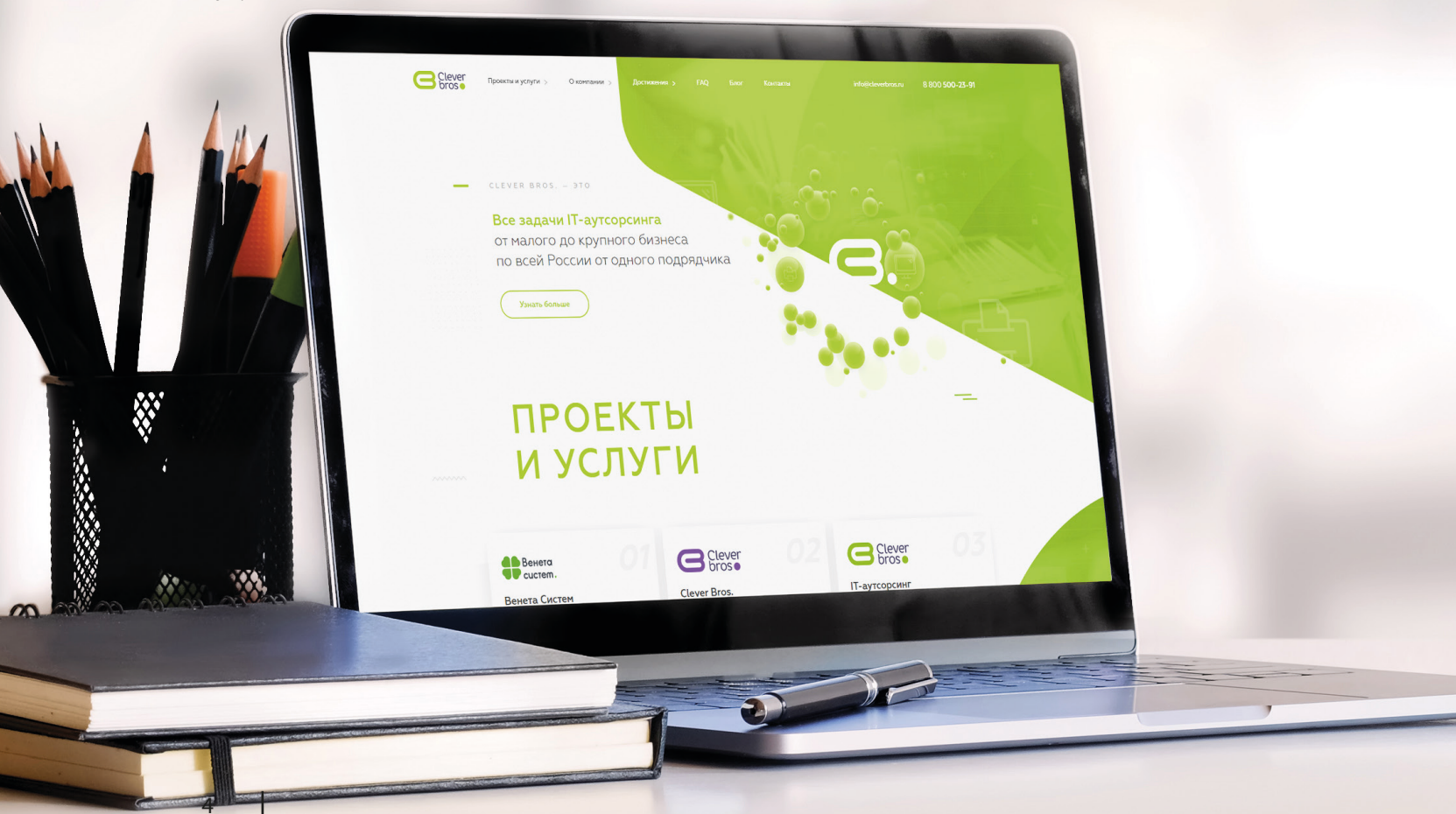
– Системный администратор должен разбираться во всем ИТ-мире, в том числе уметь подбирать и покупать принтеры, покупать или заправлять картриджи, потом их утилизировать, ремонтировать технику. Задачи многопрофильные, а современный мир техники и технологий становится все сложнее. Все ярче выражается специализация направлений. Сегодня системный администратор уже должен быть Мега-мозгом. И если он таковым является, то уж точно он не должен заниматься печатью или копать в железе, есть дела поважнее, а сервис, как рутину, пусть отдаст нам.

– Какие минусы в передаче услуг на аутсорс видят компании?

– Что самое трудное для заказчика? Правильность выбора аутсорсера! Как не ошибиться в выборе? Как говорил Дон Корлеоне в «Крестном отце»: «Не торопись говорить мне нет, походи, поспрашивай обо мне людей...».

Я ни разу не слышал, что есть сервис, превосходящий сервис Венета Систем и Клевер Бразерс, спросите наших клиентов.

НА РЫНКЕ 18 ЛЕТ



– Благодаря чему компания много лет является лидером рынка печати?

– Наша компания на рынке 18 лет благодаря отлаженной работе на каждом участке. С клиентом всегда работает специалист: по продажам, по подбору техники, продакт-менеджеры, операторы по приему заявок, отдел по работе с федеральными клиентами, отдел закупок, тендерный и т.д. Заказчик всегда получает актуальную информацию, дельные советы и полезные консультации. У нас широкая партнерская сеть по всей России, собственные сервисные центры, большая производственная площадка с инженерами и мастерами по восстановлению картриджей. Каждый сотрудник специализируется на своем направлении, имеет необходимую квалификацию. Мы стремимся автоматизировать многие процессы.

– Что выгоднее – продавать оргтехнику или ее обслуживать?

– Рынок печати меняется. Сегодня мы не просто продаем принтеры и ремонтируем их. Наша миссия — организовать процесс печати от покупки до утилизации. Клиентам нужна комплексная услуга, и мы ее предоставляем.

Заключая с нами договор, компании просто забывают про все проблемы с организацией печати. Мы все задачи решаем под ключ, работаем по отлаженным стандартам и алгоритмам. Комплекс качественных услуг превращается в Сервис — сервис с большой буквы. Процессы отлажены до мелочей. Картриджи доставляют вовремя, принтеры печатают на отлично и даже не ломаются, инженер приезжает проводит техобслуживание без напоминаний, всегда на связи личный менеджер. А еще и затраты на печать сокращаются. Это не фантастика. Просто ответственная работа на своего клиента.

– У Венета Систем стабильно низкий уровень рекламаций и претензий.

Какая работа проводится для этого?

– Мы всегда интересуемся мнением клиентов — регулярно проводим опросы, чтобы держать свой сервис на должном уровне. Работаем на опережение.



«Четкие алгоритмы и быстрая реакция на отклонения помогают нам иметь низкий уровень рекламаций»

**Наши клиенты довольны сервисом.
Бизнес развивается.**



Новые продукты

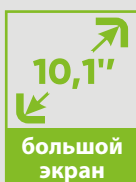
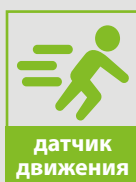
TASKalfa - удобно и просто за счет продуманных мелочей!

Для обеспечения бесперебойной печати наших клиентов мы выбираем лучших вендоров, в парке техники которых имеются аппараты, отвечающие критериям цена-качество + решение в области сервиса под любые задачи бизнеса. Сегодня рады представить такие продукты линейки **TASKalfa от Kyocera**.

Компания Kyocera разработала линейку аппаратов TASKalfa, которые максимально упрощают выполнение повседневных офисных задач. МФУ TASKalfa помимо стандартных функций поможет создавать буклеты и инструкции, готовить документы под скоросшиватель. Аппараты поддерживают функцию автоматического степлирования, печать нестандартных форматов и брошюр. Аппараты линейки способны также выдавать высокое качество изображения - 1200 x 9600 dpi за счет специально разработанного тонера.

РЕСУРС ФОТОБАРАБАНА
> 600 000
отпечатков

Интуитивная панель управления, емкостной экран, сенсор движения, специальные выпуклые точки на панели управления для слабовидящих, поворачивающаяся на 90° панель управления, авто-доводчик лотка, бункер для отработанного тонера, — работать с устройствами пользователю комфортно.



Непрерывная печать обеспечивается за счет повышенной емкости входных и выходных лотков. Расход тонера контролируется до момента пока он не израсходован отсек с тубой будет закрыт автоматическим замком. Аппараты отличает надежность, например, ресурс фотоба-
рабана 600 000 отпечатков и более.

Безопасность устройства обеспечена самыми современными техноло-
гиями, которые надежно защищают информацию пользователя.
Устранить неполадки легко без участия специалиста — аппарат
подскажет в чем проблема, а ремонт возможен без использования
специальных инструментов.



Конференции

Компания Куосера организовала Конференцию для своих дилеров и дистрибьюторов

«Постоянные вызовы самим себе для создания новых продуктов, которые никто не мог даже представить, именно это превратило Куосера в столь живую и энергичную компанию» - Кадзуо Инамори, основатель корпорации. В августе в солнечном Баку состоялась Конференция одного из ведущих производителей оргтехники и расходных материалов Куосера. Среди участников традиционно присутствовали сотрудники ГК Clever bros. — мероприятие вендора посетили генеральный директор Елена Матюнина и директор по закупкам Анна Масолкина. Конференция собрала на своей площадке более 100 человек — представителей от компаний-дилеров и дистрибьюторов Куосера из России, Казахстана, Белоруссии, Азербайджана, Молдовы и других стран СНГ. За 3 дня участники смогли не только получить актуальную информацию о планах и новых продуктах компании Куосера, но и познакомиться.

«Знакомство с коллегами полезно с точки зрения развития партнерских отношений. Поскольку у нас много клиентов с разветвленной филиальной сетью, иметь надежного партнера в других регионах РФ и за рубежом необходимо для гарантии качественного сервиса для наших заказчиков», — подчеркнула Елена Матюнина.

Со вступительной речью выступил президент Kuosera Document Solutions EMEA Марубаяши Такуя, который приветствовал гостей и рассказал о стратегии развития, которой компания планирует придерживаться для активного роста на рынке печатающей техники в СНГ. На слайдах были представлены актуальные продукты компании, статистика российского рынка печатных устройств, динамика рынка расходных материалов, озвучены планы развития Куосера на 2019-2020 годы.

Генеральный директор Kuosera Document Solutions Russia Учикура Масаказу и исполнительный директор Тарик Альхаурани подробно рассказали о том, чем занимается Куосера в России с момента открытия до завоевания лидирующих позиций на рынке.

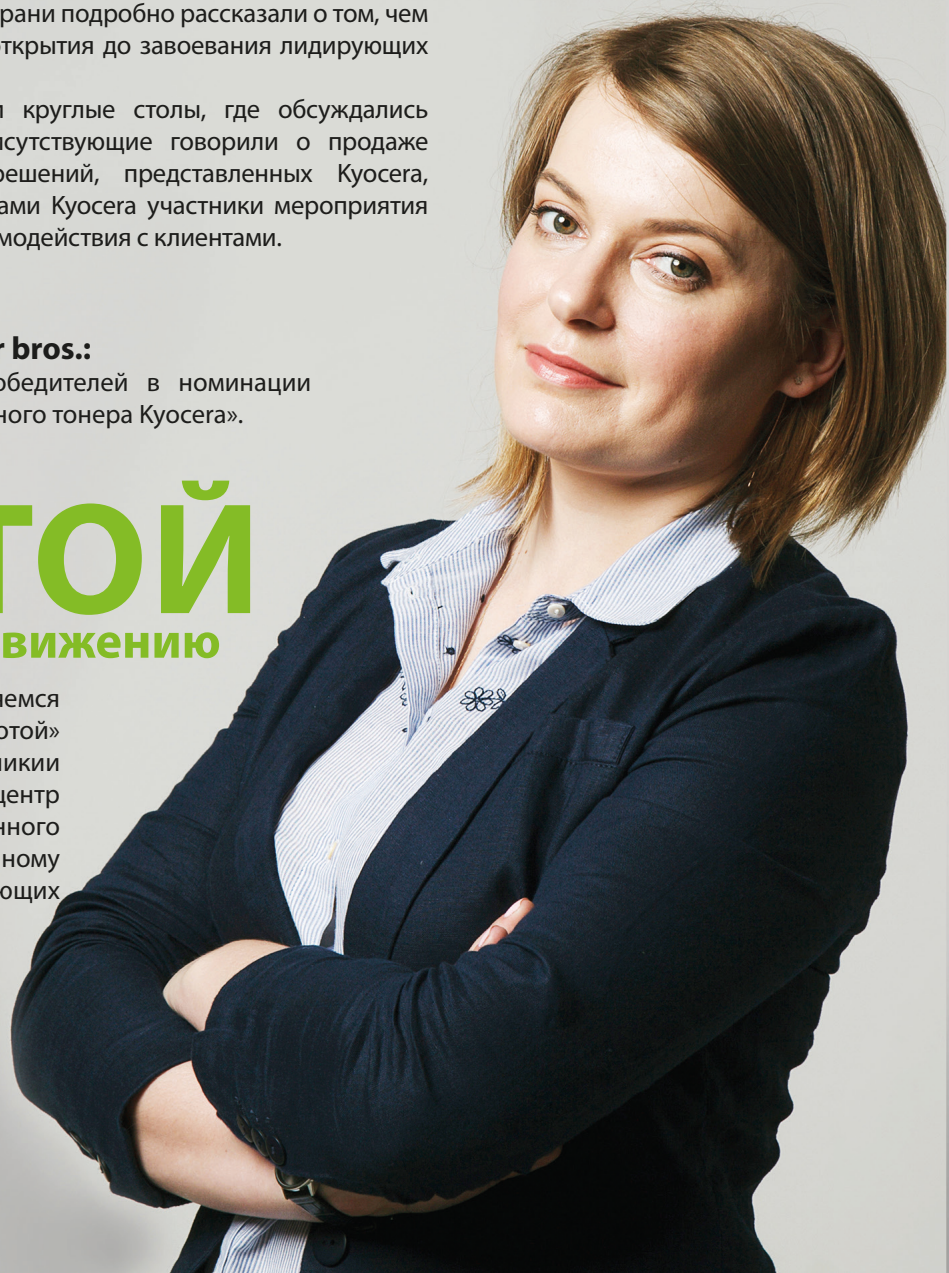
Часть программы Конференции заняли круглые столы, где обсуждались актуальные вопросы и проблемы. Присутствующие говорили о продаже расходных материалов, реализации решений, представленных Куосера, и вопросах сервиса. Вместе с сотрудниками Куосера участники мероприятия разрабатывали наилучшие варианты взаимодействия с клиентами.

Анна Масолкина, директор по логистике ГК Clever bros.:

- Наша компания попала в число победителей в номинации «Лучший партнер по продаже оригинального тонера Куосера».

СТАТУС ЗОЛОТОЙ по продажам и продвижению

Также напоминаем, что мы являемся партнером Куосера в статусе «Золотой» по продаже и продвижению офисной техники и расходных материалов. А Сервисный центр Clever bros. имеет статус Авторизованного сервисного партнера Куосера по гарантийному и не гарантийному ремонту печатающих устройств.



Елена Матюнина, генеральный директор Клевер Бразерс:

– Развивать партнерские отношения с компанией Куосера легко благодаря их заинтересованности в своих партнерах и всесторонней поддержке закупочной деятельности, маркетинговым программам и постоянной обратной связи. Представители компании проводят в том числе такие мероприятия, как эта Конференция, организуют обучение по своим продуктам и новым направлениям для российского рынка.

Клиент, выбирая поставщика, ориентируется на соотношение цены и качества, репутацию поставщика, удобство пользования предложенными продуктами и решениями. Рынок печатающей техники перестает быть «коробочным». Все чаще клиент покупает не МФУ или картриджи для своей техники, а целый комплекс услуг, который позволит оптимизировать процесс печати на своем предприятии. Поставщик сервиса печати берет все вопросы, связанные с организацией этого процесса на себя, тем самым высвобождая ресурсы сотрудников заказчика на профильные задачи его бизнеса.

Идеология компании Куосера, предполагающая уход от коробок в сторону решений, полностью совпадает со взглядами ГК Clever bros. на стратегию развития своего бизнеса. У нас есть стремление и дальше развивать отношения с Куосера. Мы готовы приложить больше усилий и активно продвигать направления продажи техники, оригинальных расходных материалов и сервиса, с акцентом на комплексность услуг.



***«Идеология компании Куосера,
предполагающая уход от коробок
в сторону решений, полностью
совпадает со взглядами ГК Clever bros.
на стратегию развития
своего бизнеса»***



Интервью руководителей

Сервис без рекламаций, это уже наше настоящее

К рекламациям со стороны клиентов стоит относиться с вниманием, это обязательное условие любого сервиса. И на них обязательно нужно реагировать. Совершенствовать бизнес-процессы, стремясь не повторять предыдущих ошибок. Оптимизировать. Улучшать сервис. Быть современными и внедрять новое программное обеспечение. Ориентироваться на потребности клиентов. В Clever bros. следуют именно таким правилам, и у нас не бывает критических ошибок в работе, ситуация с рекламациями спокойная.



Елена Матюнина,
генеральный директор
Клевер Бразерс

Настройка Сервиса — это комплексная работа

– Мы в постоянном режиме совершенствуем все направления своего сервиса. Развиваем направление закупок — выстраиваем партнерские отношения с вендорами (мы официальные дилеры печатающей техники и расходных материалов Brother, Kyocera, Hewlett-Packard, Xerox, Canon, Ricoh, Konica Minolta), работаем с официальными дистрибьюторами. Также улучшаем условия покупки оригинальных ЗИП (ЗИП — запасные части, инструменты и принадлежности), чтобы они были доступными для заказчика любого масштаба. Повышаем внутренние стандарты по компании, к примеру, время решения инцидента уменьшилось по сравнению с прошлым годом, и составляет 5,5 рабочих часов вместо 7. Совершенствуем свою информационную систему.



СОБСТВЕННАЯ SRM CBA Clever Bros. Assistant.

Больше 12 лет назад, стремясь оптимизировать и ускорить работу сотрудников, мы разработали собственную SRM CBA (Clever Bros. Assistant). Для каждого рабочего процесса в этой программе предусмотрены алгоритмы. Менеджеры могут вести карточки клиентов и видеть историю отношений, операторы — назначать заявки инженерам и водителям. Программа позволяет систематизировать данные и оперативно с ними работать, ставить задачи и контролировать их исполнение, вести учет по складу запчастей и формировать отчеты. Каждое подразделение работает со своим разделом, но отделы постоянно взаимодействуют за счет свободного доступа к общей базе. Современное программное обеспечение ускоряет процессы коммуникаций внутри компании и время выполнения заявок клиентов, что позволяет нам успевать делать больше, а все ошибки фиксировать и оперативно устранять.

СВА постоянно обновляется. На данном этапе учим программу при заливке тендерных прайс-листов читать любой формат запросов. Для нас каждое техническое задание (ТЗ) — уникальный документ. Когда такой документ включает 300, 700, 1000 позиций, обработать его в сжатые сроки достаточно сложно. Для этого был придуман механизм контекстного распознавания номенклатуры из документа в формате Excel. После первичной несложной обработки специалистом отдела продаж (ОП) таблица загружается в СВА, система обрабатывает данные и конвертирует номенклатуру в стандартный формат СВА. На выходе выгружается готовое коммерческое предложение с ценами и номенклатурой в исходной форме клиентского ТЗ. Система контекстного распознавания запоминает различные форматы наименования

номенклатуры, самообучается, накапливая все возможные комбинации символов, используемые заказчиками при составлении конкурсной документации. В последствии отпадет необходимость в первичной обработке документации сотрудником ОП, будет возможность сразу загружать файл в исходном формате.

Готовим к запуску информационный портал B2B, который будет основан на веб версии СВА. Самым главным его преимуществом станет объединение внутренних и внешних бизнес-процессов, это будет единая информационная система для сотрудников Clever bros., клиентов и партнеров. Как следствие — исключение ошибок, увеличение скорости отображения информации в обе стороны, обработки заявок и других документов. Единый интерфейс позволит еще лучше понимать друг друга при обсуждении актуальных вопросов и задач. B2B будет доступен из любого места, где есть интернет и для любого устройства и операционной системы. В онлайн версии будет сформирован аккаунт для клиента с доступными ему функциями. Сотрудник клиента или партнера, имеющий права администратора, сможет настроить доступы для своих коллег в соответствии с потребностями компании или поручить такую настройку нам. В интерфейсе Личного кабинета клиента для удобства уже подключенных пользователей все останется по-прежнему.

История по ремонтам и техническому обслуживанию по устройствам, которое находятся у нас на обслуживании, из СВА будет также отображаться в программе СРК. СРК (CleverPrint Key) — наша собственная разработка, программа для мониторинга печатающих устройств. Сейчас СРК проходит тестирование и в скором времени станет доступна нашим клиентам. Интерфейс СРК будет полноценно функционален отдельно и в совокупности с СВА.

Современные программные продукты существенно помогают нам строить отношения с клиентами. В том числе благодаря собственной CRM нам удалось справиться с такой насущной проблемой для каждого бизнеса, как рекламации. Несколько лет мы работали над снижением показателя по рекламациям, достигли лучшего в отрасли значения и теперь поддерживаем его. Вопрос по рекламациям уже давно не является для нашей компании насущным, масштабным. Конечно, в каждое подразделение время от времени приходят сигналы об инцидентах. И они решаются в рабочем режиме, без лишних нервов и негатива для заказчика. В программе есть форма заявки на рекламацию. Сформированный запрос видят все сотрудники, участвующие в процессе, и подключаются к устранению тех проблем, которые требуют их участия и внимания. Ведется статистика по рекламациям. Коллективная работа и аналитика помогают не просто оперативно решить возникшую проблему, но и не допустить подобных ошибок в будущем.



«Коллективная работа и аналитика помогают не просто оперативно решить возникшую проблему, но и не допустить подобных ошибок в будущем»

Интервью руководителей

Логистика всегда на связи

– Мое подразделение несет ответственность за своевременное перемещение грузов между нашей компанией и клиентами. Водители забирают технику в сервисный центр для ремонта, доставляют товары интернет-магазина, развозят расходные материалы и бухгалтерские документы по Санкт-Петербургу и Ленинградской области. Поток заявок большой, и повседневная важная задача — это везде успеть.

У нас есть супер-помощник, который существенно ускоряет движение информации в компании и обеспечивает взаимосвязь между сотрудниками — водители-экспедиторы используют программу «Мобильная логистика» как приложение для смартфонов. В этом приложении отображается вся актуальная информация из СВА в режиме онлайн.

Удобно, что при добавлении пункта назначения операторам нет необходимости звонить водителям, отвлекать их от дороги. Новое место назначения просто заводится в маршрутный лист через программу, и в то же время отображается в телефоне у водителя.

приложение «МОБИЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА» СУПЕР-ПОМОЩНИК

Благодаря автоматизации мы ушли от бумажных маршрутных листов, что существенно упростило работу водителей. Они наглядно видят все точки, в которые им необходимо попасть, и могут построить оптимальный маршрут. Находясь вдалеке от офиса, водители имеют возможность видеть карточку клиента с контактами и совершать звонки прямо из приложения. Также они могут создавать дополнительные задачи самостоятельно, например, если было необходимо забрать один аппарат, а по факту клиент передал еще и картридж или документы.

**Макеев Михаил,
руководитель отдела логистики**



После каждой точки водители ставят отметку о выполнении. Если заявка не выполнена, всегда отмечается причина. Иногда из-за ситуации на дороге можем не успеть к клиенту. Благодаря автоматизации процесса сотрудники не тратят время на переоформление заявки или лишние звонки, задача переносится автоматически на следующий день и попадает в новый маршрутный лист.

Когда было установлено современное программное обеспечение для обработки заявок, работа моего подразделения заметно ускорилась. Приложение помогает исключить искажения информации — все наглядно. Оператор видит полный отчет, знает где фактически находится водитель, откуда выехал и куда движется. Программа позволяет также считать трекинг водителя за прошедший маршрут.

Автоматическое отображение информации в программе исключает дополнительный контроль во многих ситуациях со стороны операторов. Они видят ситуацию в реальном времени, а значит, могут реагировать.

Конечно, человеческий фактор полностью не исключить, но с введением программы рекламаций стало меньше, как и невыполненных задач и ошибок по вине водителей или операторов.



«Когда было установлено современное программное обеспечение для обработки заявок, работа моего подразделения заметно ускорилась»

Поздравляем Михаила Makeeva с получением диплома о переподготовке в ВШЭ при СПбГЭУ «Логистический менеджмент»!

Интервью руководителей

Благодаря диалогу создаются комфортные условия партнерства, полная прозрачность



– Так как коммерческий отдел и отдел продаж много контактируют с новыми или потенциальными клиентами, нам нужно говорить с ними о преимуществах работы с нашей компанией. Аргументы привести несложно, у Clever bros. есть ощутимые преимущества перед конкурентами.

Наша компания действительно предоставляет Сервис. И это не пустые слова: закрепленный за каждым клиентом менеджер, соблюдение SLA, четкие сроки выполнения заявок, организован доступ в Личный кабинет клиента. Для того, чтобы всеми этими инструментами пользоваться, новых менеджеров отдела продаж мы в первую очередь обучаем работе в системе. Совершенно точно, что наши конкуренты не могут обеспечить такую скорость и качество работы, обеспечить аналогичную поддержку своим клиентам.

**отчеты, история
СТАТИСТИКА В
«ЛИЧНОМ
КАБИНЕТЕ»**

У нас отлаженный процесс работы с обращениями. Не бывает такого, чтобы заявка потерялась. Когда клиент оставляет запрос, в программе формируется электронная заявка и далее исполнение идет четко и ровно по цепочке между отделами. Процесс автоматизирован, менеджеры отдела продаж, как и все участники, подключены к программе СВА. Многим клиентам важно получать данные статистики, отчеты, историю по выполненным работам, историю по тому, где и какие заявки были. Бывает, просят отчет, с каких точек сколько картриджей пришло, и какой бюджет получился, чтобы понимать сколько в месяц каждая точка потратила. Клиентам это важно, интересно. Мы, в свою очередь, охотно делимся информацией с заказчиками.

**Сипина Наталья,
руководитель коммерческого отдела**

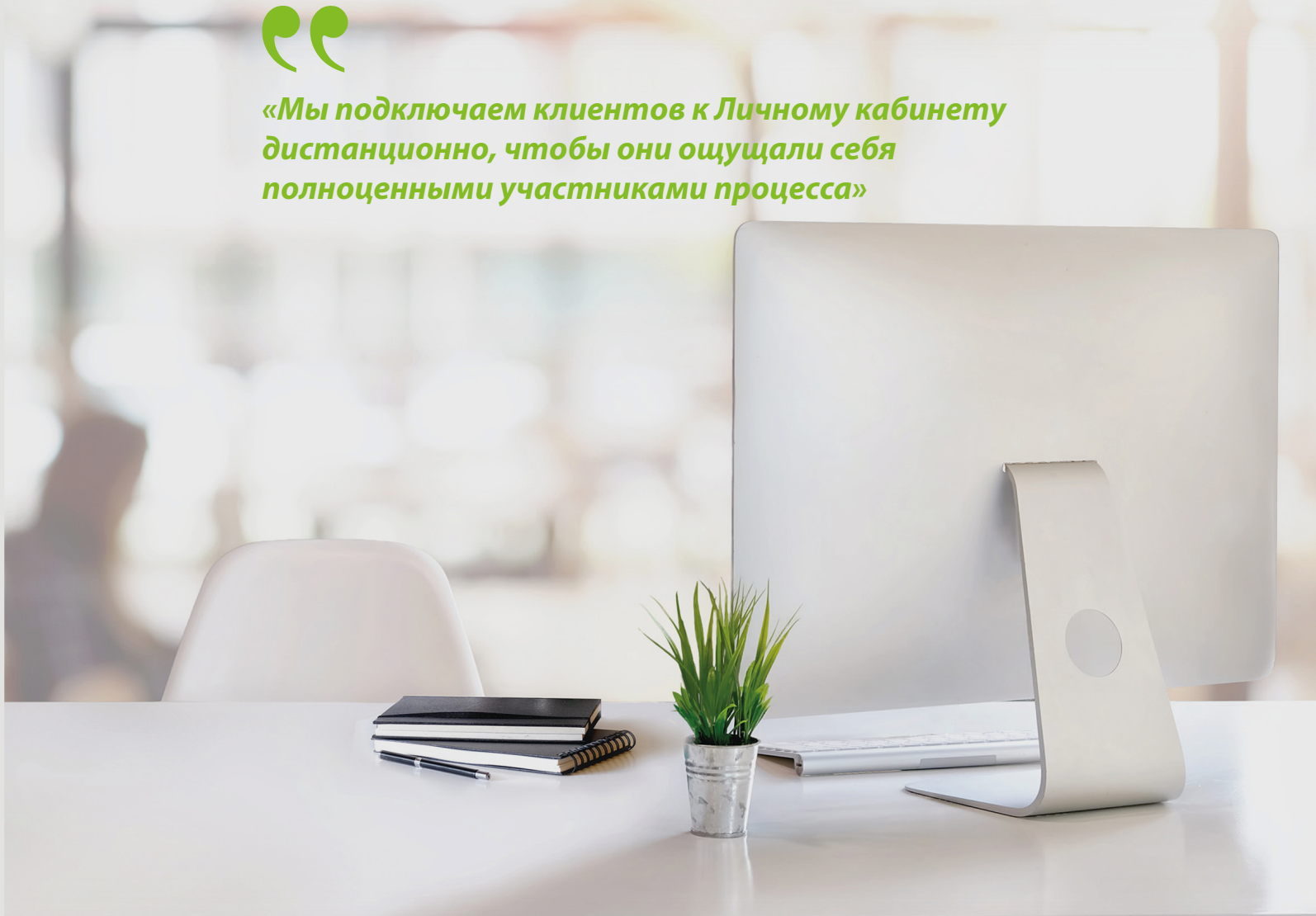
Клиенты могут и самостоятельно в Личном кабинете в режиме онлайн просмотреть некоторые данные. Например, историю по работам (по коду), историю по ремонтам (по серийному номеру).

Сегодня уже более 50% наших заказчиков подключены к личному кабинету и имеют свои аккаунты, большая половина из них полностью автономны в управлении заявками. Благодаря технологиям создаются комфортные условия партнерства, полная прозрачность. И менеджеры, и клиенты, и сотрудники ориентируются что в какие сроки происходит. Каждый понимает, как идет процесс, нет какой-то непредсказуемости и хаоса.

Наша компания постоянно развивает новые направления, новые продукты. Например, сейчас расширяем клиентскую базу по ИТ направлениям: обслуживание рабочих мест, поставка программного обеспечения, активно продаем услугу ремонта электроники в сервисном центре. И благодаря автоматизации и проактивному сервису какие бы услуги мы не подключали — внедрение проходит комфортно, потому что алгоритм у нас отработан. Введены общепринятые стандарты. И, опираясь на уже имеющийся опыт, мы справляемся с любыми возникающими трудностями.



«Мы подключаем клиентов к Личному кабинету дистанционно, чтобы они ощущали себя полноценными участниками процесса»



Интервью руководителей



Проактивный сервис минимизирует инцидентный ремонт

– Сервис по обслуживанию оргтехники обеспечивается комплексным подходом в решении задач клиента. Мы должны выдавать качество, быть компетентными, нести ответственность за выполненную работу. Как мы совершенствуем сервис? Проводим регулярные онлайн и оффлайн обучения инженеров. Внедряем информационные технологии.

Для оперативной обработки заявок мы используем приложение «Мобильный ОРТ». Инженер удаленно получает необходимую информацию: контакты, адреса, навигацию, информацию по оборудованию, включая текущие цели и задачи, историю предыдущих ремонтов. И также оперативно передает обратно информацию: выполненные работы, данные счетчиков, необходимость забирать аппарат в сервисный центр. С помощью приложения можно прикреплять к заявке фотографии и аудиозаписи. Приложение работает в связке с «экраном логистики» и позволяет в режиме реального времени отслеживать выполнение маршрутов и, при необходимости, добавлять вновь поступающие задачи.

ПРИЛОЖЕНИЕ «МОБИЛЬНЫЙ ОРТ»

Инженеры часто оставляют в приложении «подсказки» коллегам и одновременно «напоминания» клиентам. Например, инженер понимает, что произведенный «малый ремонт», это временный выход из ситуации. Предупреждает об этом клиента. Дополнительно вносит рекомендации в СВА. Комментарии отображаются как у нас в SRM СВА, так и в Личном кабинете клиента. Отправляясь на заявку в следующий раз тот же или другой инженер видит в приложении, что было сделано из работ в прошлый раз и рекомендацию — «при повторении забирать в сервисный центр» или «при повторении заменить детали».

**Пантелеев Александр, руководитель
отдела ремонта техники**

Это помогает, во-первых, верно оценить ситуацию и принять решение, во-вторых, убедить клиента отдать аппарат в сервисный центр для более основательного ремонта. Доступ к информации в Личном кабинете существенно снижает негатив со стороны заказчика, так как он владеет объективной информацией о состоянии оргтехники в своем офисе.

Что касается ошибок в ремонтах, у нас хорошая мотивация их не совершать — на проведенные работы действует гарантия 30 дней, и если проблема повторяется, мы приезжаем по повторной заявке и устраняем неисправность за наш счет.

По сути, все наши ремонты делятся на инцидентные по заявкам, когда уже что-то сломалось, и на абонентные, когда наши инженеры заранее в определенный интервал (чаще всего месяц или квартал) проходят парк техники клиента и делают уже либо техническое обслуживание, либо профилактическое. Инженер сразу же видит наличие проблем и устраняет их в процессе этого обхода.

Мы стремимся к проактивному сервису. И помимо общих рекомендаций по эксплуатации оргтехники, рассказываем клиентам о пользе регулярного технического обслуживания. Это действительно экономит деньги и практически исключает инцидентный ремонт.



«Помимо общих рекомендаций по эксплуатации оргтехники, рассказываем клиентам о пользе регулярного технического обслуживания. Это действительно экономит деньги и практически исключает инцидентный ремонт»

Инструментарий отдела продаж

Современное решение организации процессов печати в госкомпаниях – покопийное обслуживание

О преимуществах и нюансах подхода организации печати под ключ на основе тендера рассказал руководитель отдела по работе с конкурсными процедурами ГК Clever bros. Андрей Нехамкин.

– Для каких организаций будет интересно покопийное обслуживание?

– Сегодня прослеживается тенденция перехода крупных компаний на покопийные контракты. «Покопийка» — современное и финансово экономичное решение, которое выгодно тем, у кого большие объемы печати. У нас есть клиенты, которые пришли как через тендеры, так и те, с кем сотрудничаем по коммерческим контрактам. Сегодня мы обслуживаем государственные учреждения, крупные федеральные компании с развитой филиальной сетью, банки, ритейл. Контракт обычно заключается на 1-3 года. Пока никто после «пробного периода» не вернулся к предыдущей схеме, договоры пролонгируются.

– В чем особенность покопийных проектов?

– Есть два варианта работы – когда клиент печатает на собственной технике и когда берет в аренду принтеры и МФУ у нас. Каждая организация находит свои плюсы в первом или втором варианте. Для госструктур характерно работать на своей технике. Но в любом варианте заказчик получает услугу «под ключ».

В покопийном обслуживании продукт — это качественный отпечаток листа. Пользователь просто печатает и не задумывается о нюансах. В стоимость копии включены обслуживание, профилактика, ремонт, поставка картриджей. Поэтому выгодно печатать много — цена копии снижается при увеличении числа отпечатков.

– С какими сложностями сталкиваются компании при переходе на покопийное обслуживание и какие советы можно дать тем, кто только планирует этот переход?

– Перед запуском покопийного проекта в компании всегда необходимо провести аудит печатающего оборудования. В дальнейшем с каждого аппарата ежемесячно снимаются показания счетчиков по отпечатанным копиям. На основе этих показаний формируется счет на оплату. Аудит важен в том числе с точки зрения оптимизация печати — возможность сократить парк техники, использовать технику эффективно.

Здесь есть важный момент — совершенно точно, что аудит должна проводить компания, которая в дальнейшем будет обслуживать вашу технику. Этому вопросу нужно уделить внимание. Причина простая — тот, кто не отвечает за результат, проведет аудит абы как, и проект просто не принесет ожидаемой

экономии и комфорта.

Введение покопийного обслуживания в госсекторе пока что сложно. Это связано с устоявшейся системой, когда для обеспечения процесса печати закупается товар — принтеры, картриджи, а ремонтные работы заказчик зачастую пытается производить своими силами. Хотя услуга выгодная и удобная, чтобы переориентироваться на покопийные контракты, государственным структурам необходимо приложить большие усилия при подготовке к тендерам на обслуживание печатающей техники.

– Покопийный контракт — это, по сути, соглашение на оказание услуг с организацией печати под ключ?

– Да, покопийный контракт — это услуга. И отделам закупок для перехода на новый формат нужно будет проработать новое ТЗ. И даже на этом этапе госорганизации уже увидят очевидные плюсы. Дело в том, что многие структуры зависят от истории предыдущих закупок. Например, когда-то давно не заострили внимание в ТЗ на важное условие — оригинальность расходных материалов. По тендеру получили некачественные совместимые расходники, сэкономив бюджет. Теперь же каждая новая заявка ограничивается ценой предшествующих контрактов. А на эту сумму оригинальные картриджи не закупить, и даже качественные совместимые не закупить. И так из года в год происходит. Контракты, исполнители новые, а ситуация не меняется. Потому что, ориентируясь на минимальную стоимость расходных материалов, заказчик получает отвратительный товар, ужасное качество печати, постоянные инциденты с техникой, которая просто ломается от такой «расходки».



«Переход на покопийное обслуживание – отличный шанс изменить ситуацию для государственных структур, которые проводят тендеры по 44 ФЗ»

– В стоимость покопийного обслуживания входит ремонт техники. Чем еще заказчику выгодны покопийные контракты?

– Действительно, заказчик не будет отвлекаться на каждый инцидент с оргтехникой. Есть ответственный исполнитель, все вопросы решает он. В любом современном офисе, если принтер сломался — это проблема. А для госорганизации ремонт техники — настоящая головная боль. На чем печатать? Закупить новый принтер — целая история,

быстро не получится, бюрократия. Все подразделение парализовано. «Покопийка» в этом плане гарантирует, что в рамках уже имеющегося контракта проблема решится сама собой — исполнитель просто привезет подменный аппарат, а старый заберет в ремонт. Услуга «все включено» и оплата за отпечатанные копии — наиболее комфортна и выгодна именно госкомпаниям, и компаниям с регламентированным бюджетом, поскольку у них нет возможности тратить дополнительные деньги сверх контракта. Из плюсов также то, что высвобождается время сотрудников, снимается нагрузка на непрофильные задачи. Заключили контракт, отдали на аутсорсинг заботы по организации печати в офисе, сотрудники могут заниматься прямыми обязанностями. Не нужно закупать картриджи, подгадывать сроки поставки, привлекать к ремонту офисного системного админа.

.....
– Поскольку техника переходит на обслуживание полностью на аутсорсинг, как проконтролировать исполнителя?

– Оценить результат. Исполнителю нужно, чтобы обслуживание техники занимало как можно меньше времени специалистов. Нет поломок — нет выездов. Как исключить инциденты с техникой? Настроить работу грамотно. Использовать качественные расходники и честно проводить профилактику техники заказчика исполнителю крайне выгодно.

Выбирая подрядчика на копийный проект важно прежде всего обратить внимание на опыт и наличие специалистов. Например, наша компания 18 лет занимается печатающей техникой, у нас свой штат инженеров, собственная производственная площадка. Технику, запчасти и расходные материалы мы покупаем у проверенных поставщиков, сами являемся официальным дилером производителей. У нас налажена работа с регионами — широкая партнерская сеть. На этот момент стоит обратить внимание тем компаниям, у кого офисы по всей стране. Мы даем гарантию на работу партнеров. В общем, таков портрет компании, которой можно доверить вести копийный проект.

– То есть, основной критерий выбора исполнителя – опыт работы и качество?

– В госструктурах ключевым критерием при выборе исполнителя пока что остается цена. Но многие уже понимают, что это ошибка — при заключении контракта по обслуживанию техники нужно ориентироваться на качество и профессионализм. Это гарантирует быстрое реагирование на проблемы пользователей, оперативное решение проблем и экономию средств за счет того, что профессионалы не допустят ошибок, и не будут тратить ваши деньги впустую.

.....
 Аутсорсинг в печати, в том числе для госсектора, — современное и рациональное решение, которое существенно упрощает работу офиса. Переход от закупки товаров к услуге копийного обслуживания, постепенно займет свою нишу.



Один день из жизни

Об одном дне из жизни ИТ-инженера рассказывает Анастасия Алёхина, исполнительный директор Венета Систем

В ГК Clever bros. алгоритм работы с клиентами выстроен следующим образом:

За каждым инженером закреплено несколько магазинов, которые находятся полностью на его попечении. Часть поступающих к нам заявок можно отработать удаленно, без выезда в магазин. На другие же приходится ехать и решать на месте. Плюс, есть плановые работы: сопровождение плановой инвентаризации или инвентаризации основных средств, настройка оборудования и подготовка к инвентаризациям, прошивка кассового оборудования, «обучение» ручных сканеров, установка и настройка нового оборудования и другое.

Задачи бывают стандартные и не очень, как следствие и дни бывают разные.

К тому же случаются критические события, когда пропадает связь с более чем с 50% оборудования магазина.

Причиной обычно служит выход из строя коммутатора или серверного ИБП. Тогда приходится ехать в этот магазин, бросая все заявки. Делаем мы это даже в ночное время, хотя по договору время обслуживания с 9-00 до 21-00. Но на самом деле рабочий день инженера длится намного дольше: часто до 23-00 и дольше. А плановые инвентаризации и вовсе проходят ночью. Но мы готовы к подобному графику, если это заранее прописано в договоре и в SLA закреплены такие виды работ.

СТАНДАРТНЫЕ ЗАДАЧИ:

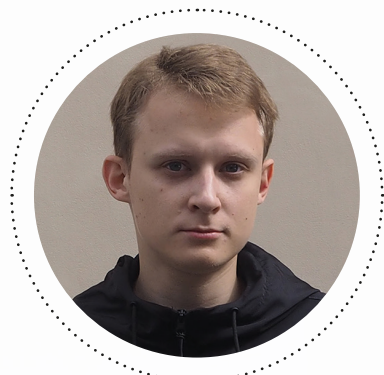
1. Настройка или архивация почты, настройка доступов к дискам и папкам на сервере.
2. Ремонт весов. Замена кассет и термоголовок.
3. Замена ручных сканеров на кассах.
4. Вывод весов в сеть и прогрузка цен.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ЗАДАЧИ:

1. Перепрошивка фискального регистратора на кассе.
2. Настройка сетевого оборудования совместно с удаленными инженерами.
3. Ввод в эксплуатацию новых весов с полной настройкой с нуля.

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ СЛУЧАИ:

1. Повесить прайсчекер на жидкую сварку, потому что пользователи оторвали крепление.
2. Приехать на жалобу «медленно работает компьютер» и обнаружить, что неизвестные отсоединили кулер процессора, и компьютер просто перегревается.
3. Приехать на срочную заявку «в почте все прыгает» и понять, что пользователи положили телефон на кнопку «пробел» на клавиатуре.



Н. Шебуняев, ИТ-инженер

В общем и целом все фактические проблемы соответствуют содержанию заявок, за год работы больше ничего не удивляет, даже когда не могут самостоятельно вставить вилку в розетку.



«Как правило, 70% неисправностей возникают при неправильном обращении с техникой самими пользователями»

Об одном дне из жизни офис-менеджеров рассказала Е. Голубева, руководитель группы офис-менеджеров

Когда-то давно в группе компаний Clever bros. не было потребности создавать целые отделы, на каждом направлении справлялся один или два сотрудника. Но уже давно не так. Сегодня в Clever bros. многоуровневая функциональная оргструктура — каждое подразделение работает группой специалистов под руководством начальника отдела, выполняя ежедневно множество важных задач. В этом номере журнала мы решили рассказать о подразделении операторов и офис-менеджеров.

Группа офис-менеджеров состоит из 5 человек — руководитель, помощник руководителя, офис-менеджеры. График подстроен под потребности клиентов. Операторы работают с 8:30 утра и до 20:30 вечера, без выходных, прием заявок - 7/12 в оффлайн и 7/24 в онлайн.

**офис-менеджеры
работают
7/24
ОНЛАЙН**



Основные функциональные обязанности специалистов отдела заключаются в приеме заявок от крупных федеральных клиентов по направлениям покопийного обслуживания и ИТ-аутсорсинга. Ежедневно обрабатывается масса разнообразных запросов от клиентов. Это может быть запрос на ремонт, поставку картриджей, любые проблемы с печатающей, кассовой и другой техникой, которая на обслуживании у наших компаний.

Для удобства и быстрой обработки заявок, клиент предоставляет нам доступ к своему Service Desk, в котором сотрудник от заказчика

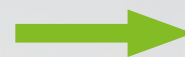
формулирует заявки, а уже наши операторы отслеживают запросы, интегрируют заявки во внутреннюю программу, формулируют задачи и назначают ответственных исполнителей. В зависимости от месторасположения филиала заказчика заявка передается в отдел логистики, нашим инженерам или партнерам в регионах. В обязанности операторов входит контроль исполнения работ и сроков по всем заявкам. Первоочередная задача — вовремя принять и вовремя закрыть заявку. Приходится учитывать многие нюансы, находить подход к каждому пользователю, дистанционно принимать решения.

Координируем инженеров по ИТ и сервисных, составляем им маршрутные листы в СВА и в течение дня через ПО “Мобильный ОРТ” следим за их передвижением, т.к. заявки поступают непрерывно. Ведем учет в информационной системе, передвижение и пополнение ИТ-оборудования и печатающей техники в подменном фонде аппаратов, которые предоставляет нам клиент. СВА также сигнализирует о состоянии расходных материалов клиентов.

Если клиент на покопийном обслуживании — ежемесячно снимаются показания счетчиков со всех аппаратов. Снятие счетчиков в большинстве случаев происходит в автоматическом режиме.

В обязанности руководителя отдела входит координация всех выполняемых работ, подготовка отчетных документов, взаимодействие с клиентами и партнерами, при необходимости замещение операторов, отчеты по рентабельности проектов.

Все процессы в нашей работе по максимуму автоматизированы. Операторы подключаются, если срабатывает человеческий фактор, требующий их непосредственного вмешательства.



И, конечно же, пока клиенты на своей стороне не оптимизируют свои процессы, стопроцентной автоматизации быть не может. Но здесь нам в скором времени должно помочь ПО СРК — CleverPrint Key*

Офис-менеджеры — лицо и голос компании для клиентов. Атмосфера комфортного общения, которую они создают, помогает всем сторонам максимально получать выгоду от сотрудничества и оставаться в доброжелательных отношениях.



«Основные функциональные обязанности специалистов отдела заключаются в приеме заявок от крупных федеральных клиентов по направлениям копийного обслуживания и ИТ-аутсорсинга»



Карьерные истории

Карьерная история Елены Голубевой, руководителя группы офис-менеджеров ГК Clever bros.

Многие из тех, кто сегодня ставит задачи коллегам, когда-то пришли в компанию на начальные позиции. В предыдущих выпусках журнала мы писали о начальнике производства Максиме Романове и руководителе коммерческого отдела Наталье Сипиной. Сегодня рассказываем, как Елена Голубева стала руководителем офис-менеджеров и с какими сложностями ей приходится сталкиваться в своей работе.

– Венета Систем подписала контракт с крупным клиентом, и срочно понадобился сотрудник, который бы отвечал за сопровождение заявок. Эти обязанности взяла на себя я. Со временем появилось еще несколько крупных федеральных клиентов. На работу пригласили новых сотрудников, так сформировался отдел, а я стала его руководителем, — рассказывает Елена.

– Несмотря на то, что я работаю уже 4 года, каждый день необычный. С моими дорогими клиентами я не скучаю! Эмоции зашкаливают. Можно сказать — то смеюсь, то плачу.

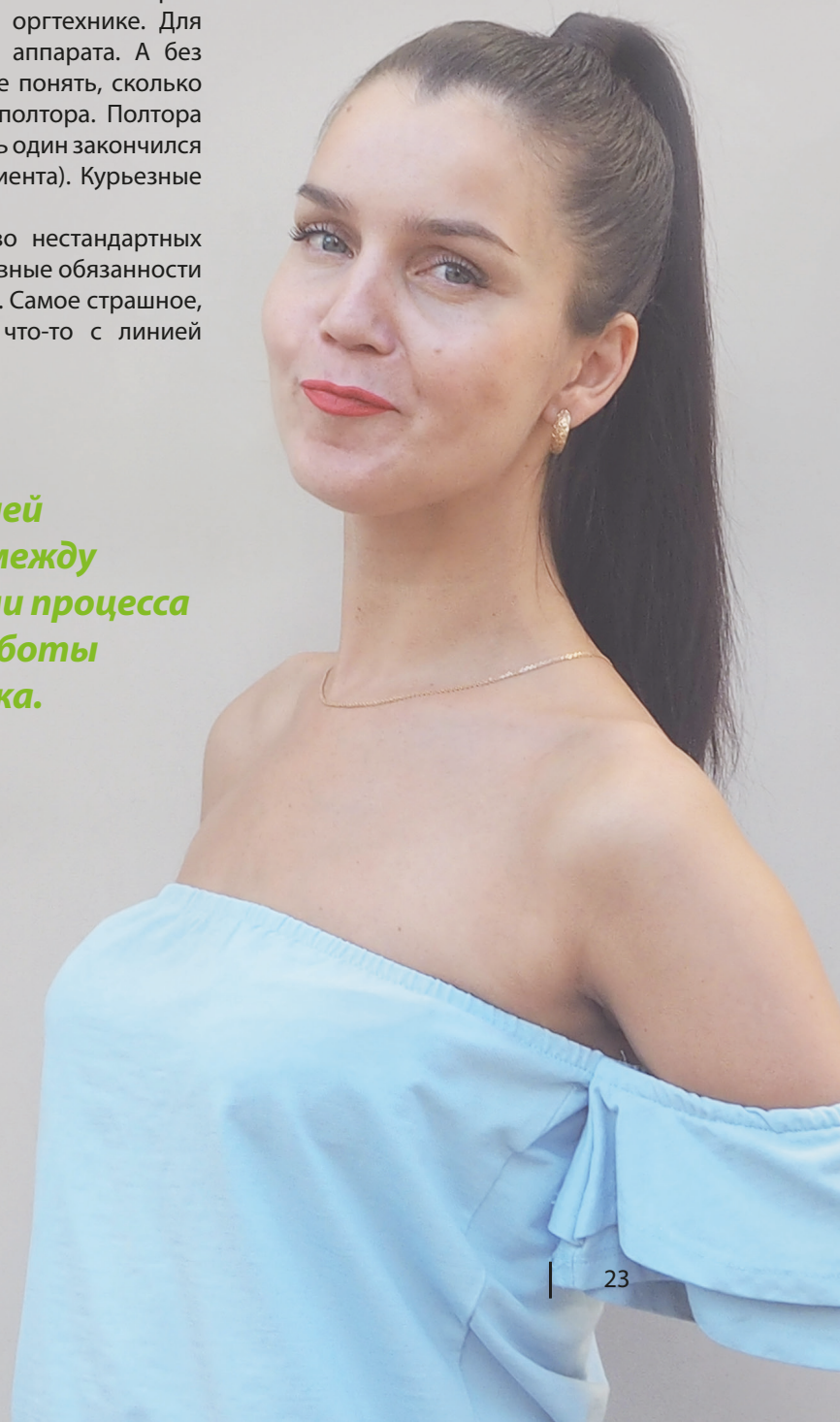
Мы тесно общаемся с пользователями, многие из которых просто не знают с какой стороны подойти к оргтехнике. Для некоторых непосильная задача найти модель аппарата. А без этой информации заявку не принять. Иногда не понять, сколько нужно картриджей, например, в заявке стоит полтора. Полтора картриджа, это как? Звоним, выясняем. Оказалось один закончился совсем, второй наполовину (по ощущениям клиента). Курьезные случаи ежедневно.

Мы с коллегами решаем огромное количество нестандартных вопросов постоянно. Можно сказать, наши основные обязанности — общение и решение нестандартных ситуаций. Самое страшное, когда телефон не звонит 10 минут, значит что-то с линией и клиентам к нам не дозвониться?



Отдел офис-менеджеров в нашей компании — связующее звено между многочисленными участниками процесса обеспечения бесперебойной работы печатающей техники заказчика.

Представляешь картину, что у всех все разом сломалось, кассы не работают, принтеры не печатают, а мы не можем ничем помочь. Страшный сон! Было такое, что программа зависла во всех филиалах сразу. Мы чуть не плакали. От технологий зависим очень сильно. Если связь с клиентом потеряна — это форсмажор! Отдел операторов и офис-менеджеров в нашей компании — связующее звено между многочисленными участниками процесса обеспечения бесперебойной работы печатающей техники заказчика. Скоординировать действия людей дистанционно непросто. Помогают в первую очередь СВА, чувство юмора, опыт и взаимовыручка в коллективе. Работа интересная, много общения, скучать не приходится.



Материалы от экспертов

Марк Беркутов о тенденциях рынка печати на 2019-2020 гг.



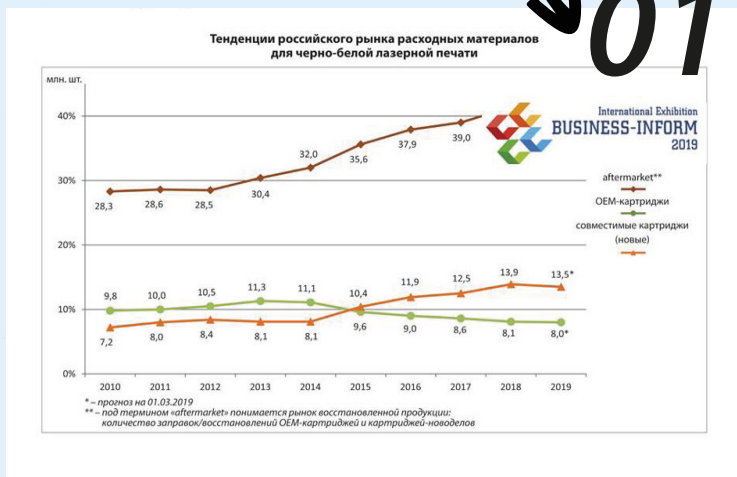
Марк Беркутов
консультант по продукции
Венета Систем

В 2019 году прослеживается тенденция падения качества в угоду цене. Замена оригинальных картриджей на совместимые и их последующий кратный оборот в рециклинге приводят к общему падению качества и росту картриджей в обороте при стабильных потребностях в печати. Расплата за дешевизну несоответствующего качества — не только рост объемов мусора, но и низкая производительность труда как сотрудников, так и компаний в целом.

Падение качества печатикупаемых совместимых картриджей

На рынке прослеживается падение качества печатикупаемых совместимых картриджей. Это вызвано низким качеством и нестабильностью используемых комплектующих и расходных материалов. В свою очередь производители оригинальных картриджей все чаще применяют улучшенные механические и химические тонеры, более легкоплавкие, более ровные и мелкие. Использование совместимых картриджей снижает ресурс всех блоков, где осуществляется перенос и передача тонера, и ресурс аппарата в целом. Увеличивается количество остановок печати и простоя.

01



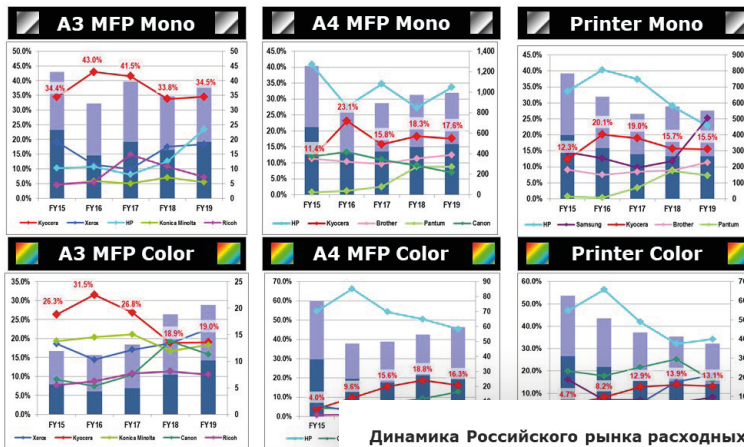
02

Падение качества работы с аппаратами

Конечные пользователи также недовольны и отмечают падение качества работы с аппаратами.



Доли Российского рынка печатных устройств FY15 – FY19

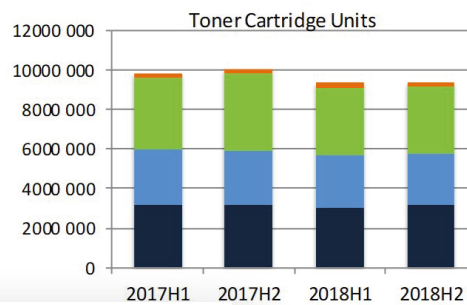


КЮСЦЕРА

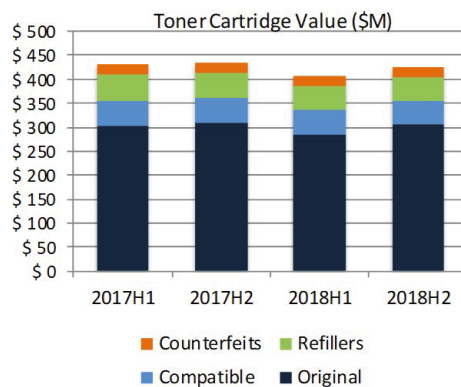
04/09/2019

*IDC data, Q2 2019

Динамика Российского рынка расходных материалов Тонер



Динамика Российского рынка расходных материалов Тонер



КЮСЦЕРА

04/09/2019

*IDC data, Q2 2019

03 Осторожно! Токсично!

Использование самых дешевых наполнителей для пластика в производстве компонентов, производства компонентов и расходных материалов отражается плачевно не только в качестве печати, но и в качестве жизни. Все совместимые картриджи содержат вредные вещества в количествах на порядок выше разрешенных норм. При этом сам тонер едва ли не на треть состоит из слишком мелких частиц и попадает не на отпечаток, а в бункер отработки и легкие пользователей

В статье использованы иллюстрации информгентства БИЗНЕС-ИНФОРМ, а также материалы агентства IDC

Материалы от экспертов

Совместимый тонер или принтеры. Кто кого?



Александр Пантелеев
Руководитель отдела по ремонту техники Венета Систем

Это история от наших инженеров о том, как тонер неизвестного происхождения лишил дееспособности целый принтер. Рассказывает руководитель отдела по ремонту техники Венета Систем Александр Пантелеев:

Проблема

– Поступил к нам в сервис аппарат с ошибкой в блоке проявки. В блоке проявки есть датчик автоматической регулировки концентрации тонера. Он замеряет концентрацию тонера в девелопере и даёт команду на включение подмеса тонера из тубы, если тонера недостаточно. И наоборот, сбрасывает лишний тонер в бункер отработанного тонера. И вот принтер выдал ошибку концентрации тонера.

Если после нескольких попыток намешать тонер до нужной концентрации показания датчика выйдут за предельные значения, то аппарат выпадет в ошибку. Если совместимый тонер имеет характеристики сильно отличающиеся от оригинального, то измерения датчиком могут быть искаженными, и на практике аппарат будет считать, что концентрация тонера в пределах нормы, а по факту мы будем получать либо слишком бледное изображение (вплоть до полного его отсутствия), либо наоборот — слишком пересыпать тонер (начиная от легкого фона, до «дикий» заливки всего листа).

Решение

Ссыпали все содержимое из блока проявки: тонер и девелопер (мелкий-мелкий металлический порошок с магнитными свойствами). Загрузили в вычищенный блок проявки новый девелопер с тонером в нужной пропорции. Тонер использовали американского производителя Static Control. Аппарат заработал.

Причина

Из-за некачественного тонера, который не отвечает требованиям производителя техники, нарушился баланс в блоке проявки. Через датчики аппарат отреагировал и перестал выполнять свои функции.

Фото с места события

Так выглядело то, во что превратился тонер: при увеличении можно разглядеть, что тонер превратился из невесомого порошка в большие крупинки размером с рисину и даже более крупные. У нас это называется скоксовался. Качественный тонер сыпуч, а здесь слипся. Вот такая вот «качественная» совместимка!



*Словарь терминов

“Блок проявки”

Блок проявки служит для переноса тонера на электростатическое изображение, образованное на поверхности фотопроводящего барабана. Существует два способа переноса тонера: однокомпонентный — красящие частицы сами по себе обладают магнитными свойствами и двухкомпонентный — красящие частицы, предназначенные для переноса на фотобарабан, не могут самостоятельно удерживаться на магнитном валу блока проявки, но прилипают к частицам специального магнитного порошка носителя (девелопера), которые при перемешивании заряжаются из-за взаимного трения.



Материалы от экспертов

Советы пользователям от сервисного центра Clever bros.

Ноутбуки, планшеты, телефоны — устройства, без которых современный человек обойтись уже не может. Эта техника помогает нам быть мобильными и облегчает работу с информацией. Но иногда наши помощники начинают нас подводить. Как предотвратить возможную поломку и можно ли самостоятельно произвести ремонт?

Мы выбрали самые часто встречающиеся случаи неисправностей. А руководитель сервисного центра Clever bros. Сергей Лисовский дал полезные советы, которые помогут пользователям предотвратить возникновение проблем с электроникой и продлить срок ее службы.

1 Проблема

На ноутбуке наблюдаются дефекты изображения: моргает, периодически пропадает картинка.

Причины

Шлейф матрицы вышел из строя. Шлейф проходит через движущиеся части корпуса. Внутри этого шлейфа могут порваться, протереться, износиться проводки, которые дают дефекты на матрицу. Причиной может стать неаккуратное использование. Также это происходит со старыми ноутбуками, так как в них начинает пересыхать пластмасса и ломаться некоторые детали.

Как предотвратить?

Любая техника требует аккуратного обращения. Если ноутбук стоит на столе, то есть им пользуются в основном как стационарным компьютером, то желательно его не закрывать. Петли не будут использоваться, и пластмасса прослужит дольше. Самостоятельно данную проблему не решить, нужно обращаться в сервисный центр, чтобы заменили шлейф.

2 Проблема

Вздувшаяся батарея телефона.

Причины

Аккумулятор вздувается как правило из-за старения. Если есть подозрение, что батарея вздулась, а это можно понять по таким признакам: распирает корпус, выдавливает экран, таким телефоном пользоваться уже нельзя. Ставить на зарядку телефон со вздувшейся батареей категорически нельзя! Нужно срочно отнести гаджет в сервисный центр, есть случаи, когда батарея взрывалась либо воспламенялась. Самостоятельно в старых телефонах батарею возможно было поменять, в современных с не разборным корпусом нужно отдавать в сервис.

Как предотвратить?

Чтобы проблемы с батареей в телефоне не возникло как можно дольше, нужно придерживаться несложных правил эксплуатации:

- исключить удары, падения телефона;
- следить за температурным режимом.

Для аккумулятора представляет опасность постоянное нахождение в жаре или в холоде. Не стоит также пользоваться телефоном во время зарядки, это может привести к перегреванию. И конечно стоит приобретать качественные зарядные устройства, если оригинальная зарядка вышла из строя.



3

Проблема

Быстро разряжается аккумулятор у ноутбука.

Причины

Основная причина быстрой разрядки — ресурс аккумулятора исчерпал себя. Также может быть потерян контакт источника питания с составляющими ноутбука или некорректная работа встроенного вентилятора.

Стандартно время работы для ноутбука 2,5-3 часа. Если сильно нагружать, например, смотреть видео, зарядки хватит на 1-1,5 ч. Если ноутбук разряжается быстрее — батарею нужно заменить, другого решения нет. Вентилятор может быть неисправен из-за пыли, в этом случае необходима разборка ноутбука и чистка в сервисном центре, как и устранение проблемы с контактами.

Как предотвратить?

Если ноутбук используется как стационарный компьютер и постоянно подключен к питанию, батарею лучше вытащить. Если пользоваться ноутбуком автономно — зарядили, отключили от питания, в таком случае батарея прослужит долго. Но важно дожидаться полной зарядки и полной разрядки аккумулятора, это также способствует продлению срока его службы.

4

Проблема

Влага попала в корпус ноутбука.

Причины

Все мы любим во время работы за компьютером выпить хорошего чай/кофе/газировки или просто стакан воды. Неаккуратное движение, и жидкость пролита на клавиатуру. Если это просто клавиатура стационарного компьютера — полбеда, если это клавиатура ноутбука...

Как предотвратить?

Первое, что необходимо сделать, это полностью выключить устройство, если до этого оно самостоятельно не отключилось. Перевернуть ноутбук экраном и клавиатурой вниз, чтобы максимальное количество жидкости вытекло, и не успело протечь в корпус устройства. Если поблизости есть сервисный центр, отнесите устройство на чистку. Если жидкость протечет в корпус устройства, и попадет на платы, то может произойти короткое замыкание. Либо жидкость высохнет и оставит после себя коррозию, окислы, а в случае с подслащенными напитками липкие пятна. Последствия — дефекты в работе устройства или скорый выход из строя.

5

Проблема

Ноутбук, компьютер медленно работает.

Причины

Причин может быть много. Одна из распространенных — давно не переустанавливали операционную систему и там скопилась масса ошибок, которые не дают устройству корректно выполнять работу. Часто на ПК установлено лишнее программное обеспечение, которое также мешает его работе. В некоторых случаях на компьютере бывает установлено 3-4 антивируса, которые друг друга перебивают, но в то же время находятся в рабочем состоянии постоянно и расходуют ресурс. Надо чистить систему однозначно. Желательно самому ничего не делать, так как можно удалить важную информацию и нарушить работу операционной системы.

Как предотвратить?

Следить за тем, чтобы ноутбук/ компьютер не был перегружен лишними программами. Вовремя удалять файлы и программное обеспечение, которые не используете или дублируются по функционалу. Периодически отдавать технику в сервисный центр на профилактику.

РЕМОНТИРУЕМ

- КОМПЬЮТЕРЫ • НОУТБУКИ
- МОНОБЛОКИ • ПЛАНШЕТЫ
- СМАРТФОНЫ • ТЕХНИКА APPLE
- ШРЕДЕР • ИБП

СКИДКА **15%**
ПРИ ПЕРВОМ ОБРАЩЕНИИ



ГАРАНТИЯ ДО 1 ГОДА НА ВСЕ ВЫПОЛНЯЕМЫЕ РАБОТЫ



INFO@CLEVERBROS.RU



+7(800)500-23-91; +7(812)244-49-04

191036, РОССИЯ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, УЛ. 1-Я СОВЕТСКАЯ, Д. 6, ЛИТ. А, ПОДЪЕЗД №2

Новые сотрудники 2019

К дружной и успешной команде ГК Clever bros.
присоединились новые сотрудники.
Рады представить наших новых коллег.

Новые сотрудники с мая 2019 года

СПб, ООО "Венета Систем"



Пляскин Александр
специалист отдела продаж



Забалуева Мария
специалист отдела продаж



Буслова Татьяна
заместитель главного бухгалтера

Ростов-на-Дону



Товкис Елена
офис-менеджер



Новиков Виталий
техник



Акименко Михаил
специалист отдела продаж



ООО “Клевер Бразерс”



Чимшит Виктория
помощник руководителя отдела
по развитию федеральных
клиентов



Комбарова Наталья
менеджер по маркетингу
и рекламе



Птичкина Светлана
менеджер по связям
с общественностью

Воронеж



Негода Михаил
техник



Золотов Дмитрий
водитель

Москва



Бойко Роман
сервис-инженер



Интервью с Ольгой Землянкой

– Оля, во-первых, мы хотим тебя поздравить с прохождением испытательного срока и утверждением в должности генерального директора ООО «Венета Систем» Ростов-на-Дону. В связи с этим несколько вопросов:

– *Тяжело ли было тебе в эти полгода?*

– Скажу честно, этот период не был для меня легким, как и для моих сотрудников, но он был увлекательным и продуктивным. Смена руководства всегда стресс для сложившегося коллектива. В связи с этим ощущаю большую ответственность. Но на мой взгляд, основные трудности позади, работа идет полным ходом, я вдохновлена и верю, что я там, где мне надо быть.

– *Какие задачи стояли в первую очередь?*

– Задач было несколько: разобраться в специфике работы, продуктах, освоить операционку, нюансы в производстве, взаимосвязь подразделений, функции, задачи, систему работы и тд., так как без этих знаний невозможно руководить компанией, сохранить и развить то, что хорошо работает, выявить слабые стороны, оптимизировать процессы, понять, от чего нужно отказаться, что изменить, наметить курс на ближайшее будущее, создать слаженную команду: объединить и вдохновить людей на достижение общего результата.

– *Как нашла взаимопонимание с коллективом?*

– Готовясь к первой встрече с сотрудниками я старалась понять, какие чувства они сейчас испытывают - чего опасаются, о чем сожалеют, о чем переживают, чего ждут, на что надеются. Я ставила перед собой задачу максимально гармонично и плавно интегрироваться в компанию, а не махать шашкой. К каждому сотруднику использовала индивидуальный подход, наблюдала, задавала вопросы, слушала, изучала, старалась выявить внутреннюю мотивацию, ценности, которыми они руководствуются, сильные и слабые стороны, которые можно применить в работе и развить, выясняла, с какими трудностями сталкиваются, чего не хватает. Путь этот не быстрый, но эффективный, мы до сих пор по нему идем, и я ощущаю положительную отдачу.

За 6 месяцев можно успеть сделать очень многое, но эта работа не всегда видна, особенно со стороны.

– *Что тебе и коллективу Ростова-на-Дону удалось сделать за это время? Какие процессы настроили, запустили, что удалось сохранить, от чего отказались в работе?*

– Началось все с обустройства офиса: навели порядок, организовали рабочие места, оптимизировали пространство, было закуплено оборудование — оргтехника, тестовый аппарат для технического отдела — в общем, улучшили условия труда. Активно

развивался коммерческий отдел — проводились обучения, налаживалась система работы с клиентами, улучшились компетенции, были заключены новые договоры, недавно у нас появился еще один менеджер. На производстве выявили проблемные зоны, провели мероприятия для снижения количества рекламаций. Провели ряд маркетинговых мероприятий — участие в форумах, установка информационной зоны в Бизнес Центре Гвардейский. Сейчас идет разработка проекта в поддержку экологии — хотим разместить в городе контейнеры для сбора картриджей от населения и их последующей переработки. Также сейчас работаем над оптимизацией логистических процессов в компании.

– *На тебя руководство компании возлагает большие надежды и, соответственно, ставит сложные задачи. Какие это надежды и что ты можешь сделать для Венета Систем?*

– Задачи передо мной стоят и правда амбициозные, в связи с чем я ощущаю колоссальную ответственность. Со своей стороны я намерена реализовать весь свой профессиональный опыт, организовать административные процессы, обеспечить сотрудников необходимыми ресурсами — инструментами, знаниями, поддержкой, активно принимать участие в развитии клиентской базы, обучении и развитии менеджеров коммерческого отдела, помогать в решении возникающих проблем различного уровня, наладить взаимодействие между подразделениями, разработать стратегию продвижения компании на региональном рынке, заниматься развитием действующих и новых направлений, искать возможности и пути их реализации, приобретать новые знания, успешно применять их в работе и не останавливаться на достигнутом.

– *Какое у тебя видение продвижения нашего филиала в Ростове-на-Дону, кто тебе помогает, как улучшить взаимодействие, если это необходимо?*

– В компании ГК Clever bros. отлично налажено взаимодействие между подразделениями, всегда оказывается помощь и поддержка в любом вопросе. Я лично была приятно удивлена, что буквально каждый, с кем мне доводилось контактировать в работе, был настолько открыт, отзывчив, доброжелателен и готов оказать любое необходимое содействие. В планах на ближайшее будущее — развивать коммерческий отдел, сейчас он уже расширился, в последствии у нас в команде появятся новые сотрудники, в чем, безусловно, я полагаюсь на HR-менеджера. Крайне важно развивать их компетенции, обучать, проводить совместные встречи с клиентами, максимально делиться опытом, наращивать клиентскую базу. Также буду работать над тем, чтобы отдел по ремонту техники «задышал полной грудью»: появятся новые направления в работе (например,

обслуживание плоттеров и других специфических аппаратов). Сейчас ищу возможности и рычаги влияния для развития этого направления.

Считаю важным работать над узнаваемостью и продвижением бренда Венета Систем на Юге — участвовать в имиджевых, профильных, отраслевых, узко-специфичных и многих других мероприятиях и проектах, где мы имеем возможность о себе заявить, совместными усилиями с отделом маркетинга мы это направление реализуем. А если от частного к общему, то, на мой взгляд, необходимо быть проактивными, своевременно отвечать запросам рынка, быть открытыми, иметь ценности и быть им верными.

.....
 – *Какие ресурсы есть у тебя для воплощения задач? Тут, наверное, будет уместно немного рассказать о своем опыте менеджмента и как ты его применяешь в наших условиях?*



«Главным и самым ценным ресурсом я считаю людей в компании.

Один в поле не воин, для меня это очевидный факт»

– На мой взгляд, необходимо уметь делегировать задачи, этим подчеркивается ценность и значимость сотрудника, повышается его самооценка, и как следствие появляется интерес двигаться вперед, применять свои способности, показывать результаты, более того, улучшаются его навыки, и как следствие, сотрудник растет, как профессионально, так и личностно. Еще я считаю, что у каждого есть сильные и слабые стороны, которые можно выигрышно комбинировать, тут важно хорошо понимать и чувствовать свой коллектив, знать, что здесь «форвардом» является один, а там его подстрахует и «прикроет тыл» другой. Поэтому я уделяю большое внимание образованию команды, когда люди понимают, что помимо личных целей в компании у них есть общие, более высокие цели, достижение которых принесет им намного большую отдачу по всем фронтам. Также из своего опыта я понимаю, что в любом деле неминуемы неудачи, я стараюсь относиться к этому реалистично, смотреть на них как на возможность извлечения уроков, не тратить время и нервы на переживания и сожаления, а максимально эффективно проанализировать, что было сделано не так, и что нужно сделать, чтобы все исправить и не повторить в будущем. Я никогда не ругаю сотрудников за промахи, а призываю увидеть в этом возможности для роста. Я всегда открыта для обсуждения идей, с радостью поощряю инициативы, готова обсуждать и вместе искать способы решения возникающих проблем, с удовольствием делюсь знаниями, особенно в клиентской работе, так как имею в этом большой опыт, приобретенный за долгие годы работы в банке в корпоративном сегменте. У меня есть свои слабые стороны и пробелы, которые я стараюсь подтягивать. В этом я никогда не стесняюсь просить помощи и советов у более опытных коллег. Мое мнение — всегда есть куда расти, чему учиться, поэтому, безусловно, для меня это увлекательное путешествие длиною в жизнь, мне хочется привить эти ценности своему коллективу и вместе идти вперед, навстречу успеху!

Новости подразделений



А. Пантелеев
руководитель ОПТ
Венета Систем

Отдел ремонта техники

- ✓ Венета Систем получила сертификат от Kyocera подтверждающий статус сервисного партнёра, который позволяет официально осуществлять гарантийные и постгарантийные ремонты и обслуживание печатающей техники Kyocera.

Венета Систем



СЕРВИСНЫЙ ПАРТНЕР

Kyocera

- ✓ Николаев Евгений прошёл дополнительное обучение по высокоскоростным аппаратам Kyocera, тем самым повысив свою личную и компании в целом квалификацию. Kyocera планировала делать отметку у себя на сайте по тем АСЦ, которые могут обслуживать А3 формат, а какие не имеют инженеров, прошедших такие курсы.
- ✓ В начале мая Николаев Евгений так же, как и ранее Ноговицин Сергей, сдал входной экзамен по печатающей технике Ricoh. Это один из шагов к получению аналогичного сертификата как от Kyocera, но уже от Ricoh. Для его получения также требуется выполнить план продаж по технике и расходным материалам Ricoh.
- ✓ Отдел ремонта техники наконец-то получил долгожданный «воздух» =) Речь идёт о проведении воздушной магистрали от компрессорной и подключении к вытяжному шкафу. Теперь нет необходимости носить тяжёлые принтеры в технический отдел для продувки сжатым воздухом. Ура!
В фонде подменных аппаратов появился ЦВЕТНОЙ лазерный сетевой принтер А4 формата.
- ✓ Николаев Евгений принял участие в международном соревновании среди инженеров по Kyocera. На данный момент сдан квалификационный экзамен для участия.
- ✓ Была пройдена аттестация Сервисного центра по авторизации Brother.
- ✓ Увеличена электрическая мощность на Белы Куна, 34, так как во время жары и активной работы всех кондиционеров система электроснабжения не справлялась.



Отдел персонала

Проведенные мероприятия по обучению

- 
СЕМИНАР «ОБСУЖДЕНИЕ АКТУАЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ОТ ОТДЕЛА ПРОДАЖ, КАСАЮЩИХСЯ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЕЧАТАЮЩЕЙ ТЕХНИКИ».
 Спикеры: Александр Пантелеев и Михаил Волкотрубенко.
- 
СЕМИНАР «СЛОЖНЫЕ ВОПРОСЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ С БУХГАЛТЕРСКИМИ ПРОЦЕССАМИ. ДОКУМЕНТ, КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ».
 Спикер : главный бухгалтер Орлова Ольга.
- 
СЕМИНАР «ПОСТАВКИ, ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ ИТ-ОБОРУДОВАНИЯ».
 Спикеры: Командиркин Евгений и Лисовский Сергей.
- 
ONLINE-ТРАНСЛЯЦИЯ КОНФЕРЕНЦИИ «РОССИЙСКИЙ ФОРУМ ПРОДАЖ 2019».
- 
ПРОВЕДЕН СЕМИНАР ПО БРЕНДУ Brother.
 На семинаре с докладом выступила специалист по развитию федеральных клиентов Васильева Алевтина.
 Тема доклада: « Анализ продуктов и проектов Brother»
 Вторая часть семинара была посвящена следующим темам «Предложения Brother для корпоративного рынка — принципы продаж, специальные предложения, подходы к заказчикам, действующие акции».
 Спикер : Региональный представитель Brother по СЗФО Максим Шилов
 Для сотрудников Москвы, Ростова-на-Дону и Воронежа велась прямая трансляция по Скайпу.
- 
 Проведена специальная оценка рабочих мест по двум компаниям Венета Систем и Клевер Бразерс.
- 
 Пройдена проверка в Государственной Инспекции Труда в части охраны труда. Сергей Лисовский был представителем от компании в Государственной Инспекции Труда. Поверка прошла успешно, претензий со стороны Государственной Инспекции Труда к нам нет.
- 
 Получены документы о проведении специальной оценки условий труда на каждом рабочем месте и организации внесены в реестр организаций Министерства труда и социальной защиты РФ.
- 
 Васева Иоланта назначена ответственным за оказание первую помощи в компании. Прошла курс по оказанию первой помощи, организованные Санкт-Петербургским отделением Российского Красного Креста.
- 
 Участие нашей компании в легендарном мероприятии от SuperJob в HR-конференции в Санкт-Петербурге. Для нашей компании участие в этом событии стало полезным — нам, как современной компании и ответственному работодателю, важно всегда быть в тренде, понимать аудиторию соискателей и получать обратную связь.
- 
 Закончился переход на новую версию программы 1С-8.3.13. Теперь все юридические лица, включая регионы находятся в одной оболочке программы — это оптимизирует процесс кадрового делопроизводства и сокращает в разы обработку информационной базы.

Е. Немешева
менеджер по персоналу

Новости подразделений



А. Масолкина
Директор по логистике

Отдел закупок

- Выполнен квартальный план и подтвержден партнерский статус по Canon.
- Заключено партнерское соглашение с Lenovo.
- Зарегистрировано и реализовано несколько совместных проектов с производителями Kyocera, Xerox, Canon, Brother, HP, Acer.
- Приняли участие в совместных конференциях производителей Microsoft, IRU, IBM, INTEL, Kyocera, HP.
- Проведено обучение менеджеров отделов продаж по ИТ-предложениям.



А. Нехамкин
Руководитель отдела по работе с конкурсными процедурами

Отдел по работе с конкурсными процедурами

- Во 2-3 квартале вступили в силу существенные изменения в 44ФЗ и 223 ФЗ.
- Наша компания полностью готова к работе в свете данных изменений.
- За 2-3 квартал были выиграны несколько крупных тендеров на поставку товаров и услуги.
 - Заключено ряд крупных договоров с группой Алмаз-Антей (Обуховский завод, ЗРТО, ВНИИРА, КБСМ), Сибур, Портэнергo.
 - Городская больница №40 Курортного района.
 - Структурами Группы ГАЗПРОМ.
 - Структурами РОСтеха.
 - Структурами Роснефти.
- Проведена масштабная работа по сбору информации по подтверждению опыта для участия в тендерах, разобраны архивы 2018-2019 года, собраны необходимые подтверждающие документы.








М. Романов
Руководитель технического отдела

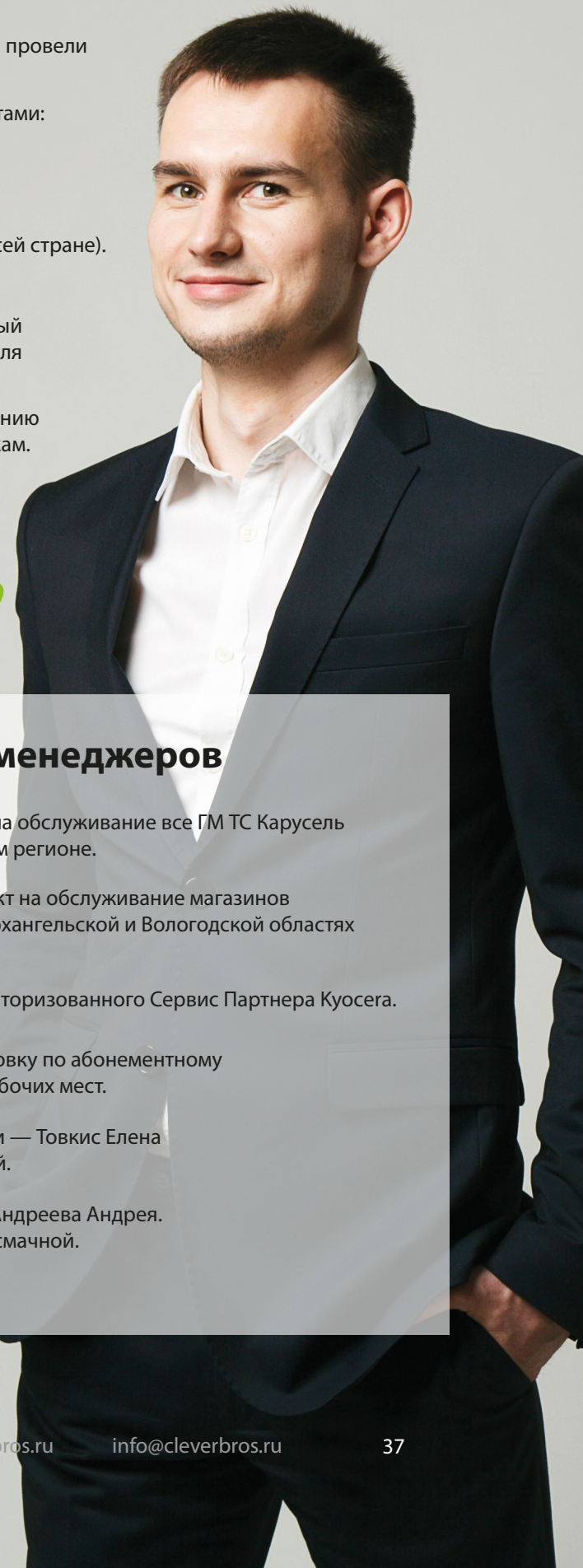
Технический отдел

- На производстве появился новый сотрудник Новиков Виталий Вадимович.
- Начата работа по модернизации освещения.

Отдел по развитию федеральных клиентов







-  Выиграли тендер ООО «РЖД-Здоровье, ООО «Кнауф Инсулейшн».
-  Получили авторизацию сервисного центра Brother, провели обучение для сотрудников отдела продаж по Brother.
-  Работаем над масштабными и перспективными проектами:
 - ТЕЛЕ2 (по всей стране).
 - ПРОМСВЯЗЬБАНК (по всей стране).
 - «ФОСАГРО».
 - Сеть магазинов Верный (по всей стране).
 - В процессе запуска проект ФОРМУЛА КИНО (по всей стране).
 - Существенное расширение по регионам БАНКА ВОЗРОЖДЕНИЕ.
-  Успешно прошел обучение и вступил в должность новый сотрудник Чимшит Виктория (помощник руководителя отдела по развитию партнерской сети).
-  В самых ближайших планах стоит задача по расширению отдела, приняв на работу двух менеджеров по продажам.

Руководитель отдела по развитию федеральных клиентов Д. Аналюк



А. Алёхина
Исполнительный директор

Группа офис-менеджеров

-  С 01.05. приняли на обслуживание все ГМ ТС Карусель в северо-западном регионе.
-  Продлили контракт на обслуживание магазинов ТС Пятерочка в Архангельской и Вологодской областях до 01.05.2020.
-  Получил статус Авторизованного Сервис Партнера Kyocera.
-  Разработали листовку по абонементному обслуживанию рабочих мест.
-  Новые сотрудники — Товкис Елена и Вересов Алексей.
-  Защита диплома Андреева Андрея. Свадьба Инны Несмачной.

Новости подразделений



Ф. Сон
руководитель отдела продаж

Отдел продаж 1-я Советская,

- ✓ Заключены договоры с крупными региональными и федеральными клиентами.
- ✓ Поздравляем нашу сотрудницу Нину Бутникову - она вышла замуж. Счастья молодой семье!



Н. Сипина
руководитель коммерческого отдела

Коммерческий отдел

- ✓ 2 новых сотрудника: Пляскин Александр и Забалуева Мария — идет активное обучение. Обучение строится на основе классической программы адаптации, которая у нас действует. С моей стороны это вводное теоретическое обучение, которое со временем перетекает в совместное решение кейсов. Уверена, что оба сотрудника успешно пройдут оценку знаний. Верю в их дальнейший успех в продажах.
- ✓ Закончился период «массовых» отпусков — как у нас в отделе, так и у клиентов — с новыми силами ожидаем увеличения активности как опубликованных конкурсов, так прямых запросов. Готовы к этому!

Отдел ИТ

- ✓ Ведутся работы по совершенствованию корпоративной информационной системы Clever bros Assistant (CBA). Организовано облачное хранилище для документов. Переработан корпоративный форум.
- ✓ Работы по переводу Личного кабинета и Партнерского портала перенесены на 4 кв. 2019 года.
- ✓ Подходит к концу работа по модулю «Управленческий учет». Автоматизирована работа по обработке запросов клиентов по цене товара. Запущен загрузчик тендерных прайсов на оригинал. Также были доработаны:
Задача на закрытие фактического счета предоплатным.
Корректировка коммерческого предложения в случаях, когда счет уже выставлен.
- ✓ Отчет по наличию картриджей на складе ГП клиента. Формирование и обработка Лида при обращении со страниц лендинга.

Пихо Полина менеджер проектов



Новости филиалов



О. Землянская
директор Венета Систем,
Ростов-на-Дону

Новости Ростов-на-Дону

1. Наконец-то в нашей команде прибавление — новый сотрудник коммерческого отдела Михаил Акименко. Мы уверены – он тот, кого мы так долго искали. Благодарим Немешеву Екатерину за помощь в поисках!
2. Пересмотрена мотивация некоторых сотрудников.
3. Отметили дни рождения сотрудников — Марии Убоженко, Светланы Иванниковой, Максима Чернавских.
4. В технический отдел приобретен дополнительный тестовый аппарат.
5. Участие в собрании руководителей ВЕНЕТА СИСТЕМ в Санкт-Петербурге, выступление с докладом о проделанной работе за первое полугодие 19 года, намечены планы на второе полугодие (развитие коммерческого отдела, отдела по ремонту техники, обучение по плоттерам, новые сотрудники).
6. Ведутся переговоры с крупными бюджетными медицинскими и образовательными учреждениями, производственными предприятиями и авторитетом, переговоры с сетью «Донской ломбард», компанией Аква-Дон и др.
7. Вернули ушедших клиентов — Мидель, Азовская судовой верфь, Юг Сайлз.
8. Участие в семинаре, посвященном новому сервису ФНС «Налоговый калькулятор для расчёта налоговой нагрузки» для снижения необоснованного давления на бизнес и повышения налоговой грамотности предпринимателей. Спикер: Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ростовской области Олег Дереза.



Софья Подольская
руководитель обособленного
подразделения Венета Систем

Новости Москва

1. Наконец вышел с продолжительного больничного еще один водитель, заказы теперь мы сможем доставлять еще быстрее.
2. Специалист технического отдела — Дмитрий Якушев, благодаря его профессионализму и многолетнему опыту, удалось сократить количество рекламаций.
3. Мы в полной мере готовы к старту обслуживания нового покопийного контракта.
4. Надеемся, что в ближайшее время, при содействии Екатерины Немешевой, ряды наших специалистов ОПТ пополнят новые профи своего дела.



Иван Котов
директор Венета Систем,
Воронеж

Новости Воронежа

1. С мая по август в Воронежском филиале обычно спокойная пора. Но не смотря на это рост клиентов не снижался. Было выиграно 3 ТЕНДЕРА НА ОБЩУЮ СУММУ 1,4 МЛН.
2. В середине лета отметили 15 лет филиала, как уже заведено был выезд на природу. Погода радовала и мы чудесно провели время, за теплыми разговорами на песке, купанием и вкусной едой.
3. В связи с ростом филиала пришлось очередной раз откорректировать зону ответственности каждого отдела. К концу августа начали реализовывать проект по экобоксам в торговых центрах. Надеюсь, это поможет нам внести свой маленький процент в экологию города.



Новости компании

Подвели итоги за полугодие

В июле состоялось отчетное собрание группы компаний Clever bros. На рабочей встрече собрались руководители всех подразделений и филиалов.

О чем говорили? Вначале каждый участник представил свой доклад. Затем коллеги за круглым столом обсуждали ключевые направления развития компании на ближайшие полгода, делились идеями.

Итоги работы команды Clever bros. Подвел руководитель компании ГК Clever bros. Игорь Логинов:

– Есть такое понятие как отрасль. Венета Систем — неоспоримый лидер в своем сегменте обеспечения бесперебойной печати. Мы лидеры по обороту, по качеству. В отличие от конкурентов, мы уверены в своем сервисе. Ежегодно растет маржинальность бизнеса. Мы прекрасно ремонтируем технику. Штат инженеров у нас состоит из профессионалов высшей категории! Работает производственная площадка, где качественно восстанавливают картриджи.

**ЗА ГОД ВОССТАНОВИЛИ
100 000
катриджей**

У нас отличный сервисный центр по ремонту гаджетов и другой электроники. У нас тесные партнерские отношения с основными вендорами техники и расходных материалов: Kyocera, Hewlett-Packard, Xerox, Canon, Ricoh, Brother, Static Control и многими другими. Это преимущество позволяет нам делать конкурентные предложения клиентам. Кроме того, Венета Систем является авторизованным сервисным центром по гарантийному ремонту печатающей техники.



Наши решения на службе у клиентов

На рабочем совещании еще раз обсудили продукты и услуги Clever bros. Продукт покопийная печать «Clever Print. Печать под ключ» уже нашел свою нишу и востребован среди наших клиентов. Мы запустили в этом году функциональный сайт и Интернет-магазин. Можем гордиться продуктами компании, которые мы создавали вместе! И идти дальше.

В планах — наращивание клиентской базы в направлении обслуживания ИТ-инфраструктуры. Оформлено предложение и сформированы цены на услуги по администрированию рабочих мест и серверов, услугу «удаленный администратор». В 2019 году Clever bros. активно развивает направление ИТ-аутсорсинга.

Также анонсирован выход собственного программного продукта «Clever Print Key». Сейчас программа проходит тестирование.



С каждым годом брендам Clever bros. и Венета Систем доверяют все большее число компаний, и не только в Санкт-Петербурге. Наши клиенты обслуживаются по всей России, для чего создана партнерская сеть в 500 городах и открыты собственные филиалы.

Мы помогаем эффективно работать крупному и среднему бизнесу и госкомпаниям: ритейл, банки, логистические комплексы, промышленные предприятия, учреждения государственного сектора, другие компании, у которых большие объемы печати и есть стремление оптимизировать затраты, - для каждого заказчика у нас находится выгодное индивидуальное предложение.

.....
Clever bros. — профессиональная команда. Продолжаем работать и развивать бизнес в интересах наших клиентов!



Новости клиентов Новости партнеров

О дружеских отношениях с вендорами

Венета Систем — официальный дистрибьютор вендоров печатающей техники и расходных материалов: Brother, Kyocera, Hewlett-Packard, Xerox, Canon, Ricoh, Konica Minolta. Это значит, что обратившись к нам, компании могут приобрести товары этих фирм по специальным выгодным ценам. Преимущество покупки у официального поставщика также в гарантии подлинности и оригинальности продукции. Венета Систем имеет статус BBC (Brother Business Club) официального дилера.



Алевтина Васильева
продакт-менеджер
ВЕНЕТА СИСТЕМ по продуктам
компании Brother

– В этом году мы продлили Сертификат авторизованного партнера по офисному оборудованию и расходным материалам Brother. Сейчас на стадии подписания соглашения о получении статуса авторизованного сервис-центра по ремонту оргтехники.

Нам комфортно работать с этим производителем. Особые условия сотрудничества выгодно сказываются на продажах, успешно реализуются заказы по ТМП контрактам. Кроме того, Brother дает нам BBC* цены для клиентов по Северо-Западу. Это значит, что такие цены клиенты могут получить только при условии закупки товара через нашу компанию. При проведении конкурсных процедур у нас есть возможность снизить цену для заказчика за счет индивидуальных скидок и забронировать товар по фиксированной цене. В таком случае Brother гарантирует эксклюзивность предложения.

Обратившись к нам, компании получают возможность индивидуального предложения не только по ценам. Благодаря тесному контакту с производителем у нас есть информация о самых новых аппаратах модельного ряда вендора. Например, сейчас в Татарстане наш клиент получил возможность протестировать и в дальнейшем закупить новейшую разработку Brother для ритейла — термотрансферный принтер 820 модели, релиз на продажи которого в России пока не объявлен.



Михаил Волкотрубенко
продакт-менеджер
ВЕНЕТА СИСТЕМ по подбору
печатающей техники

Об аппаратах Brother

– Brother в России уже 15 лет, и у вендора в линейке есть весьма интересные модели, которые выгодно смотрятся среди аппаратов малой и средней рабочих групп. Профит прослеживается при сравнении цены за копию и владение техникой. В презентации и каталогах, которые представил менеджер Brother, большой перечень моделей офисной техники под разные задачи бизнеса. В линейке присутствуют лазерные монохромные и цветные принтеры и МФУ, цветные струйные МФУ, сканеры, компактные и мобильные аппараты. В целом печатающая техника Brother позволяет комфортно организовать и оптимизировать процессы печати в бизнесе. Можно подобрать надежный высокоскоростной принтер, многофункциональное устройство или, например, аппарат печатающий изображения в высоком качестве. У компании Brother есть также программа для покопийного обслуживания.

Digital marketing

Новости отдела маркетинга

По нашей статистике 30% новых клиентов приходят к нам через контекстную рекламу. Таким образом через интернет-запросы клиентов для продукта “Clever Print. Печать под ключ” и для Сервисного центра приходят запросы (лиды) о ремонте цифровой техники, о покопийной печати, об аренде офисной техники, о подборе и покупке техники. Пишут нам также потенциальные партнеры из разных регионов страны.



В. Климинская,
руководитель отдела развития
и коммуникаций маркетинга

КОНТЕКСТНАЯ РЕКЛАМА 30% НОВЫХ КЛИЕНТОВ

Для того, чтобы такие запросы-лиды были более целевыми, для того, чтобы сократить наши издержки на рекламные кампании мы в течение лета совместно с партнерами подготовили новые посадочные страницы — лендинги.

Для Сервисного центра их получилось 11 штук, по наименованиям направлений ремонта. Для “Clever Print. Печать под ключ” два. Сейчас идет перенастройка рекламных кампаний на эти лендинги. Надеемся за сентябрь-октябрь увеличить количество лидов минимум на 30%.



О нас пишут. Мы пишем

Эко-боксы и сбор отработанных картриджей



Всем привет, с вами Марго и Семён. Сейчас мы активно трудимся над нашим экопроектом. Может вы уже слышали о нем? Мы установили эко боксы и организовали сбор отработанных картриджей в Санкт-Петербурге. Наши эко боксы привлекли к себе повышенное внимание крупных сми: Деловой Петербург, Собака, Карповка, журнал об экологичном стиле жизни — Recycle, и многие другие новостные ресурсы, захотели побольше узнать, для чего нам это нужно и какая от этого польза.

Что говорить, нас даже приезжал снимать телеканал Россия 1! Они сняли репортаж про экологические проблемы и утилизацию опасных отходов! Это было очень волнительно, я тряслась от страха, а Семён вечно путался под ногами у съёмочной группы. Но мы справились, и сделали отличный сюжет! А еще с радостью рассказали, что происходит с отработанными картриджами, почему важно их правильно утилизировать и провели экскурсию по нашему производству.

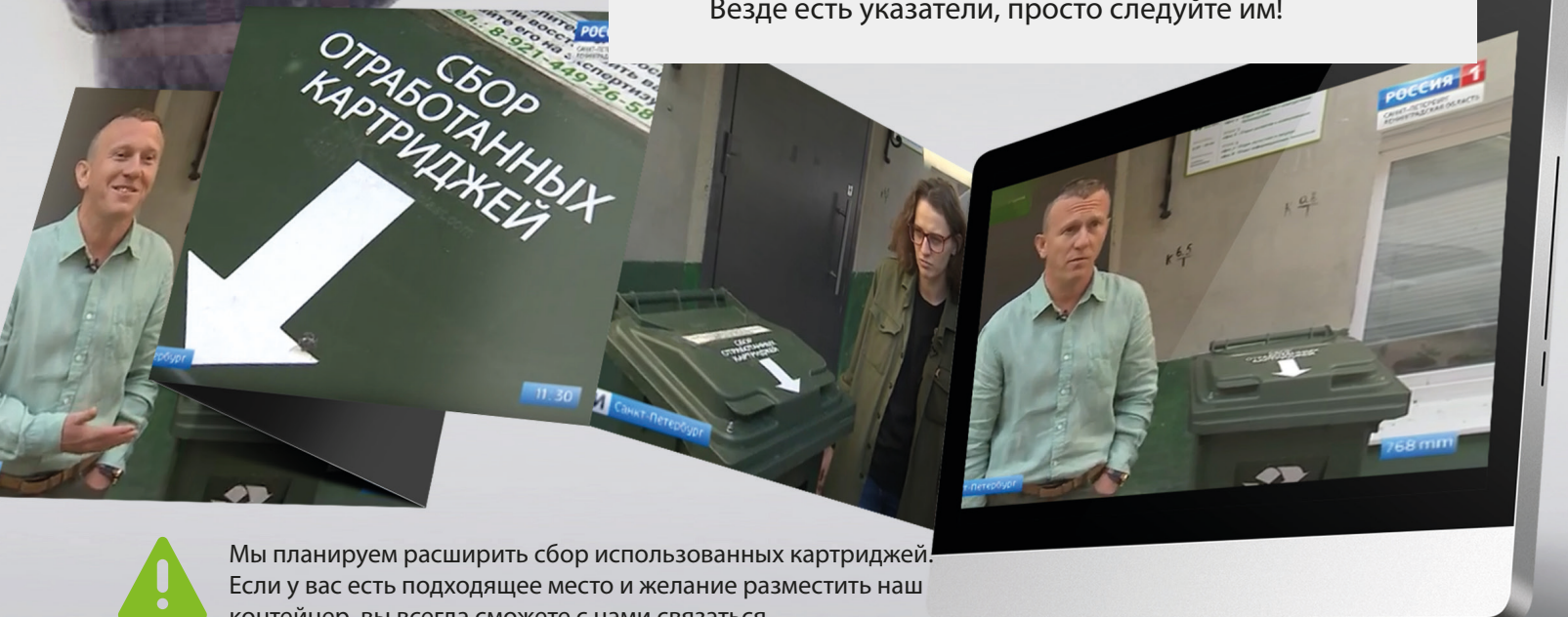
Хочу отметить, что 60 % собранных картриджей мы восстанавливаем, а после бесплатно передаём в социальные учреждения Петербурга — школы, детские дома и больницы.

Не забываем, что картриджи — это опасные отходы. Они не должны попадать на свалки вместе с бытовыми отходами, это навредит окружающей среде.

Сейчас в городе работают два основных пункта приёма отработанных картриджей:

-  м. Площадь Восстания, ул. 1-я Советская, д. 6, 2 подъезд
-  м. Лиговский проспект, Лофт-проект «Этажи»

Везде есть указатели, просто следуйте им!



Мы планируем расширить сбор использованных картриджей. Если у вас есть подходящее место и желание разместить наш контейнер, вы всегда сможете с нами связаться.

Мы стараемся сделать этот мир лучше, давайте делать это вместе, ваши Марго и Семён.

Пишите нам на info@cleverbros.ru

ИТ-ликбез

Брограммист — это программист, не обладающий стереотипными характеристиками, присущими данной культуре.

Хлебные крошки — это система навигации на сайте. Это цепочка по которой движется пользователь. Она начинается на главной странице сайта и заканчивается в том разделе, в котором на данный момент находится пользователь. Хлебные крошки обычно отображаются в верхней части страницы, как хлебные крошки для героев сказки братьев Grimm, блуждавших по лесу.

Песочница (отангл. «sandbox») — специальная область/среда для безопасного выполнения программы. Раздел «Песочница» на сайте обозначает категорию для записей новичков (своеобразный фильтр для новоприбывших).

Мыло — адрес электронной почты, E-mail пользователя

Отконнектиться (от англ. «disconnect») — отсоединиться.

Профан — человек, который не имеет опыта в определённой сфере или не разбирается в чём-то.

Сеньор (или ещё «сеньор-помидор», «сеньор», «сениор», от англ. «Senior Developer») — высокий уровень знаний и навыков специалиста. Опытный программист.

Фиксить (от англ. «fix») — исправлять ошибки.

Бенч — ожидание проекта.

Костыль — обходной приём в программировании, который позволяет быстро и экономично решить проблему, устранив ее последствия, но не причины её появления. Однако это временное решение, которое не предполагает дальнейшего развития системы.

Откатить — на языке IT-специалистов откат системы означает возврат ее к прежнему состоянию. Эта необходимость обычно возникает, когда в новой версии обнаружены ошибки и требуется вернуть прежние настройки на время доработки новой версии.

Накатить значит закатить новую информацию или код на сервер. Таким образом, и в реальной жизни, и в IT-мире действие приведет к изменению состояния. Если состояние Вам не понравится, вы всегда можете откатить (если, конечно, сохранили предыдущие настройки). Отзывчивый сайт, в отличие от адаптивного, подстраивается под любое устройство, не меняя своей сущности (кода) и обеспечивая плавный переход от одного размера к другому. Таким образом, отзывчивость сайта помогает избежать дублей страниц, что очень нравится поиско-

вым роботам.

Сэндвич, или гамбургер — это кнопка-иконка в графическом интерфейсе пользователя в виде трех горизонтальных линий (как слои сэндвича), которая разворачивает меню страниц или параметров.

Баг (bug) — ошибка в коде программы.

Уронить сервер - означает вывести его из строя (а не уронить физически). Обычно это происходит вследствие большой нагрузки на сервер, когда превышено количество запросов или скрипты сайта работают некорректно. При этом в браузере может отдаваться 503 ошибка (Service Temporarily Unavailable).

Куки — некая информация, которая записывается с посещаемого вами сайта на ваш компьютер. Когда вы снова зайдете на сайт, который записал cookie на ваш компьютер, то сайт «узнает» вас.

Краш — падение сервера, операционной системы или прекращение работы программы.

Ругается — выдаёт сообщения об ошибках.

Креды — сохраненные логин и пароль для входа в систему.

Какая-то хурма — непонятный баг.



ОТДЕЛУ МАРКЕТИНГА НУЖНА ПОМОЩЬ!

Нашим подразделениям - Сервисному центру и Интернет-магазину, нужна ваша помощь, а именно отзывы.

Внизу вы видите QR код, по которому можно перейти на страницу наших сервисов на Яндекс и Гугл картах и оставить там свой отзыв. Желательно положительный, если ремонт или покупка удалась!

Поможем нашим коллегам продвигать эти направления.



Наши хобби

Иногда случается так, что работаешь с коллегой, и ничего необычного не замечаешь. Но стоит поговорить...
Офис-менеджер ГК Clever bros. Елена Товкис рассказала нам о своем увлечении конным спортом.

Елена Товкис — оператор Clever bros. и тренер по конному спорту



Когда родители привели меня в конный спорт, никто не знал, что увлечение растянется на всю жизнь. Но по прошествии 20 лет уже не сказать, что лошади — это просто хобби. Люблю ли я лошадей? Конечно, да!

— Лена, расскажи о своей первой встрече с лошадьми.

— Впервые я познакомилась с лошадьми в шесть лет. На конюшню меня привели родители. Как это бывает, мамы и папы в определенный момент решают, что ребенка нужно чем-то занять. И я благодарна, что выбор пал на конный спорт. Да, я потом училась в музыкальной школе, получила профессию, но увлечение лошадьми

— это главное и любимое для меня дело.

Изначально, как любому ребенку, мне было интересно — необычные большие животные. О чем они думают? Мне нравилось наблюдать за ними. Но, признаюсь, присутствовал некоторый страх. Когда я узнала их ближе, страх прошел, и мы подружились. Лошади удивительные, очень умные! Интересно было впервые их кормить, впервые сесть в седло. Впечатления фантастические в 6 лет!

— К твоему хобби ты применяешь дисциплину или достаточно искренней привязанности?

— Без дисциплины, безусловно, не обойтись. Аккуратность и собранность — залог личной безопасности, все же спорт довольно травмоопасный. К тому же большие нагрузки на тренировках развивают выносливость, и нужно воспитывать в себе силу воли. Изначально основной причиной, почему я приходила в конный клуб, была исключительно привязанность к лошадям. Я начинала кататься в группе с такими же детками моего возраста, никаких индивидуальных занятий. Лошадки были самые обыкновенные, клуб



не «элитный». Но мне нравилось проводить там время. И когда возникла сложная финансовая ситуация — был период, когда у нашей семьи не было возможности оплачивать мое увлечение, бросить любимое занятие я просто не смогла. Эти обстоятельства научили меня принимать самостоятельные решения, справляться с проблемами.

Как известно, содержание лошади обходится недешево — их нужно кормить, лечить, обслуживать, платить за пребывание в конюшне, покупать экипировку. Так как я уже привыкла заниматься и не хотела прерывать тренировки, я предложила тренеру «бартер» — попросила разрешить мне посещать занятия, а взамен стала помогать в уходе за лошадьми, работать коноводом: убирать, кормить животных, ухаживать за ними. И это был прекрасный опыт! Было нелегко работать в график 6/1 по 15 часов. Но я лучше стала понимать животных и вникла в организационные моменты, о которых не задумывалась.

– **Выходит, ответственность и сложности послужили твоему развитию в конном спорте?**

– Да, я повзрослела. Хобби стало чем-то более серьезным, важным делом. Я стала копить деньги, и в 17 лет смогла купить уже свою первую лошадь. Погрузилась в мир конного спорта более основательно.

Забота о своем животном рождает стремление узнать больше, развивать навыки, и свои, и лошади. Я искала тренеров. Искала врачей. Интересовалась вопросами из ветеринарии. Владельцу лошади нужно быть не только грамотным наездником, но и уметь делать уколы, брать анализы, анализировать первичное состояние здоровья животного. Сейчас, например, на Дворцовой площади наблюдаю за каретами с лошадьми, визуально понимаю какие проблемы со здоровьем у животных. Основное вижу — с опытом такое набирается. Теперь даже понимаю, что показывают рентгеновские снимки. Раньше я отдавала конному спорту все свободное время — участвовала в соревнованиях, работала консуль-

тантом и тренером. Сегодня сосредоточилась именно на тренерской работе. Как-то я познакомилась с тренером очень высокой квалификации, у нее было много учеников, на всех времени не хватало. Я к ней подошла и сказала — можно я вам буду помогать, а вы будете меня тренировать? И она согласилась. Это был 2011 год. До сих пор с ней так и работаем.

– **Сложно было выбрать себе лошадь?**

– Мой последний конь из Германии. Я выбирала по соотношению спортивных качеств, возрасту, родословной и цене.

При выборе лошади сложность в том, что, если она находится в другом регионе или за границей, перед покупкой нужно оценить ее реальное состояние. Важен и сам процесс транспортировки — как будут перевозить твою лошадь, что с ней будет по пути.... Часто покупатели пользуются услугами сопровождающего — это человек, который, по сути, представляет интересы покупателя и едет вместе с лошадью. Какое-то время я работала в этой должности. Ездила с лошадьми по России. Вот я сажусь в самолет, лечу в Краснодар, там смотрю на лошадь, сверяю товар с тем, что вижу. Общаюсь с ветеринарным врачом, чтобы он подтвердил, что лошадь здорова. Погружаем животное в машину, и мы едем к хозяину лошади. Такие командировки были еще в Рязань, Москву, Нижний Новгород, на Украину. За границей не была. Хотя лошади из-за границы — не редкость. В том клубе, где я занимаюсь сейчас, практически все лошади не российские - из Норвегии есть, испанские, голландские очень хорошие теплокровные, арабские лошади, туркменские, украинские, английские.

– **На какие типы можно разделить лошадей?**

– Есть два типа лошадей: чистокровные и чистопородные. Чистокровные, условно говоря, 2000 лет назад появились и до сих пор такими же остались, без



изменений. Их ни с кем никогда не смешивали. Чистый вид, чистая кровь. Вопреки стереотипам, чистокровные не всегда самые дорогие. Но они очень быстрые, и потому хорошо подходят для участия в скачках. Три основные породы скаковых лошадей: английская чистокровная, ахалтекинская из Туркмении и арабская скаковая. Чистопородные — выведенные породы лошадей за счет смешения. Для каждой породы есть свои особенности, которые официально зарегистрированы.

– **В каких соревнованиях ты принимала участие?**

– К сожалению, из-за финансовых возможностей, я не ездила на соревнования по России и за границу. Со своей лошадью тракененской породы я выступала на

ЛОШАДИ УДИВИТЕЛЬНЫЕ И ОЧЕНЬ УМНЫЕ

площадках ведущих петербургских конноспортивных клубов «Дерби» и «Вента Арена». Мои достижения — призовые места по спортивным дисциплинам конкур и выездка. Вообще официальные соревнования по конному спорту в нашей стране проводятся по трем дисциплинам, внесенным во Всероссийский реестр видов спорта: конкур (преодоление препятствий), выездка, скачки. К участию допускаются лошади любой породы.

Помимо соревнований, значимые события для конного спорта — это выставки. Такие мероприятия интересны и профессионалам, и просто любителям посмотреть на породистых лошадей. В Санкт-Петербурге, например, ежегодно проводится выставка лошадей Иппосфера. Советую всем посетить ее, там всегда обширная шоу программа.

– **Насколько дорогим является конный спорт?**

– Очень дорогой спорт. Приличное седло в среднем стоит 300 000 рублей. Можно, конечно, и за 10 000 рублей найти, но тогда у лошади начнет болеть спина. Содержание лошади в стойле в среднем от 20 000 рублей в месяц. Далее корма. Если самый обычный — в среднем 6 000 рублей. Услуги коваля, которые требуются каждый месяц, от 1 500 до 5 000 рублей. Затраты растут, если лошадь заболит. В Москве есть два крупных ветеринарных центра и один в Санкт-Петербурге. Но некоторые проблемы со здоровьем животных возможно решить только за границей, суммы на лечение могут быть просто огромными.

За годы работы в моей памяти накопилось предостаточно печальных историй. По простетивии времена готова к любым ситуациям, не испугать ни кровью, ни порванными сухожилиями, ни травмами. У меня на руках неоднократно лошади и рождались, и умирали, к сожалению. Недавно пришлось оказывать первую помощь. Перед уходом домой я обычно

обхожу всех лошадок, на всякий случай, посмотреть, как они на ночь устроились. Обратила внимание, что один конь прихрамывал. Пытаюсь оценить состояние животного, понимаю, что на ногу конь не встает.

Срочно звоню врачу, он советует незамедлительно зафиксировать место повреждения, потому как возможно случился разрыв связок или перелом кости. Делать нечего, врача ждать несколько часов, поэтому действую. Беру отрезок ковра, используя его и железные прутья делаю дренаж. Позже приехал врач, сделал рентген, оказалось раздробленный перелом. Очевидно конь застрял ногой между решеток, когда резвился в стойле. Для оказания помощи нам пришлось поехать в Москву — вызвали коневоз, 15 часов в дороге до места, 15 обратно. Вот такая история.

– **Ты советуешь знакомым увлечься лошадьми?**

– Конечно. Даже если люди уже взрослые, непрофессионально можно кататься на лошадях. Общение с этими животными полезно всем, и для души, и для физической формы. Если увлечься частыми прогулками на лошади, вполне можно привести свое тело в норму. И поправить психологическое здоровье. Разгрузка на 100 %. Для ребенка покормить лошадку — это уже приятное и запоминающееся событие в жизни. К тому же радость от достижения результатов. Любых, для каждого это будет свое — прокатиться в первый раз, преодолеть препятствие на лошади, выиграть соревнования, не важно. Это как в работе — выполнил задачу, и ты лучший, самооценка поднялась. Не для кого-то, для себя. И вот у тебя хорошее настроение, все вокруг радуется, и ты делишься с окружающими хорошим настроением. Когда родители привели меня в конный спорт, никто не знал, что увлечение растянется на всю жизнь. Но по простетивии 20 лет уже не сказать, что лошади — это просто хобби. Люблю ли я лошадей? Конечно, да! Уверена, что каждый человек что-то да привнесет в свою жизнь из общения с такими удивительными и чуткими животными.





BE CLEVER

Главный редактор: Игорь Логинов
Редактор: Валерия Килиминская
Редколлегия: Светлана Птичкина, Наталья Комбарова, Анастасия Алёхина,
Екатерина Немешева, Виктория Чимшит
Корпоративный журнал ГК Clever bros
Тираж: 300 экз.
Адрес редакции: 1-я Советская ул., д. 6, Санкт-Петербург, Россия, 191036
Тел.: 8 (800) 500-23-91 E-mail: news@cleverbros.ru