



## «Мегапринт Сервис»: услуги определяются интересами клиентов

*Представить современный офис без многофункциональной печатной техники уже невозможно. Но ее наличие, кроме серьезных финансовых затрат, предполагает целый ряд проблем: профилактика, ремонт, обучение персонала и многое другое. И тогда на помощь приходят специализированные фирмы. О спектре предлагаемых услуг рассказывает коммерческий директор ООО «Мегапринт Сервис» Олег ШИМКО. Компания стала лауреатом II Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг – 2011» по версии журнала «Банкирь» в номинации «Лучшая копировально-множительная техника для банка и офиса».*

**Б** *Олег Иванович, какие программы лояльности предлагает Ваша компания для клиентов?*

– Строго говоря, хороший сервис – это уже программа лояльности. Мы стараемся работать так, чтобы расставаться с нами не хотелось. Если же отвечать точно в русле вопроса, то надо подчеркнуть: «Мегапринт» нацелен, прежде всего, на корпоративный рынок, поэтому мы не используем традиционных для розничного сектора программ лояльности в чистом виде. Здесь все диктуется конкретным характером контракта. Но такие инструменты, как лучшие условия в качестве бонуса за объем, длительность контракта и за комплексные услуги, мы широко практикуем.

**Б** *Компания предоставляет оборудование в аренду. Может ли добросовестный клиент впоследствии выкупить оборудование?*

– Вообще-то, его может выкупить и недобросовестный клиент (сметается). Но парадокс ситуации состоит в том, что выкупать оборудование никому не выгодно. Приобретение оборудования влечет за собой цепочку проблем: моральное устаревание, затраты на ремонт в постгарантийный период, необходимость апгрейда, замены, утилизации в конце концов. Аренда же, в противовес выкупу, – это всегда современное оборудование, гарантия на весь срок договора, возможность оперативной модернизации или расширения парка без дополнительных инвестиций. Поэтому

мы, как приличные и квалифицированные консультанты в области печати, не рекомендуем клиентам выкуп.

**Б** *Ваша компания имеет собственный сервисный центр. Какова величина его покрытия в Украине? За какой период времени устраняются неисправности?*

– Благодаря наличию собственных сервисных подразделений и партнеров в регионах мы готовы полностью обеспечивать сервисом Киевскую область, практически все областные и ряд районных центров. Мы прекрасно понимаем, что невозможно обслуживать те же банковские учреждения, если география нашего сервиса не соответствует географии их филиальной сети. Что касается времени устранения неисправности, то данный интервал диктуется бизнес-необходимостью клиента. У нас есть уникальный опыт работы по контрактам с минимальным временем реагирования и восстановления.

**Б** *Какие услуги аутсорсинга предлагает Ваша компания?*

– В области производства документов – практически весь спектр услуг, который можно здесь представить. Назову его от простого к сложному: аутсорсинг массовой печати заказчика в собственных принт-центрах, печати на отдельных участках (с высокими объемами документов), полное управление печатным парком.

**Б** *Где Вы обучаете пользователей?*

– Наилучший вариант – обучение пользователей практическим навыкам непосредственно возле устройства. В то же время, когда речь идет о сложных решениях, мы можем либо провести для пользователей «продвинутые» курсы, либо заказать их через учебные центры наших вендоров.

**Б** *Как Вы готовите собственные кадры?*

– Мы гордимся тем, что большая часть сотрудников выросла вместе с компанией. Толковую молодежь мы приглашаем к себе еще со студенческой скамьи. Ребята растут в коллективе и вместе с коллективом, обучаясь на серьезных практических заданиях. Кроме того, компания всячески поощряет прохождение тренингов, предлагаемых нашими поставщиками – ведущими мировыми производителями. Сертифицированные инженеры, сертифицированные менеджеры по продажам – это костяк нашей фирмы, обеспечивающий ее нахождение среди лидеров рынка.

Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ

