

Александр Репьев  
президент рекламно-маркетингового агентства Mekka Advertising

## MINOLTA на корпоративном рынке

В Швеции, Германии и многих других государствах копировальное оборудование MINOLTA рекомендовано для применения в государственных учреждениях. Его широко используют в банках, компаниях и университетах всего мира. А в России?

Корпоративный рынок был, есть и будет наиболее интересным для поставщиков копировальной техники. Именно на нем конкуренция особенно жесткая. И именно успехами на нем так гордятся копировальные фирмы. MINOLTA — не исключение. А ей есть чем гордиться.

Предвижу удивление некоторых российских читателей — в России на слуху имена других производителей копировальной техники. Мы в агентстве (а у нас достаточный опыт работы на копировальном рынке) были также изумлены, когда несколько месяцев тому назад нам довелось серьезно ознакомиться с достижениями компании MINOLTA в области копирования, провести опросы и сравнительные исследования.

Удивило, что **в некоторых странах, в том числе и на Украине и в Прибалтике, компании MINOLTA принадлежит до 40% рынка копировального оборудования** (и это при наличии в мире около 300 производителей копиров!). А в России доля этой компании по оценкам не превышает 2%. Непонятно!

Беседы с пользователями копиров MINOLTA в Москве показали, что **оборудованием довольны все**, и никто не хочет менять поставщика. Тем более непонятно! В чем же дело? Может быть, мало рекламы? Может быть, «виновата» политика компании — вначале налаживаем отличный сервис, а потом наращиваем продажи? А может быть, виноваты наша поспешность при приобретении оборудования и отсутствие у нас опыта исследования рынка?

Наверное, справедливо и то и другое и третье. Некоторый консерватизм в опережающем развитии сервиса и рекламная политика — это дело самой фирмы. Я же попытаюсь в этой небольшой статье просто поделиться некоторыми находками нашего исследования в надежде, что они окажутся полезными для крупных российских компаний.

## MINOLTA на мировом корпоративном рынке

Качество и надежность офисного оборудования MINOLTA делает его незаменимым в ситуациях, в которых **оборудование «не имеет права на ошибку»**. Как нетрудно догадаться, чаще всего подобные ситуации имеют место в **аэрокосмической** промышленности, в

**военном** деле и в **правоохранительных** органах. Во всем мире именно в этих областях активно используют весь богатый спектр технологий MINOLTA. Компания гордится тем, что ее оборудование было на Apollo-8 при посадке на Луну.

Корпоративный рынок по жесткости требований мало чем уступает «критическим» применениям. Это объясняет популярность на нем офисного оборудования MINOLTA. Как сказано выше, в Швеции, Германии и многих государствах Европы и Азии офисное оборудование MINOLTA рекомендовано для применения во всех государственных учреждениях.

### **Корпоративный рынок России**

На нашем рынке есть традиционные лидеры. Есть инерция принятия решений, не всегда есть возможность трезво и грамотно проанализировать достоинства тех или иных поставщиков из-за нехватки объективной информации и опыта оценок копировальной техники. В частности, не все понимают философию стоимости обладания, т.е. оценки оборудования не по цене покупки, а по полным затратам на его приобретение и эксплуатацию через год, два и более.

Задача осложнилась с появлением на нашем рынке агрессивных российских фирм, которые под своим именем стали собирать в Юго-Восточной Азии копии из комплектующих, приобретаемых у очень сомнительных поставщиков. Срок службы этих деталей, как правило, в 3-4 раза меньше, чем у «оригинальных» машин.

Эти фирмы привлекают неопытных покупателей своими более низкими ценами. В конечном итоге, уже через год-два эти покупатели теряют много больше на ремонтах и запчастях. А во что обходятся им простои, судить им самим.

К счастью, все большее количество корпоративных заказчиков перед приобретением партии оборудования проводят тщательный анализ рынка и останавливают свой выбор на технике MINOLTA. Примеры: МВД и «Менатеп». Еще один крупный банк России, проведя подобное исследование, поставил оборудование MINOLTA на первое место не только по традиционным показателям, таким как качество и надежность, но и по стоимости копий.

## **Парад изобретений**

Вся история фирмы MINOLTA — это **бесконечный парад изобретений и открытий**, с 1928 г. (года основания) до наших дней. Многие ее разработки стали стандартами для промышленности. Ее модели по OEM-контрактам приобретают конкуренты. Поражает дух здорового научного авантюризма в исследовательских центрах MINOLTA: ученые фирмы ставят перед собой задачи, которые конкуренты наметили к решению только лет через 10. А что самое главное — эти задачи успешно решаются. Многие из этих решений уникальны. Фотокамеры, копиры, лазерные принтеры и прочее оборудование MINOLTA **получает призы на самых престижных конкурсах**, и притом буквально каждый год.

## **MINOLTA — лидер в копируемых технологиях**

MINOLTA начала производство копиров в 1959 г. Здесь пригодился ее **огромный опыт в области оптики, оптико-механики** и прочих областях. Фирма поставила перед собой задачу — выйти в лидеры на рынке копируемой техники. С этой задачей она справилась, и с каждым годом ее положение на этом жестком рынке становится все более прочным. Рассмотрим некоторые **«этапы большого пути»**.

В 1965 г. ее **первый в мире** копир с **уменьшением** Minoltafax 41 получил в США награду Visual Communications Congress. Затем последовали: **первый в мире** копир со скрытым переносом изображения; **первый в мире** аппарат с **волоконно-оптической** системой переноса изображения, что позволило значительно уменьшить размер аппаратов и упростить систему экспозиции. Фирма **первой** стала использовать мелкодисперсный тонер (**Micro-Toning**), что сразу же повысило качество копий, особенно фотографий. Сейчас эта технология используется всеми производителями копиров... а MINOLTA уже перешла на **Fine Micro-Toning** и **Super Fine Micro-Toning**.

Гонка с преследованием становилась все более азартной! MINOLTA выпустила **первый в мире** копир с **увеличением** (EP 710) — конкуренты кинулись вдогонку. MINOLTA изобрела уникальную по простоте, надежности и точности технологию **автоматического выбора масштаба с шагом 0,1%** — конкуренты пока даже близко не подошли к этому результату!

Новые разработки сыпались как из рога изобилия: **первая в мире** система фронтальной загрузки бумаги (1984 г.), **первые в мире** малогабаритные копиры (EP 350 и EP 350Z), **первый в мире** аппарат с автоматическим двусторонним копированием (EP 4300). Фурор произвела предложенная фирмой MINOLTA **технология картриджей** — ее теперь используют все производители малых копиров и принтеров.

MINOLTA первой применила функцию **Dual Original Copying** — возможность копировать **с двух оригиналов на один лист** бумаги и **с четырех оригиналов на обе стороны** листа. Это позволяет экономить бумагу и создавать брошюры.

### **Цветное копирование**

Эра цветного копирования не застала фирму MINOLTA врасплох. Более того, эту эру она и открыла — благодаря своей уникальной оптоволоконной технологии. Когда «цветные» копиры других фирм давали двуцветные изображения за два прохода, машины MINOLTA давали даже **трехцветные изображения за один проход** (технология **Simul-Color**).

И наконец, в 1990 г. MINOLTA завершила разработку уникальной технологии **LIMOS (Laser Intensity Modulation System** — система модулирования интенсивности лазерного луча) и создала на ее основе цифровую полноцветную машину CF 70. Вскоре была разработана еще более совершенная технология **Screen LIMOS**. Эти технологии подняли качество цветных копий на аппаратах MINOLTA на небывалую высоту.

Технологии **dithering** (**Canon CLC1** и **Ricoh NC 8015**) и **модуляции ширины лазерного луча** (**Canon CLC700/800**, **Xerox Majestic**, **Ricoh NC5006**) не дают такого качества. Зато они часто дают на копиях **муар** — неприятные разводы.

### **Конкурс BEUA — триумф фирмы MINOLTA!**

Самая авторитетная независимая европейская организация по оценке копиров и принтеров **Business Equipment Users' Association** провела 8 октября 1996 г. конкурс для полноцветных аппаратов. Для конкурса была разработана самая строгая в мире методика испытаний.



**CF 900**

В нем участвовало оборудование **Canon, Xerox, Hewlett Packard, Brother, Jetfax, Mita, Minolta, Muratec, Ricoh, Dataproducts, Lanier, Danka, Konica, Toshiba** и **Oki**.

В конкурсе **с блеском победила CF 900** — полноцветная цифровая машина фирмы MINOLTA — машина 21-го века! В 1997 г. CF 900 получила от BEUA титул **«Машина года»** за «выдающуюся функциональность, низкую стоимость копий и общие характеристики».

## **CS-PRO**

Фирму MINOLTA и раньше выделяли среди производителей оптического и копировального оборудования за ее отличное отношение к клиентам. Но в условиях жесткой конкуренции побеждает только тот, кто постоянно идет вперед. Значительным достижением фирмы MINOLTA явилась разработанная ею программа **CS-Pro** (**C**ustomer **S**atisfaction **P**rogram — Программа удовлетворения клиента).

Как следует из самого названия программы, ее **герой — клиент**, его величество клиент! Абсолютно всё на фирме: все **разработки**, все **решения**, все **действия** — стали оцениваться только с одной позиции — насколько они выгодны и удобны клиенту. Цель была поставлена очень жестко — добиться наилучших в мире показателей по удовлетворению интересов клиента по качеству оборудования, организации продаж и сервиса. Уже несколько лет фирма последовательно и скрупулезно осуществляет эту программу, не считаясь с затратами.

### **Технологии CS-Pro**

Ученые и разработчики получили небывалые по своей жесткости технические задания в отношении **качества копий**, а также **производительности, надежности, сбоеустойчивости, неприхотливости, экономичности, удобства пользования** и **экологичности** всего оборудования MINOLTA. Было улучшено буквально все.

## **Качество копий**

Десятки новшеств позволили значительно повысить качество копий.

## **Надежность и сбоеустойчивость**

Копиры **CS-Pro** стали «умнее»: их научили самим справляться с большинством сбоев, в частности **устранять застревание бумаги** или **вторично подавать бумагу** из лотка при застревании первого листа.

Удивляет одна особенность машин **CS-Pro**: если происходит сбой в отдельных узлах, то машины выдают соответствующий сигнал на дисплей и... продолжают работу. Копиры других производителей останавливаются даже при выходе из строя второстепенного узла, например сортера.

## **Сервис требуется реже и проводится проще и быстрее**

До предела были **упрощены установка, обслуживание и ремонт** аппаратов. Сервис машин **CS-Pro** требует значительно меньше времени, чем машины других фирм, что дает клиентам экономию несколько сот долларов в год в зависимости от модели. Снижение количества сбоев, увеличение интервала между заправками тонера и плановыми заменами изнашивающихся узлов и многое другое сводят потребность в сервисе оборудования MINOLTA к минимуму.

## **Экономичность**

**Расходуемые детали** стали служить **в 2–3 раза дольше** по сравнению с аналогами в аппаратах других фирм. **Простои сократились в 1,5–2 раза**. Тонер используется полностью (обычно теряется до 38%), заправки тонера производятся реже. Бумага застревает реже — это экономия бумаги, времени и... нервов! Компактность оборудования MINOLTA дает большую экономию при перевозке.



С октября 1995 г. копиры, принтеры и факсы MINOLTA получили право нести знак **Energy Star** за низкое потребление энергии.

## **Стойкость к статическому электричеству**

Пользователи копиров MINOLTA могут теперь забыть о сбоях, вызванных «статикой». **Это качество неопределимо в условиях России**, где практически никакое оборудование не заземляется и не соблюдаются правила установки оборудования.

## **Работа с плохим электропитанием**

Низкое качество нашего электропитания — частая причина выхода из строя техники. Копиры MINOLTA хорошо работают при скачках напряжения и прочих электрических неприятностях, что делает ее незаменимой **даже для российской глубинки**.

## **Чистота**

Впечатляет чистота механизмов машин **CS-Pro**, которую редко встретишь в копиях других производителей. Это результат идеальной герметизации всех узлов, содержащих тонер.

## **Экологичность**

Аппараты **CS-Pro** практически **не выделяют озона** и вредных веществ. Для **максимального снижения уровня шумов** были радикально изменены конструкции всех источников шума в машине (двигатель, вентилятор, подача бумаги и т.д.). С 1989 г. тонер **не содержит тяжелых металлов**.



**Все копировальные аппараты данной серии** имеют очень почетный немецкий экологический сертификат **«Голубой ангел»**.

## **Даже плохая бумага — не проблема**

На одной из выставок в Москве стенд фирмы MINOLTA выиграл несколько пари у стендов других копировальных фирм и посетителей, получая отличные копии на предварительно скомканной бумаге. Комментарии излишни!

## **MINOLTA в России**

В СНГ техника MINOLTA появилась вначале **на Украине и в странах Балтии**. Прежде всего, компания создала там очень эффективную сервисную службу. Сейчас в этих странах компании MINOLTA принадлежит до **40% рынка** копировального оборудования.

В Россию, наверное из-за ее евразийского расположения, MINOLTA поставляет **копиры двух «веток»: восточной и западной**. Копиры восточной ветки производят в Юго-Восточной Азии, они удовлетворяют несколько более низким азиатским стандартам. В частности, они не имеют престижного экологического сертификата «Голубой ангел». Поставщиком этих копиров в Россию является крупная японская торговая фирма **Marubeni**, которая раньше поставляла аппараты Canon. Поставка осуществляется со склада компании Marubeni в Финляндии. Недостатком является отсутствие гарантии наличия на складе требуемой модели или запчастей.

Копиры западной ветки MINOLTA собирают и тестируют в Германии. Они удовлетворяют более жестким стандартам Европейского сообщества. Именно этому оборудованию отдают предпочтение российские оборонные ведомства, крупные банки и компании, а также представительства западных фирм в Москве.

Поставщиком этого оборудования в России является фирма **«ДиМи-Центр»** — дистрибьютор и сервисный партнер компании Minolta Austria International. Поставки осуществляются из Европы прямо с заводов. На складе «ДиМи-Центра» в Москве постоянно имеется в наличии практически полный перечень запчастей и расходных материалов.

## **Российские клиенты MINOLTA**

Количество пользователей MINOLTA в России стало неуклонно расти после создания в Москве отличной сервисной инфраструктуры. Среди корпоративных пользователей можно выделить **Газпром, МВД, Генштаб Минобороны РФ, ПВО, ВМФ, Главное управление федеральной почтовой связи, Мосгаз, «Менатеп», ЗИЛ**, представительства **Procter & Gamble, Alfa-Laval, Ericksson**. Многие из них провели тщательное исследование рынка прежде, чем они остановили свой выбор на оборудовании MINOLTA.

Растет популярность и полноцветных копиров MINOLTA. Они работают, например, **в Эрмитаже, Пушкинском музее, Третьяковской галерее и Большом театре.**

Показательно поведение представительств западных компаний в Москве, в особенности шведских и немецких. Их не нужно убеждать в несравненных достоинствах техники MINOLTA — они сами ищут ее поставщиков в Москве.

## **Сервис**

Сервис копиров MINOLTA в России осуществляют дилеры Marubeni и «ДиМи-Центра». В Москве «ДиМи-Центр» сам осуществляет сервис своих копиров, причем на очень высоком уровне: **время реакции всего 6–12 часов.**

### **Сервисный центр «ДиМи-Центр»**

Наверное, всем корпоративным заказчикам жилось бы проще, если бы уровень сервиса всех вендоров копировального оборудования был бы так же высок, как у «ДиМи-Центра», который по Москве обслуживает до 600 копиров. Можно без преувеличения сказать, что это сервис будущего. Наше агентство пыталось проанализировать причины этого необычного для Москвы феномена. На наш взгляд их несколько.

Во-первых, «ДиМи-Центр» занимается исключительно оборудованием MINOLTA — довольно редкое явление. Компания Marubeni, например, продает десятки наименований товаров, другие продавцы копиров MINOLTA в России могут заниматься чем угодно, кроме копиров.

Во-вторых, впечатляют методы подбора сервисного персонала в «ДиМи-Центре»: предпочтение отдается умению работать с клиентом, способности усвоить корпоративную философию CS-Pro. А технического опыта и умения и инженеров «ДиМи-Центра» не занимать — все они сертифицированы компанией MINOLTA. Фирма постоянно проводит семинары по обмену опытом и освоению новых моделей.

В-третьих, трудно встретить другой коллектив, где бы так пеклись о престиже фирмы. Простой машины более одного дня считается ЧП. Фирма иной раз берет на обслуживание совершенно невыгодные копии, запущенные другими сервисными центрами, вкладывая большие средства и труд в их восстановление.

В-четвертых, любой сервис-центр может позавидовать высокому уровню организации работы с клиентами на «ДиМи-Центре». Ведется база данных по всему парку машин, стоящих на обслуживании у фирмы. Это, а также высокая исполнительская дисциплина инженеров — гарантия того, что ни один кофир на останется без плановой профилактики.

В-пятых, фирма предлагает три схемы сервисного обслуживания с возможностью адаптировать их применительно к пожеланиям клиентов. Очень интересна финансовая схема работы с клиентами.

На наш вопрос о причинах отсутствия рекламы фирмы «ДиМи-Центр» мы получили удивительный ответ. «ДиМи-Центр» настолько ответственно относится к каждому клиенту, что на фирме опасаются: как бы резкое увеличение продаж не повлияло на качество обслуживания. Поэтому фирма растет вместе с парком своих машин.

Сейчас в ходу слово «агрессивность», под которой обычно понимают продажи любой ценой. О фирме «ДиМи-Центр» также можно сказать, что она агрессивна, но это агрессивность другого рода — агрессивность, направленная на самих себя: ни одного недовольного клиента, ни одного просроченного вызова, ни одной задержки с поставками запчастей и расходных материалов! Наверное, это и есть философия CS-Pro в действии!

Не удивительно, что в последнее время «ДиМи-Центр» стал все чаще выходить победителем в тендерах на российском корпоративном рынке. Так держать!

## **Заключение**

Копиры MINOLTA можно смело рекомендовать для широкого применения в крупных корпорациях и государственных учреждениях России. Это оборудование как будто специально создано для суровых российских условий.

На сегодняшний день MINOLTA выпускает 13 копиров различных классов и большое количество дополнительного оборудования: устройств автоматической подачи оригиналов, сортеров, брошюровщиков и т.д. Это позволяет удовлетворить практически любым требованиям пользователей.

А за сервисом дело не станет.