



Автоматизированная система обслуживания в фирме «Выражайтесь печатно»

Препресс-бюро «Выражайтесь печатно» является одной из ведущих московских компаний, специализирующихся на допечатной подготовке полиграфической продукции. В настоящее время спектр предоставляемых им услуг включает полный комплекс работ — от сканирования и разработки дизайна до изготовления фотоформ и печатных форм, а также широкоформатную печать. Добиться статуса одного из лидеров рынка компании удалось за счет смелого внедрения инновационных решений. Так, в 2004 году специалисты «Выражайтесь печатно» первыми в Москве организовали коммерческое изготовление офсетных печатных форм по технологии CtP (см. КомпьюАрт



Павел Косенко, руководитель отдела автоматизации и интернет-решений



Ольга Балан, генеральный директор «Выражайтесь печатно»

№ 6'2006). Еще одной инновационной разработкой «Выражайтесь печатно» является уникальная автоматизированная система приемки и обработки заказов, о которой мы и расскажем более подробно.

От ftp к комплексной автоматизированной системе

Развитие интернет-технологий и все более широкое использование в допечатной подготовке цифровых данных создали предпосылки для организации удаленного обмена данными между препресс-бюро и заказчиками.

В настоящее время практически все компании, работающие на рынке допечатной подготовки, применяют передачу данных по протоколу ftp или посредством e-mail, а также другие подобные решения. Однако, организовав прием макетов на ftp-сервер и передачу описаний заказов по e-mail, большинство препресс-бюро на этом и останавливаются. Между тем возможности современных компьютерных коммуникационных систем куда шире. Осознавая это, руководство «Выражайтесь печатно» поставило задачу разработать комплексное программно-аппаратное



решение, которое позволило бы совместить функции удаленного оформления заказов и передачи данных с системой контроля и автоматизации технологического процесса. Запуск первой версии системы, получившей название PRINTOFFICE.RU, состоялся в сентябре 2001 года. С тех пор PRINTOFFICE.RU постоянно совершенствовалась и в настоящее время является единственной на российском рынке допечатной подготовки успешно внедренной комплексной системой автоматической приемки и обработки заказов.

Принципы работы и основные функции системы PRINTOFFICE.RU

Аппаратная часть системы представляет собой сеть серверов, связанных друг с другом интернет-каналами высокой пропускной способности. Программная часть системы включает технологический блок, автоматизирующий и оптимизирующий производственные процессы, и пользовательский блок, содержащий интерфейсы для работы с системой.

PRINTOFFICE.RU предоставляет следующие функции:

- авторизованное оформление заказа через Интернет;
- загрузку файлов в личную директорию на ftp-сервер (размеры файлов не ограничены);
- автоматический контроль полноты информации о заказе;
- автоматическая калькуляция стоимости заказа (после оформления заказа — предварительной, а после завершения его выполнения — окончательной);
- автоматическое определение технологического маршрута выполнения заказа и формирование очереди работ;
- контроль за движением заказа по технологической цепочке с автоматической рассылкой уведомлений.

В настоящее время система PRINTOFFICE.RU позволяет оформлять заказы на следующие виды работ: сканирование, дизайн и верстка, префлайт и спуск полос, изготовление цветопробы (аналоговой или цифровой), фотовывод, изготовление печатных форм (СтР), широкоформатная печать и финишная обработка отпечатков, изготовление выставочных конструкций.

Пользователь может оформить заказ в Интернете, заполнив форму на сайте, по телефону или в офисе препресс-бюро (например, при передаче вещественных оригиналов). Во втором и третьем случаях форму заказа заполняет менеджер препресс-бюро. Таким образом, все заказы в «Выражайтесь печатно» проводятся через систему PRINTOFFICE.RU.


Для каждого заказчика создается учетная запись (аккаунт), которой соответствует персональная директория на ftp-сервере (объем директории не ограничен). Пользователи системы могут редактировать свою контактную информацию и банковские реквизиты, имеют доступ к балансу и архиву своих заказов, а также могут создавать и редактировать собственные шаблоны оформления заказов. При необходимости может быть организован



Готовые заказы упакованы и промаркированы

раздельный доступ к информации нескольких лиц (число не ограничено) с разграничением прав по работе с ней. При этом система регистрирует действия каждого пользователя, благодаря чему владелец аккаунта всегда может проверить, кто из его сотрудников разместил тот или иной заказ.

На основании данных из бланка заказа система автоматически формирует технологический маршрут и ставит заказ в очередь на выполнение соответствующей технологической операции. Каждый специалист (дизайнер,



ФOTOBЫBOD
ANALOrOBЫE ЦBETOПPOБЫ
 DuPont Cromalin StudioSprint A2

ВРЕМЯ ВЫБОРА

BЫBOD CтP-ФOPM
ЦИФPOBЫE ЦBETOПPOБЫ
 Agfa Grand Sherpa 50

**ВЫPАЖАЙTEСЬ
ПЕЧАТНО**

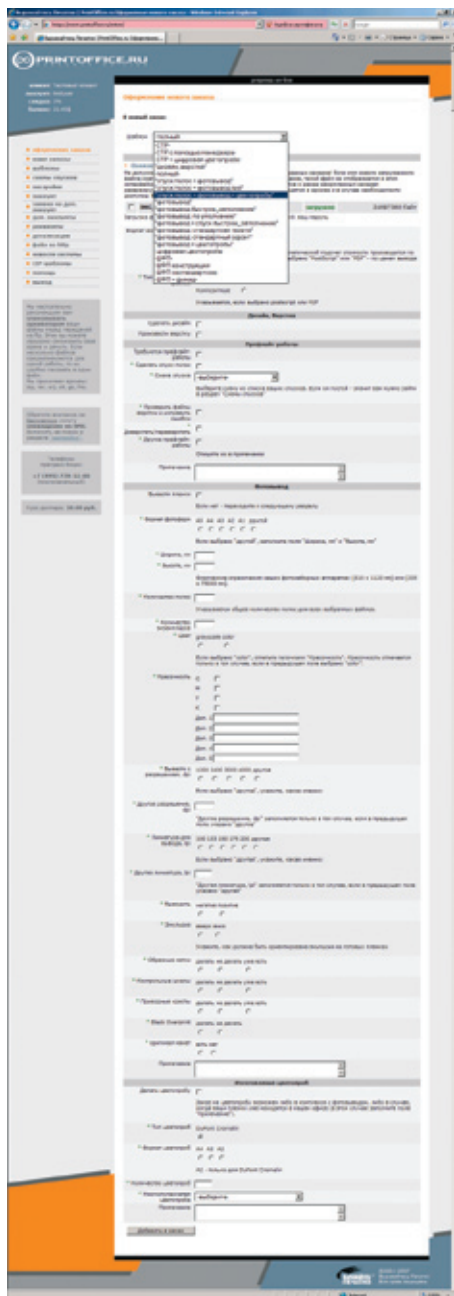
Тверской бульвар, 12
 (495) 739 11 00
www.printoffice.ru



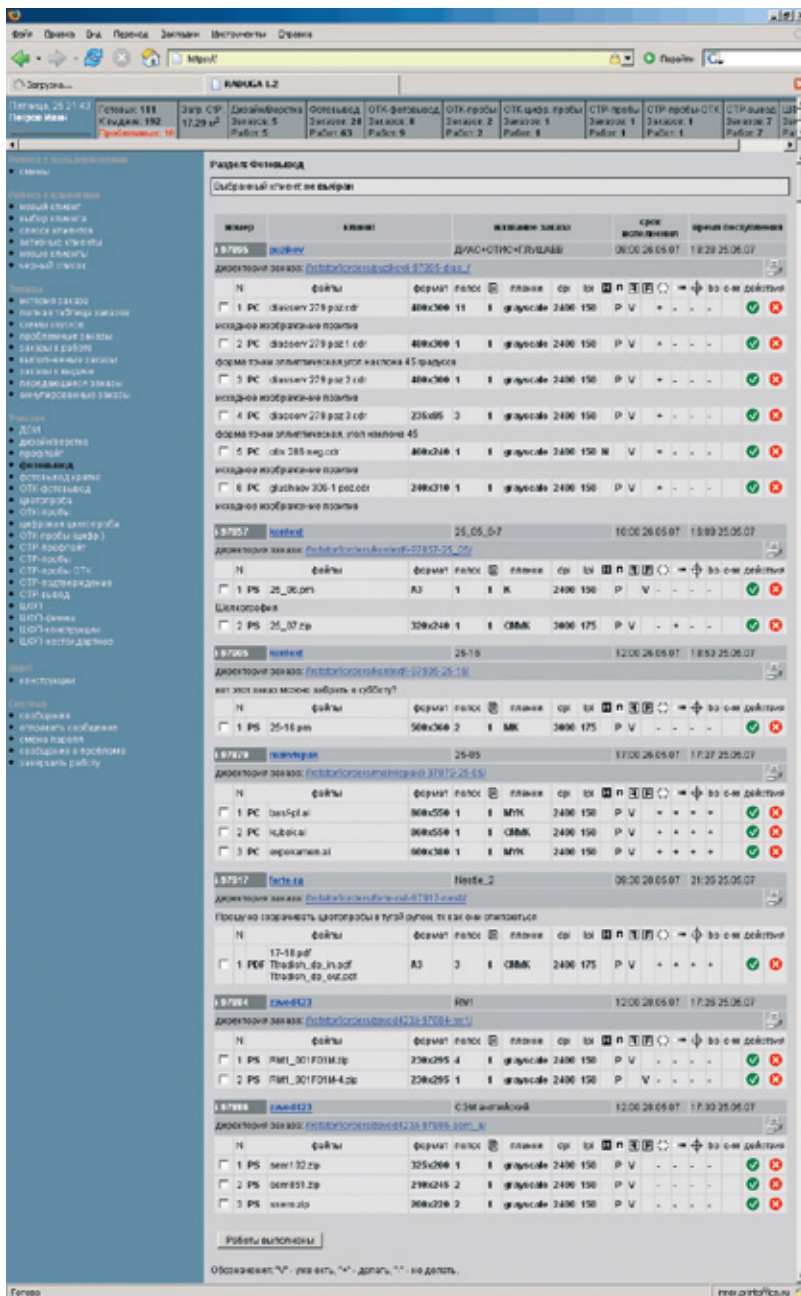
оператор сканера, фотонабора или CtP и т.п.) на входе имеет очередь заказов, каждый из которых сопровождается исчерпывающей информацией о параметрах обработки на данном рабочем месте. Движение заказа по технологической цепочке управляется полностью автоматически: после завершения обработки на одном участке заказ автоматически направляется системой на следующую операцию, согласно техно-

логическому маршруту. При этом система фиксирует все выполненные операции (ведется своего рода журнал выполнения заказов), поэтому, например, в случае пересменки операторов пришедший сотрудник имеет всю необходимую информацию о состоянии незавершенных заданий. В спорных ситуациях эта функция также весьма полезна, поскольку позволяет легко выявить источник возникновения ошибки.

Система автоматически отправляет пользователю уведомления по e-mail и SMS о приемке заказа в работу, о ходе выполнения работ по мере движения заказа по технологической цепочке и о его готовности. В случае возникновения проблем с обработкой файлов или при некорректно заданных параметрах сотрудник преспресс-бюро добавляет в систему комментарий, разъясняющий суть проблемы и способы ее устранения.



Интерфейс системы PRINTOFFICE.RU для заказчиков



Интерфейс системы для персонала компании

**СтР-формы — «на сторону»**

Поскольку коммерческое изготовление офсетных форм по технологии СтР — услуга для нашей страны редкая, рассмотрим более подробно организацию ее выполнения в «Выражайтесь печатно».

Заказ на изготовление печатных форм заполняется через Интернет (самостоятельно или с помощью менеджера) или в офисе препресс-бюро. Процесс выполнения заказа может включать три основных этапа:

- подготовка файлов к выводу;
- изготовление пробы;
- изготовление форм.

На первой стадии выполняется спуск полос, проверка файлов и растрирование. После этого по желанию заказчика могут изготавливаться пробы: экранные (файлы для просмотра на экране монитора) или жесткие (распечатки). Необходимость проверки проб указывается при оформлении заказа. Система автоматически извещает заказчика о готовности проб (файл для экранной пробы автоматически помещается в директорию заказчика на ftp-сервере). После подтверждения заказчиком правильности пробы задание автоматически отправляется на СтР-устройство. Для повышения оперативности сервиса осуществляется бесплатная доставка печатных форм заказчикам.

Участок изготовления печатных форм в «Выражайтесь печатно» работает в круглосуточном режиме семь дней в неделю. В марте текущего года месячный объем вывода печатных форм впервые превысил 2 тыс. м². В ближайшее время в компании будет установлено второе СтР-устройство.

Информация о приостановке обработки заказа отображается в веб-интерфейсе, а заказчику отправляется соответствующее уведомление по e-mail и SMS. Последний может самостоятельно исправить проблему (загрузить исправленные файлы, написать комментарий оператору) или сообщить о дальнейших действиях по заказу дежурному менеджеру.

Если результатом работ являются файлы (например, при сканировании), то они выкладываются в ftp-директорию заказчика.

Основные достоинства системы PRINTOFFICE.RU:

- интуитивно понятный веб-интерфейс, доступный через любые интернет-браузеры;


- реализация удаленной приемки заказов в сочетании с надежной привязкой параметров заданий к исходным файлам;
- защита информации о заказчике и заказах от несанкционированного доступа;
- эффективная обратная связь: оперативное оповещение заказчика о проблемах с исходными файлами и данными, а также о ходе выполнения работ;
- сокращение времени движения заказов по технологическому маршруту и минимизация рисков ошибок, благодаря автоматической логистике;
- единая очередь для всех заказов, оформленных как в офисе, так и через Интернет.
- работа в режиме реального времени.

Рациональная автоматизация

«Автоматизированная система обслуживания позволила нам предложить заказчику комплексный сервис с возможностями удаленной работы и контроля в режиме реального времени хода выполнения заказов, — рассказывает руководитель отдела автоматизации и интернет-решений «Выражайтесь печатно» Павел Косенко. — Вместе с тем автоматизированная система обеспечила существенное повышение эффективности производства».

«За последние пять лет количество заказов увеличилось более чем втрое, примерно в такой же пропорции возросло число активных клиентов, — отмечает генеральный директор «Выражайтесь печатно» Ольга Балан. — При этом число занятых в производстве сотрудников практически не изменилось».

О том, что автоматизированная система пришлась заказчикам по душе, свидетельствует и тот факт, что сейчас до 90% заказов поступает в препресс-бюро через Интернет.

Опыт компании «Выражайтесь печатно» доказывает, что автоматизация производства при рациональном подходе к задаче способна дать впечатляющие результаты. 



Новое фотывыводное устройство