**Неотъемлемые бизнес-элементы эффективного производства фотокниг**

Современные цифровые печатные машины сделали возможным малотиражное производство фотокниг для обычного человека. Вы сами можете создать дизайн своей книги, оплатить её через Интернет и получить её не выходя из дома. Для типографий это заманчивая возможность расширить ассортимент услуг, получить дополнительную прибыль, укрепить имидж современной компании, идущей в ногу со временем. Главный вопрос, который предстоит решить руководителю – как сделать производство фотокниг рентабельным.

Первым этапом в этом бизнес-процессе является привлечение клиентов и знакомство их с услугами типографии. Для этого подходят различные способы: распространение печатных материалов, печать статей в популярных журналах, броская наружная реклама. Наибольший поток сможет обеспечить Интернет. Количество его пользователей огромно, а новые технологии позволяют представить продукцию в максимально выгодном свете. Сайт типографии — важный канал распространения услуг, позволяющий не отстать от конкурентов и не потерять новый рынок. Наличие понятного и стильного представительства в Интернете вовлекает аудиторию и мотивирует её к размещению заказов.

Благодаря современному оборудованию, цифровая типография готова предоставлять широкий ассортимент услуг по производству печатной продукции. Причём атрибуты данной продукции могут очень гибко изменяться по требованию клиента: формат книги, обычная обложка или кожаная обложка и так далее. Насколько «понятным» является представленный ассортимент услуг? Человек, который впервые задумался о заказе фотоальбом, рискует быть сбитым столку сложными расчётами, что может привести к потере части клиентов. Давайте представим, что этих сложностей не возникает и все клиенты попавшие на сайт могут с лёгкостью рассчитать стоимость заказа. Сегодня это возможно с помощью наглядного он-лайн калькулятора. Такой инструмент делает сайт компании понятнее и избавляет её от многих проблем.

Вторым важным бизнес-процессом является создание дизайна фотокниг. Как правило, это не тривиальная задача, с которой могут справиться только люди со специальными знаниями и опытом. Многие типографии для этих целей нанимают дизайнеров, которые создают фотокниги для каждого заказа отдельно. Однако один дизайнер не в состоянии создавать десятки фотокниг в день. Для этого типографии нужно нанимать и содержать несколько дизайнеров. Поэтому при большом количестве заказов, а именно такие объёмы могут быть интересны типографии, возможно затягивание сроков и увеличение себестоимости. В конечном итоге, это может повлиять на лояльность целевой аудитории. Выходом здесь может стать специальная программа — редактор фотокниг, которая позволит конечным потребителям самостоятельно создавать дизайн. Современные редакторы понятны и удобны. В некоторых из них есть встроенный помощник, который позволяет создать дизайн за несколько шагов, и при этом фотокнига выглядит так, как если бы она была создана профессиональным дизайнером. На выходе редактор фотокниг создаёт pdf-файл, который полностью готов к печати. Такой инструмент может размещаться на сайте компании и быть доступным для скачивания и установки всем посетителям. Описанный подход позволит значительно снизить сроки и себестоимость услуг по производству.

Следующий шаг — размещение клиентом заказа. Клиент может лично явиться в типографию и принести фотоальбом на цифровом носителе или отправить необходимые файлы по Интернету. Каким бы способом клиент не воспользовался, ключевым здесь будет удобство, точность и достоверность информации, которую передаёт заказчик. Отличным вариантом мог бы быть кабинет пользователя на сайте компании, в который можно войти, указав свои логин и пароль. Здесь пользователь сможет размещать заказы и отслеживать статус их выполнения, это не потребует много усилий и придаст чувство безопасности и уверенности в том, что всё под контролем.

Далее сотрудник типографии принимает заказ клиента. Это следующий шаг бизнес-процесса. Заказы могут приниматься и записываться на компьютере или в журнал. К сожалению, многие подходы не оптимизированы под бизнес типографий и, как следствие, либо требуют слишком много времени на калькуляцию заказа, либо могут привести к потере информации. В таких ситуациях под угрозой оказываются деньги компании, её авторитет. Поэтому, для того, чтобы данный этап не стал узким местом предприятия и не сказался в целом на производительности, лучше всего задуматься над комплексной CRM-системой, которая позволяет вести учёт клиентов и заказов, автоматически фиксировать оплату при интеграции с платёжными системами, проводить маркетинговые компании и стимулировать клиента к размещению новых заказов. Всё это положительно скажется как на производительности типографии в целом, так и на понимании потребностей клиента и, как результат, высокой его лояльности. Следует отметить, что важным элементом является автоматический расчёт заказа в CRM-системе и возможность задавать правила формирования стоимости фотопродукции. Эта задача может быть очень сложной в случае большой разнообразности продукции. Тем не менее, сегодня существуют системы, которые решают описанные задачи в комплексе.

После приёма заказа и получения оплаты следует этап производства. На этом этапе сотрудникам компании приходится решать задачи различные как по сложности, так и по своей специфике. Поэтому производству следует уделить особое внимание, чтобы используемые материалы потреблялись максимально экономно, планирование производства было оптимальным, а сама продукция была надлежащего качества. Используя системы автоматизации данные задачи решаются максимально эффективно и рационально.

Заключительным этапом бизнес-процесса сервиса по производству фотокниг является доставка. На этом этапе происходит упаковка заказов, составление и печать ярлыков, документации. Многие типографии жалуются, что данные работы занимают слишком много времени и для многих являются узким местом всей цепочки производства, что приводит к увеличению сроков выполнения заказов, увеличению запасов готовой продукции и человеческим трудозатратам. Эти сложности можно обойти, если поручить составление документации системе автоматизации. Более того, можно пойти дальше. Если типография сотрудничает с какой‑либо курьерской службой, то можно провести интеграцию с их системой. В этом случае выполненные заказы будут автоматически оформляться в доставку в курьерской службе.

Только повысив эффективность бизнес-процесса в целом, типография сможет достичь рентабельного производства и получать прибыль. А это, в свою очередь, возможно при внимательном анализе текущей ситуации и внедрении оптимальных решений.

**Список литературы**

По материалам журнала "Печатный бизнес"