



## McKenzie Tank Lines переходит на Foxit PhantomPDF® Business



### Преимущества Foxit PhantomPDF Business

Перед технологическим директором McKenzie Tank Lines Хизер Таунсенд и ее подчиненными стоит непростая задача: реорганизация ИТ-отдела на фоне обновления системы перевозок стоимостью в несколько миллионов долларов.

"Нам приходится выполнять множество задач, от составления политик и процедур до внедрения проектов, — объясняет она. — Мы занимаемся понемногу и всем."

Среди прочего они отвечают за поддержку сотрудников, использующих Adobe Acrobat.

### Трудности в создании форм

Предыдущий инструмент для работы с PDF-документами иногда вызывал проблемы при создании форм. "Сотрудники были обучены работе с инструментом, но все равно постоянно обращались за помощью, когда нужно было создать новую форму, — рассказывает Таунсенд. — Инструмент не был интуитивно понятным. Все, кто когда-либо создавали формы в Acrobat, знают, что это довольно сложный процесс и что для его выполнения нужны особые меры предосторожности."

Это отвлекало ИТ-специалистов от других, более важных задач, в том числе от реорганизации отдела. "Нас не так уж много, каждый в отделе выполняет по несколько функций, и пользователям часто приходилось какое-то время ждать, пока кто-то из службы поддержки придет на помощь. В результате нагрузка на специалистов была большой, а общая эффективность — низкой", — объясняет Таунсенд.

### Переход на новое решение для работы с PDF-документами

Компания McKenzie Tank Lines, Inc. ("MTL") была создана в 1944 году и в то время имела всего две прицепные цистерны для нефтепродуктов. Сейчас она располагает многоцелевым парком из 300 тягачей и 900 прицепов-цистерн для перевозки химических продуктов, пропана и нефтепродуктов. MTL насчитывает 400 сотрудников — водителей, механиков и других специалистов. В течение нескольких ближайших лет планируется увеличить число цистерн еще на 200–300 единиц. В рамках расширения также создан полноценный ИТ-отдел, позволяющий отказаться от услуг аутсорсинга, которыми компания пользовалась последние 15 лет. За организацию отдела отвечает непосредственно технологический директор Хизер Таунсенд.

Среди прочего, необходимо было обеспечить поддержку пользователей Acrobat, которым часто требовалась оперативная помощь в создании форм, и это отвлекало ИТ-специалистов от других проектов. Кроме того, инструмент для работы с PDF-документами был нужен и другим пользователям, но покупать новые лицензии на Adobe было очень дорого. В результате было решено найти альтернативу — такую как Foxit PhantomPDF Business.

## Поиск приемлемого решения

В McKenzie Tank Lines также хотели предоставить большему количеству пользователей доступ к полнофункциональному решению для работы с PDF-документами, однако стоимость лицензий на текущий продукт была слишком высокой.

Таунсенд рассказывает: "Компания приобрела всего пять лицензий на Acrobat для тех сотрудников, кому программа нужна была для работы в первую очередь. Другим пользователям также требовался инструмент для работы с PDF-документами, но стоимость лицензий на Acrobat просто не позволяла нам их докупить".

## PhantomPDF заявляет о себе

Таунсенд с подчиненными изучили возможные варианты и пришли к выводу, что им подходят только два из них: Adobe и Foxit Software. В MTL решили испробовать решение Foxit PhantomPDF Business.



Однако среди пользователей возникло недовольство, так как они считали, что нынешнего инструмента им вполне достаточно для решения всех рабочих задач. Таунсенд убедила людей испробовать Foxit в течение 10 дней, и результат был ошеломляющим. Таунсенд рассказывает: "На четвертый день я начала получать сообщения о том, что сотрудники не хотели возвращаться к Adobe. Меня поразило количество положительных отзывов".

Пользователи ощутили, насколько удобен и понятен PhantomPDF for Business. Даже несмотря на некоторые изменения в рабочих процессах, сотрудники больше не испытывали недовольства по поводу перехода на Foxit.

## Решение с ощутимой выгодой

Еще более важным фактором была стоимость. По словам Таунсенд, после анализа всех возможностей программы, расчета необходимого числа лицензий, а также стоимости

технической поддержки и обслуживания больше никаких сомнений не осталось. На решение о переходе не повлиял даже ее длительный опыт работы с Adobe.

Таунсенд рассказывает: "Я уже много лет являюсь сертифицированным инструктором Adobe. Но мне всегда не нравилось, что требовались постоянные обновления. Поэтому предложение постоянной лицензии с поддержкой и обслуживанием, как у Foxit, мне показалось очень привлекательным".

## Лучшее качество обслуживания от Foxit

С Adobe было сложно даже изучить вопрос дополнительных лицензий. "На наш запрос никто не отвечал, — говорит Таунсенд. — А представитель Foxit Software регулярно с нами общался, тратил время и прилагал усилия, чтобы разобраться в вопросе."

Переход на Foxit также не стал проблемой. По словам Таунсенд, если бы сейчас пришлось заново внедрять программу, компания сделала бы это в еще большем масштабе: "Продукт Foxit настолько прост в освоении и удобен в использовании, что с точки зрения управления изменениями он не требует тех усилий, каких обычно требуют другие программы. В этот раз я бы просто сказала: "Уважаемые сотрудники, мы переходим на новую программу по работе с PDF-документами. С понедельника вы начнете использовать Foxit. Если будут вопросы, обращайтесь." И все".

Положительные отзывы продолжали поступать. Таунсенд рассказывает: "Пользователи просто приходили и говорили, что Foxit — замечательная программа, что она им очень нравится. Все отлично работает. И главное — больше мы ничего не слышали о программе от сотрудников, то есть никто не жаловался, не просил помощи. Для ИТ-отдела наилучший результат — отсутствие обращений".