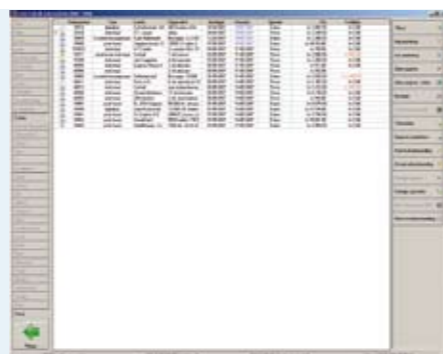


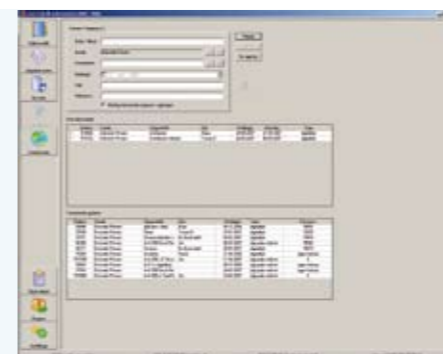
Ny ordre. Her indtastes de forskellige oplysninger om den pågældende ordre.



Kundecenter. Kunderne kan her finde gamle ordrer, fakturaer, kontoudtog, bestille nye tryksager og se præcis status på igangværende ordrer.



Ordreoverblik. Løsningen giver bl.a. overblik over, hvad hver enkelt medarbejder har af igangværende opgaver, hvor langt de tager, hvornår de er lovet afsendt osv.



Ordresøgning. Her er en gammel ordre kaldt frem igen. Filene ligger direkte i ordrerne, og med et enkelt klik kan en ordre sættes i ny produktion.

meget den pågældende kunde skylder. En tilbagevendende dårlig betaler får kun sin opgave tilsendt, når han via sit kundecenter har indbetalt beløbet, forklarer Esben Mols. Han tilføjer, at systemet hver måned udkører en liste over top 50 skyldnere.

Personligt kundecenter

En anden funktion er den indbyggede „Track & trace“ funktion. Når en opgave kommer ind i ordresystemet, sendes der automatisk en e-mail til kunden med en tracking-kode samtidig med, at der oprettes et personligt kundecenter for den respektive kunde, hvis vedkommende er ny hos Lasertryk. Med denne kode kan han/hun siden følge med i alle sine igangværende ordrer. Et ikon an-

alle gamle ordrer og har mulighed for at downloade faktura-kopier som pdf-filer.

Private fotos bliver til bøger

Esben Mols er knap nok færdig med at demonstrere workflowløsningen, før han giver sig i kast med at vise det næste nye tiltag – websitet MitTrykkeri.dk, som giver privatkunder mulighed for at bestille seks forskellige fotoprodukter. På websitet kan kunderne uploade deres plets kud af digitale fotos til udkørsel som plakater, tryk på lærred eller som fotokalender med kundens tolv bedste billeder. Det er også muligt at bestille indbundne bøger med kundens egne digitale billeder, hvor man kan indsætte flere fotos på samme side, indskrive kommentarer m.m. – perfekt som f.eks. barnets bog, sølvbryllups-gave osv.

– Websitet tilbyder også traditionel fotofremkaldelse samt trykning af postkort, der trykkes og afsendes samme dag. Således er det muligt at bestille postkort fra ferien, som er hjemme hos modtageren inden afsenderen selv er kommet hjem.

– En stor del af Lasertryks succes kan tilskrives, at vi gør det lettere og mere problemfrit for kunderne at bestille digitaltryk, og nu også en række afledede produkter, som tilfører kunderne merværdi i form af bedre overblik og mere spændende og personlige produkter. Det er vel det, som det i sidste ende handler om og som vores workflow- og webløsninger skal understøtte, slutter Esben Mols Kabell. ●

tekst | Niels Messerschmidt | nm@mediamind.dk

Lasertryks eget workflow – løser problemerne og giver overblik

Dårlige betalere går en sværere tid i møde, efter at Lasertryk sidste år tog et nyt ordresystem i brug. Samtidig bliver (gode) kunder betjent bedre med et nyt, personligt kundecenter. Begge løsninger er udviklet af digitaltrykkeriet selv.

De færreste grafiske virksomheder er i stand til at håndtere mere end 8.000 ordrer om måneden og endda gøre det så smertefrit som Lasertryk i Århus. Virksomheden er på få år vokset til at blive et af de førende digitaltrykkerier i Norden gennem sit koncept med billige laserprint i små og hurtige oplag samt puljetryk, hvor de minimerer omkostningerne til opstart af trykmaskiner, papirindkøb, håndtering og ekspedition ved at samle flere kunder på fælles fastlagte trykstarter.

– Vi var ved at blive kvalt i vores egen succes, også selv om vores ordremodtagere arbejdede på højtryk, indrømmer Esben Mols Kabell, der udover at være medejer af Lasertryk også er den produktionsansvarlige: – I starten var vi en udpræget iværksættervirksomhed, men med mere end 20.000 kunder i vores database blev vi sidste år nødt til at gøre noget for at strømline måden, vi modtog ordrer på, og hvordan vi sendte dem videre i systemet.

Efter at have afsøgt markedet for en løsning til effektivisering af ordremodtagelsen, hvor opgaverne i stigende grad kommer som vedhæftede filer i en e-mail, kom Lasertryk frem til den konklusion, at kun ved selv at bygge deres eget system kunne deres krav honoreres. Da Lasertryk som en af få grafiske virksomheder beskæftiger en fuldtidsansat it-programmør og en webprogrammør, var det muligt for dem at opbygge en omfattende løsning, som ikke blot kunne automatisere ordremodtagelsen, men også var tæt integreret med deres webbaserede kundecenter.

– Systemet skulle opfylde tre behov, nemlig at give os det fulde overblik over de mange opgaver i huset, give kunderne status over deres opgaver, og gøre det let for os at fakturere.

Nemt at identificere opgaven

Når en ordre kommer ind i systemet, trækker ordrebehandlerne de vedhæftede filer

direkte ind i ordresystemet. Lasertryk har valgt ikke at automatisere den del af processen, idet de altid åbner de vedhæftede filer for at sikre sig, at de er i orden, inden de sendes videre i processen. I samme moment oprettes automatisk en elektronisk jobpose med et nyt ordrenummer, hvori der bl.a. gemmes hele historikken og e-mail korrespondancen for det pågældende job.

En smart funktion i ordresystemet er, at jobbet udskydes automatisk, når ordremodtageren har angivet hvilken af de fire Xerox-produktionsprintere, som opgaven skal køres ud på. Disse oplysninger gemmes ligeledes i jobposen og sikrer, at kunden ved genoptryk kan få sin opgave produceret på samme maskine som tidligere.

Efter udskydning udkøres en jobseddel med tilhørende strekkode. Farven på jobsedlen refererer til den person, som har ansvaret for opgaven i produktionen og gør det samtidig nemt for produktionsfolkene at identificere deres opgave. Kunderne kan

„En gevinst ved vores ordresystem er, at vi ikke har ansat nye medarbejdere i det sidste halvandet år, selv om vi i samme periode er vokset med ti procent“

mod en merbetaling på 200 kr. få deres opgave ekspresbehandlet, hvilket angives på jobsedlen med en markant label.

I produktionslokalet er der opstillet strekkodelæsere flere steder. Her aflæses den respektive jobseddel, når den f.eks. er printet, kacheret eller er klar til forsendelse. Disse data sendes tilbage til ordresystemet og til kundens kundecenter (mere herom senere). Efter at være aflæst på sidste strekkodestation sendes en besked til Lasertryks C5 økonomisystem, som automatisk udskriver en følgeseddel og faktura for den respektive opgave.

Dårlige betalere pas på!

– En gevinst ved vores ordresystem er, at vi ikke har ansat nye medarbejdere i det sidste halvandet år, selv om vi i samme periode er vokset med halvtreds procent. Ved at automatisere ordremodtagelsen og -håndteringen har vi samtidig frigjort tid, som tidligere blev brugt til at besvare kundeforespørgsler, forklarer Esben Mols, der vurderer, at systemet har sparet virksomheden for halvanden medarbejder alene i administrationen.

På baggrund af strekkodeindlæsningen kan systemet desuden vise statistik over de enkelte medarbejders produktivitet primært til brug for at afdække spidsbelastninger eller „huller“ i produktionen, eller for at gøre det nemmere at afløse en medarbejder f.eks. i tilfælde af sygdom.

– Systemet kan også fortælle os om dårlige betalere og i de tilfælde, hvor vi tidligere er stødt på en dårlig betaler, kan vi få systemet til at sende opgaven pr. efterkrav og evt. vedlægge en følgeseddel om, hvor

giver ordrestatus, ligesom det med initialer fremgår, hvem der er ansvarlig for ens ordre hos Lasertryk. Denne funktion er specielt brugbar over for bureauer, der har mange tryksagsordrer i gang på samme tid.

Kundecentret fungerer desuden som en web-til-print-løsning, så det er nemt og hurtigt at afgive en ny bestilling direkte på hjemmesiden. Hermed sikres det, at alle ordrens data bliver noteret korrekt, og kunden slipper for at skulle bruge ftp-server til upload af filer.

I det personlige kundecenter har kunden desuden adgang til en oversigt over



– Systemet skulle opfylde tre behov, nemlig at give os det fulde overblik over de mange opgaver i huset, give kunderne status over deres opgaver, og gøre det let for os at fakturere, forklarer produktionschef Esben Mols Kabell om Lasertryks eget udviklede workflow- og ordrebehandlingsystem.