

Studentervæksthus Aarhus
d. 5. april 2017



Om os
Hvad har vi gjort anderledes
IT / data
Markedsføring / mersalg
Fremtiden
111 Tips

www.lasertryk.dk/foredrag

Fakta:
Stiftet 1999

BANK

Kautionserklæring

Debitors cpr/se-nummer: 21686433

Debitor
Entertainmen Aps
Fredensgade 31
8000 Århus C

Til sikkerhed overfor BG Bank, for opfyldelse af ovennævnte debitors forpligtelser for alt mellemværende indestår undertegnede som solidariske selvskyldnerkautionister:

Esben Mols Jepsen
Kystvejen 55, st. th.
8000 Århus C
CPR-nummer 150576-_____

som samtidig bemyndiges til at modtage enhver meddelelse på nedennævnte medkautionists vegne, herunder de i Bank- og Sparekasselovens paragraf 41 omhandlende meddelelser,

Anders Grønberg
Østboulevarden 3, 4.
8000 Århus C
CPR-nummer 110276-_____

Særlige bestemmelser:
Der er netop etableret en trækning 21/10-1999. Kautionserklæringen er

For kautionserklæringen gælder iøvrigt de på bagsiden anførte Særlige Bestemmelser, der er en integreret del af kautionserklæringens vilkår.

Århus C, den 20/9 -1999.

Som selvskyldnerkautionister:

[Signatures]

TIL VITNERIGHED:

[Signature]

BG BANK A/S, REG.NR. A/S. 171.098, KØBENHAVN

Til sikkerhed overfor BG Bank, for opfyldelse af ovennævnte debitors forpligtelser for alt mellemværende indestår undertegnede som solidariske selvskyldnerkautionister:

Esben Mols Jepsen
Kystvejen 55, st. th.
8000 Århus C
CPR-nummer 150576-_____

som samtidig bemyndiges til at modtage enhver meddelelse på nedennævnte medkautionists vegne, herunder de i Bank- og Sparekasselovens paragraf 41 omhandlende meddelelser,

Anders Grønberg
Østboulevarden 3, 4.
8000 Århus C
CPR-nummer 110276-_____

Særlige bestemmelser:
Der er netop etableret en trækingsret på kr. 100.000,00 gældende indtil 21/10-1999. Kautionserklæringen er dog også gældende efter denne dato.

For kautionserklæringen gælder iøvrigt de på bagsiden anførte Særlige Bestemmelser, der er en integreret del af kautionserklæringens vilkår.

Århus C, den 20/9 -1999.

Som selvskyldnerkautionister:

Om os

Festarrangør

UngFerie
PRÆSENTATIONER

Back TO School

Handelsskole & Gymnasie
FEST
BROEN
56°09,55'N 010°12,90'E

Torsdag d. 16. august

Happy hour kl. 23-24:
10 KR BAR
på spiritus og fadøl

Derene åbnes
kl. 23.

Adgangskrav - BROEN:
Studiekort eller min. 18 år.

Adgangskrav - Business Class:
min. 18 år

Entré: 50,-
Entré uden invitation: 60,-

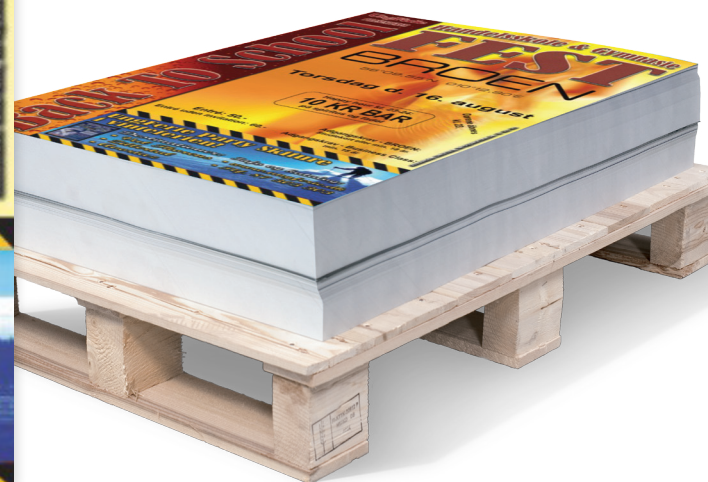
**UngFerie Party Skiture
i vinteferien!**

Destinationer: Info og katalog:
• Val Thorens • www.ungferie.dk
• Zillertal • Tlf. 87 303 303
• Aoriarz

Fakta:

38 byer

Konkurrenter



Om os

UngFerie



Fakta:

Lloret de Mar, Calella og Rimini
Stort tryksbehov

Om os

Salg af tryksager



Fakta:

Minolta CF910

Minolta 3 x A3/min.

Salg til disko-netværk

Om os

Udvikling



Fakta:

Fast forward 18 år
Kollega nr. 300



Om os

Udvikling



Fakta:

Fast forward 18 år

Kollega nr. 300

Take away:

Du slutter ikke nødvendigvis der hvor du starter.

“Du skal ikke frygte at blive kopieret, du skal frygte aldrig at komme i gang”



TRUE FACT ...

Lønniveau hos LaserTryk.dk?

Alle medarbejdere
(produktion + funktionærer - elever)

?

TRUE FACT ...

Lønniveau hos LaserTryk.dk?

Alle medarbejdere

(produktion + funktionærer -elever, inkl. pension)

31.279 kr.

Om os

Hvad vi sælger #1

Flyers



**250 stk.
fra 79 kr**

Visitkort



Plakater



Hæfter



Brochurer



Rollups



Om os

Hvad vi sælger #2

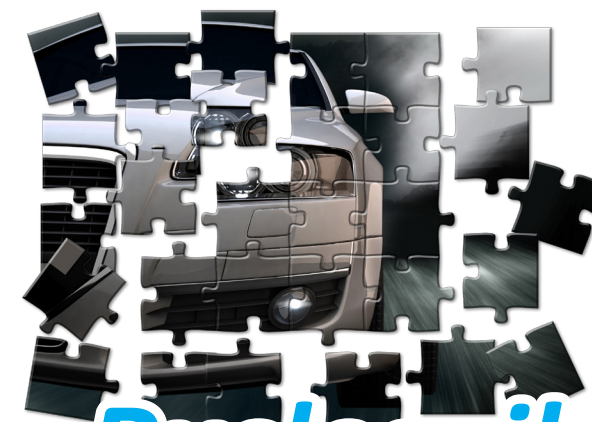
Skiltefirma



Flag



Udstillingssystemer



Puslespil

Lak og læder



Flaskevand

Om os

Ikke et internet-firma



Om os

Markeder

Fakta:

Hjemme i Skandinavien
... indtil videre

LaserTrykk•no

LaserTryck™•se

LaserTryk™•dk

LaserTryk•co.uk

LaserTryk•de

Om os

Markeder

Fakta:

Hjemme i Skandinavien
... indtil videre

LaserTrykk.no

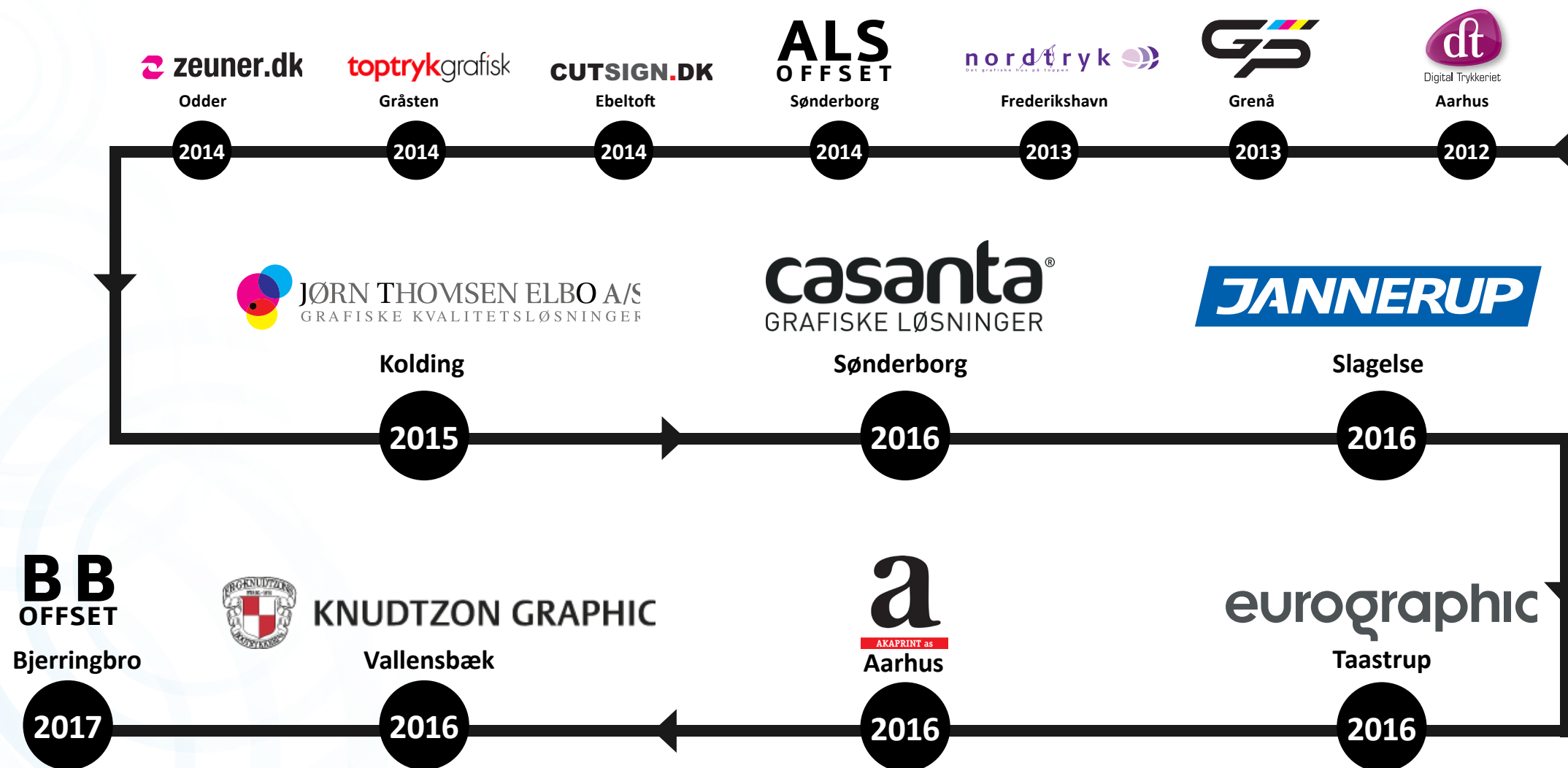
LaserTrykk™

Take away:

Fokusér på Scandianvien – i hvert fald i starten.

Om os

Brands

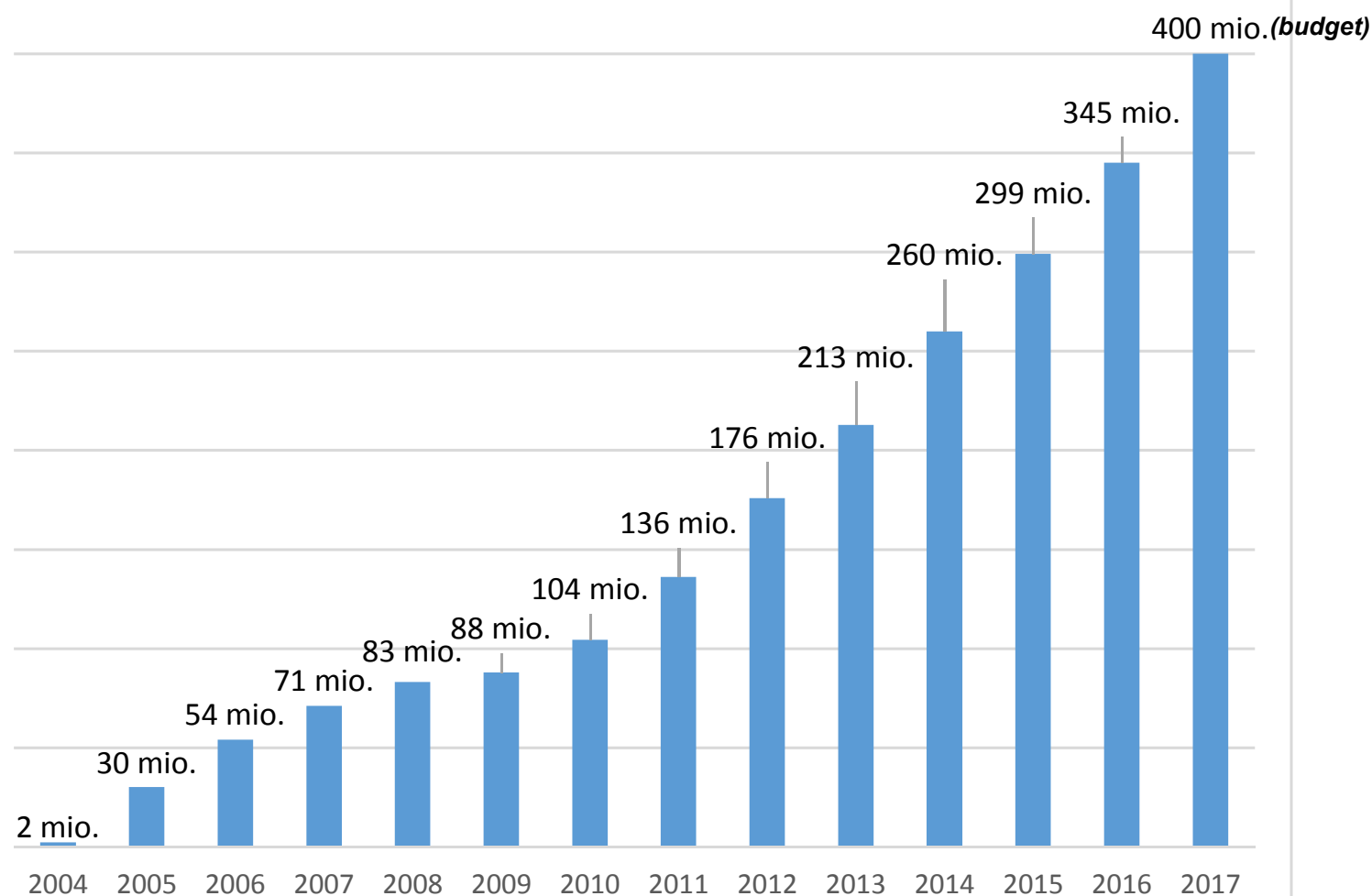


Fakta:

2016 (resultat): 34 mio. DKK, før skat

2017 (budget): 400 mio.

Omsætning - Scandinavian Print Group (DKK)



Gazelle 2004
Børsen



Gazelle 2005
Børsen



Gazelle 2006
Børsen



Gazelle 2007
Børsen



Gazelle 2008
Børsen



Gazelle 2016
Børsen



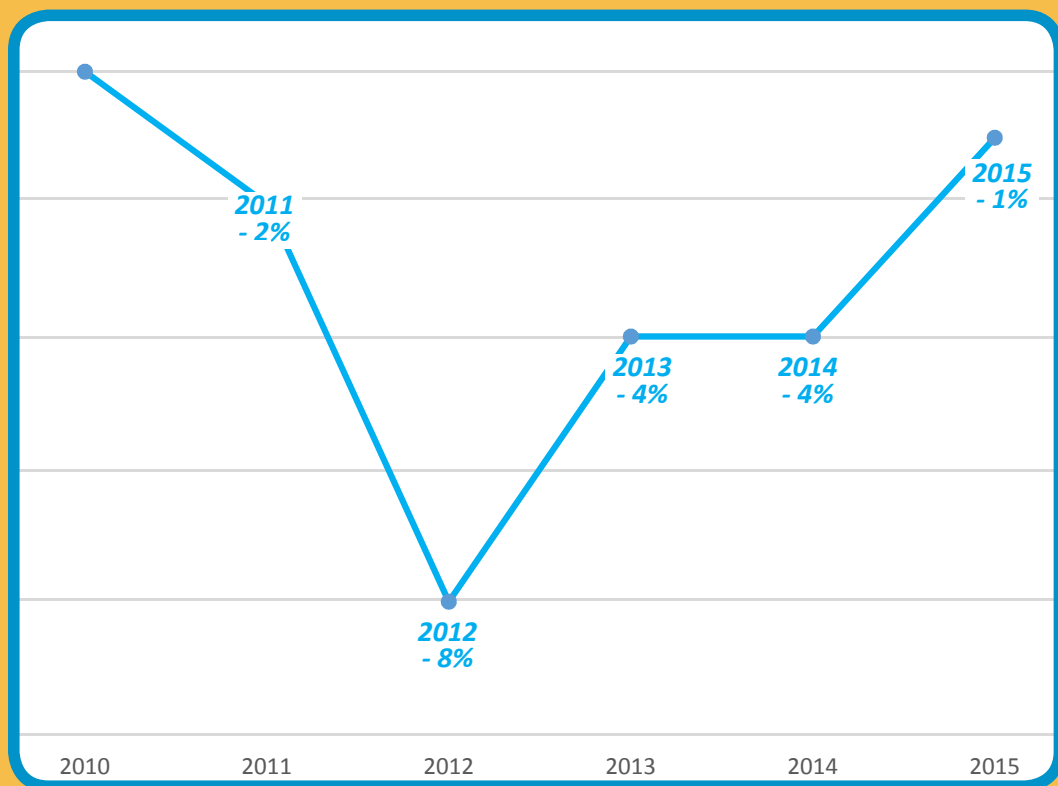
+ regionens fremstillingsgazelle

Den grafiske industri

- *Lille*
- *Ligegyldig*
- *Gammeldags*
- *Omsætning i frit fald*

TRUE FACT ...

Den grafiske industri



*Omsætter for
2,5 % af BNP*

Danmark, 2015

*Beskæftiger
25.000 pers.*

Danmark, 2015

*50 x
musik*

USA, 2014

*2 x
software*

USA, 2014

***Hvad har vi
gjort anderledes?***

Samme produkt, billigere

58,4 %
vælger os pga. prisen



Fakta:

8 fuldtids IT-udviklere

Subject: LASERTRYK.DK Ugentlig spørgeskema statistik: 22-26 juli 2013. Gennemsnit: 8,39

Message | HoertOm.txt (21 KB) | HvorforValgte.txt (14 KB)

Ugentlig spørgeskema statistik: 11-17 juni 2012. Gennemsnit: 8,09
Ugentlig spørgeskema statistik: 4-10 juni 2012. Gennemsnit: 8,61
Ugentlig spørgeskema statistik: 28-3 juni 2012. Gennemsnit: 8,45
Ugentlig spørgeskema statistik: 21-27 maj 2012. Gennemsnit: 8,67

STATISTIK FOR DEN SENESTE UGE

Statistik for LaserTryk.dk fra 19-07-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?

Via søgning på nettet: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 7
Andet? (se vedlagte fritext-dokument): 2

Hvorfor valgte du at bruge LaserTryk.dk?

Prisen: 7
Kvaliteten: 5
Leveringstiden: 5
Nemt at bestille: 5
Andet? (se vedlagte fritext-dokument): 1

STATISTIK FOR DEN SENESTE MÅNED

Statistik for LaserTryk.dk fra 28-06-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?

Venner og bekendte: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 9
Andet? (se vedlagte fritext-dokument): 2

Prioriteret IT *Ordresys.*

Kundecenter Rabatkoder Administration

Ordreoverblik (F1)
Indgåede ordrer (F2)
Ordresøgning (F3)
Ny ordre (F4)
Kundecenter (F5)

Kundeinformation

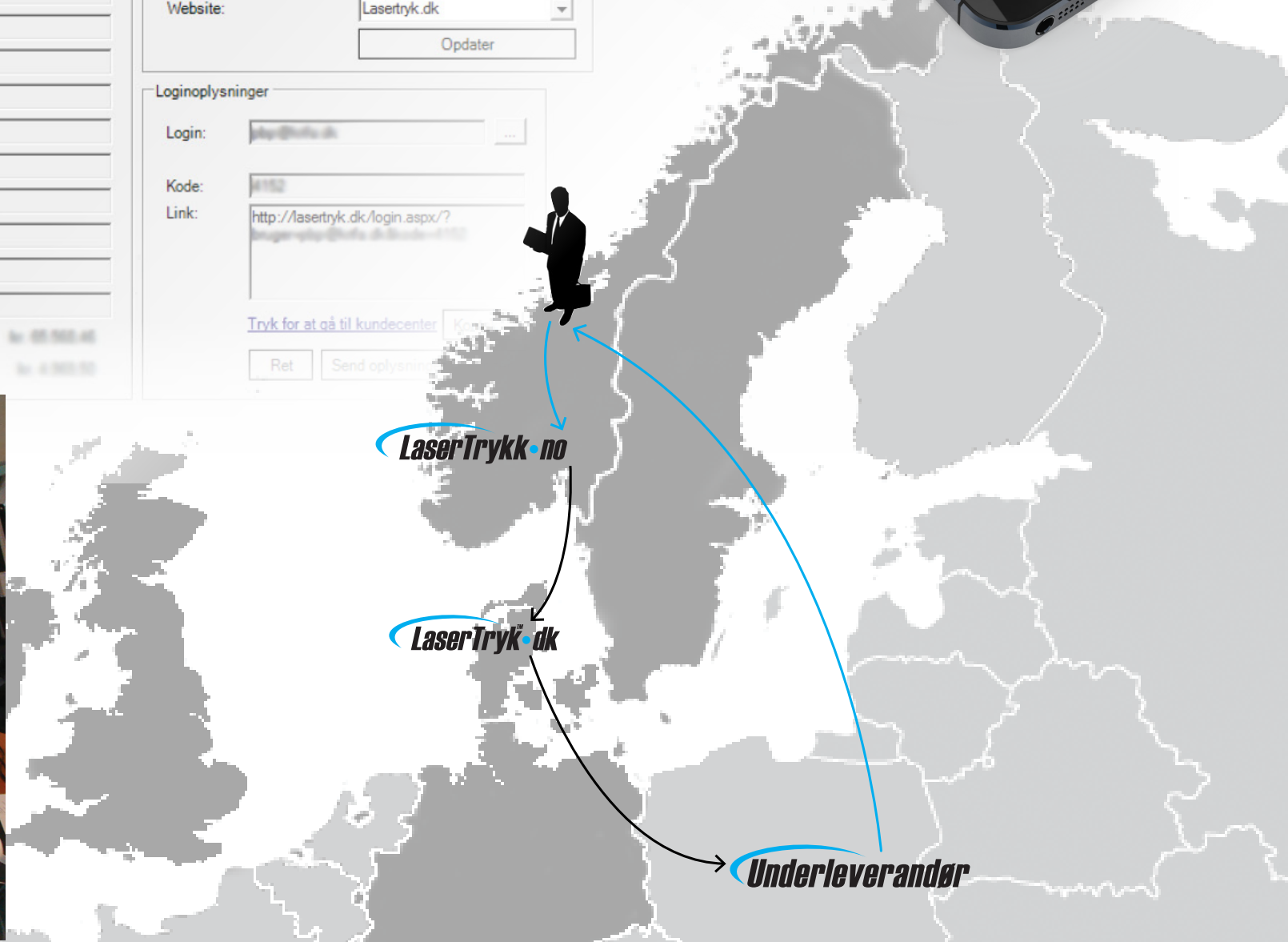
Navn: KRIFA, Kristelig Fagbevægelse
Adresse 1: Klokkevej 4
Adresse 2:
Post / By: 8200 Aarhus N
Land: Danmark
Kontakt: Palle Bach Petersen
Telefon: 72277159
Mobil: 72277018
Telefax:
Cvr:
Email: rba@krifa.dk
Ean:
Gruppe: Salg
Kundeservice: Brian Dybdal Andersen
Saldo: kr. 55.568,46
Forfalden: kr. 4.568,50

Indstillinger

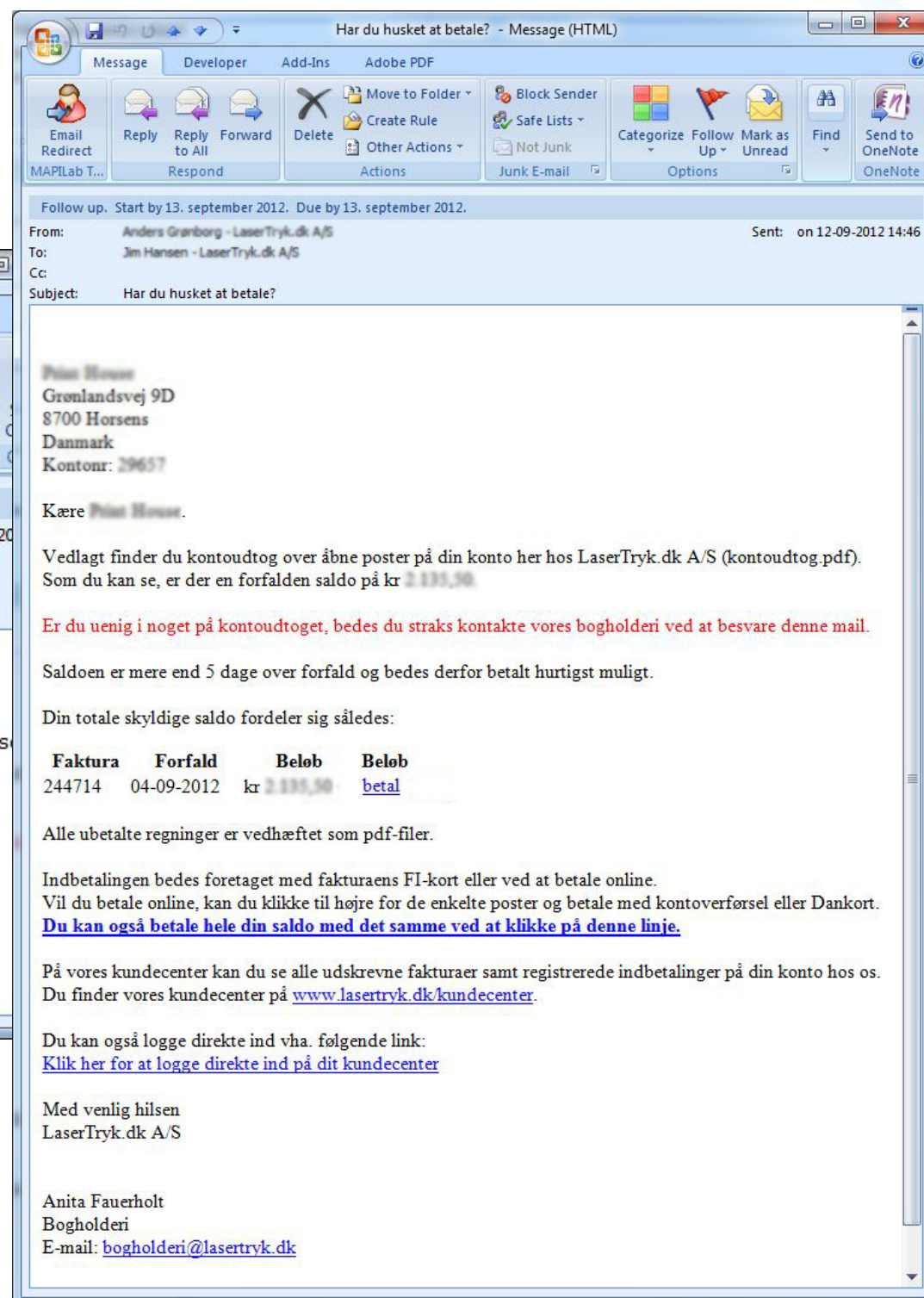
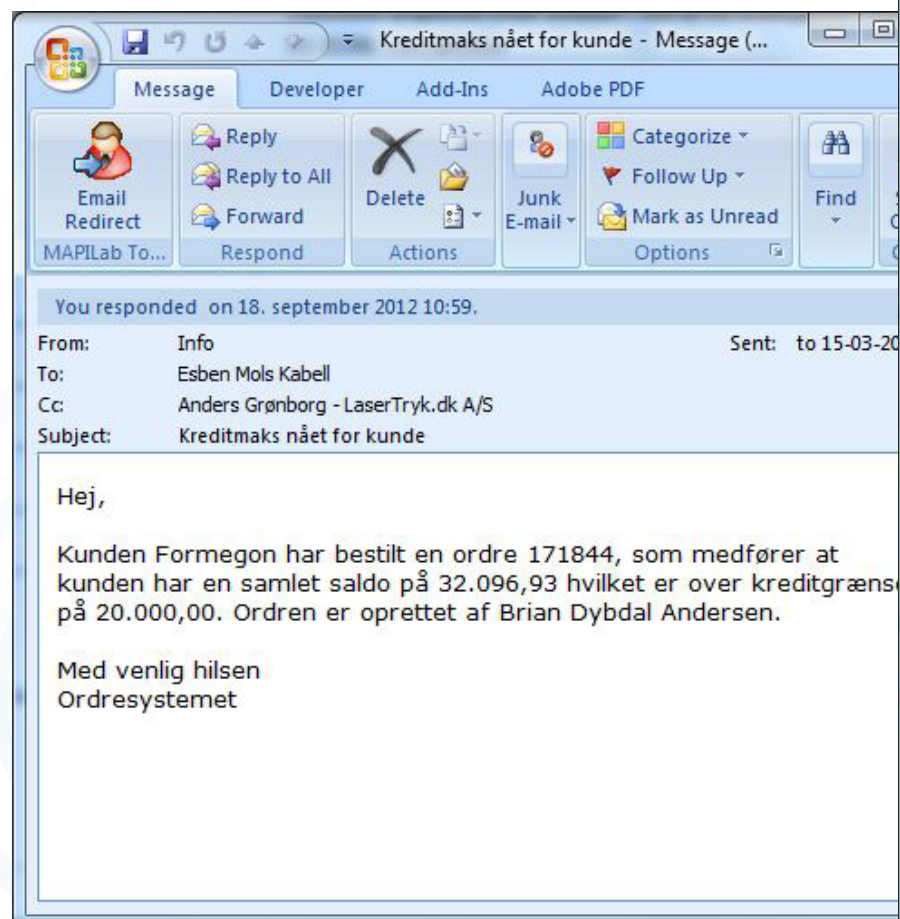
E-mails fra kundeansvarlig: ☒
Kan skifte brugernavn: ☒
Send faktura pr. e-mail: ☒
Bogholder-email: oekonomi@krifa.dk
Fast rabat i %: 10,00
Website: Lasertryk.dk
Opdater

Loginoplysninger

Login: jba@krifa.dk
Kode: 1112
Link: http://lasertryk.dk/login.aspx/?
Tryk for at gå til kundecenter
Ret Send oplysninger



Ordresys. - kreditsystem



Målinger på alt

“En måling er bedre end tusind holdninger!”

Målinger på alt

Styring via data

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	LaserTryk.dk A/S - Statistik for uge 1 - 2014																	
2	Genereret d. 03-01-2014 16:30:54																	
3																		
4																		
5																		
6	Omsætning	Seneste 7 dage	Seneste 30 dage	dec - 12	jan - 13	feb - 13	mar - 13	apr - 13	maj - 13	jun - 13	jul - 13	aug - 13	sep - 13	okt - 13	nov - 13	dec - 13	jan - 14	
7	Omsætning i alt ex. moms (LaserTryk.dk)	kr 1.767.916,13	kr 7.309.098,96	kr 4.058.236,88	kr 7.488.396,54	kr 7.394.992,22	kr 9.177.211,46	kr 7.749.590,00	kr 8.397.445,56	kr 7.497.700,60	kr 4.093.556,28	kr 8.494.465,03	kr 10.748.671,68	kr 10.748.671,68	kr 10.748.671,68	kr 10.748.671,68	kr 10.748.671,68	
8	Omsætning i alt ex. moms (DetGrafiskeHus.no)	kr 132.226,07	kr 1.374.455,40	kr 742.687,34	kr 735.111,07	kr 766.685,37	kr 783.968,92	kr 959.278,10	kr 1.327.567,87	kr 930.648,52	kr 1.057.217,31	kr 1.081.280,15	kr 1.306.138,08	kr 1.306.138,08	kr 1.306.138,08	kr 1.306.138,08	kr 1.306.138,08	
9	Omsætning i alt ex. moms (Scandinavian Book)	kr 199.216,78	kr 1.081.926,66	kr 941.336,56	kr 1.029.128,45	kr 1.051.693,99	kr 872.914,69	kr 1.089.236,38	kr 1.141.327,51	kr 899.647,19	kr 1.009.148,28	kr 1.012.832,89	kr 1.135.741,74	kr 1.135.741,74	kr 1.135.741,74	kr 1.135.741,74	kr 1.135.741,74	
10	Omsætning i alt ex. moms (LaserTryk.se AB)	kr 167.174,33	kr 1.003.822,42	kr 820.702,91	kr 1.023.576,87	kr 1.617.649,15	kr 1.301.875,34	kr 940.539,04	kr 991.991,39	kr 675.157,04	kr 628.574,83	kr 756.265,79	kr 954.705,78	kr 954.705,78	kr 954.705,78	kr 954.705,78	kr 954.705,78	
11	Omsætning i alt ex. moms (LaserTryk.co.uk Ltd)	kr 1.466,00	kr 7.278,30	kr 11.003,68	kr 4.834,79	kr 13.387,50	kr 4.674,72	kr 6.278,09	kr 4.085,80	kr 2.591,53	kr 7.134,71	kr 1.550,78	kr 3.119,60	kr 3.119,60	kr 3.119,60	kr 3.119,60	kr 3.119,60	
12	Omsætning i alt ex. moms (LaserTryk.de GmbH)	kr 12.097,64	kr 62.439,03	kr 43.382,96	kr 45.388,68	kr 38.418,88	kr 65.236,68	kr 34.042,16	kr 50.317,97	kr 45.638,26	kr 53.582,23	kr 46.376,82	kr 38.136,73	kr 38.136,73	kr 38.136,73	kr 38.136,73	kr 38.136,73	
13	Omsætning i alt ex. moms (Chronografisk A/S)	kr 0,00	kr 0,00	kr 2.389.444,75	kr 1.027.403,71	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
14																		
15	Alexei Chtchekotov	kr 0,00	kr 0,00	kr 893.728,73	kr 912.898,91	kr 1.153.769,72	kr 778.349,72	kr 145.378,27	kr 347,00	kr 2.142,10	kr 0,00	kr 0,00	kr 545,00	kr 545,00	kr 545,00	kr 545,00	kr 545,00	
16	Anne Tukjaer	kr 0,00	kr 2.559,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
17	Bent Christensen	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 688.632,15	kr 674.533,17	kr 667.934,25	kr 501.104,31	kr 516.778,11	kr 167.334,02	kr 21.408,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
18	Brian Dybdal Andersen	kr 45.138,60	kr 210.634,97	kr 604.029,16	kr 913.595,50	kr 538.060,49	kr 489.662,32	kr 322.969,24	kr 553.092,59	kr 389.226,03	kr 204.130,57	kr 229.157,00	kr 221.791,04	kr 238.651,20	kr 295.919,02	kr 301.863,07	kr 301.863,07	
19	Claus Kimose	kr 9.408,00	kr 23.198,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 330.914,05	kr 570.307,07	kr 665.202,78	kr 465.044,82	kr 47.734,95	kr 46.190,80	kr 39.106,00	kr 51.954,40	kr 49.543,00	kr 28.926,00	
20	Dorte Møller	kr 69.018,20	kr 311.250,49	kr 1.959.583,34	kr 2.768.832,87	kr 2.429.416,42	kr 2.954.839,66	kr 2.263.732,48	kr 2.538.108,95	kr 1.373.744,58	kr 159.969,71	kr 173.142,65	kr 432.614,46	kr 274.116,51	kr 524.816,58	kr 373.842,23	kr 13.146,00	
21	Evelyne Schulz	kr 3.805,40	kr 152.491,53	kr 4.158,18	kr 60,00	kr 41.402,15	kr 117.158,33	kr 91.621,64	kr 179.296,16	kr 205.572,02	kr 74.263,49	kr 122.440,75	kr 180.814,72	kr 187.047,83	kr 228.512,37	kr 194.570,73	kr 15.661,70	
22	Gregers Ogesen	kr 0,00	kr 0,00	kr 250,00	kr 16.606,00	kr 60.912,07	kr 20.231,88	kr 44.290,59	kr 13.903,05	kr 21.742,50	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
23	Henrik Kruse	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
24	Jacob Felsted	kr 0,00	kr 2.280,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 2.280,00	kr 2.626,00	
25	Katrine Søndergaard	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
26	Klaes Lindenstrøm	kr 101.901,01	kr 576.406,38	kr 467.545,00	kr 705.312,42	kr 797.038,58	kr 681.898,56	kr 752.209,94	kr 1.366.157,33	kr 822.959,40	kr 724.049,85	kr 809.554,77	kr 1.018.929,86	kr 661.755,10	kr 665.699,40	kr 571.771,15	kr 90.326,00	
27	Lars Christian Junge	kr 0,00	kr 477,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 1.472,00	kr 0,00	
28	Lasse Mortensen	kr 63.918,43	kr 368.442,03	kr 478.213,06	kr 283.190,05	kr 302.483,43	kr 208.669,64	kr 153.767,01	kr 111.293,27	kr 87.592,53	kr 157.045,47	kr 149.662,84	kr 335.292,41	kr 208.038,21	kr 410.286,71	kr 378.393,23	kr 15.064,00	
29	Mads Blindlev	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
30	Maria Melbæk Nergaard	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
31	Mette Overgaard	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
32	Michael Johansen	kr 140.128,65	kr 590.125,69	kr 570.357,75	kr 578.845,70	kr 1.024.465,08	kr 617.809,05	kr 528.044,31	kr 1.427.801,44	kr 1.426.133,55	kr 570.220,44	kr 758.639,97	kr 1.325.309,33	kr 1.864.582,78	kr 935.228,25	kr 718.018,69	kr 45.776,00	
33	Nikolaj Stadsvold	kr 0,00	kr 0,00	kr 1.076.953,35	kr 969.339,16	kr 843.638,22	kr 1.297.362,68	kr 1.230.604,71	kr 1.374.756,34	kr 542.057,22	kr 1.616,20	kr 12.320,14	kr 14.302,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
34	Ronni Thing	kr 37.249,15	kr 223.613,96	kr 35.076,00	kr 6.298,00	kr 5.858,40	kr 365.387,55	kr 279.445,18	kr 428.916,01	kr 428.529,86	kr 214.355,12	kr 242.050,09	kr 274.179,00	kr 497.358,79	kr 559.761,17	kr 253.436,16	kr 635,00	
35	Samuel Reinhart	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 2.780,00	kr 17.438,76	kr 25.896,20	kr 29.135,07	kr 140.110,79	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
36	Thomas Brinch Hansen	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 7.564,00	kr 6.126,00	kr 0,00	kr 7.512,50	kr 5.100,15	kr 1.372,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	
37	Ulla Christensen	kr 0,00	kr 2.556,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 6.300,00	kr 2.556,00	kr 14.825,70	
38	TOTAL	kr 470.567,44	kr 2.464.035,05	kr 6.089.894,56	kr 7.843.610,76	kr 7.871.577,73	kr 8.530.218,06	kr 6.883.474,76	kr 9.185.997,02	kr 5.955.643,36	kr 2.200.690,00	kr 2.579.806,57	kr 3.988.094,77	kr 3.984.876,81	kr 3.676.066,50	kr 2.830.683,25	kr 204.457,10	
39																		
40																		
41	Ekspederede ordre	Seneste 7 dage	Seneste 30 dage	dec - 12	jan - 13	feb - 13	mar - 13	apr - 13	maj - 13	jun - 13	jul - 13	aug - 13	sep - 13	okt - 13	nov - 13	dec - 13	jan - 14	
42	Antal ekspederede ordre i alt	782	3544	3812	4074	3912	4815	3841	4535	3931	2080	4468	5589	5994	5929			
43																		
44	Alexei Chtchekotov	0	0	685	1149	1072	351	41	1	3	0	1	1	2	0	0		
45	Anne Tukjaer	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
46	Bent Christensen	0	0	0	585	486	551	375	352	136	6	0	0	0	0	0		
47	Brian Dybdal Andersen	19	99	267	449	239	206	156	212	195	155	89	83	110	112	144		
48	Claus Kimose	34	112	0	0	0	692	913	1138	795	187	194	218	222	277	118		
49	Dorte Møller	28	108	897	1335	1263	1508	1082	1318	700	118	57	149	114	168	133		
50	Evelyne Schulz	2	61	7	3	32	67	57	103	151	106	103	145	139	142	76		
51	Gregers Ogesen	0	0	3	2	33	10	18	2	5	0	0	0	0	0	0		
52	Henrik Kruse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
53	Jacob Felsted	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	

Fakta:

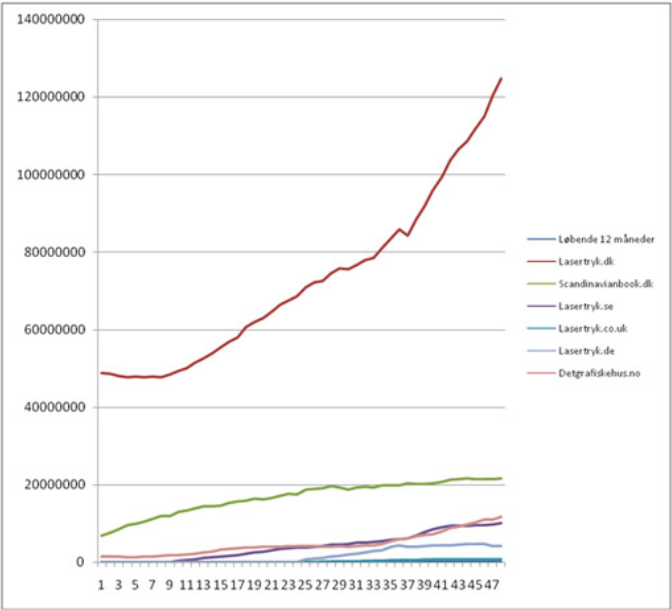
Fredagsarket

Flash-rapport

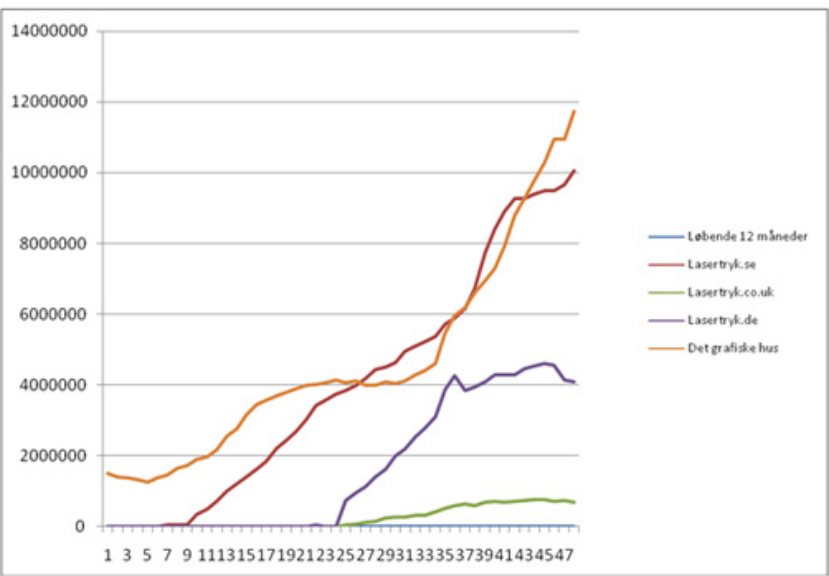
Fakta:

Fredagsarket, hver fredag
Flash-rapporten, hver måned

Løbende 12 måneder i DKK



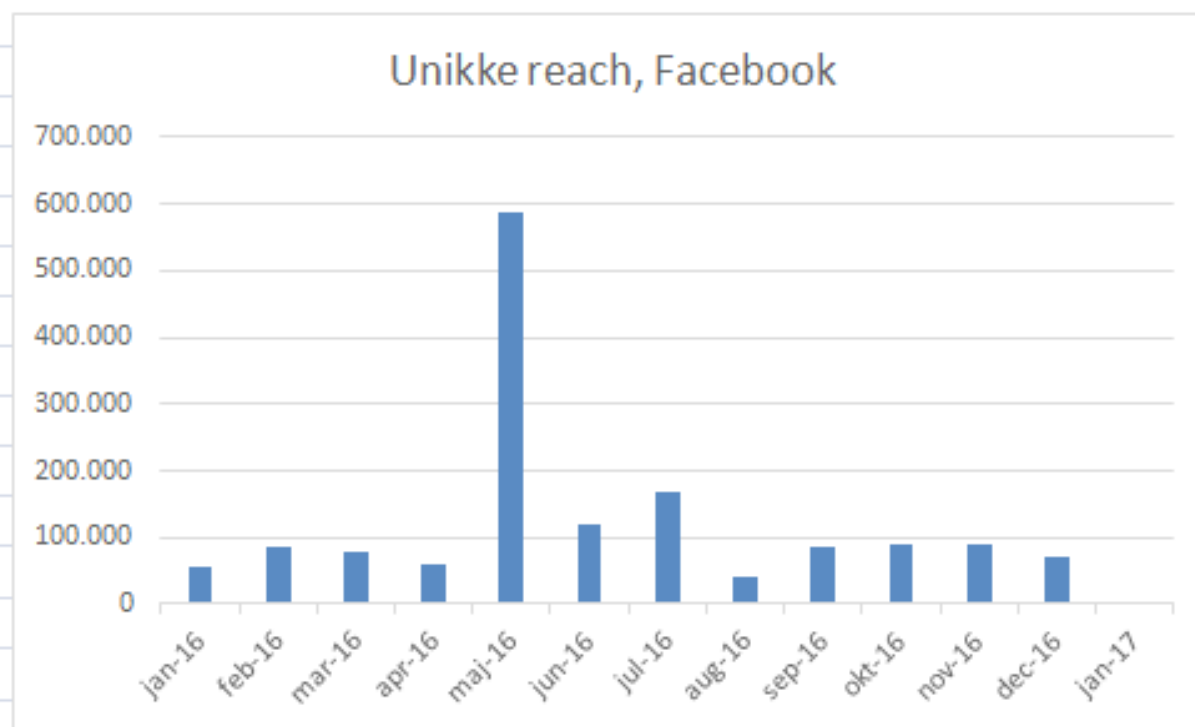
Løbende 12 måneder i DKK - De udenlandske separat



Samling af data – Facebook

SOCIALE MEDIER - FACEBOOK

Viser vores "unikke reach", altså hvor mange personer, der har set en eller flere af vores updates.

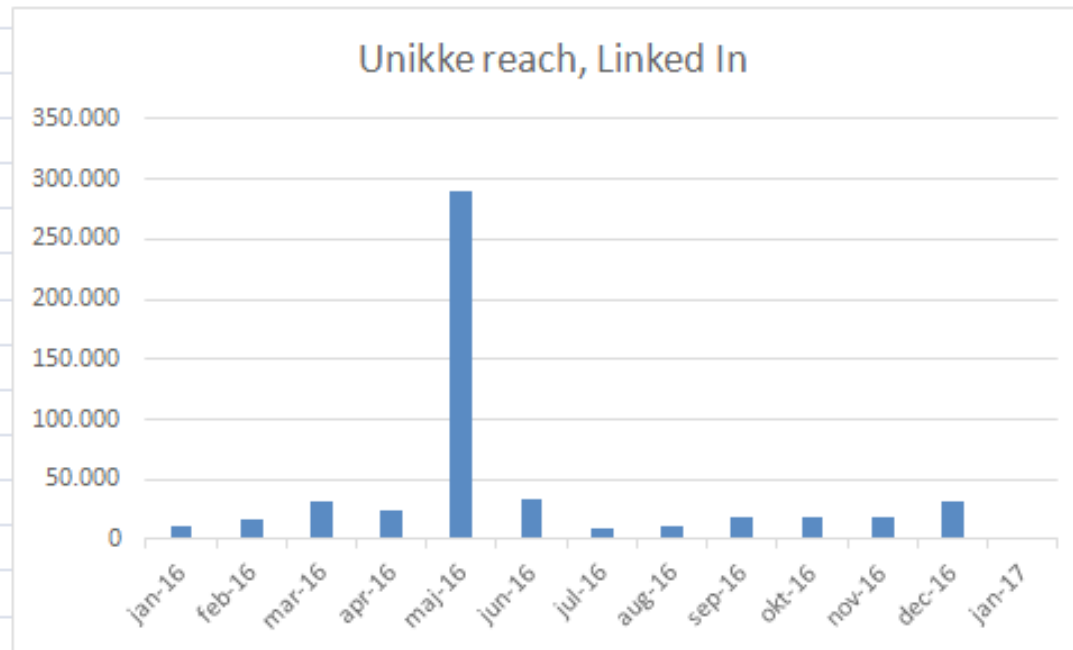


jan-16	57.365
feb-16	84.542
mar-16	79.935
apr-16	59.914
maj-16	586.413
jun-16	117.941
jul-16	168.914
aug-16	40.814
sep-16	85.434
okt-16	90.911
nov-16	87.546
dec-16	69.959
jan-17	

Samling af data – LinkedIn

SOCIALE MEDIER - LINKEDIN

Viser vores "unikke reach", altså hvor mange personer, der har set en eller flere af vores updates.

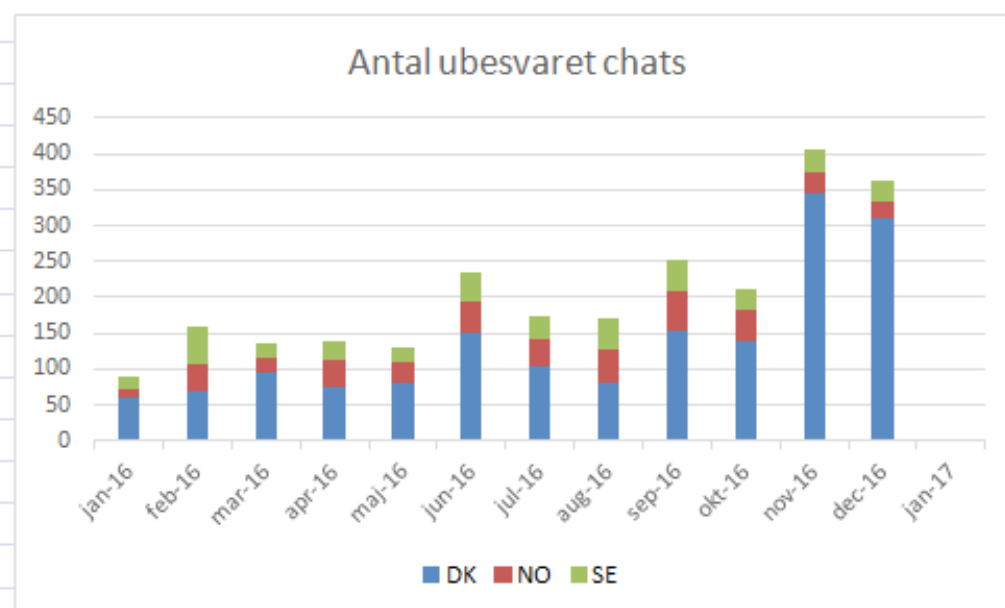


jan-16	10.401
feb-16	15.923
mar-16	31.074
apr-16	24.463
maj-16	290.603
jun-16	33.672
jul-16	9.145
aug-16	11.492
sep-16	17.702
okt-16	17.654
nov-16	18.673
dec-16	30.958
jan-17	

Samling af data – Snapengage

CHAT - missede - SNAPENGAGE

Viser antal ubesvarede chats mellem 08 og 18, mandag til fredag for DK/NO/SE.

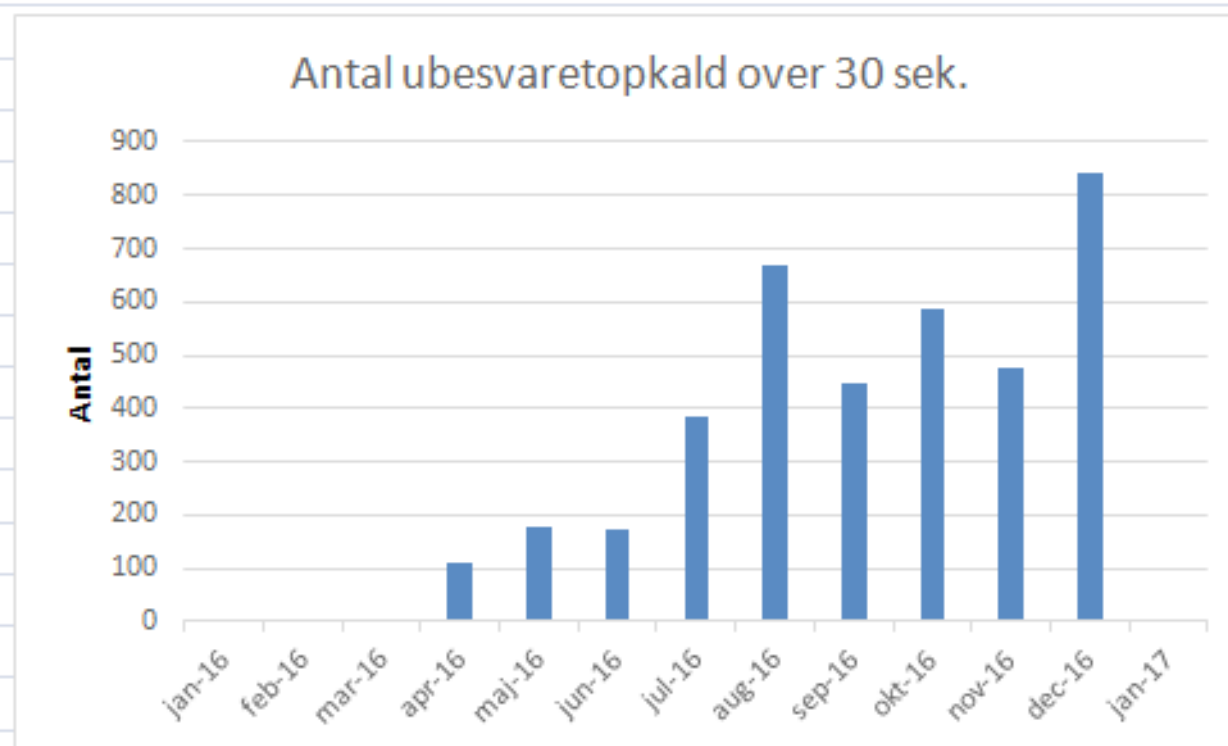


	DK	NO	SE
jan-16	61	12	17
feb-16	70	38	50
mar-16	96	20	20
apr-16	74	40	26
maj-16	82	29	18
jun-16	150	45	40
jul-16	105	36	32
aug-16	80	48	44
sep-16	152	56	44
okt-16	140	43	28
nov-16	346	28	32
dec-16	310	25	29
jan-17			

Samling af data – Ubesvaret opkald

Telefon - ubesvaret - FLEXFONE

Tallet kan være højere, da vi kun tæller ubesvarede opkald, hvor kunden har lagt røret på efter minimum 30 sek. Velkomst-hilsen tæller ikke med i statistikken.

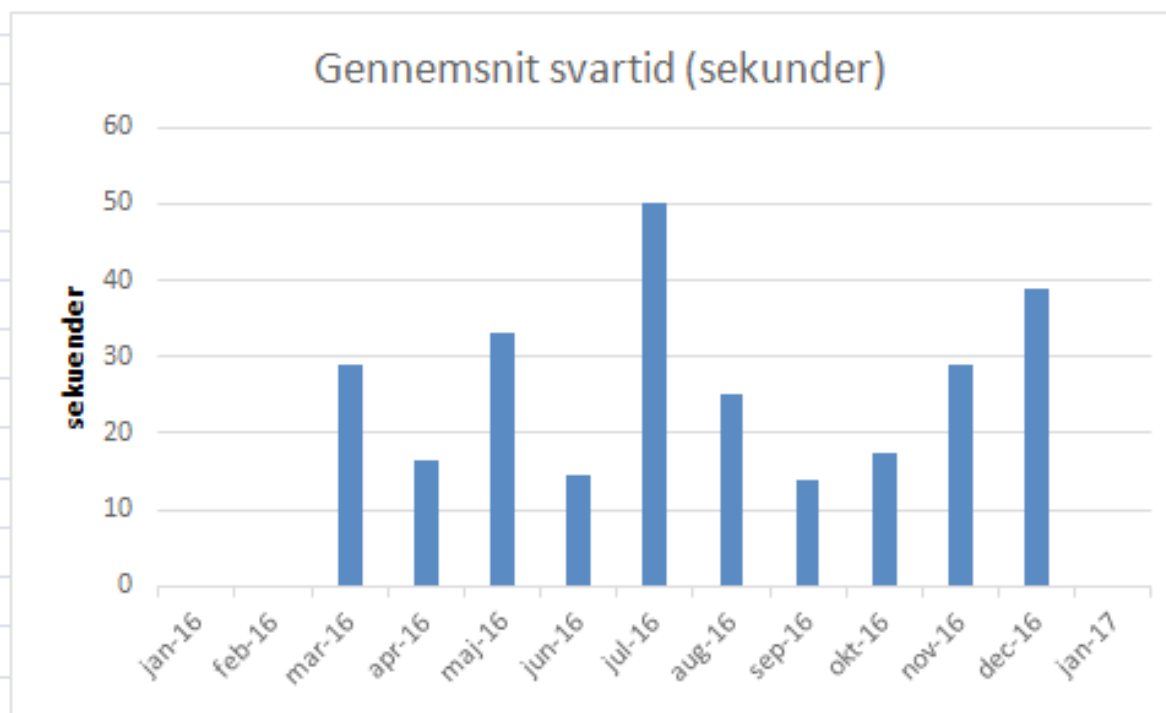


jan-16	
feb-16	
mar-16	
apr-16	112
maj-16	179
jun-16	172
jul-16	383
aug-16	667
sep-16	445
okt-16	585
nov-16	475
dec-16	841
jan-17	

Samling af data – Svartid

Telefon - Gennemsnit svartid - FLEXFONE

Bemærk, at "Velkomst-hilsen" skal lægges oven i "gennemsnitlig svartid".

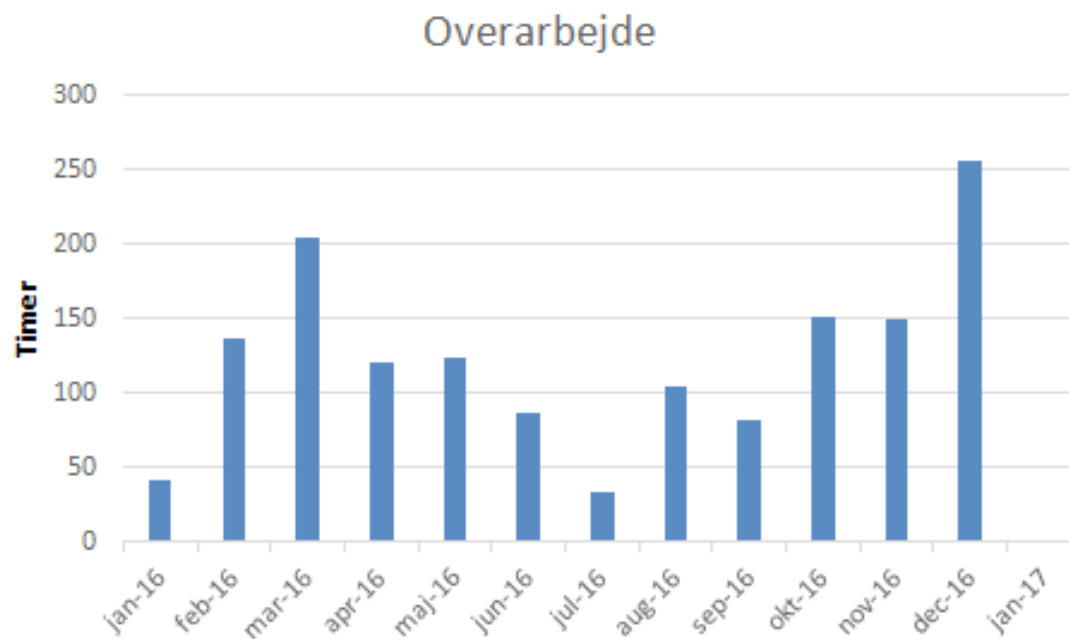


jan-16	
feb-16	
mar-16	29
apr-16	17
maj-16	33
jun-16	15
jul-16	50
aug-16	25
sep-16	14
okt-16	17
nov-16	29
dec-16	39
jan-17	

Samling af data – Overarbejde

Kundeservice - Overarbejde

Antal timer (totalt) der er overarbejdet pr. måned uanset om timerne er udbetalt eller ej. Som udgangspunkt skrives timerne i "timebanken".

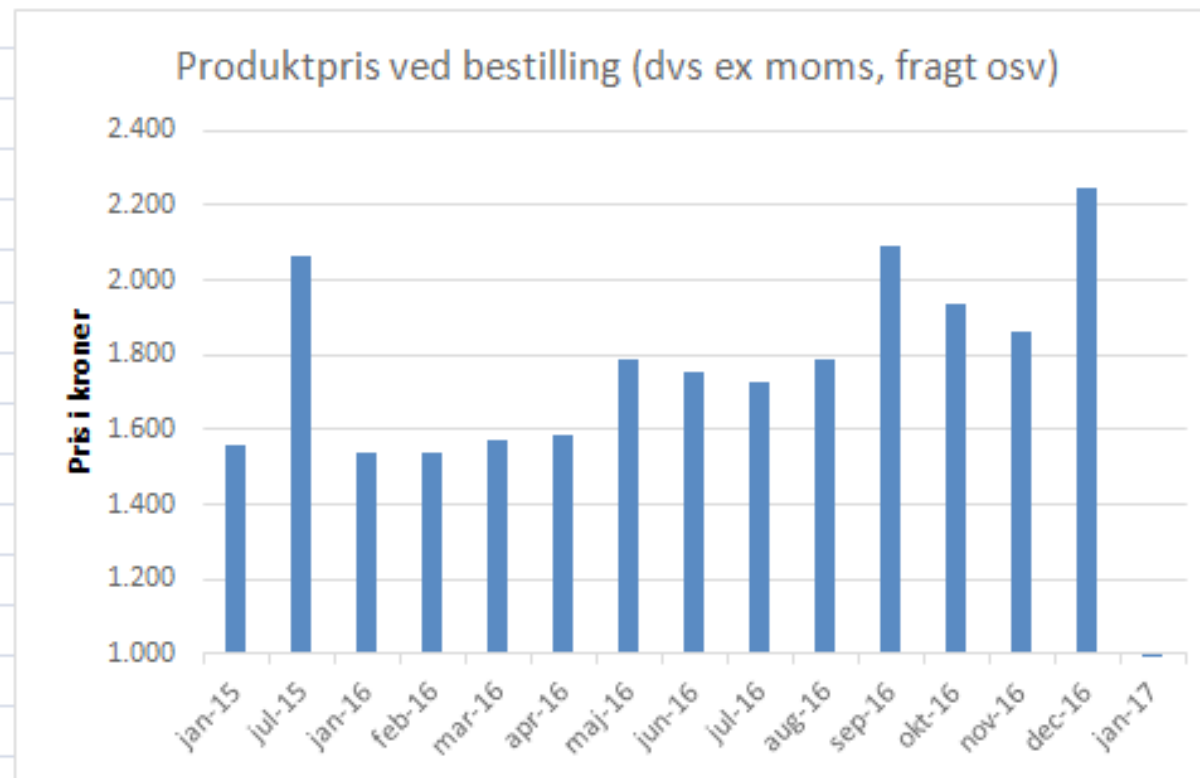


jan-16	42
feb-16	137
mar-16	204
apr-16	120
maj-16	124
jun-16	88
jul-16	33
aug-16	105
sep-16	82
okt-16	152
nov-16	150
dec-16	257
jan-17	
1.494	

Samling af data – Ordrestørrelse

LaserTryk.dk - Gennemsnit ordrestørrelse

Udfyldes kun hver 3. måned

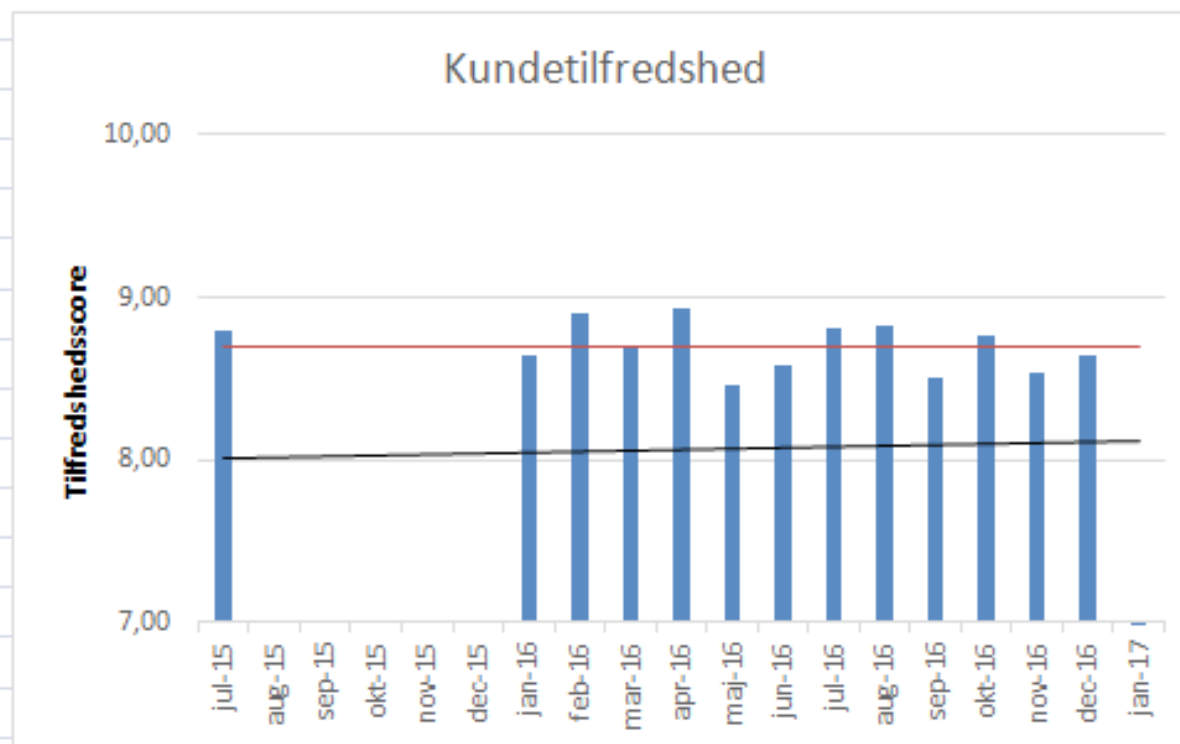


jan-15	1.562
jul-15	2.064
jan-16	1.537
feb-16	1.540
mar-16	1.572
apr-16	1.585
maj-16	1.792
jun-16	1.754
jul-16	1.730
aug-16	1.786
sep-16	2.092
okt-16	1.935
nov-16	1.865
dec-16	2.244
jan-17	0

Samling af data – Kundetilfredshed

LaserTryk.dk - Kundetilfredshed

Baseret på de spørgeskemaer med "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale LaserTryk.dk til en kollega?".

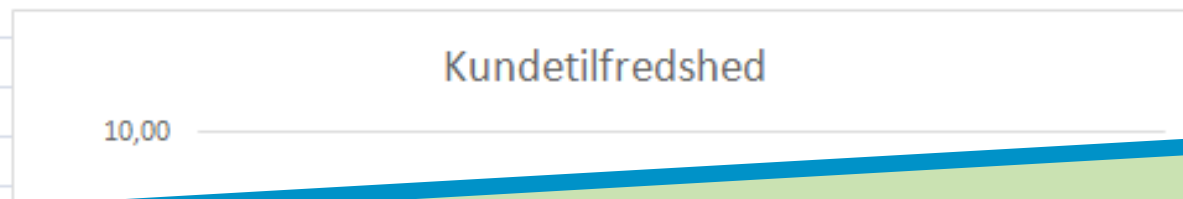


jul-15	8,80
jan-16	8,64
feb-16	8,90
mar-16	8,69
apr-16	8,94
maj-16	8,46
jun-16	8,58
jul-16	8,81
aug-16	8,83
sep-16	8,51
okt-16	8,77
nov-16	8,53
dec-16	8,64
jan-17	

Samling af data

LaserTryk.dk - Kundetilfredshed

Baseret på de spørgeskemaer med "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale LaserTryk.dk til en kollega?".



jul-15	8,80
jan-16	8,64
feb-16	

Take away:

Jo mere data du har, jo vigtigere er præsentationen af dataen.

Markedsføring

TRUE FACT ...

***Markedsføringsbudget
hos LaserTryk.dk
- i procent af omsætning***

?

TRUE FACT ...

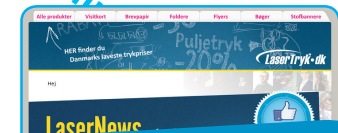
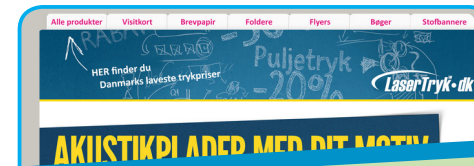
Markedsføringsbudget hos LaserTryk.dk - i procent af omsætning

**ca.
7,5 %**

2 x 4 mio. - 2 store kampagner
0,8 mio. - 25 lastbiler
0,55 mio. - DHF dommere
0,27 mio. - VM i håndbold
1 mio/år - 10.000 breve / md.
5-6 fuldtidsstillinger
= 17-18 mio.

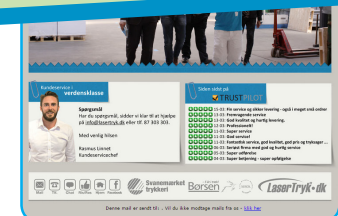
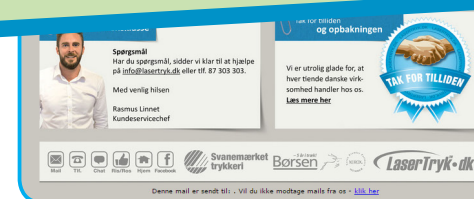
Kommunikationsloop

NO + SE



Take away:

Brug www.graphicriver.net



Online, setup



Annoncer

Halfdan Timm,
Obsidian

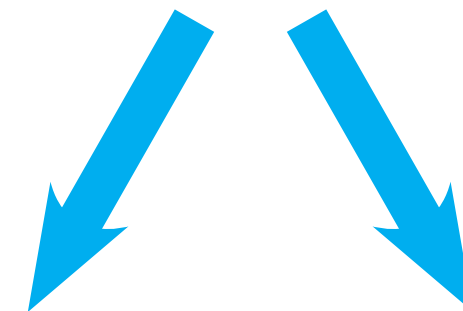
Indhold

Inhouse



Indhold

Lene Jæger Klausen,
Gelb Kommunikation



Adwords

Lars Skjoldby
Skjoldby&Co

SEO

Erling Løken Andersen,
Omega Media, Norge



Period	Adwords spend DK	Adwords omsætning DK	Ratio DK	Adwords spend SE	Adwords omsætning SE	Ratio SE	Adwords spend NO	Adwords omsætning NO	Ratio NO	Total spend	Total omsætning	Ratio total
2016												
Jan	77.762	503.973	6.48	17.398	34.576	1.98	39.986	67.614	1.69	135.146	606.163	4.49
Feb	80.451	448.657	5.57	14.064	89.754	6.38	32.171	198.297	6.16	126.686	736.708	5.82
Mar	98.909	948.220	9.59	14.063	69.422	4.94	32.316	185.592	5.74	145.288	1,203.234	8.28
Apr	96.641	599.998	6.20	63.965	122.157	1.90	65.083	205.538	3.15	225.689	927.693	4.11
May	92.873	541.898	5.83	18.949	91.552	4.83	27.654	360.967	13.05	139.476	994.417	7.13
Jun	68.754	623.054	9.06	90.632	146.824	1.62	21.246	415.200	19.54	180.632	1,185.076	6.56
Jul	108.391	464.510	4.29	71.553	171.712	2.40	16.343	222.143	13.59	196.287	858.365	4.37
Aug	114.722	1,202.688	10.48	69.813	211.577	3.03	15.388	282.064	18.33	199.923	1,696.329	8.48
Sep	132.837	830.686	6.25	71.593	149.778	2.09	21.136	337.002	15.94	225.566	1,317.466	5.84
Oct	125.437	679.676	5.42	39.399	179.678	4.56	20.468	412.989	20.18	185.304	1,272.343	6.87
Nov	95.855	806.839	8.42	31.056	121.49	4.15	13.457	288.146	21.41	140.368	1,223.834	8.72
Dec	131.922	728.921	5.53	35.283	111.87	3.16	17.854	183.811	10.30	185.059	1,024.219	5.53

Total spend	Total omsætning	Ratio total
135.146	606.163	4.49
126.686	736.708	5.82
145.288	1,203.234	8.28
225.689	927.693	4.11
139.476	994.417	7.13
180.632	1,185.076	6.56
196.287	858.365	4.37
199.923	1,696.329	8.48
225.566	1,317.466	5.84
185.304	1,272.343	6.87
140.368	1,223.834	8.72
185.059	1,024.219	5.53

Spend, dec. 2016
185.059

Oms., dec. 2016
1.024.219

Spend vs. oms.
5,53

Andel af total-oms.
3 %

**N°RTHSIDE
TINDERBOX**



SPOTFESTIVAL

ROSKILDE FESTIVAL

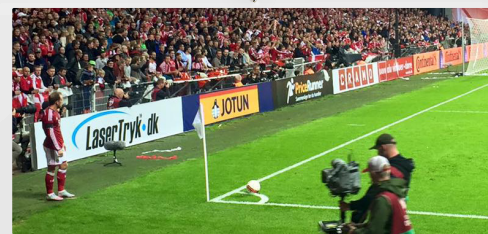
Langelandsfestival

Fakta:

Festivaller

25 lastbiler

Sportssponsorater



Alterantiv markedsføring

Offline, tele

Fakta:

Udfordring, ingen salgsindsats

Spørg efter ansvarlig

Permission

Kontakt med 1.700 = 800 permissions

Mail i vores navn

Rækkenavne	Antal af Resultat
Afsluttet negativ, Firmaet er kontaktet på andet telefonnr.	112
Afsluttet negativ, forkert tlf. nr.	269
Afsluttet negativ, Underlagt Kommunen	244
Afsluttet negativ, ønsker ingen kontakt med os	2264
afsluttet negativt, ønsker ikke at udlevere navn/email	129
Afsluttet positiv, mail afsendt	2656
Afsluttet Positivt, oprettet i andet land	2
Kontaktet tidligere	322
Kunde i forvejen (tom)	26
Hovedtotal	6024

Timer brugt på opgaven	320
Asluttet i timen	18,8
Afsluttet Possitivt i timen	8,3

Afsender-navn: Frank Kruse, LaserTryk.dk
Afsender-adresse: frank@lasertryk.dk
Afsender-tlf: 87 583 234

Hej [VARIABLE-KUNDENAVN],

Jeg har i dag talt med din kollega i receptionen, hvor jeg fik oplyst, at du står for bestilling af tryksager.

Du får sikkert mange henvendelser fra alverdens trykkerier, men jeg tillader mig alligevel at forstyrre. Det er nemlig min erfaring, at de firmaer jeg er i dialog med næsten altid opnår en besparelse ved at sammenligne med mine priser.

Jeg vil derfor i første omgang høre, om jeg må sende dig vores katalog med posten. Alternativt kan vi tage en dialog her på mailen eller pr. telefon. Måske har du en konkret tryksag, hvorpå vi lige kan sammenligne priser.

Jeg ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen
[VARIABLE-LTNAVN]
LaserTryk.dk
Direkte tlf. [VARIABLE-TLF.]

P. O. Pedersens Vej 26 – 8200 Aarhus N.

OM OS
LaserTryk.dk er en fullservice grafisk virksomhed, der udover tryksager tilbyder stofbannere, udstillingssystemer, flaskevand mv. Se meget mere på www.lasertryk.dk.

OBS
Lige nu kører vi en kampagne med gratis double-up på første ordre, glæder mig til at forklare mere.

Offline, branding

Fakta:

Spot, TV2 + TV2 News



Kataloger

To gange årligt, 200.000 ex.

Directmails

10.000 / md.

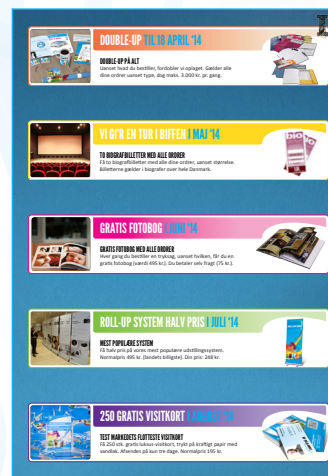


Her er modtageren
Parkring - København

Her er modtageren
LGBT Danmark

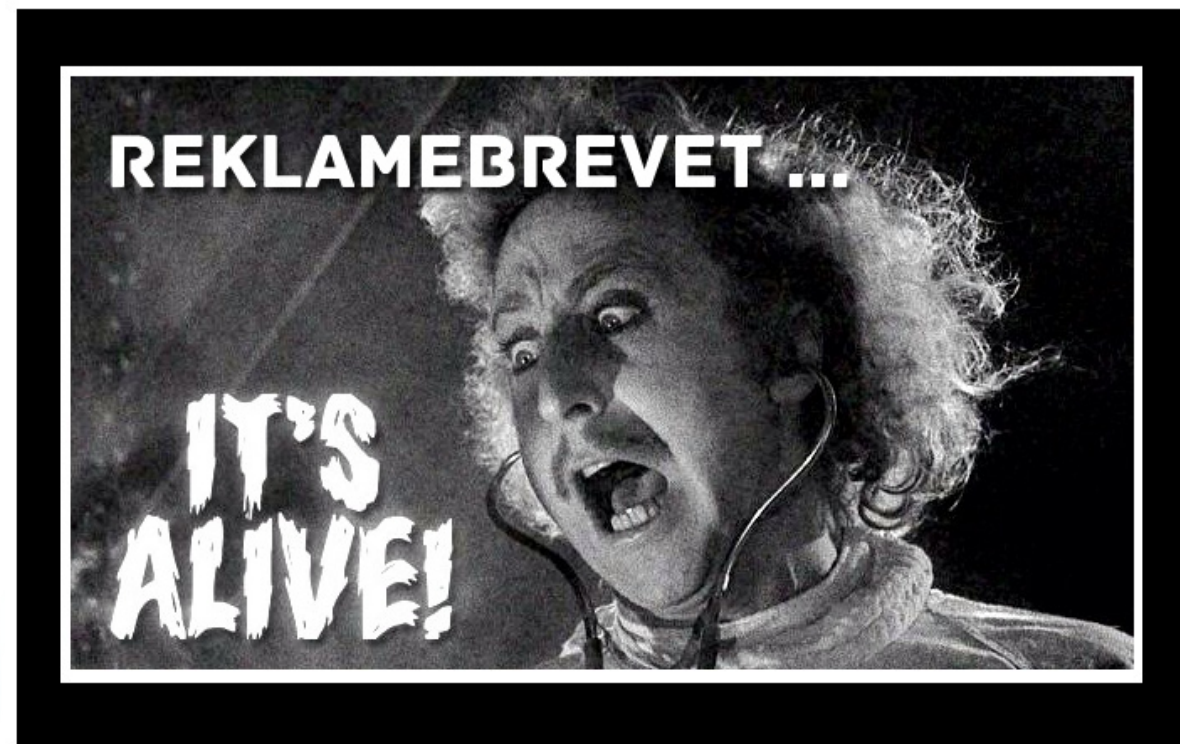
Her er modtageren
Økonomistyrelsen

Her er modtageren UKK



Offline, directmail

- Overset alternativ til Adwords
- Kunder du ikke må kontakte
- Brev, 49g. 3.000 stk. 4,4 kr. porto
- Vi klarer det hele, inkl. data



Offline, directmail cases

Case 1

Århus, nov. 2016.

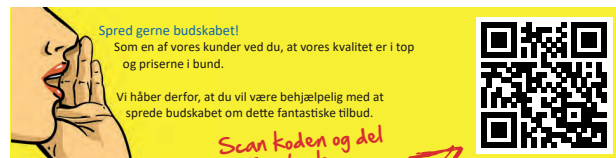
Kære kunde

Så er det blevet tid til at bestille årets julegaver - med 50 % i rabat på fotobøger og kalendere og 20 % på andre produkter!



Fx fotobog med 32 sider kun 99 kr!

Ja, den er god nok!
Indtil 5. dec. kan du, som en af vores gode gamle kunder, få halv pris på vores to mest populære produkter, nemlig fotobøger og kalendere samt 20 % på andre produkter. Så billigt tør vi godt love, at det ikke bliver igen foreløbig.



Spred gerne budskabet!
Som en af vores kunder ved du, at vores kvalitet er i top og priserne i bund.

Vi håber derfor, at du vil være behjælpelig med at sprede budskabet om dette fantastiske tilbud.

Scan koden og del på Facebook

Nye produkter

Du kender vores fotobøger, men hvad med vores resterende udvalg af fotoprodukter?



Sådan får du rabatten

Når du er klar til at afgive bestilling, skal du blot indtaste værdikoden, som du finder på side 2 i vedlagte hæfte. Herefter fratrækkes 50 % på fotokalendere og fotobøger og 20 % på andre produkter. Husk, at der ikke er rabat på fragt, og at koden udløber 5. dec. Rabatterne kan ikke kombineres.

Spørgsmål

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte os på: info@fotosjov.dk eller tlf. 87 303 101.

Kærlig hilsen - og glædelig jule!
FotoSjov.dk-teamet

25.000 breve, nov. 2016

Pris inkl. tryk

175.310

Oms.

795.517

Spend vs. oms.

4,54

Case 2



3.655 breve, nov. 2016

Kun til nej-tak-kunder

15 % rabat indtil 1. dec. 2016

Pris inkl. tryk

34.071

Oms.

78.308

Spend vs. oms.

2,3

Offline, directmail cases

Case 1

Århus, nov. 2016.



Kære kunde

Så er det blevet tid til at bestille årets julegaver - med 50 % i rabat på fotobøger og kalendere og 20 % på andre produkter!



Fx fotobog med 32 sider kun 99 kr!

Ja, den er god nok!

Indtil 5. dec. kan du, som en af vores gode gamle kunder, få halv pris på vores to mest populære produkter, nemlig fotobøger og kalendere samt 20 % på andre produkter. Så billigt tør vi godt love, at det ikke bliver igen foreløbig.

Spred gerne budskabet!

Case 2



Take away:
Overvej brevet

* LaserTryk.dk er ikke sponsoreret af Post Nord

25

175.310

Oms.
795.517

Spend vs. oms.
4,54

Pris inkl. tryk
34.071

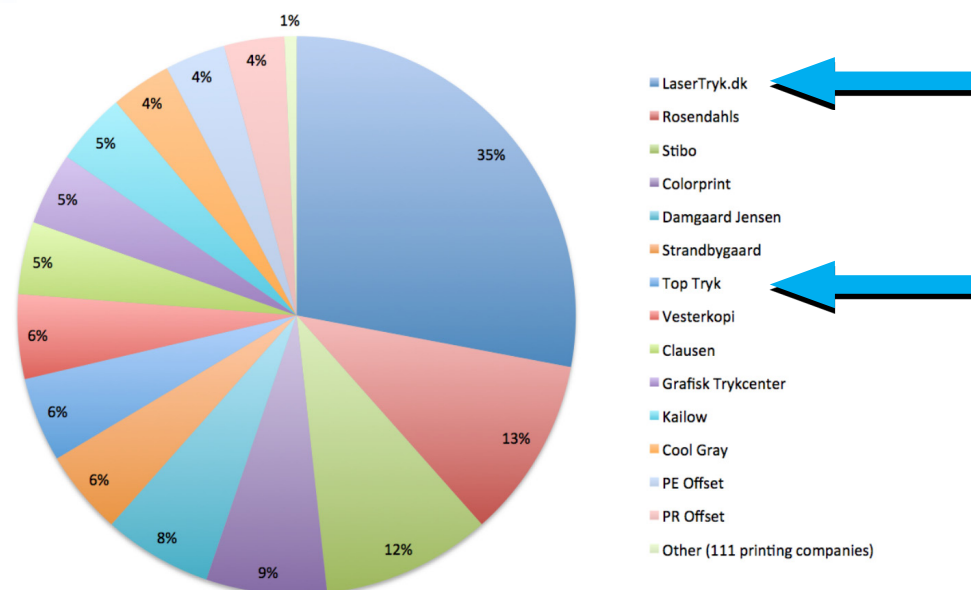
Oms.
78.308

Spend vs. oms.
2,3

Virker det?

Spørgsmål:

"Nævn tre trykkerier, som du umiddelbart kommer i tanke om"

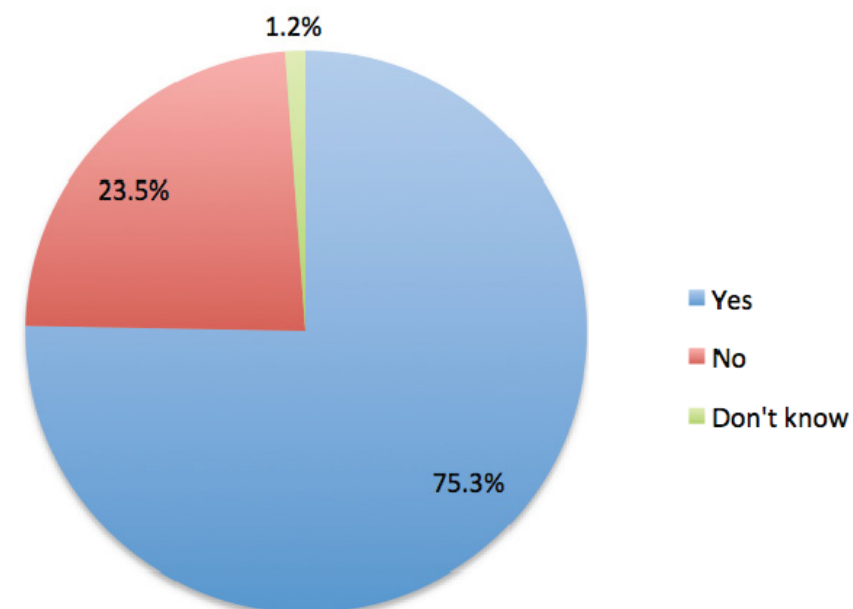


Konklusion:

"LaserTryk.dk repræsenterede 35 % af alle of nævnte trykkerier."

Spørgsmål: (Hvis LaserTryk.dk ikke blev nævnt):

"Kender du LaserTryk.dk?"



Konklusion:

"75,3 % kendte til LaserTryk.dk, således at 85 % totalt set kender LaserTryk.dk"

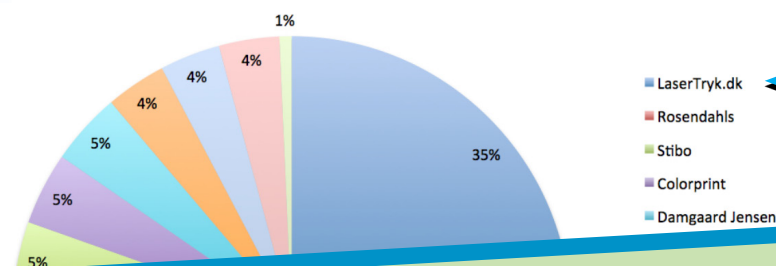
Konklusion fra rapporten:
"LaserTryk.dk er uden tvivl det mest kendte trykkeri i Danmark."

Undersøgelse udført af Epicent, Denmark i februar 2016 blandt 125 reklamebureauer.

Virker det?

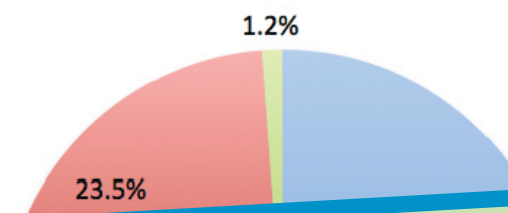
Spørgsmål:

“Nævn tre trykkerier, som du umiddelbart kommer i tanke om”



Spørgsmål: (Hvis LaserTryk.dk ikke blev nævnt):

“Kender du LaserTryk.dk?”



Take away:

*Prøv en masse forskellige tiltag,
dog helst med trackng.*

*...er den tvivl det mest
kendte trykkeri i Damark.”*

Undersøgelse udført af Epicent, Danmark
i februar 2016 blandt 125 reklamebureauer.

TRUE FACT ...

***Hvor stor en andel af
nye kunder kommer via
markedsføringen?***

TRUE FACT ...

Hvor stor en andel af nye kunder kommer via markedsføringen?

ca.
20 %

Kundeservice er marketing



Biobilletter



Velkomstmil

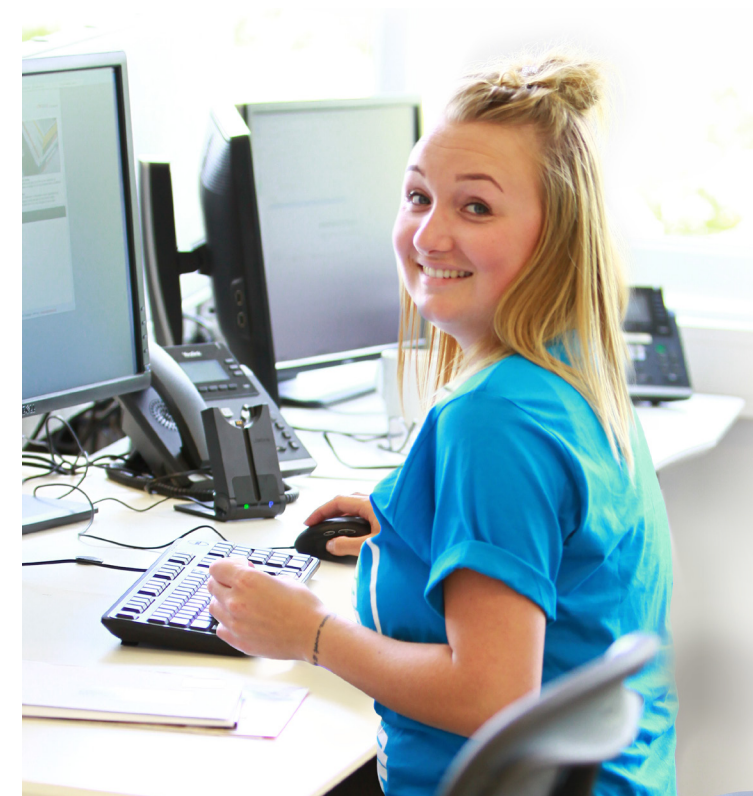
Hej
Velkommen hos LaserTryk.dk!
Du er for nylig blevet oprettet som ny kunde hos LaserTryk.dk.
Som ansvarlig for vores kundeservice vil jeg gerne benytte lejligheden til at byde velkommen.
RÅDGIVER
Du er allerede blevet tildelt en fast rådgiver.
Din rådgiver er:
Hordur Hreinsson
E-mail: hh@lasertryk.dk
Skulle du på et tidspunkt ønske at skifte kontaktperson, skriver du blot til mig.
RIS/ROS
Skulle du, mod forventning, komme ud for langsom eller mangelfuld rådgivning, er du altid velkommen til at kontakte mig direkte, hvorefter jeg lover personligt at tage mig af sagen.
Omvendt hører jeg også gerne fra dig, hvis du ønsker at uddele roser, eller du måske har en god idé.
HVORFRA?
Vi er altid interesseret i at få så meget som muligt ud af vores markedsføringskrone, så hvis du ved at besvare denne mail vil oplyse, hvor du har hørt om os, er det en stor hjælp.

Mersalg

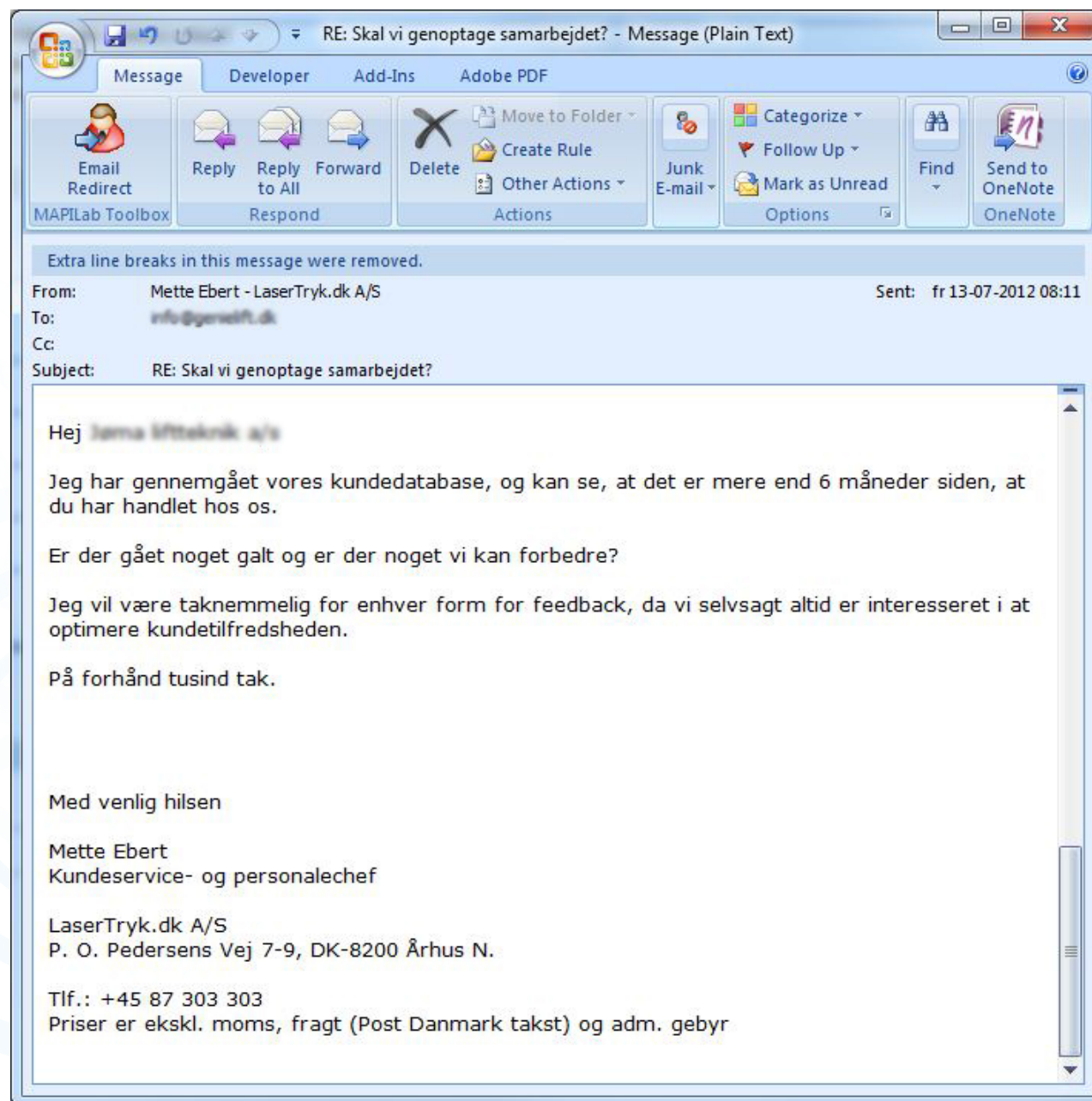
Hvis du bestiller underligt



	A	B	C	D	E	F	G
1	Navn	E-mail	Bestiller KUN	Seneste ordre	Antal		
2	RedderRuby Costume Design	cont@redderruby.com	visitkort-offset 350g	30-01-2013	3		
3	MARON GROUP ApS	km@marongroup.dk	visitkort-offset 350g	25-03-2013	6		
4	Haurand Grafisk Produktion	info@haurand.dk	visitkort-offset 350g	11-03-2013	2		
5	Salathovederne	tin@salathovederne.dk	visitkort-offset 350g	13-02-2013	2		
6	SkillsHouse	av@skillshouse.dk	visitkort-offset 350g	24-01-2013	2		
7	Isay A/S	ba@isay.dk	visitkort-offset 350g	15-03-2013	2		
8	A/S Bolind-Handel	PE@bolindhandel.dk	visitkort-offset 350g	15-02-2013	2		
9	Method and Madness Arhite	hel@methodandmadness.dk	visitkort-offset 350g	25-02-2013	2		
10	AL-KO Ginge A/S	salg@al-ko.dk	visitkort-offset 350g	06-02-2013	2		
11	pingvin.biz	p@pingvin.biz	visitkort-offset 350g	28-02-2013	3		
12	London-ton	mont@london-ton.com	visitkort-offset 350g	10-01-2013	2		
13	Copenhagen Climate Conce	dg@copenhagenclimate.com	visitkort-offset 350g	12-02-2013	2		



Hvis du stopper med at bestille



Tilbud og QR-reminders



Genkøb QR-kode

Mersalg

Få fat i mailadressen

Ordrebekræftelse

BESTILLING GENNEMFØRT!
Tak for din ordre, der har fået nummer / numrene: **11**

Din kontaktperson er **Zindy Laursen** der kan træffes på tlf. 87 303 815 / zindy@lasertryk.dk

Afsendelsesdato
Vi afsender ordrenr.: **11** den **10-10-2013**

Hvad sker der nu?
– Zindy gennemgår din ordre inden for seks timer (to timer ved ekspresstryk).
– Du modtager en ordrebekræftelse med endelig pris, produktionstid mv.

NYHED - Ordreopssummering fremsendes ikke automatisk
Ønsker du allerede nu en kvittering (ordreopssummering), kan du få [fremsendt via e-mail](#) eller [vist i browser](#).

Filer overført ved denne bestilling:
f178.jpg

Spam filter?
Havner vores mails i dit spam-filer, kan du altid se ordrestatus i dit [kundecenter](#).

Må vi sende nyheder og gode tilbud til buster.hansen@gmail.com?
Hvis ja, vil du straks få tilsendt en værdikode til en gratis hardcover fotobog (værdi 495 kr.). ⓘ



1. Valg af produkt
2. Kundeinformationer
3. Forsendelse
4. Overførelse
- 5. Bekræftelse**

Gratis fotobog



Dit gavekort

og hurtigste
Danmarks billigste tryksager
Bannere, brevpapir, løsblade, foldere, hæfter, plakater, visitkort ...

Hej C...

Du har sagt ja til at vi må tilmelde mailadressen [lo...](#) til vores emailservice

Det er vi glade for og vi er sikre på, at du bliver glad for at modtage vores gode tilbud og nyheder.

Som lovet har du en gratis fotobog til gode.
Fotobogen bestilles på vores søstersite, der hedder www.fotosjov.dk

Din personlige værdikode er: **L...**

Koden kan bruges de næste tre måneder og giver en gratis fotobog på 26 sider (Normalpris 199 kr.).
Du skal dog selv betale fragten på 75 kr. Du kan vælge at indsætte ekstra sider (op til 102 sider) i din fotobog, men det er helt frivilligt.

Fotobogen er i øvrigt håndindbundet som en rigtig bog (hardcover) og i A4-format.

Har du spørgsmål til fotobogen, sidder fotosjov-eksperterne klar på info@fotosjov.dk.

God fornøjelse med bestillingen!!





Mersalg

Få fat i mailadressen

Ordrebekræftelse

BESTILLING GENNEMFØRT!
Tak for din ordre, der har fået nummer / numrene: **11**
Din kontaktperson er **Zindy Laursen** der kan træffes på tlf. 87 303 815 / zindy@lasertryk.dk
Afsendelsesdato
Vi afsender ordrenr.: **11** den **10-10-2013**
Hvad sker der nu?
– Zindy gennemgår din ordre inden for seks timer (to timer ved eksprestryk).
– Du modtager en ordrebekræftelse med endelig pris, produktionstid mv.
NYHED - Ordreopsummering fremsendes ikke automatisk
Ønsker du allerede nu en kvittering (ordreopsummering), kan du få [fremsendt via e-mail](#) eller [vist i browser](#).
Filer overført ved denne bestilling:
F178.jpg

1. Valg af produkt
2. Kundeinformationer
3. Forsendelse
4. Overførelse
- 5. Bekræftelse**

Dit gavekort

og hurtigste
Danmarks billigste tryksager
Bannere, brevpapir, løblade, foldere, hæfter, plakater, visitkort ...
Hej C...
Du har sagt ja til at vi må tilmelde mailadressen
[lo...](#) til vores emailservice
Det er vi glade for og vi er sikre på at du vil lide det

Take away:

Du får den største ROI ved at sælge mere til nuværende kunder.

FotoSjov • dk



Fremtiden

- ***IT løsninger***
- ***Vækst***
- ***Optimere produktionen***

TRUE FACT ...

Udgifter i en produktionsvirksomhed



TRUE FACT ...



Lønninger
29 %
af omsætning



Afskrivninger
7,5 %
af omsætning

Fremtiden

IT - bookbox[®] aka. ScandinavianBook 2.0

 ScandinavianBook



Fremtiden

IT - BrandCentral

Vores løsning til større virksomheder og kæder med mange afdelinger.

**GRATIS
LICENS**

Oprettelse fra
KUN 990,-

Fakta:

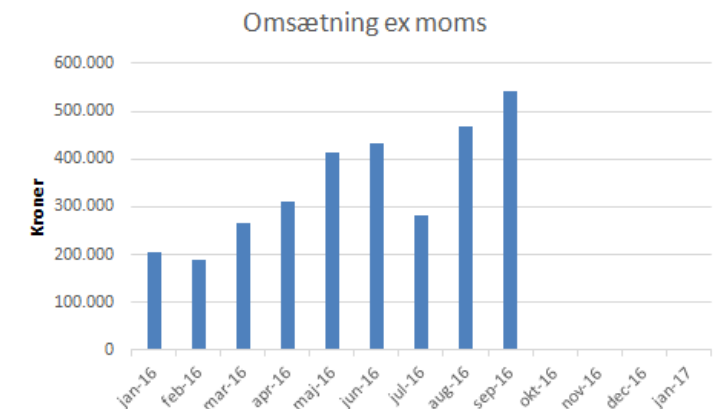
Måltgruppe: marketingafdelinger

Til bestilling af tryksager

Til lager af digitalt materiale

Til lager af fysiske materiale

BrandCentral - Omsætning ex moms



1. Vælg kategori: Shows a grid of product categories like Kontorartikler, Reklameartikler, Kampagner, etc.

2. Vælg produkt: Shows a grid of specific products like Brevpapir, Visitedkort, etc.

3. Tilpas: Shows a form to customize the selected product, including fields for quantity, name, and contact information.

4. Bekræft: Shows a summary of the order, including the shopping cart and order information, with a 'Bestil her' button.

1. Vælg kategori

2. Vælg produkt

3. Tilpas

4. Bekræft

LaserTryk™ dk
BRANDCENTRAL



Fremtiden

IT - Whitelabel



<https://www.youtube.com/watch?v=7mAGDtEm8D8>

Fakta:

Målgruppe: trykkerier og skiltefirmaer

Gratis

Aldrig udsolgt



Din hjemmeside

PR arbejde



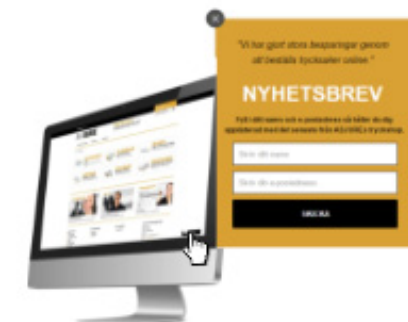
Marketingmateriale



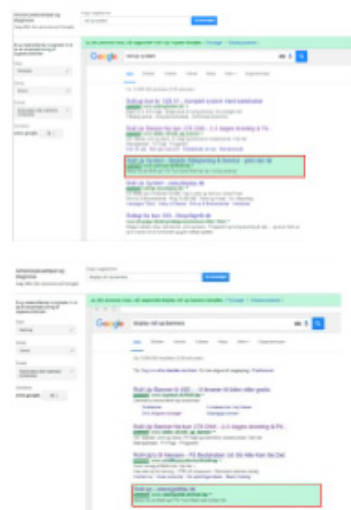
Neutrale produktprøver



Nyhedsbreve

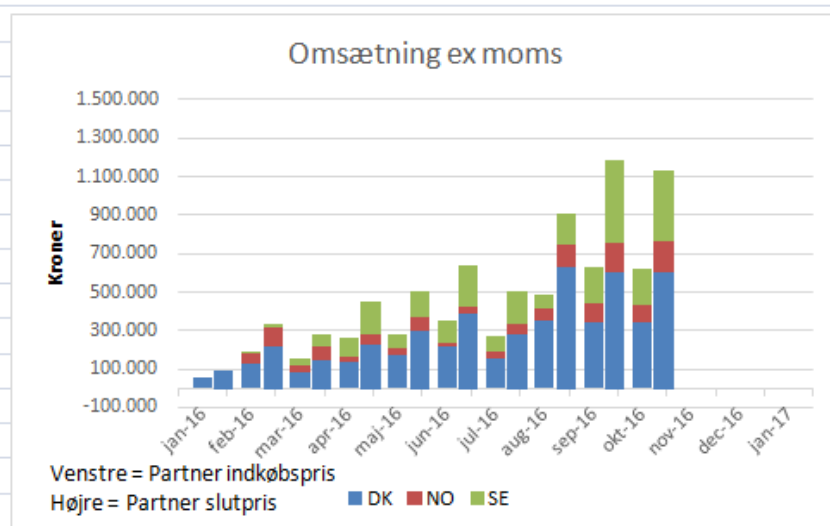


Google



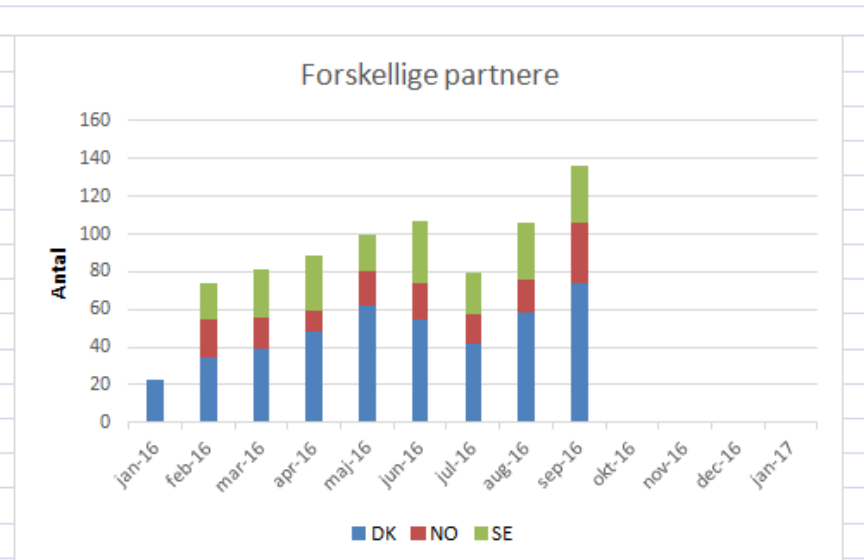
Whitelabel - Omsætning ex moms

Tallet viser hvor meget LT har faktureret WL-partnerne, altså deres indkøbspris.
Tallet gælder for både DK/NO/SE. Alle tal er i LOKAL valuta!

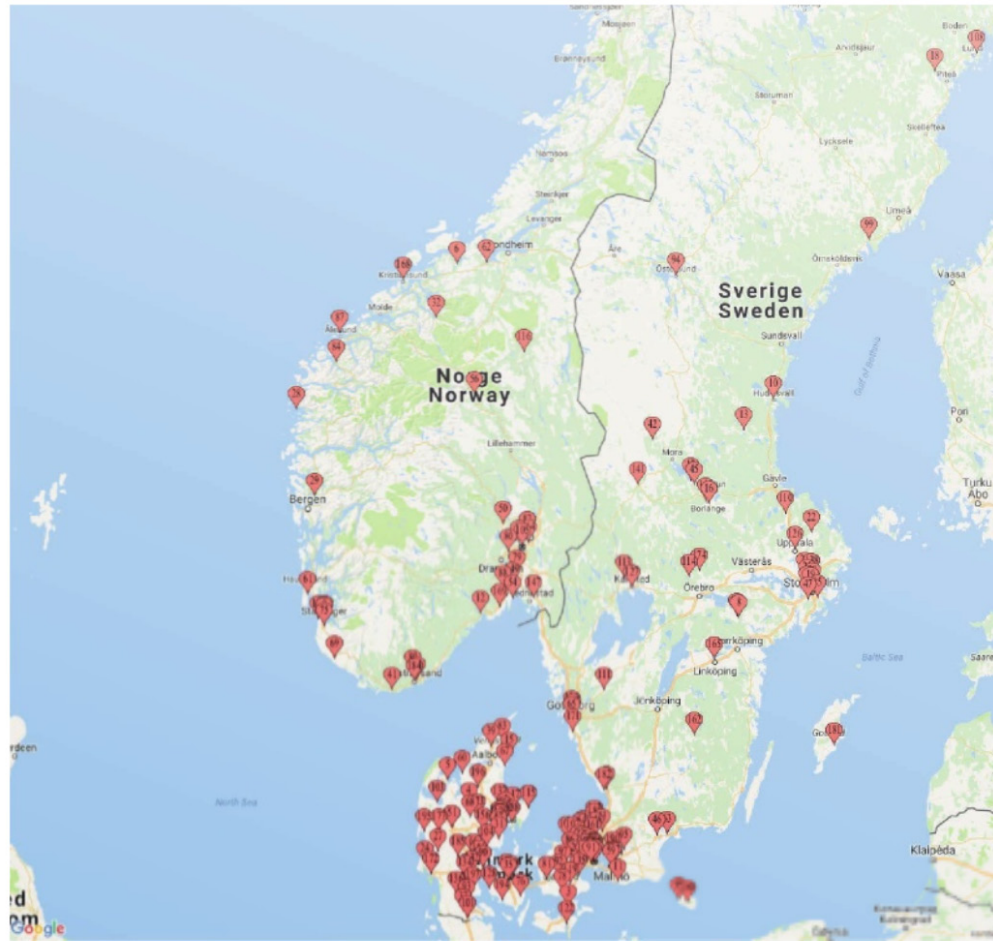


Whitelabel - Forskellige kunder

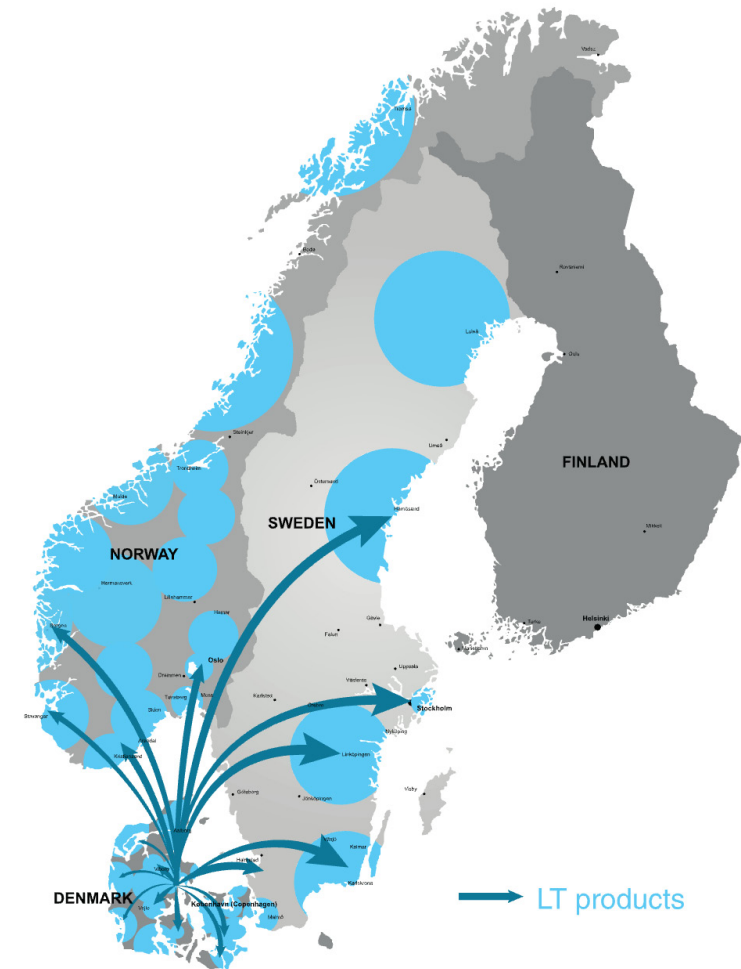
Tallet viser hvor mange FORSKELLIGE partnere der har handlet pågældende måned.
Tallet gælder for både DK/NO/SE



Før whitelabel

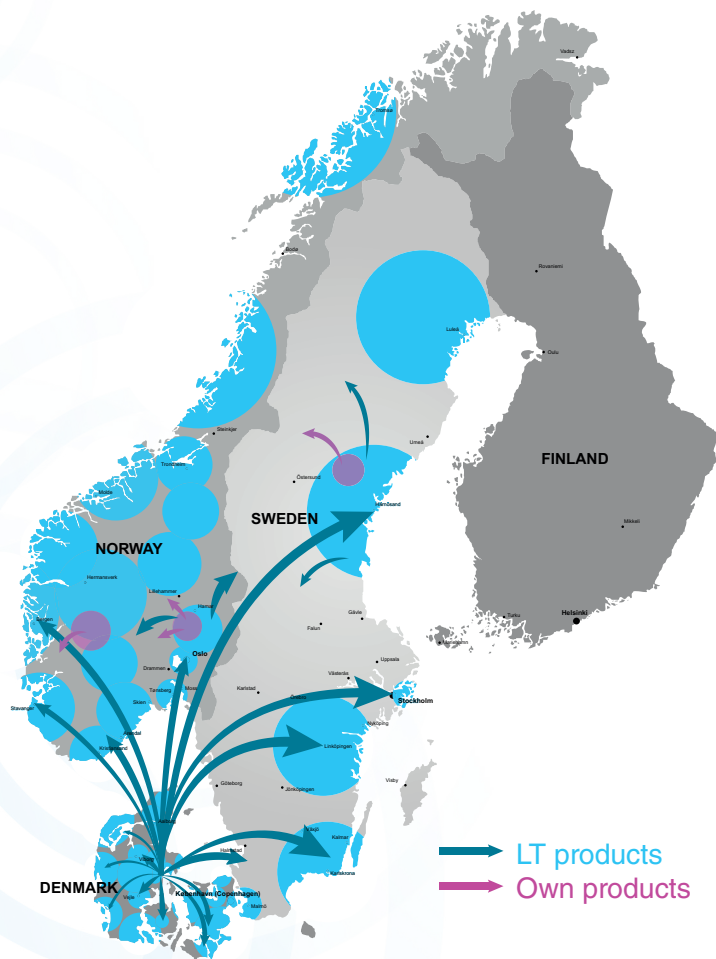


Version 1.0.

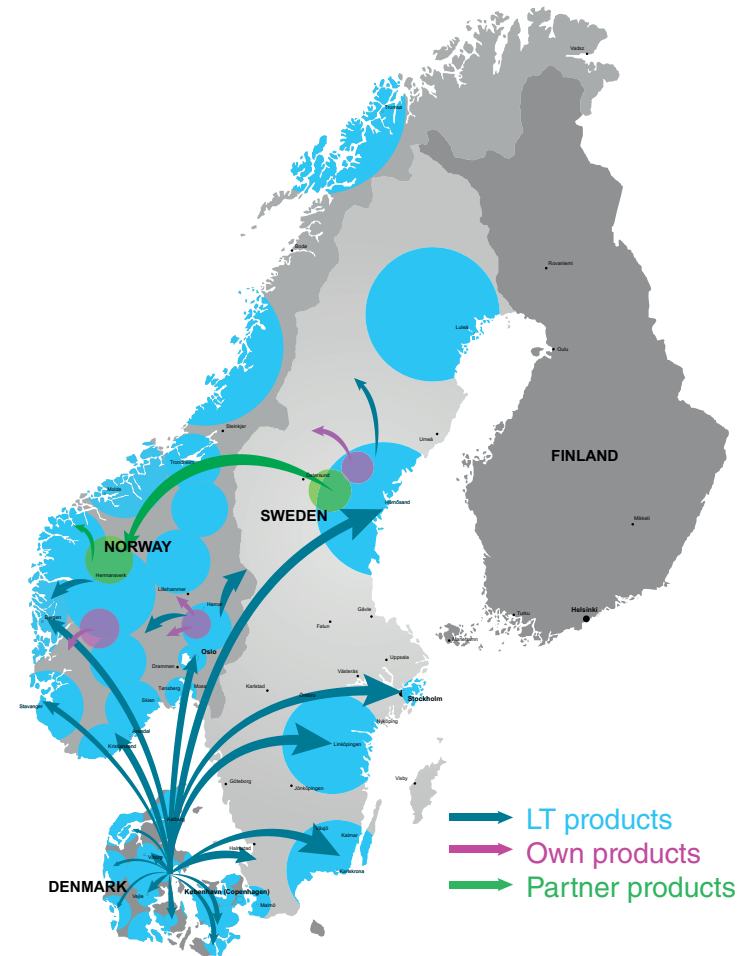


IT - Whitelabel

Version 2.0 Tilføjelse af egne produkter



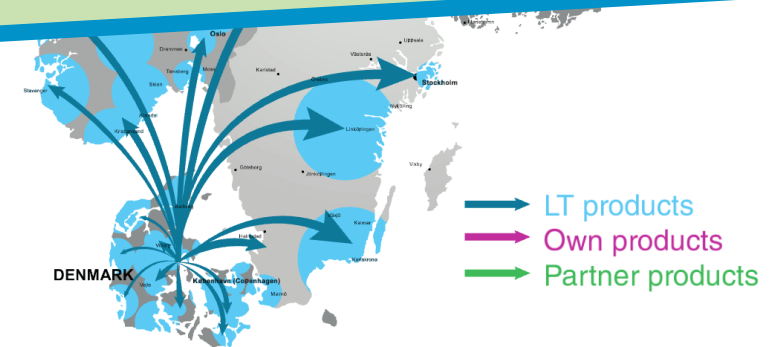
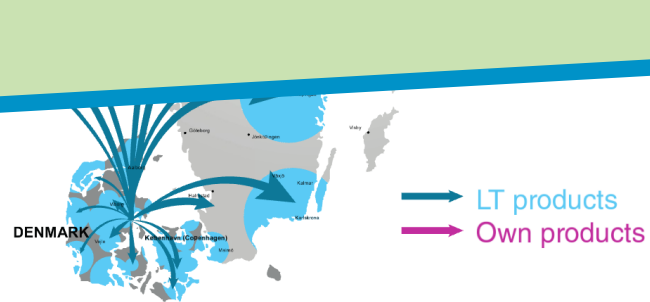
Version 3.0 Markedsplads



Version 2.0 + 3.0

Take away:

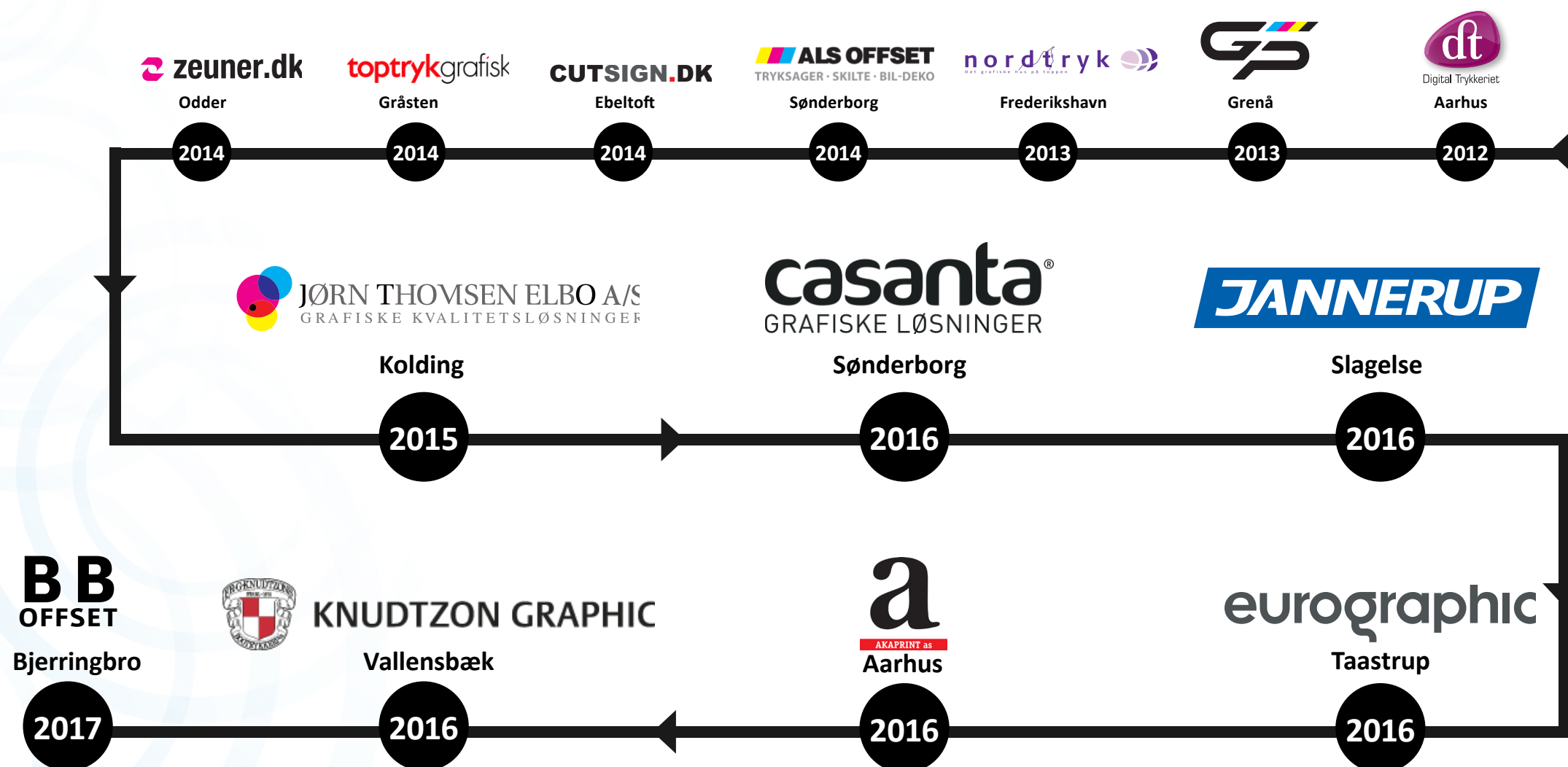
Gentænk (disrupt) dig selv



Opkøb og organisk vækst

Fakta:

Organisk vækst: ca. 10 %
Opkøb



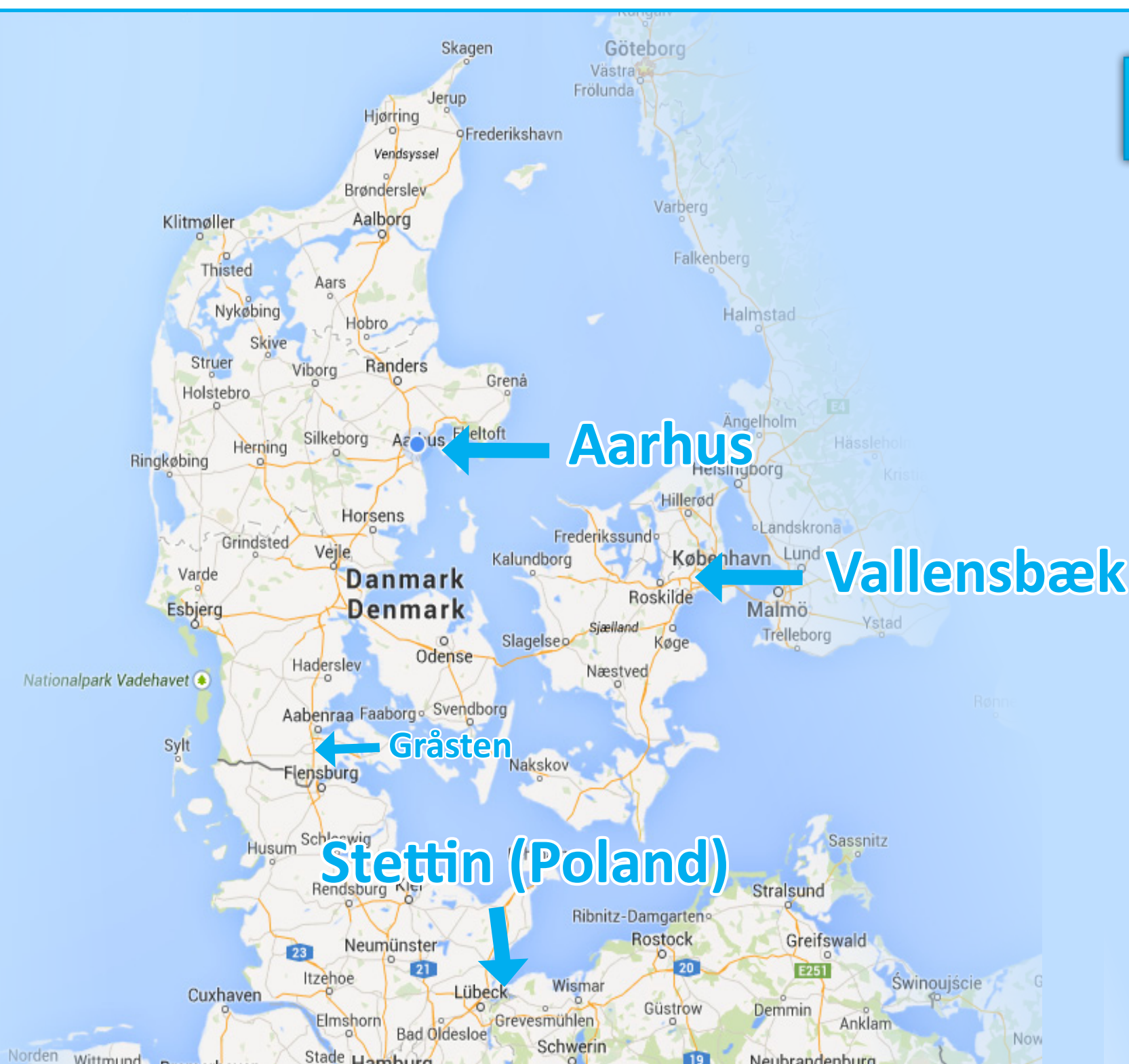
Optimere produktionen – sådan er det i dag

- Fem produktioner



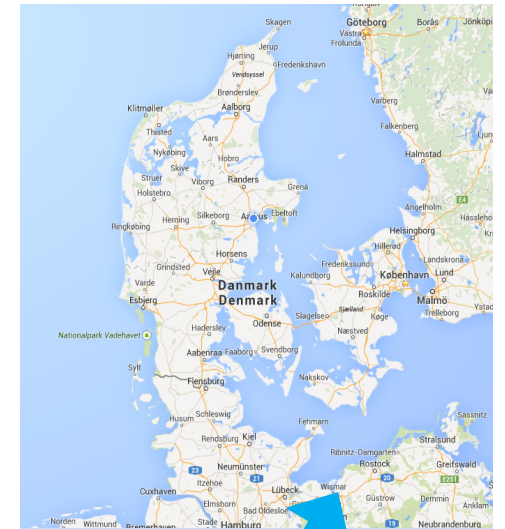
Optimere produktionen – fra april 2017

Tre produktionssites



Fremtiden

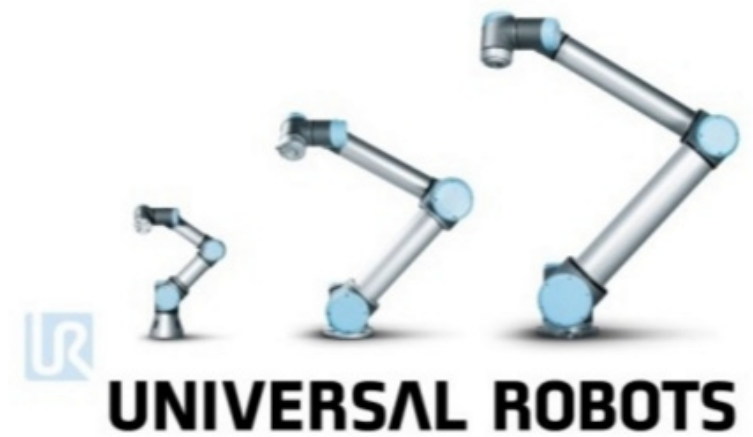
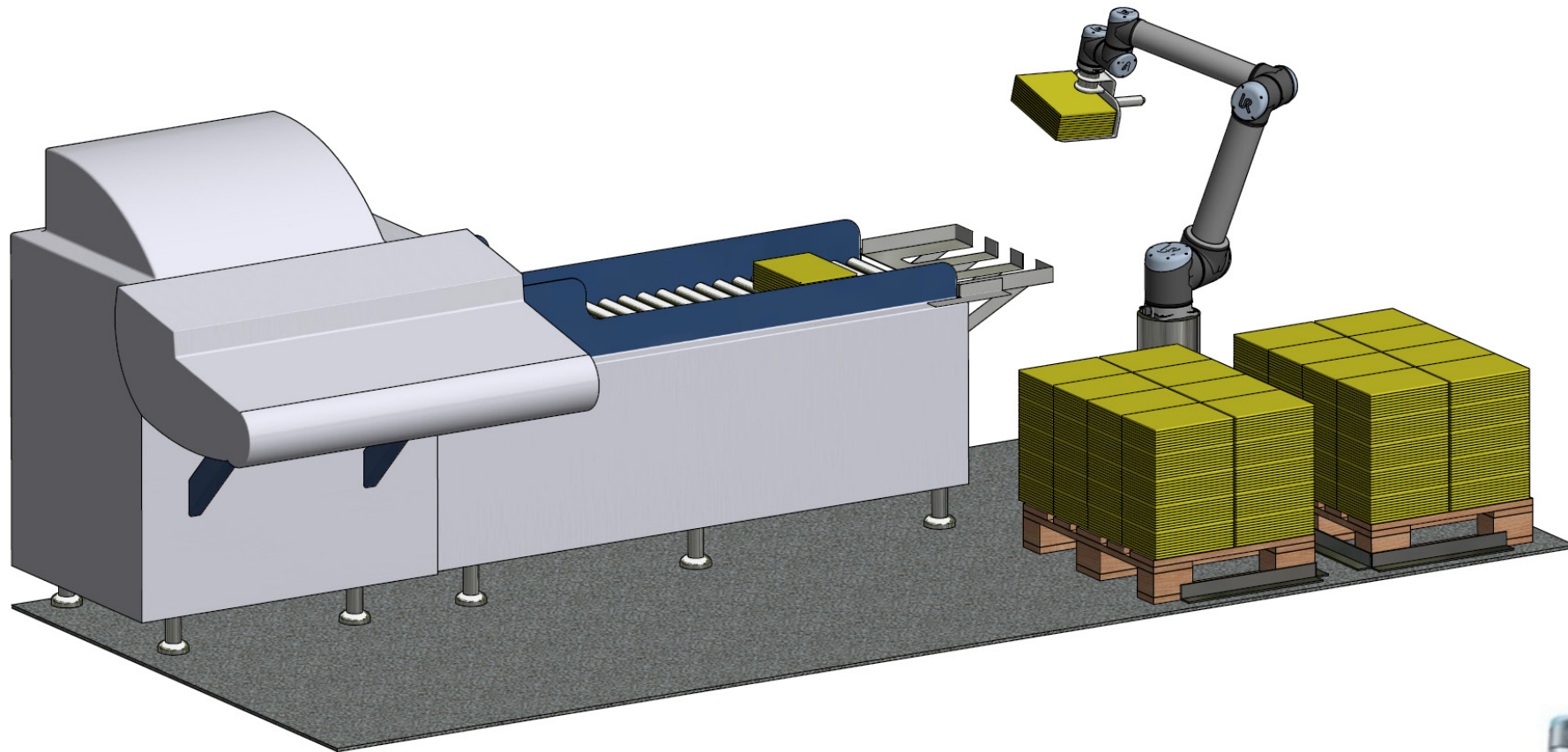
Optimere produktionen – Polen



Stettin (Poland)

Fremtiden

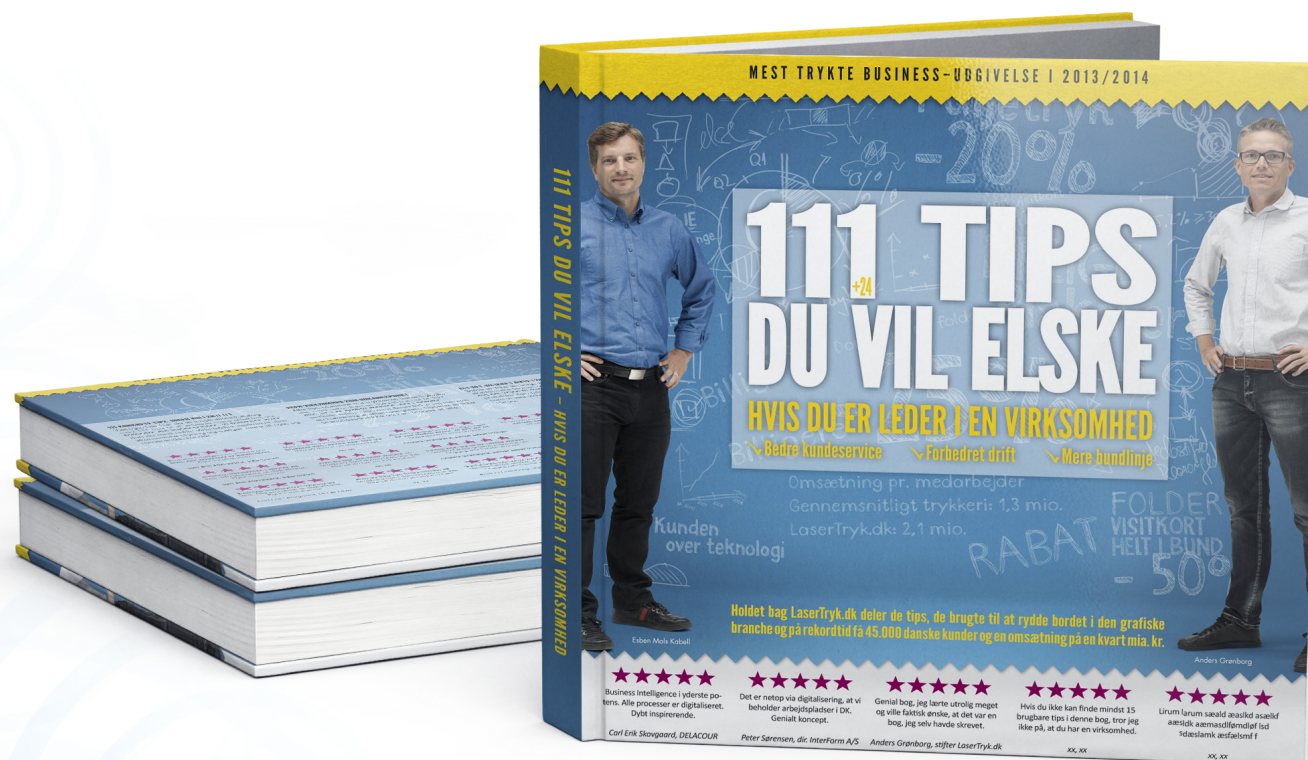
Optimere produktionen – robotter





www.lasertryk.dk/foredrag

111 TIPS



“En af de bedste bøger jeg har læst.
Tro mig, den er rigtig god!”

Martin Thorborg, serieiværksætter

Fakta:

15.000 eksemplarer, 4. oplag
DK, NO og SE
Marketing, HR, effektivitet mv.



“Business Intelligence i yderste potens. Alle processer er digitaliseret. Dybt inspirerende.”

Carl Erik Skovgaard, DELACOUR



“Ultra relevante og brugbare tips lige til at implementere i virkelighedens verden.”

Johannes Gadsbøll, CEO WhiteAway



“Inspirerende! Er allerede i gang med implementeringen af nogle af de gode tips!”

Jakob Høy Biegel, indehaver, SkatePro.dk



“Aldrig har så mange haft så få at takke for så mange gode tips om god driftsledelse!”

Peter Leerskov, CFO, LACE Lingerie Group

111 TIPS



ARBEJDE MERE EFFEKTIVT

Vores tips til at arbejde mere effektivt – lige fra nul-møder, strategi til systematisering af virksomhedens processer.

LÆR AF DINE KOLLEGAER MED VIDENSDELING

Alle e-mails vi sender, bliver gennemlæst af en kollega for at sikre at gode idéer bliver delt, og at vi har ensartet kommunikation.

GIV MERE, END DER FORVENTES

Det er simpelt nok. Giv kunderne mere, end de forventer, så skal de nok stå for markedsføringen af din virksomhed.

KOM TÆTTERE PÅ KUNDEN

Selvom du arbejder i en digitaliseret verden, hvor du sjældent møder kunderne, kan du alligevel godt opbygge en personlig kunderelation.

SÆLG MED DINE DATA OG KOMMUNIKATION

Der ligger meget guld begravet i at bearbejde dine kundedata og sælge via din kommunikation.

GØR DET NEMT

Convenience er det nye sort, så stop aldrig arbejdet med at gøre livet nemmere for dine dine kunder.

OPTIMERET MARKEDSFØRING

Markedsføring er andet end seo, Adwords og affiliate. Arbejd fx med presseomtale og tracking. Læs hvad der har virket godt og skidt for os.

TO VÆRKTØJER TIL STYRING AF NØGLETAL

En måling er bedre end tusinde holdninger. Derfor modtager vi hver fredag kl. 15:00 en rapport med nøgletal. Derudover modtager vi en månedlig flash-rapport.

UDVIK DIN VIRKSOMHED MED SPØRGESKEMAER

Med vores spørgeskemaer har vi fingeren på pulsen hos kunderne. Læs, hvad vi spørger om og om hvordan vi sikrer os, at vi lærer af besvarelserne.

MEDARBEJDERE / HR

Personalet er dit mest værdifulde, og dyreste, aktiv. Vi giver nogle eksempler på, hvordan vi gør.

STYR PÅ PRODUKTIONEN MED EGET ORDRESYSTEM

Vi har haft stor glæde af at udvikle vores eget ordresystem, der styrer alt fra produktionsplanlægning, kvalitetssikring til bogholderi. Kort sagt firmaets backbone.

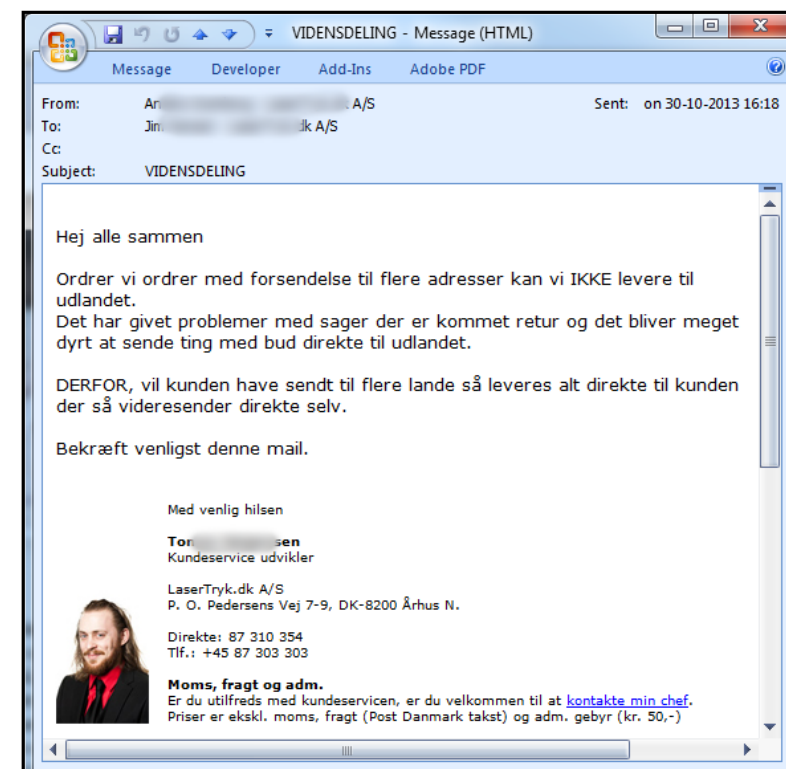
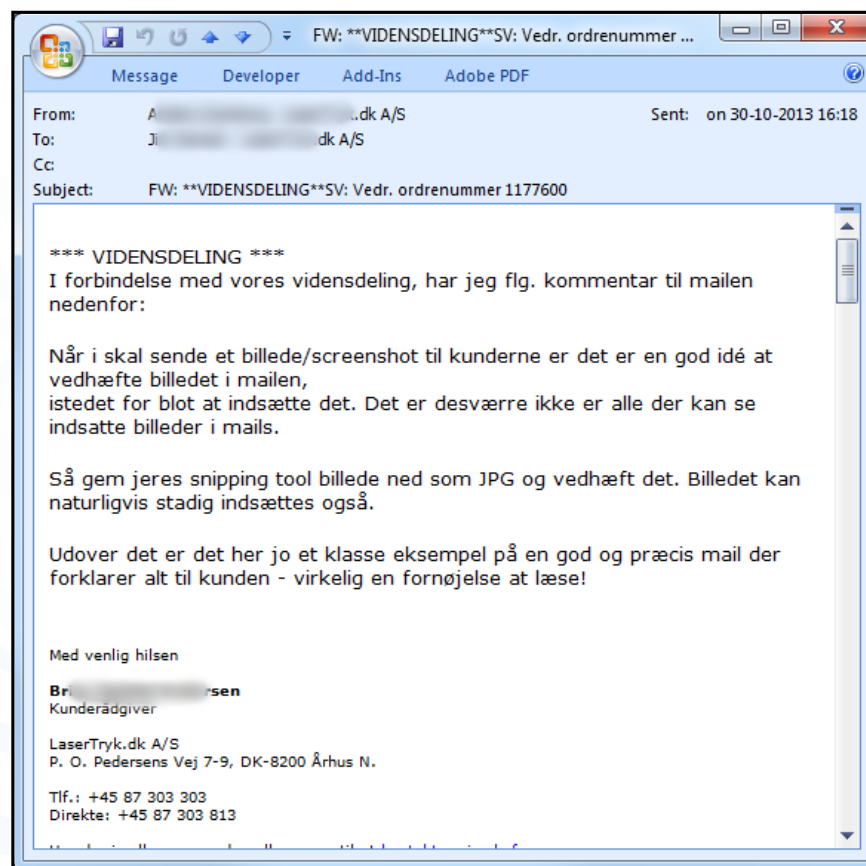
SÅDAN HÅNTERES E-MAILS

Størstedelen af vores arbejdsdag går med at besvare e-mails, så her bør der virkelig arbejdes med optimering. Glæd dig til vores bedste tips.

TIP #34

BRUG VIDENSDELING TIL DELING AF IDÉER

Med vidensdeling sikrer du, at gode idéer og best practice deles med kollegaerne.



TIP #104

LAV DIT EGET KUNDE-SPØRGESKEMA

Få udviklet dit eget system til at sende spørgeskemaer, så du kan tilpasse skemaet til at dække netop dine behov.

“Hvis du skulle anbefale et trykkeri til andre i dit netværk, hvor sandsynligt er det så at du ville anbefale LaserTryk.dk?”

LaserTryk.dk

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Du har inden for den seneste uge modtaget tryksager her fra LaserTryk.dk.

Vi forsøger løbende at forbedre vores trykconcept, og håber i den forbindelse, at du vil besvare dette spørgsmål: **Hvis du skulle anbefale et trykkeri til andre i dit netværk, hvor sandsynligt er det så at du ville anbefale LaserTryk?**

Heget sandsynligt Sandsynligt Heget usandsynligt

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?

☐ Venner og bekendte
☐ Via søgning på nettet
☐ Via søgning på nettet
☐ Set annonce
☐ Den flotte mulepose
☐ Ved ikke
☐ Andet (skriv gerne hvor):

Alle besvarelser behandles fortroligt.

Med venlig hilsen

Mette Ebert,
Ansvarlig for kundeservice.
mette@lasertryk.dk

Blandt besvarelserne trækker vi hver måned lod om 6 flasker rødvin.



Indsend svar

Du mangler at give os en score på skalaen.

LaserTryk.dk A/S • info@lasertryk.dk • Tlf: 87 303 403 • P. O. Pedersens Vej 7-9 • 8200 Århus N

Subject: LASERTRYK.DK Ugentlig spørgeskema statistik: 22-26 juli 2013. Gennemsnit: 8,39

Message HoertOm.txt (21 KB) HvorforValgte.txt (14 KB)

Ugentlig spørgeskema statistik: 11-17 juni 2012. Gennemsnit: 8,09
Ugentlig spørgeskema statistik: 4-10 juni 2012. Gennemsnit: 8,61
Ugentlig spørgeskema statistik: 28-3 juni 2012. Gennemsnit: 8,45
Ugentlig spørgeskema statistik: 21-27 maj 2012. Gennemsnit: 8,67

STATISTIK FOR DEN SENESTE UGE

Statistik for LaserTryk.dk fra 19-07-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?
Venner og bekendte: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 7
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 2

Hvorfor valgte du at bruge LaserTryk.dk?
Prisen: 7
Kvaliteten: 5
Leveringstiden: 5
Nemt at bestille: 5
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 1

STATISTIK FOR DEN SENESTE MÅNED

Statistik for LaserTryk.dk fra 28-06-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?
Venner og bekendte: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 9
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 2

Hvorfor valgte du at bruge LaserTryk.dk?
Prisen: 7
Kvaliteten: 6
Leveringstiden: 6
Nemt at bestille: 5
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 1

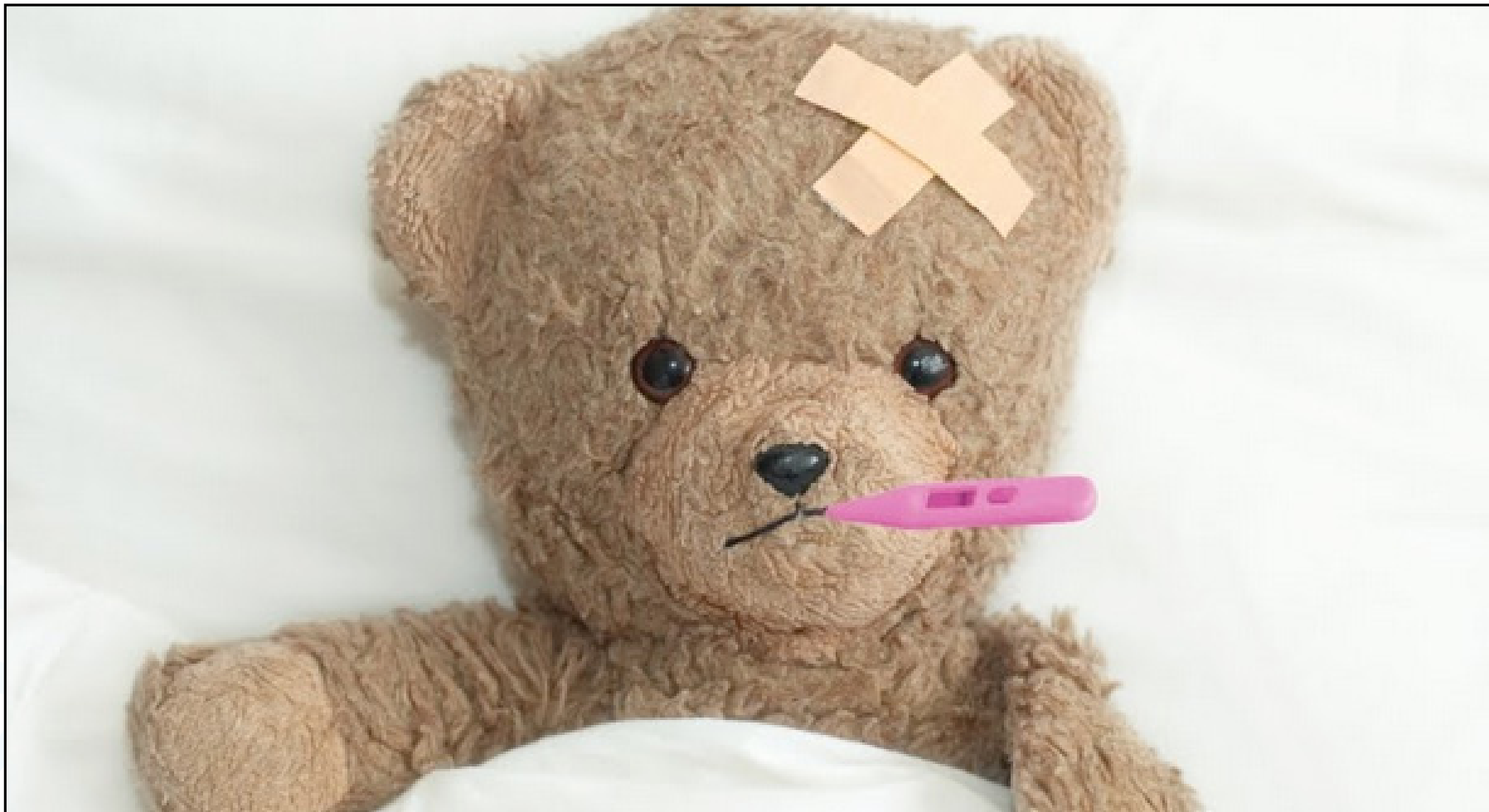
STATISTIK FOR HELE PERIODEN

Statistik for LaserTryk.dk fra 21-05-2012 - 26-07-2013

TIP #113

GIV MULIGHED FOR EN SPONTAN FRIDAG

Med spontan fridag giver du medarbejderne lov til at blive hjemme, hvis de har en dårlig dag – for egen regning.



TIP #82

SØRG FOR AT DINE MEDARBEJDERE KENDER VÆRDIEN AF KUNDERNE

Udregn hvad dine kunder i gennemsnit er værd for firmaet og sørg for, at personalet kender beløbet.

Kære nye kollega

LASERTRYK.DK - KUNDESERVICE

Vi har nogle helt specielle forventninger til dig som ansat i vores kundeservice. Du skal nemlig være med til at understøtte vores ny med at have "Kundeservice i verdensklasse". Vi betragter ikke kundeservice som snik-snak. Vi ved, at andre trykkerier er billigere. Vi ved, at andre trykkerier har sælgere, der drøner ud og drikker kaffe og sludrer med kunderne.

Du er vores bindeled mellem firmaet og kunderne!

Vi ved, at lagt de fleste af vores nye kunder hører om os via anbefalinger fra andre kunder og her nævnes vores kundeservice igen og igen, som årsagen.

At have kundeservice i verdensklasse, er altså en hel central del af vores forretning og du vil derfor blive mødt med nogle krav, som andre virksomheder måske ikke stiller. Vi forventer, at du yder mere, end kunderne forventer.

Du bedes derfor nøje gennemlæse nedenstående punkter, så vi er helt sikre på, at undgå misforståelser.

SERVICE

Som ansat hos Lasertryk.dk A/S er du forpligtet til at yde den bedst mulige service til vores kunder. Det forventes, at du kommunikerer med vores kunder i en sober, venlig og løsningsorienteret tone, både på mail, telefon og ved personlig henvendelse. Vi arbejder altid mod at vore kunder skal være tilfredse med både dialog, service, ordrebehandling og leveret vare.

ENSRETTHED

Vi arbejder ens i hele virksomheden. Vi følger vedtagne procedurer og regler. Alle input til ændringer, nye tiltag mv. er meget velkomne, men procedureændringer kan kun foretages af ledelsen.

INTERN DIALOG

Hos Lasertryk.dk møder vi glade på arbejde hver dag. Vi yder hver især en synlig indsats for det gode arbejdsmiljø, vi tager ansvar for den fælles trivsel og arbejdsmiljøet. Vi taler til hinanden i en ordentlig og kollegial tone og udviser respekt for hinandens arbejde.

ANSVAR

Du har ansvaret for egne arbejdsopgaver og opgaverne løses indenfor normal arbejdstid. Det forventes, at de stillede opgaver løses med faglig og personlig stolthed. Det forventes, at du giver din leder besked, hvis du kommer bagud med dine opgaver eller hvis du oplever andre uregelmæssigheder.

KONKLUSION

Som ansat hos Lasertryk.dk vil du blive vurderet på:

- Din punktlighed
Overholder du dine aftaler overfor kunderne og møder du til tiden
- Din omgangstone
Hvordan du taler med kunderne og kollegaerne
- Din evne til at bruge de tilgængelige systemer
fx. salubus-systemet eller "automatisk oplysningsystemet"
- Din villighed til at tage ekstra opgaver
fx. vidensdeling
- Din effektivitet og din grundighed
Hvor god du er til dit job.



TIP #18

LAV EN MÅNEDSPLAN

Få styr på virksomhedens faste praktiske opgaver med en månedsplan.

Mette's månedsplan
Medarbejdere
• Udfylde sygestatistik H:\Ekstra Data Plads\diverse\Regnskab\Statusark-for-alle-selskaber.xls
• tjek om der er nye medarbejdere der har været ansat i op til to måneder og en uge - hvis ja, er prøvetiden ved at udløbe.
• Tjek om nogen medarbejder er stoppet den seneste måned og om deres telefon og internet er opsagt samt iPad leveret retur
• Tjek at der fortsat sendes mails til Kristian og Anders, hvis en pakke kunne være stoppet i pakketjek.
• Tjek at filtek-mails besvares med et tilbud om at give priser på opgaven
• Send en mail til Anders, hvor du minder om hvilke helligdage, der er i NO, SE og DK de kommende to måneder
• Send en mail til Anders, hvor du bekræfter, at evt. nye medarbejdere, har fået VPN installeret.
Robotmail - virker de?
• Tjek at der fortsat sendes mail til kunder, der er stoppet med at handle hos os.
• Tjek at der fortsat sendes mail til kunder, der kun shopper én type produkter
• Tjek at der fortsat udfyldes "hæfte-kvalitets-tjek-seddel"
• Tjek at der sendes mails til kunder der har ordrer på afventer - og at afventer-ordrer slettes efter 1 måned
• Tjek at vi sender online PDF-reklamer til fotosjov kunder
• Tjek at vi sender online PDF-reklamer til hæfte-kunder
• Har alle fået opdateret deres ordresys?
• Kører katalogbestilling, dvs sender vi kataloger ud et par gange om ugen og er der korrekt brevpapir til rådighed?
Pakker Chronografisk og Lasertryk.dk korrekt?
• Tjek med Chronografisk at de husker at sætte Svanemærke-klistermærke på alle kasser
• Tjek med Chronografisk (Michael Trebbien), at de husker at vedlægge en gratis plastik holder til M65 foldere, når de afsendes?
• Tjek at Chronografisk husker at lægge vores mulepose i kasserne?
• Bed Michael T. oplyse, hvor mange kataloger han har tilbage
• Bed Michael T. oplyse, hvor mange M65-plastikholdere han har tilbage
• Tjek med LaserTryk.dk (Kristian Nyegaard), at de husker at vedlægge reklamer i papkasserne samt Svanemærkeklistermærke på alle kasser
• Tjek med LaserTryk.dk (Kristian Nyegaard), at vi vedlægger en seddel og den ekstra gratis svæveramme med alle lærredramme-ordrer (MitTrykkeri.dk).
• Tjek med LaserTryk.dk (Kristian Nyegaard)at han husker at vedlægge en gratis visitkort holder med alle visitkort ordrer

TIP #30

DOKUMENTÉR ALLE DINE PROCESSER

Skal en opgave udføres flere gange, bør du overveje, om den ikke skal dokumenteres. Næsten ingen processer er for ubetydelige til at blive dokumenteret.

Procedurer

- [Behandling af reklamationer](#)
- [Udsendelse af kataloger](#)
- [Afmelding Nyhedsmails](#)
- [Pligtafl. DK](#)
- IT spørgsmål / Ordresys
- Fotobøger
- [Visitkortpakning](#)

Andre How To lister

- [Kundeservice](#)
- [Facebook](#)
- [Colourbox](#)
- [Trustpilot](#)
- [Filtjek](#)
- [Udskanning v. servernedbrud](#)
- [Epay](#)
- [Backup](#)
- [Sådan virker alarmen](#)
- Fotobøger

TIP #27

SKIFT TIL ELEKTRONISK FAKTURERING

Gør som det offentlige og bed dine leverandører fakturere elektronisk. Da vi gjorde det, sparede vi to fuldtidsstillinger og startede et faktura-it-firma!

The screenshot shows the DIGISENSE web application interface. At the top, the logo 'DIGISENSE' is on the left, and 'DIGISENSE A/S | 5790001868338 | LOG AF' is on the right. On the left sidebar, there is a user profile for 'Michael Petersen' and a list of folders: 'Indbakke (19)', 'Godkend [19]', 'Frigiv [0]', 'Afventer (0)', and 'Slettede (0)'. The main area displays a table of invoices with the following columns: Type, Bilag, Kreditor, Faktura, Dato, Forfald, Valuta, and Total.

Type	Bilag	Kreditor	Faktura	Dato	Forfald	Valuta	Total
Faktura	1000	shg.dk A/S	1489844	28-11-2008	12-12-2008	DKK	1.752,00
Faktura	1001	Budstikken Transport A/S	358616	31-03-2009	17-04-2009	DKK	1.616,08
Faktura	1002	shg.dk A/S	1475609	03-11-2008	17-11-2008	DKK	842,75
Faktura	1003	shg.dk A/S	1484154	18-11-2008	02-12-2008	DKK	14.022,00
Faktura	1004	Chronografisk A/S	9531	18-05-2009	17-06-2009	DKK	6.592,50
Faktura	1005	Chronografisk A/S	8779	27-02-2009	29-03-2009	DKK	25.946,25

Below the table, there are buttons for 'Værktøjer', 'Videresend', 'Afvis bilag', 'Slet bilag', and 'Godkend bilag'. Below these buttons, there is a section for 'FAKTURA' details, including 'Leverandør' (shg.dk A/S) and 'Køber' (DIGISENSE.dk A/S). On the right, there is a 'Status' section with 'Afventer godkendelse'.



www.lasertryk.dk/foredrag

