

ZARZĄDZANIE ZAMÓWIENIAMI ONLINE W BRANŻY DRUKARSKIEJ
NA PRZYKŁADZIE FIRMY COPYPOINT

JAK COPY POINT Z MAŁEGO PUNKTU DRUKU STAŁ SIĘ DRUKARNIĄ ONLINE O NIEOGRANICZONYM ZASIĘGU?

**Case study wdrożenia systemu do zamówień online,
który umożliwia:**

- zwiększenie rentowności produkcji o 15%
- zwiększenie wydajności produkcji
- skrócenie czasu realizowanego zlecenia nawet do 2 godzin
- realizowanie zleceń na terenie całego kraju

CopyPoint

Punkt druku cyfrowego i wielkoformatowego w Poznaniu. Główną specjalizacją firmy jest realizacja druku typu CAD. Krótki czas wykonania takiego druku jest dla klientów szczególnie ważny.

Wyzwanie

Głównym problemem Copy Point był **wydłużony i skomplikowany proces komunikacji i obsługi klienta**.

Co to oznacza? Firma otrzymywała coraz więcej zamówień mailowo, a każde z nich trzeba było obsługiwać ręcznie.

Skomplikowana obsługa klientów oraz ograniczona ilość stanowisk drukarskich spowodowały również **problem z kolejkowaniem zamówień pod kątem priorytetów i terminów**.

Cele klienta

Biznesowym celem CopyPoint było pozyskiwanie nowych klientów nie tylko w Poznaniu, ale w całej Polsce. Aby móc to osiągnąć, firma potrzebowała uproszczenia wszystkich procesów realizacji zamówienia na linii klient-wykonawca.

Brak systemu, który obsługuje zlecenia oznaczał, że pracownikom było trudno obsługiwać nowych klientów oraz utrzymywać jakość tej obsługi na wysokim poziomie.

Wcześniej w CopyPoint komunikacja z klientami była prowadzona wyłącznie mailowo i telefonicznie. Klient wysyłał zapytanie i załączał do niego plik do wydruku, który znajdował się w zewnętrznym serwisie do przechowywania w chmurze. Pracownik drukarni ustawiał odpowiedni status wiadomości, pobierał plik, segregował w odpowiedni folder i przesyłał do realizacji.

Było to podejście bardzo proste i praktycznie bezkosztowe, jednak niosło za sobą zagrożenia.

Przyjrzeliliśmy się temu dokładniej

Brak wygody dla klientów

Limit rozmiaru załączników w przesyłanej wiadomości mailowej wymuszał na klientach wgrywanie plików na zewnętrzne systemy a następnie dołączenie linków do maila.

Trudność w realizacji zleceń w odpowiedniej kolejności

W przypadku kiedy zleceń pojawia się więcej, pracownikom trudno je segregować i realizować w odpowiedniej kolejności. Ma to wpływ na jakość komunikacji oraz czas realizowanego zadania.

Zatrudnienie kolejnego pracownika

W przypadku zwiększenia się liczby zleceń mogłaby pojawić się potrzeba zatrudnienia dodatkowego pracownika (dyspozytora). Do jego zadań należałoby przypisanie osoby do zlecenia oraz ustalenie terminu realizacji. Zatrudnienie kolejnej osoby stanowiłoby dodatkowe koszty.

Firma zdecydowała się poszukać rozwiązania problemu na rynku.

Pierwszym pomysłem było wykorzystanie gotowego systemu, jednak nie znaleziono narzędzia, które odpowiadałoby w 100% potrzebom firmy.

Zaproponowane przez nas rozwiązanie

Naszą odpowiedzią na skomplikowany i wydłużony proces obsługi klienta była **automatyzacja**. Zaproponowaliśmy i zaprojektowaliśmy system do zarządzania zamówieniami online, który:

jest **prosty i intuicyjny w obsłudze** dla każdego klienta jak i pracownika

zmniejsza czas obsługi zlecenia przez pracownika do minimum

pozwała na **zwiększenie wydajności i skalowanie produkcji**

pozwała pracownikom **w łatwy sposób zarządzać zleceniami i kolejnością ich realizacji**

pozwała na **analizę wydajności, rentowności i obłożenia produkcji**

Nasza wizja systemu

Wprowadzone funkcjonalności z perspektywy drukarni oraz zamawiających:

Automatyzacja procesu obsługi, delegowania i kolejowania zamówień

Automatyzacja procesu wyceny zlecenia

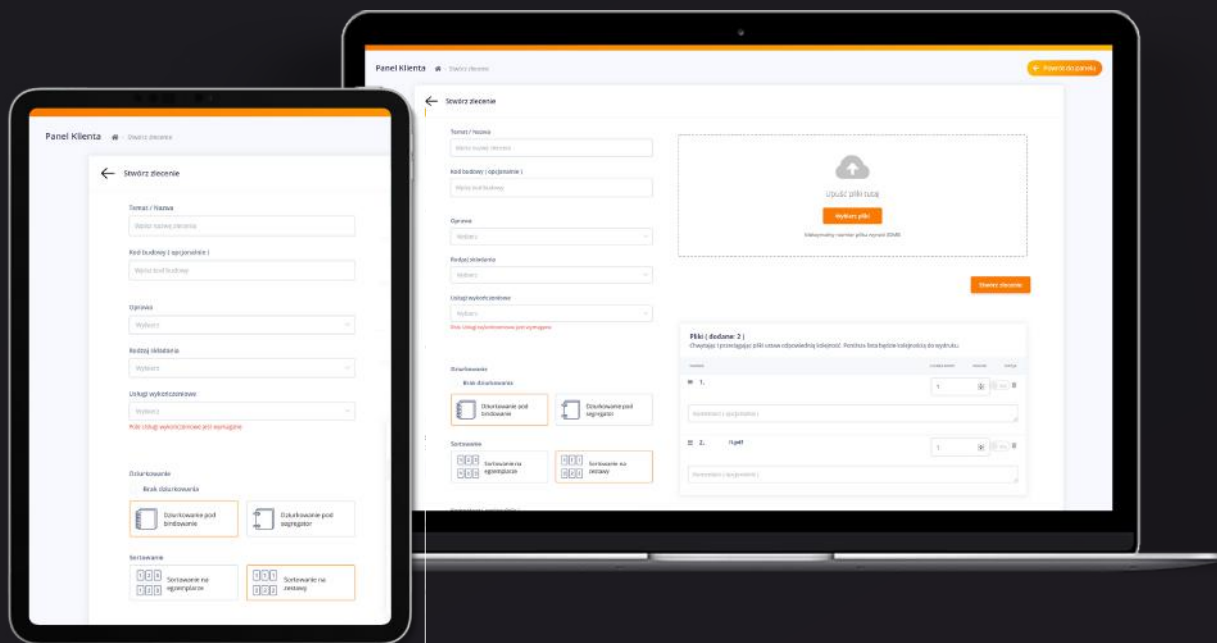
Automatyzacja czynności tj. zamawianie opakowań, kuriera lub dostawcy

Automatyzacja wysyłanych powiadomień SMS oraz mailowych o kluczowych statusach zlecenia do klientów tj. przyjęcie do realizacji, wysłanie zamówienia lub możliwość odbioru

Możliwość w pełni zdalnego i intuicyjnego składania zamówień przez dotychczasowych i nowych klientów

Możliwość zarządzania obsługą posprzedażową tj. zgłoszenia reklamacji poprzez dodanie zdjęć i opisu, czy ocena zrealizowanego zlecenia

Monitorowanie postępu produkcji



Jakie korzyści przyniósł system do obsługi zamówień online?

zwiększenie **rentowności produkcji o 15%**

zwiększenie wydajności produkcji i skrócenie czasu realizowanego zlecenia nawet **do 2 godzin**

uproszczenie procesu **obsługi klienta** dzięki automatyzacji

pełna kontrola nad zleceniami i plikami wszystko znajduje się w jednej bazie firmy, a nie na zewnętrznych mailach

realizacja zleceń **na terenie całego kraju**

zwiększenie **skuteczności koordynacji działań pracowników**

poprawa **jakości komunikacji**



Pomagamy sektorowi MŚP wkroczyć w nową erę cyfrową.

Tworzymy dedykowane systemy internetowe.

Zainteresowało Cię to Case study?

Porozmawiajmy o Twoich potrzebach

Porozmawiajmy



Patryk Płaczek

Opiekun klienta

+48 796 255 948

patryk@highsolutions.pl

Nawiąż ze mną kontakt na [LinkedIn](#)

[Umów się na spotkanie](#)



www.highsolutions.pl

e-mail: patryk@highsolutions.pl // tel.: 796 255 075