

Hemlock elektrisiert die Web-to-Print Portalangebote



Der kanadische Print-Service-Provider rationalisiert den Druckbeschaffungsvorgang für einen großen Stromanbieter.

Hemlock Printers bietet für einen Großkunden ein modernes Web-to-Print Bestellsystem mit Integration von mehreren externen Systemen.

AUF EINEN BLICK

XMPie-Kunde

Hemlock Printers Ltd.

www.hemlock.com

Die Herausforderung

Erstellung eines umfassenden Web-to-Print-Shops für einen großen kanadischen Stromanbieter, der hunderte von einzelnen Produkten hat, mit Integrationspunkten in Drittanbietersysteme und erweiterter Kreditkartenverarbeitung.

Die Lösung

PersonalEffect StoreFlow Pro von XMPie

Die Ergebnisse

Das neue System bietet einen außergewöhnlich hohen Servicestandard, rationalisierte Annahme von Bestellungen von beliebten Druckelementen sowie erweitertes Tracking und Überwachung von Bestellungen, Reaktionszeiten und anderen wichtigen Metriken.

Hintergrund

Im Jahre 1968 gegründet, ist Hemlock Printers mittlerweile das größte kommerzielle Full Service Print-Unternehmen in Westkanada. Der Erfolg des Unternehmens basiert auf einem hervorragenden Service und Produktqualität und der Bereitschaft zu ständiger Innovation. Mit 100% klimaneutralen Niederlassungen in Burnaby, British Columbia und Verkaufspunkten in Victoria, Seattle und San Francisco, ist Hemlock in Bezug auf Qualität und Nachhaltigkeit als führendes Unternehmen in diesem Sektor anerkannt.

Zu den Kunden gehört ein großer kanadischer Stromanbieter, der den Druckbeschaffungsprozess vereinheitlichen wollte, indem jeder Mitarbeiter Druckaufträge über ein Online-Portal eingeben kann. Das Unternehmen hat bei verschiedenen lokalen Druckanbietern ein Angebot eingeholt. Hemlock hat darauf geantwortet und die Ausschreibung gewonnen.

Herausforderung

Der Stromanbieter hatte einige Anforderungen für den Web-to-Print-Shop gestellt, einschließlich:

Erweiterte und sichere Kreditkartenzahlung, wobei die Kreditkarte erst dann belastet werden soll, sobald der Auftrag versendet wurde.

- Funktionelle Benutzeroberfläche für die Bestellung von Materialien über unterschiedliche Computerplattformen und Mobilgeräte.
- Integration mit externen Reporting- und Bestellverwaltungstools.
- Integration mit dem vorhandenen Lagerverwaltungssystem (VeraCore).
- Überwachung von externen Bestellungen (direkt über das MIS-System des Kunden) über die Web-to-Print-Seite.
- Integration mit einem neuen Ticket-System, damit Hemlock Reaktionszeiten separat verfolgen kann.

Hemlock verwendete bereits eine Web-to-Print-Lösung für andere Kunden, war aber überzeugt, dass für dieses Projekt eine leistungsstärkere Software nötig sei, um die erforderliche Multisystem-Integration und die erweiterte Kreditkartenooption zu ermöglichen.



Wir hatten bereits mehr als 100 Web-to-Print-Seiten, die jeweils unterschiedliche Softwarelösungen verwenden. Die Möglichkeiten und benutzerdefinierten Anpassungen waren jedoch limitiert. Wir brauchten ein neues System mit einer offenen Architektur und APIs, das in eine Reihe von anderen internen Systemen und Drittanbieteranwendungen integriert werden konnte. Die Tatsache, dass die XMPie-Software mit APIs arbeitet, war einer der Hauptgründe warum wir uns für diese Web-to-Print-Lösung entschieden haben.

Richard Kouwenhoven, Präsident und COO von Hemlock Printers Ltd.

Lösung

Hemlock hat für die Erstellung eines Multi-Layer Web-to-Print-Shops PersonalEffect StoreFlow Pro von XMPie verwendet. Das neue Bestellsystem des Stromanbieters umfasst jetzt praktisch alle Druckaktivitäten, die Hemlock anbietet. Es umfasst drei Hauptbereiche: (1) einen Online-Katalog für die Bestellung von Visitenkarten, Formularen und anderen häufig benötigten Artikeln; (2) einen Order Desk für die Übermittlung von Angeboten, neuen Bestellungen und den Zugriff auf nützliche Ressourcen; und (3) einen Forms Master-Bereich zur Verwaltung von lagerndem und On Demand Print-Material, das über den Online-Shop bestellt werden kann.

Der Online-Shop verfügt über mehr als 200 einzelne Produkte, einschließlich häufig bestellter Artikel wie Visitenkarten, Handbücher, Schilder und Formulare. Die Suche nach Produkten kann über eine Formularnummer oder mittels Suchwörtern durchgeführt werden und der Shop ist von mehreren Geräten aus zugänglich: Desktop-PC, Tablets und Smartphones. Endbenutzer können komplett neue Artikel über das Dokument-Upload und Building-Tool von StoreFlow hochladen, anpassen und bestellen.

Im Order Desk-Bereich können Benutzer Angebote anfordern, neue Bestellungen aufgeben und auf nützliche Ressourcen zugreifen. Dieser Bereich enthält eine Echtzeit-Ansicht aller aktiven Druckprojekte im System, einschließlich Produktionsdaten, Produktionsstatus und Versanddetails; ein einfacher Zugriff auf die Bestellhistorie ermöglicht Nachbestellungen, Shop-Artikel können auf einer oder mehreren Seiten angezeigt und dort ausgewählt werden und ein einfacher Zugriff auf den Bestellstatus und weitere Kundendienst-Funktionen ist möglich.

Hier aufgelistete Bestellungen wurden auch von außerhalb dem XMPie StoreFlow-Workflow übermittelt und enthalten Offset-Druckaufträge, digitale Druckaufträge und Lagerbestellungen.

Im Forms Master-Bereich können lagernde und On Demand-Druckartikel verwaltet werden, die für Bestellungen und Nachbestellungen im Online-Shop zur Verfügung stehen. Der Bereich hat eine benutzerdefiniert anpassbare Dashboard, damit die Eigentümer ihre Artikel effizient verwalten und auf alle Details, einschließlich Spezifikationen, Kontakte, Preise und Bestelldaten in Echtzeit zugreifen können.

Die über diese Seite eingegangenen Bestellungen werden mit HP Indigo und Heidelberg-Druckmaschinen realisiert. Artikel werden in den Bestand aufgenommen und auf Anfrage über das Auftragsabwicklungszentrum von Hemlock verschickt.



ERGEBNISSE

- Das System wurde im März 2016 eingeführt und von den Benutzern sofort angenommen. Seit der Einführung läuft das System nahtlos.
- Print-on-Demand, lagernde und Pick-and-Pack-Produkte werden bestellt und alle über die Kommissionierungszentrale von Hemlock, zentralisiert über deren Lagerverwaltungssystem Veracore, versendet.
- Anfragen an den Kundendienst wurden mit Hilfe eines zentralisierten Ticketsystems rationalisiert. Dieses wird von mehreren internen Mitarbeitern von Hemlock verwendet, die sich auch um eingehende Kundenanfragen kümmern und so Zeit sparen und den Service insgesamt verbessern.

Wichtige Erfolgsfaktoren

1. Ein wichtiger Punkt war die Flexibilität der XMPie-Software. Der Stromanbieter hatte eine Reihe von individuellen und komplexen Anforderungen. Da es sich bei StoreFlow um eine erweiterbare Plattform handelt, konnte die Software auf jede dieser Umgebungen und Bedürfnisse angepasst werden.
2. Hemlock kontaktierte das Team von XMPie Professional Services und bat um Unterstützung bei der Entwicklung und Implementierung eines extra Plugins für die Erstellung von benutzerdefinierten Zahlungsseiten, wobei der Zahlungsseite benutzerdefinierter Inhalt hinzugefügt werden kann.
3. Hemlock hat der Seite einen Schulungsbereich mit Beschreibungen und Video-Anweisungen hinzugefügt, damit Benutzer alle Vorteile der neuen Funktionen nutzen können.

Gelernte Lektionen

1. In manchen Situationen erfordert eine Komplettlösung für einen Großkunden die Integration mehrerer Systeme. Ein offenes Storefront-System, das über APIs, wie von XMPie angeboten, integriert werden kann, ist für die Erfüllung komplexer Kundenanforderungen unerlässlich.
2. Die Zusammenarbeit mit dem Kunden bei der Entwicklung des Systems ist äußerst wichtig, um die besten Arbeitsabläufe zu bestimmen und die Kundenwünsche bis ins Kleinste zu erfüllen. Die Einbindung der Hauptakteure beim Erfassen der Systemanforderungen ist das Um und Auf, um die richtige Lösung zu finden.

