

Bei der University of York ansässiges Unternehmen sichert sich Zukunft als Eckpfeiler auf dem Campus



Design & Print-Unternehmen auf Universitätsgelände eröffnet 24/7 Web-to-Print-Shop.

Der Web-to-Print-Shop hilft Universitäten dabei, die zunehmenden Druckanforderungen von Studenten, Fakultäten und Mitarbeitern intern abzudecken.

AUF EINEN BLICK

XMPie-Kunde

Design and Print Solutions, Print-Angebot an der University of York
dponline.york.ac.uk

Die Herausforderung

Multifunktionale Web-to-Print eCommerce Storefront für drei unterschiedliche Zielgruppen und Zahlungsvorgänge erstellen und einführen.

Die Lösung

PersonalEffect StoreFlow von XMPie

Die Ergebnisse

Das Geschäftsvolumen von £25.000 auf Online-Bestellungen umwälzen und einen besseren 24-Stunden-Service und Personalisierung bei reduziertem Verwaltungsaufwand anbieten. 20% des Geschäftsvolumens sind neue Aufträge und nicht eine Verschiebung von vorhandenen Aufträgen.

Hintergrund

In Gehweite zum York City Center in Großbritannien eröffnete die University of York 1963 mit nur 230 Studenten. Mittlerweile ist es eine der führenden Universitäten in Großbritannien.

Design and Print Solutions ist ein kommerzielles Unternehmen auf Universitätsgelände, das umfassende, responsive und hochqualitative Design- und Print-Services zu einem guten Preis-Leistungsverhältnis für Universitätsabteilungen, Mitarbeiter, Studenten und externe Kunden anbietet.

Sian Fraser, Marketingleiter von Design and Print auf dem Universitätsgelände wusste, dass die Integration eines Web-to-Print-Shops für das Unternehmen unerlässlich war, um die zunehmenden Printanfragen von Studenten, Fakultäten und Mitgliedern abzudecken und die Zukunft des Unternehmens als Eckpfeiler auf dem University of York Campus zu sichern: "Ich wollte schnell in den Personalisierungsmarkt einsteigen und eine Reihe von Print-Unterlagen anbieten, die alle über einen einfach zu verwendenden Online-Workflow verfügbar und konform mit der Universitätsmarke sind und dennoch jedes Individuum ansprechen."

Herausforderung

Noch nie war es für kommerzielle Dienstleister wichtiger, kosteneffiziente Print-Services von hoher Qualität anzubieten, die dazu noch personalisiert sind, um mit den besten Wettbewerbern mithalten zu können. Die Tage, an denen es ausreichte einfache Druckmaterialien anzubieten, sind vorbei. Mittlerweile baut man auf personalisierte Plakate, Flyer, Einladungen, Visitenkarten und sogar Produkte wie Tassen oder Kleidung mit Aufdrucken.

Es gibt im Speziellen zwei Zielgruppen - die heutigen "Millennium" und "Generation Z"-Studenten, die alle vornehmlich Online-Dienste nutzen. Diese Generation erwartet, dass sie online bestellen können und nicht selbst in den Print Shop gehen oder auch E-Mail-Bestellungen machen müssen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wollte Design and Print Solutions eine umfassende Reihe von Produkten, sowohl statische als auch dynamische, über einen einzelnen, umfassenden Web-to-Print-Shop anbieten, der alle drei Zielgruppen ansprechen sollte - Studenten, Mitarbeiter und externe Kunden.

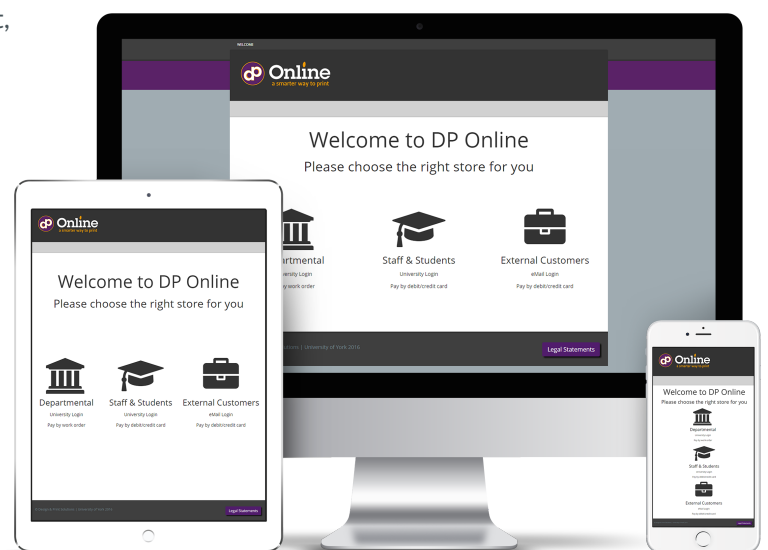
Diese unterschiedlichen Benutzertypen setzten unterschiedliche Zugangsberechtigungen voraus, die Lösung musste also so konfiguriert sein, dass der Storefront-Administrator die Dienste basierend auf unterschiedlichen Kriterien für bestimmte Personen anbieten konnte. Der Shop musste außerdem unterschiedliche, sichere Zahlungsmöglichkeiten und für jede Universitätsabteilung unterschiedliche Beschränkungen für den Schutz der vertraulichen Daten ermöglichen.

Lösung

Design and Print Solutions hat mit PersonalEffect StoreFlow und Xerox FreeFlow Core von XMPie einen Web-to-Print-Shop für den Druck auf Xerox J75 und J772 entwickelt. Der Shop ging im April 2015 online. Kunden können darüber Bestellungen machen und praktisch jede Art von Dokument benutzerdefiniert anpassen und drucken. Kunden können ihre eigenen Dokumente hochladen und zur Verarbeitung übermitteln oder eine Dokumentvorlage vom Katalog der Seite auswählen, diese anpassen und/oder personalisieren und zur Verarbeitung übermitteln.

Zu den Shop-Highlights gehören:

- **Schilder:** Fakultätsmitglieder können Schilder für Karrierezentren, Universitätsmessen und andere Events erstellen. Kataloge, Plakate und Flyer werden mit Hilfe von XMPie uCreate Print, das nativ innerhalb von Adobe InDesign ausgeführt wird, über Dokumentvorlagen erstellt. Der Endbenutzer wählt einfach eine Vorlage aus, legt fest, welche Variablen vom Kunden geändert werden können und definiert die Produktions- und Vertriebsparameter.
- **Marketingunterlagen:** Umfasst Visitenkarten, Anerkennungsschreiben, Briefköpfe, Plakate, Begrüßungskarten und sogar Leinwanddrucke.
- **Dissertationen:** Die Bestellungen werden direkt und automatisch an den Drucker gesendet. Sobald die Mitarbeiter am Morgen zur Arbeit kommen, sind die Aufträge bereit für den Druck und den Einband. Dissertationen, die innerhalb von 5.00 Uhr auf die Website hochgeladen werden, sind garantiert bis 11.00 Uhr morgens abholbereit. Das Unternehmen liefert das Endprodukt auf Anfrage sogar direkt an das Registeramt.
- **"You Said, We Said"-Kampagne:** Abteilungen können Plakate drucken, digitale Screens und Web-Banner über den Web-to-Print-Shop generieren und damit Werbung machen, dass sie auf ihre Kunden hören und basierend auf deren Feedback ihre Richtlinien ändern.



Schulung

Sian Fraser hat außerdem eine Reihe von speziellen Kampagnen und Roadshows umgesetzt, um die Endbenutzer dahingehend zu schulen, wie sie alle Vorteile des neuen Dienstes am Besten nutzen können. Diese Schulung war ein wesentlicher Motivationsfaktor für Kunden, um den neuen Online-Workflow schnell anzunehmen.



Dies ist eine gute Möglichkeit Personen, die nicht sehr technisch orientiert sind, auf unsere Produkte aufmerksam zu machen und außerdem eine Chance, die Kunden persönlich zu treffen. Wir präsentieren unsere Produkte auch verschiedenen Gruppen innerhalb der Universität, um Menschen für die Personalisierung zu motivieren.



ERGEBNISSE

- Das Geschäftsvolumen von £25.000 auf Online-Bestellungen umwälzen und einen besseren 24-Stunden-Service und Personalisierung bei reduziertem Verwaltungsaufwand anbieten. 20% des Geschäftsvolumens sind neue Aufträge und nicht eine Verschiebung von vorhandenen Aufträgen.
- Über 100 Teilnehmer bei verschiedenen Roadshows und Schulungen in der University of York.

Wichtige Erfolgsfaktoren

1. Stellen Sie sicher, dass sich einer der Mitarbeiter mit Programmierung auskennt, um die Website online zu stellen.
2. Ein guter Kundendienst ist unerlässlich, damit Kunden für all ihre Druckanforderungen auf die Website zurück kehren.

Gelernte Lektionen

1. Roadshows sind wertvoll, um das Interesse und einen Hype für die Möglichkeiten der Personalisierung zu wecken und um potentiellen Kunden zu zeigen, wie sie den Online-Shop nutzen können. Möglicherweise ist Ihre Zielgruppe nicht computeraffin, persönliche Schulungen sind deshalb sehr wichtig.
2. Entscheiden Sie, welche Produkte den größten Einfluss haben werden und bündeln Sie die Ressourcen auf die Implementierung von phasenweisen Produkteinführungen.