

Hemlock electrifica las ofertas de su portal web a impresión



Proveedor de servicios de impresión canadiense agiliza el proceso de suministro de impresión para un proveedor eléctrico importante.

Hemlock Printers ofrece un sistema de pedido web a impresión avanzado con integración en sistemas externos múltiples para un cliente clave.

DE UN VISTAZO

Cliente de XMPie

Hemlock Printers Ltd.

www.hemlock.com

El desafío

Crear una tienda web a impresión avanzada para una importante empresa eléctrica canadiense que pudiera crear cientos de productos únicos, múltiples puntos de integración con sistemas externos y gestión avanzada de tarjeta de crédito.

La solución

PersonalEffect StoreFlow Pro de XMPie

Los resultados

En nuevo sistema ofrece un nivel de servicio excepcionalmente alto, una toma de pedidos agilizada de artículos impresos populares junto con un seguimiento y monitorización mejorada de los pedidos, los tiempos de respuesta y otras métricas vitales.

Antecedentes

Fundada en 1968, Hemlock Printers ha crecido orgánicamente hasta convertirse en la empresa de impresión comercial de servicio completo más grande del oeste de Canadá. La empresa ha conseguido su éxito gracias a su servicio y calidad de producto excepcionales y un compromiso hacia la innovación continua. Con instalaciones de producción que operan al 100% neutras de carbono en Burnaby, British Columbia, y oficinas de venta en Victoria, Seattle y San Francisco, Hemlock está reconocida de forma consistente como líder en el sector por calidad y sostenibilidad.

Uno de sus clientes, un importante proveedor eléctrico canadiense, quería agilizar su proceso de suministro de impresión de forma que todos los miembros del personal pudieran pedir sus necesidades de impresión a través de un portal en línea. Enviaron una RFP (Solicitud de propuesta) a varias empresas de impresión locales. Hemlock solicitó y ganó esta licitación.

Desafío

El proveedor eléctrico tenía varios requisitos avanzados para su tienda web a impresión, por ejemplo:

- Gestión de tarjeta de crédito sofisticada y segura, incluyendo no realizar el cargo hasta que el trabajo haya sido enviado.
- Interfaz fácil de usar para pedir diferentes materiales desde diferentes plataformas informáticas y dispositivos móviles.
- Integración con creación externa de informes y otras herramientas de gestión.
- Integración con el sistema de gestión de almacén existente (Veracore).
- Monitorización de pedidos externos (directamente desde su sistema MIS) a través del sitio de web a impresión.
- Integración con el nuevo sistema de emisión de tickets de forma que Hemlock pudiera realizar un seguimiento independiente de los tiempos de respuesta.

Hemlock ya estaba usando una solución web a impresión existente para otros clientes, pero comprendía que este nuevo proyecto necesitaría software más potente para permitir la integración multi-sistema requerida y la gestión avanzada de tarjetas de crédito:



Teníamos más de 100 sitios web a impresión usando una solución de software diferente, pero las capacidades y personalización eran limitadas. Necesitábamos encontrar un nuevo sistema con una arquitectura abierta y APIs para integrarse con una variedad de otros sistemas internos y aplicaciones de terceros. El hecho de que el software de XMPie pueda funcionar con APIs era un factor importante en nuestra decisión de usar su solución web a impresión.)

Richard Kouwenhoven, Presidente y COO de Hemlock Printers Ltd.

Solución

Hemlock utilizó PersonalEffect StoreFlow Pro de XMPie para crear una tienda web a impresión multi capa. El nuevo sistema de pedidos en línea del proveedor eléctrico ahora abarca virtualmente todas las actividades de impresión que Hemlock proporciona. Tiene tres secciones principales:

(1) un Catálogo en línea para pedir tarjetas de visita, formularios y otros artículos comunes; (2) un Mostrador de pedidos para enviar presupuestos, nuevos pedidos y acceder a recursos útiles; y (3) una sección Formularios maestros para gestionar los materiales en inventario y de impresión bajo demanda disponibles para su pedido a través de la tienda en línea.

En el Catálogo en línea, existen más de 200 artículos únicos disponibles, incluyendo materiales pedidos frecuentemente como tarjetas de visita, manuales, etiquetas y formularios. Todos los productos pueden buscarse fácilmente por número o descripción de palabra clave y pueden accederse desde diferentes dispositivos: ordenadores de escritorio, tabletas y teléfonos inteligentes. Los usuarios finales también pueden subir, personalizar y pedir artículos completamente nuevos a través de la subida de documento y herramienta de creación de StoreFlow.

La sección Mostrador de pedidos es para que los usuarios soliciten presupuestos, nuevos pedidos y accedan a otros recursos útiles. Incluye una vista en vivo de todos los proyectos de impresión activos en el sistema, incluyendo especificaciones de producción, estado de producción y detalles de la entrega, acceso fácil al historial de pedidos para realizar el pedido de nuevo, vistas de página única y múltiple de los artículos de la tienda en productos seleccionados, acceso fácil a los estados del pedido y funciones adicionales de Asistencia al cliente. Los

pedidos listados aquí también han sido enviados desde fuera del flujo de trabajo StoreFlow de XMPie e incluyen pedidos de impresión offset, pedidos de impresión digital y pedidos de almacén, todo en un único sitio.

La sección Formularios maestros es para gestionar los materiales en inventario y de impresión bajo demanda disponibles para su pedido y volver a pedirlos a través de la tienda en línea. Tiene un panel de control personalizado para permitir a los Propietarios de los formularios gestionar de forma efectiva sus materiales, acceder a todos los datos del formulario incluyendo especificaciones, contratos y precios y acceder a los datos del historial de pedidos en vivo.

En trabajo que llega al sitio se produce en prensas HP Indigo y Heidelberg. Los artículos se añaden al inventario y se envían bajo demanda desde el Fulfillment Center de Hemlock.



RESULTADOS

- El sistema se lanzó en marzo del 2016 y fue adoptado de forma instantánea y fácil por los usuarios; ha estado funcionando de forma impecable desde su lanzamiento.
- Los productos impresión bajo demanda, listos para su uso y selección y envío se piden y se envían desde el Fulfillment Centre de Hemlock, centralizado a través de su Sistema de gestión de almacén, Veracore.
- Las solicitudes de Atención al cliente han sido agilizadas a través de un sistema de emisión de tickets centralizado, que es usado por numerosos agentes internos de Hemlock que colaboran para dar respuesta a las solicitudes entrantes de los clientes, ahorrando tiempo y mejorando los niveles generales del servicio.

Factores críticos de éxito

1. La flexibilidad de las capacidades de software de XMPie era crítica. El proveedor de electricidad tenía numerosos requisitos complejos y únicos. Gracias a que StoreFlow es una plataforma ampliable, podía personalizarse a cualquier entorno o necesidad.
2. Hemlock contactó con el equipo de Servicios profesionales de XMPie, que ayudó a desarrollar e implementar un plug-in extra para crear páginas de pago personalizadas donde pudiera añadirse contenido personalizado a la página de pago.
3. Hemlock añadió una sección de formación al sitio con contenido instructivo escrito y en vídeo para ayudar a los usuarios a sacar el máximo partido a las nuevas funciones disponibles.

Lecciones aprendidas

1. Para ciertas situaciones, una solución completa para un cliente grande requerirá la integración de múltiples sistemas. Tener un sistema Storefront abierto que puede integrarse a través de APIs, como el ofrecido por XMPie, es vital para abordar los requisitos complejos de los clientes.
2. Un enfoque colaborativo es importante para determinar el mejor flujo de trabajo y para adaptarse completamente a las necesidades del cliente. Involucrar a las personas interesadas clave a la hora de capturar los requisitos del sistema es la base para entregar la solución adecuada.

