

La Universidad de York In-Plant Design & Print Solutions asegura el futuro como piedra angular del campus

La empresa University Design and Print adopta web a impresión para abrir una tienda de impresión 24/7.

La tienda web a impresión ayuda a University In-Plant a permanecer relevante y adaptarse a las exigencias crecientes de impresión de los estudiantes, profesores y personal.

DE UN VISTAZO

Cliente de XMPie

Design and Print Solutions, la impresión In-Plant en la Universidad de York
dponline.york.ac.uk

El desafío

Crear y lanzar una tienda de comercio electrónico web a impresión polivalente para tres grupos de audiencia diferentes y procesos de pago

La solución

PersonalEffect StoreFlow de XMPie

Los resultados

El movimiento de 25.000 libras en negocio a los pedidos en línea, ofreciendo un mejor servicio y personalización 24 horas, junto con una reducción del tiempo de administración. El 20% de este negocio es negocio nuevo, en vez de un movimiento de pedidos existentes.

Antecedentes

Ubicada a poca distancia del centro de York en Reino Unido, la Universidad de York abrió en 1963 con solo 230 alumnos. Desde entonces, se ha convertido en una de las mejores universidades del Reino Unido.

Design and Print Solutions es una empresa comercial dentro de la Universidad y proporciona servicios de diseño e impresión integrales, adaptables, de alta calidad, y rentables para los diversos departamentos de la Universidad, personal, estudiantes y clientes externos.

Sian Fraser, Director de Marketing, Diseño e Impresión en los servicios comerciales de la Universidad, sabía que el negocio necesitaba integrarse a la tienda web a impresión para adaptarse a las demandas crecientes de los alumnos, profesorado y personal y asegurar su futuro como piedra angular en el campus de la Universidad de York.

“Quería empujar rápidamente al mercado de personalización y proporcionar una gama de material de impresión, todo disponible a través de un flujo de trabajo en línea fácil de usar, consistente con la marca de la universidad, y dirigido a cada individuo.”



one to one in one™

A  Company

Desafío

Nunca ha sido más importante para los servicios comerciales proporcionar servicios de impresión de alta calidad y rentables que se personalizan para competir con las grandes cadenas. Los días de ofrecer materiales impresos sencillos han sido sustituidos por la producción de pósters, folletos, invitaciones, tarjetas de visita e incluso productos como tazas o ropa personalizados.

Dos grupos de audiencia objetivo en concreto, los alumnos actuales "Millennial" y "Generación Z", están más que dispuestos a usar los servicios en línea. Estas generaciones esperan poder pedir en línea y no quieren ir físicamente a una tienda de impresión o usar los servicios de pedido por correo electrónico para realizar su pedido.

Para dar respuesta a estos requisitos, Design and Print Solutions quería ofrecer una amplia variedad de productos, estáticos y dinámicos, desde una tienda integral web a impresión que podía dirigirse a tres audiencias objetivo: alumnos, personal y externo.

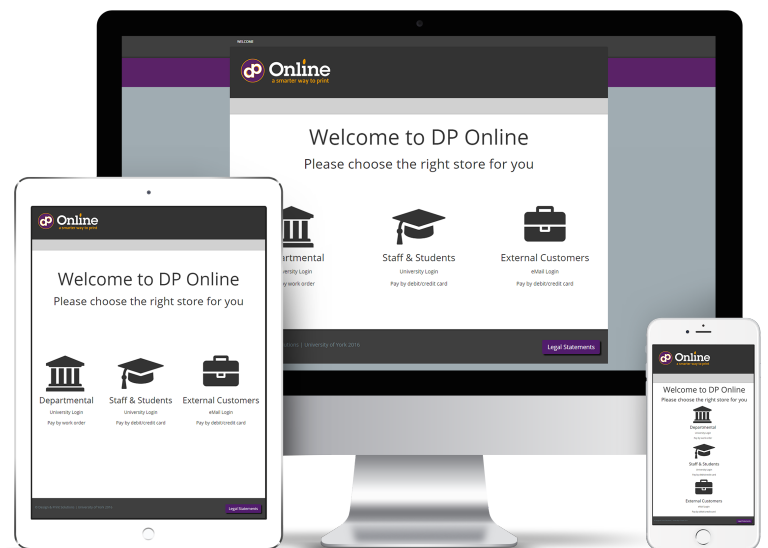
Estos diferentes tipos de usuario necesitaban diferentes acceso a permisos de forma que la solución tenía que permitir al administrador de la tienda personalizar los servicios a las personas concretas en base a criterios diferentes. La tienda también tenía que ofrecer formas de pago seguras y permitir restricciones diferentes de datos confidenciales relacionadas con cada departamento de la universidad.

Solución

Design and Print Solutions desarrolló una tienda Web a impresión usando PersonalEffect StoreFlow de XMPie con Xerox FreeFlow Core, imprimiendo a su Xerox J75 y J772. La tienda se inauguró en abril del 2015 y permitió a sus clientes pedir, personalizar e imprimir virtualmente cualquier tipo de documento. Los clientes pueden subir sus propios documentos y enviarlos para su procesamiento, o seleccionar una plantilla de documento del catálogo del sitio, personalizarlo, y enviarlo para su procesamiento.

Cabe destacar lo siguiente de la tienda:

- **Letreros:** Los miembros de la facultad pueden crear letreros para los centros vocacionales, ferias universitarias y otros eventos. Los catálogos, pósters y flyers se crean a partir de plantillas de documento creadas usando uCreate Print de XMPie, que se ejecuta de forma nativa dentro de Adobe InDesign. El usuario final simplemente seleccione una plantilla, especifica qué variables puede modificar el cliente y define los parámetros de producción y ejecución.
- **Material de marketing:** Incluye tarjetas de visita, felicitaciones, encabezados de cartas, pósters, tarjetas de felicitación, e incluso impresiones de lienzos.
- **Disertaciones:** Los pedidos van a la impresora automáticamente. Cuando el personal de impresión llega por la mañana, los pedidos están listos para imprimir y vincular. Las disertaciones subidas al sitio antes de las 5:00 am estarán listas en la tienda a las 11:00 am. La empresa enviará incluso el producto final al registro en nombre del alumno.
- **Campaña "You said, We said":** Los departamentos pueden imprimir pósters, producir pantallas digitales y banners web desde su tienda web a impresión, promocionando así el hecho de que escuchan y cambian políticas como resultado de los comentarios de los alumnos.



Formación

Sian Fraser también implementó diferentes campañas especiales y roadshows para educar a los usuarios finales sobre cómo sacar el máximo partido al nuevo servicio. Dicha formación fue clave para motivar a los clientes a que adoptaran rápidamente el nuevo flujo de trabajo en línea.



“Ésta es una forma genial de hacer que aquellos que son menos técnicos se involucren con nuestros productos, y también crea una oportunidad para conocer a los clientes. También presentamos a varios grupos dentro de la Universidad para animar a las personas a adoptar la personalización.”



RESULTADOS

- El movimiento de 25.000 libras en negocio a los pedidos en línea, ofreciendo un mejor servicio y personalización 24 horas, junto con una reducción del tiempo de administración. El 20% de este negocio es negocio nuevo, en vez de un movimiento de pedidos existentes.
- Más de 100 asistentes en diferentes roadshows y formación por toda la Universidad de York.

Factores críticos de éxito

1. Se garantiza que hay un miembro del personal familiarizado con la codificación para que el sitio se ponga en marcha.
2. Entregar un gran servicio al cliente es crucial para hacer que los clientes vuelvan al sitio para todas sus necesidades de impresión.

Lecciones aprendidas

1. Es acertado celebrar roadshows para crear interés, dar publicidad al poder de la personalización y mostrar a los clientes potenciales cómo usar la tienda. Su audiencia puede no ser experta en el uso de ordenadores, de forma que la formación cara a cara es importante.
2. Decida qué productos tienen el mayor impacto y centre los recursos en implementar un enfoque por fases a los lanzamientos de los productos.