

KAKO PODIĆI ORGANIZACIJU TISKARE NA VIŠI NIVO?

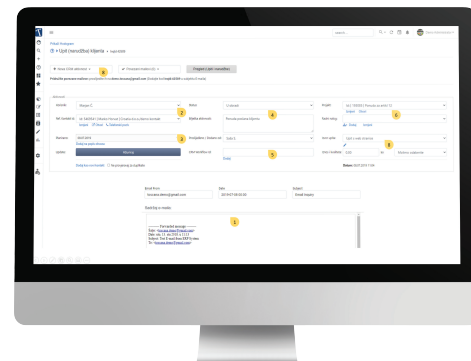
Tvrtka Toscana Systems ima više od 20 godina iskustva u razvoju programskih rješenja za grafičku industriju. Njihovo specijalizirano ERP&CRM cloud rješenje za print i sign industriju temelji se na modernim tehnologijama i temeljitom poznavanju struke. Kroz seriju edukacijskih članaka u Print Magazin ukazać će na najčešće probleme tiskara te ponuditi rješenje. Prva lekcija na redu je već u ovom broju.

Svi ćemo se složiti da pronaći odgovor na pitanje iz naslova nije lagan posao, ali sa sigurnošću možemo potvrditi kako odgovor leži u digitalizaciji poslovanja. Digitalizacija poslovanja podrazumijeva korištenje skupa softverskih alata koji integriraju informacije iz svih odjela unutar tvrtke u jedinstven sustav. Tim alatima moguće je automatizirati, ubrzati, kontrolirati i unaprijediti gotovo sve procese unutar tvrtke.

Proces implementacije u prosjeku traje od minimalno tri mjeseca do dvije godine, ovisno o veličini tvrtke. Važno je napomenuti da uspjeh uvođenja takvog sustava uvelike ovisi o organizaciji i informiranosti direktora, ali i ostalih djelatnika. To bi značilo da ukoliko su ključni ljudi unutar tvrtke upoznati sa cijelim procesom digitalizacije te odlučni u provođenju takvog rješenja, onda možemo tvrditi da su šanse za uspješnu digitalizaciju poslovanja jako visoke.

Bez angažmana svih djelatnika nema uspjeha

U prvih nekoliko mjeseci veliki angažman leži na samim djelatnicima koji se moraju pridržavati svih uputa i izmijeniti navike rada, što je jedan od najvećih problema te u većini slučajeva radi paralelno i u starom i novom sustavu.



Djelatnici se naravno moraju prilagoditi pravilima sustava, ali isto tako potrebno je pronaći sustav koji se može u velikoj mjeri prilagoditi postojećem radu tvrtke.

Najbolji način za uvođenje novog sustava je za svaki odjel u tvrtki, prodaju, nabavu, skladište, proizvodnju, računovodstvo i sl. odrediti odgovornu osobu i rok u kojem se određeni segment sustava mora uvesti. Odgovorna osoba prolazi detaljnu edukaciju te nakon toga nadzire svoj odjel i prati rad djelatnika te ih pravovremeno upozorava na greške. Naime, da bi se sustav što brže i bezbolnije uveo nužno je da djelatnici svaki dan rade u njemu te kada se suoče s problemom da se jave voditelju i riješe problem, a ne da ga zaobiđu na stari način. Ponuditelj sustava i direktor tvrtke dobivaju redovne izvještaje od svih odjela prema kojima se planiraju i odrađuju daljnji koraci.

Što se tiče same motivacije djelatnika, vodstvo tvrtke ima različite načine. Ne možemo sugerirati koji je bolji, ali najčešći je princip nagrada ili sankcije.

Kako odabrati sustav po svojoj mjeri?

1. Pronaći tvrtku koja ima iskustva u branši (na primjer: sitotisak, XXL tisak, ofsetni tisak ...).
2. Pronaći tvrtku koja ima punu kontrolu nad kodom programa i može ponuditi prilagodbe programskih procedura i informacija kada je to potrebno.
3. Pronaći tvrtku koja ima dostupnu tehničku podršku uvijek kada je Vama to potrebno, od uvođenja sustava, edukacije djelatnika, daljnjeg razvoja i održavanja.

Kompletno ERP&CRM rješenje

Toscana ERP&CRM specijalizirani je sustav za print & sign industriju.

Sustav se nalazi u oblaku, svi podaci su centralizirani te im je moguće pristupiti s bilo koje lokacije i uređaja. Ono što je najbolje od svega je da ne zahtijeva ulaganje u infrastrukturu tvrtke. Sve što trebate za korištenje sustava je internet i računalo.

Sustav obuhvaća kompletno poslovanje, od ulaznih upita preko automatske kalkulacije za sve vrste tiska, izrade ponuda, narudžbe robe, upravljanje skladištima, do planiranja proizvodnje, izrade radnih naloga, organizacije dostave te kreiranja računa.

TOSCANA
ERP & CRM [PRINT & SIGN INDUSTRY]

PROBLEM UPITA I NARUDŽBI

Kako je rečeno u uvodu, već od ovog broja krenut ćemo s najčešćim problemima s kojima se susreću tiskare te vam ponuditi adekvatno rješenje putem Toscana ERP&CRM sustava.

ID	Tvrtka	Tvrtka u o. rast.	Odobro	E-mail	Ime obrasc	Aktivnosti	Izvor upita	Cijlo projekta	Datum	Planirano	Status	Kontakt	Postano od
1	Toscana systems d.o.o. - Demo kontakt	Toscana systems d.o.o. - Demo kontakt	Kristijan Cernica - Zagreb	toscana.demo...	Phone Inquiry Form	Napravljena ponuda i poslana klijentu	Preporuka	Mape i vizitke	08.07.2019 11:22	09.07.2019	Uspješno završeno	Mario Z.	Vladimir M.
2	Demo - Malva d.o.o.	Demo - Malva d.o.o.	Ivana Matić - Zadar	toscana.demo...	Email Inquiry Form	Očekujemo povratne informacije od klijenta	Redovita narudžba kupca		08.07.2019 11:19	09.07.2019	Na čekanju	Mario Z.	Igor M.

S obzirom da s upitima i narudžbama započinje svaki posao, početak ćemo upravo s tim. Kako adekvatno zaprimiti, delegirati i pratiti tijek svakog upita i narudžbe?

Upiti uglavnom dolaze iz četiri izvora: osobni, telefonski, e-mail upiti i upiti putem web forme. Bez kvalitetnog sustava upite je nemoguće adekvatno pratiti. Zašto? Upite zaprimaju i obrađuju različiti djelatnici, a evidencije se vode u rokovnicima ili excel tablicama. Ne postoji jasna raspodjela upita na način da se zna iz kojih izvora i putem koga je upit došao. U skladu s tim ne znaju se niti statusi preuzetih upita. Ne zna se koliko ih je pretvoreno u posao te koliko ih je neuspješno i iz kojih razloga.

Da bi se lead pretvorio u kupca ponekad je potrebno i nekoliko mjeseci, međutim bez pravih alata takav potencijalni klijent se, uz svakodnevne obveze, lako zaboravi.

S obzirom da svaki posao započinje s upitom ili narudžbom izuzetno je važno taj segment poslovanja imati u potpunosti pod kontrolom i ne dozvoliti da se zaboravlja na klijente ili da ih se ne stigne kontaktirati.

Rješenje: centralizirana lista svih upita

Kako smo već naveli, upiti dolaze iz četiri izvora i to različitim djelatnicima. Upite koji dolaze putem e-maila može se direktno prosljediti u sustav, upiti koji dolaze putem web forme automatizmom završavaju na listi, a osobni i telefonski upiti unose se ručno putem jednostavne forme te na kraju i oni završavaju na centralnoj listi odakle se dalje obrađuju.

U praksi se najučinkovitijim pokazalo da jedan ili dva djelatnika rade administraciju upita. Oni su zaduženi za dnevni pregled centralizirane liste po kojoj pregledavaju sve upite te ovisno o njihovu sadržaju ostalim djelatnicima dodjeljuju zadatke. Lista se, naravno ažurira promjenom statusa i odrađenim akcijama prema klijentu. Tako, primjerice, ukoliko je za klijenta napravljena ponuda, upit se stavlja na **USPJEŠNO** te se dalje prati status ponude koja može biti uspješna ili odbijena. U slučaju odbijene ponude sustav zahtijeva da se označi razlog odbijanja kako bi se to moglo upotrijebiti

za daljnju analitiku. Na slici možete vidjeti sve ulazne upite na jednom mjestu bez obzira putem kojeg izvora ili prodajnog predstavnika su došli. U tabličnom prikazu su vidljive najvažnije informacije prema kojima se npr. vidi od koga je upit došao, putem kojeg izvora, trenutni status te koji djelatnik preuzima upit na daljnju obradu.

U Toscana ERP&CRM sustavu gotovo je sve određeno statusima, od upita, ponude, radnog naloga, narudžbe robe, čak i računa. Mijenjanjem statusa na brz i jednostavan način pristupate informacijama koje su vam potrebne. Primjerice, ako samo želite vidjeti upite koje morate obraditi odabirete status koji se zove „Na čekanju“ i dobijete filtriranu listu prema odabranom statusu. Na taj se način osim filtracije izbjegava mogućnost da se zaboravi na klijenta, jer sve dok se status upita ne promijeni on je vidljiv na listi za obradu. Da bi se zatvorio mora se odrediti određena akcija prema klijentu.

Jednom kada se upit otvori, može se brzo i jednostavno administrirati. Direktno iz upita moguće je kreirati ponudu, radni nalog ili unijeti CRM aktivnost koja je odrađena prema klijentu. CRM aktivnost podrazumijeva bilo koji način komunikacije s klijentom - sastanak, telefonski poziv, korespondencija e-mailom i sl.

Ovakvim rješenjem osiguran je pregled i kontrola svih upita na jednom mjestu, bez obzira iz kojeg izvora došli. Dok se ne dobije konačna informacija od klijenta upit ostaje aktivan tako da eventualni zahtjev za povratnom informacijom od strane klijenta nikako ne može biti izostavljen.