

Drukkerij Dekkers van Gerwen succesvol met XMAPS portaal:

‘Klant moet zich thuis voelen in proces om geïntegreerde software te gaan gebruiken’

Als middelgrote drukkerij heeft ook Dekkers van Gerwen te maken met de lastige economische tijden in de grafimedia-branche. Dat betekent echter niet dat ze daar dan bij de pakken neerzitten. Integendeel: samen met automatiseringspartner Screens & Pages heeft Dekkers Van Gerwen ervoor gezorgd dat hun klant online via het klantportaal zijn communicatie-ei helemaal kwijt kan. Dekkers Van Gerwen heeft samen met Screens & Pages het XMAPS platform ontwikkeld. En met succes. Want de klanten van Dekkers Van Gerwen, vooral bedrijven, instellingen en overheden (dus geen reclamebureaus of andere mediabedrijven) maken inmiddels grif gebruik van dat klantportaal

‘Een dan gaat het niet alleen om even een folder uploaden en laten drukken of printen’, aldus directeur Ab Bouwens. ‘Want dat kan iedereen in deze branche wel zo ongeveer. Dit klantportaal moet de klant het gevoel geven dat het order- en verwerkingsproces bij Dekkers Van Gerwen naadloos aansluit op zijn eigen bedrijfsprocessen en hij zich dus thuis voelt. Pas dan zal hij er naar ons idee gebruik van willen maken.’ Roelof Janssen, directeur Screens & Pages: ‘XMAPS (Cross Media Automated Publishing platform) is in eendrachtige samenwerking met Dekkers Van Gerwen ontwikkeld. Het vormt een modulair opgebouwd communicatieplatform. Het volgt de bedrijfsprocessen van de klant en die krijgt daarmee het gevoel dat de applicatie voor hem is gebouwd. En deels is dat ook zo.’

Zelf ontwikkelen

Bouwens: ‘We waren op zoek naar een oplossing om via een ‘single sign on’-procedure een klant te kunnen bedienen op allerlei vlakken. Van drukwerk tot fulfilment. Die klant moest dan ook meteen overzicht hebben van de status van zijn bestellingen, van het lopende werk, van de voorraad etc. en het moest laagdrempelig zijn voor die klant. In de meeste gevallen moet je voor al die informatie steeds opnieuw inloggen en contact maken

met andere onderliggende systemen. Dat wilden we per se niet, dus feitelijk was de oplossing die we zochten niet beschikbaar. In die tijd kwamen we in contact met Screens & Pages en daaruit is deze samenwerking voortgekomen.’

Flexibele software

Janssen: ‘Die samenwerking heeft geleid tot de ontwikkeling van XMAPS, een reeks flexibele software applicaties en modules, die bedoeld zijn voor professionele, geautomatiseerde productie van documenten voor drukken, printen en digitaal publiceren. Belangrijk was dat het een open systeem moest zijn; de klant gebruikt alleen wat hij nodig heeft en betaalt alleen wat hij gebruikt; het moest eenvoudig te gebruiken zijn, ook al gaat het om complexe processen en opdrachten; en ten slotte moest het volledig geïntegreerd zijn met de orderadministratie en de productieworkflow. Het mooie van het systeem is dat het ook andere aanbieders kan bedienen om hun klanten verder te helpen en op die manier aan klantenbinding te doen.’

Online en hoge kwaliteit

Gebruikers kunnen visitekaartjes, brochures, posters, nieuwsbrieven, wenskaarten etc. online in hoge kwaliteit laten opmaken (via Adobe InDesignServer) en bestellen, samen met (on)gewijzigde herdruk en voorraadartikelen zonder overtikken van orders in hun ordersysteem,





Roelof Janssen (links) Ab Bouwens (rechts)

waarbij de bestanden automatisch in de productieworkflow binnenlopen. Bouwens: 'Juist die koppeling naar onderliggende systemen, de volledig geïntegreerde aanpak en het afstemmen van het proces op de situatie bij de klant geeft hem het gevoel dat het speciaal voor hem is gemaakt. Dat is uiteraard niet het geval, maar het systeem is wel zo flexibel dat we eenvoudig aanpassingen kunnen doen om het wel helemaal te laten aansluiten op de klantspecifieke situatie. Daardoor krijgt die klant direct overzicht en weet hij precies wat de status is van bijvoorbeeld zijn voorraad briefpapier of folders. Voor die klant betekent het maximale controle op ál zijn communicatie-uitingen zonder verdere zware investeringen in ICT. Of die communicatie-uitingen nu fysiek of digitaal zijn, Dekkers van Gerwen kan met XMAPS helemaal mee in de ontwikkeling van de klant en steeds aan diens behoefte blijven voldoen: van document composition & generation tot druk & print of digitale output; van het inkoopproces tot de klantspecifieke output.'

Rollen & Functies

De XMAPS software kan de klant al die inzichten en functionaliteit bieden doordat het mede is gebaseerd op rollen en functies die mensen in een bedrijf hebben. 'De inzichten variëren uiteraard per functie en als een

inkoopmanager iets wil volgen zal dat om andere gegevens en processen gaan dan bij de marketing manager', aldus Bouwens. 'En dat kan ook weer verschillen per vestiging, per afdeling, per productgroep etc. Daarom zijn er in de processen duidelijke rollen en functies ingebouwd, afgestemd op de klant, zodat alleen datgene beschikbaar en zichtbaar is wat voor jou is bedoeld. En dat bedoelde ik door te zeggen dat XMAPS de klant het gevoel geeft dat het speciaal voor hem is gemaakt.'

Aan de hand van een maandelijkse factuur ziet de klant precies wat er die maand is gedaan en door wie. Janssen: 'Ook voor Dekkers Van Gerwen betekent het XMAPS platform een vooruitgang in de doorloop van processen. De verdeling van de orders, offset of digitaal, fulfilment en voorraad, wordt bovendien direct geautomatiseerd gedaan en het toekennen van een workflow aan een product versnelt het hele proces binnen Dekkers Van Gerwen aanzienlijk in vergelijking met de situatie zoals die was voor XMAPS. En daar zit de belangrijkste winst: die doorlooptijd. Het mes snijdt dus aan alle kanten, zowel voor Dekkers Van Gerwen als voor hun klanten en eventueel de klanten van die klanten. De klant moet zich thuis voelen om dergelijke software te gaan gebruiken en ik denk dat we daar goed in zijn geslaagd.'

