

Upravljanje informacijama
Kopitehna d.o.o.



POBOLJŠANJE USLUGA ZA KORISNIKE PUTEM TRANSFORMACIJE POSLOVANJA

Naziv tvrtke: Kopitehna d.o.o.

Djelatnost: Računarstvo i informatika /
digitalna poslovna rješenja

Godina osnutka: 1993.

Mjesto: Varaždin, Hrvatska

Usluge: najam poslovnih pisaača i IT
rješenja za poboljšanje poslovnih
procesa (upravljanje dokumentima i
ispisivanjem)

Obiteljska tvrtka Kopitehna iz Varaždina osnovana je 1993. godine i zapošljava 12 osoba. 2018. godine osnovali su moderni servisni centar u kojem se brinu za nesmetan rad mnoštva pisaača na lokaciji svojih klijenata, kojima upravljaju na daljinu. Od samog početka, rješenja za poslovno ispisivanje bila su osnova njihove ponude. Tijekom tog vremena tehnologija je iznimno napredovala, a poslovni modeli su se promijenili. Sve se više tvrtki odlučuje

unajmiti višenamjenske pisaače (MFP) umjesto da ih kupuje, a kupci često žele i IT rješenja za poboljšanje poslovnih procesa (rješenja za upravljanje dokumentima i ispisivanjem). U Kopitehni, ovlaštenom Canonovom partneru, nude oboje. Ova studija slučaja namjerava pokazati kako je tvrtka uspjela upotrijebiti Canonova rješenja u svrhu preobrazbe svojeg poslovanja i tako svojim kupcima ponuditi znatno više.

Canon

See the bigger picture

Tri izazova i tri rješenja

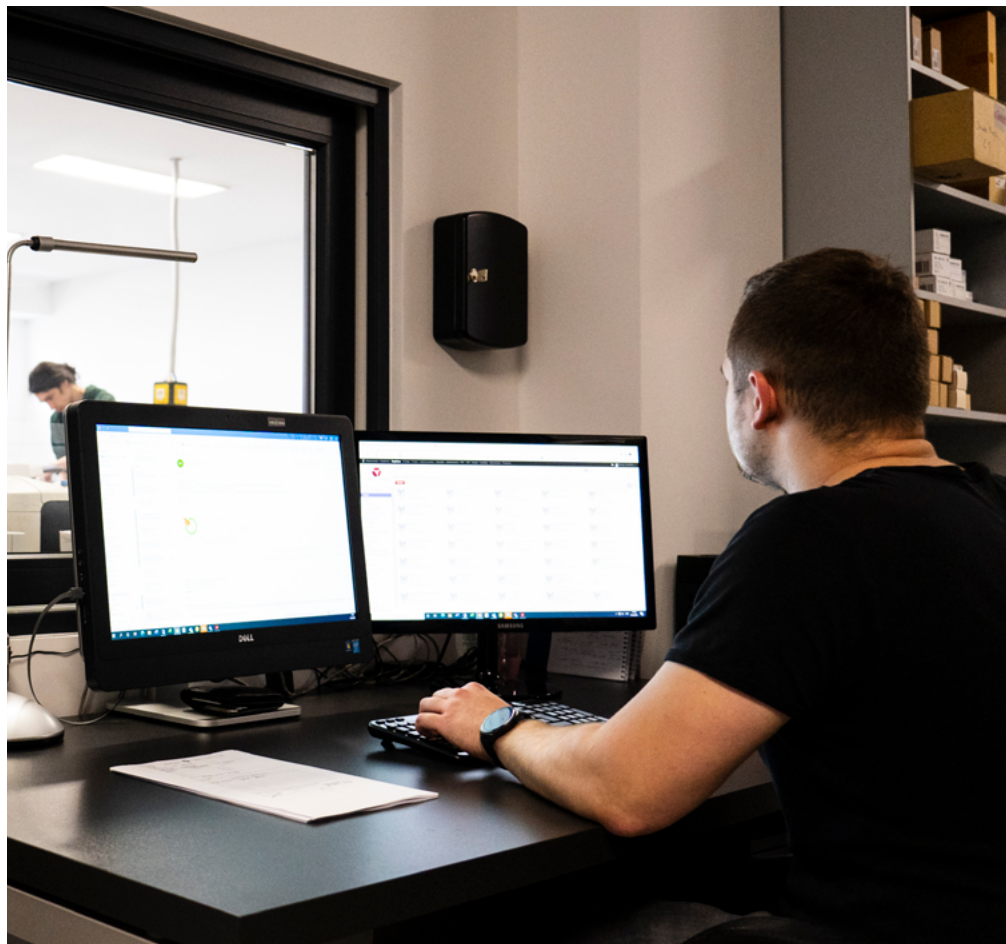
Planirana transformacija tvrtke započela je u prvom tromjesečju 2019. godine, a na nju je utjecalo nekoliko unutarnjih i vanjskih čimbenika: želja za razvojem i rastom tvrtke, potreba za cjenovnom konkurentnošću, poboljšanim korisničkim iskustvom, optimizacijom troškova i nedostatak kvalificiranog servisnog osoblja. U tom se kontekstu Kopitehna počela sustavno baviti s tri područja:

- postupkom digitalizacije tvrtke i upravljanja informacijama
- obnovom flote višenamjenskih uređaja i
- implementacijom rješenja za nadzor njihovog rada.

Kako uštedjeti vrijeme, troškove i energiju zaposlenika?

“Interna revizija poslovnih procesa utvrdila je ogromni gubitak vremena u upravljanju papirnatim dokumentima. Zajedno sa sve većom potrebom za mogućnošću daljinskog rada i povećanjem sigurnosti poslovne dokumentacije, to je bio glavni razlog uvođenja DMS-a (Document Management System – Sustav za upravljanje dokumentima)”, objašnjava direktor Kopitehne Žarko Martinjak.

U prvoj se fazi transformacije poslovanja Kopitehna pozabavila neisplativošću digitalne pohrane i upravljanja dokumentima. Njihova je prednost bila u dobrom poznavanju Canonovih rješenja pa su relativno brzo mogli implementirati dokumentni sustav Therefore, koji omogućuje učinkovito i brzo upravljanje poslovnim informacijama. Utvrdili su tri glavna područja u kojima je neučinkovito upravljanje



dokumentima uzrokovalo najviše kašnjenja, lošeg raspoloženja i troškova: **izdavanje i upravljanje računima, upravljanje ugovorima s kupcima i upravljanje kadrovskim dokumentima** (upravljanje ljudskim resursima).

Nejasnoće revizije: svakodnevno poslovanje

Izdavanje računa, kontrola njihovih plaćanja i izvještavanje predstavljali su glavni izazov u Kopitehni. Glavni su problem bile dvije vrste računa – računi za redovni mjesečni najam pisača i radni nalozi. Svaki radni nalog i račun povezan s njim pisali su se rukom na licu mjesta (obično u poslovnom prostoru kupca), a kopija tog obrasca unosila se u digitalnu arhivu.

Pohrana dokumenata na prvi je

pogled uređena, ali dokumenti u tom obliku nisu omogućavali pretraživanje po sadržaju. Redovito mjesečno izvještavanje također je bilo iznimno dugotrajno, jer se unos podataka obično obavljao ručno, agregirao i obrađivao u Excelu, a konačno prikupljeni podaci o mjesečnim najamnima i troškovima unosili su se u ERP sustav – dugotrajan proces podložan brojnim pogreškama.

Od uvođenja sustava Therefore, svi računi i putni nalozi u digitalnom obliku automatski se pohranjuju u sustav. Svi su dokumenti sada dostupni na daljinu, što je posebno važno prilikom komunikacije s klijentima koji nisu iz Varaždina. Glavni rezultat obnove: **Kopitehna je uspjela skratiti postupak čitanja, naplate i izdavanja računa s deset na samo tri dana!**



Upravljanje ugovorima

Još jedna stvar za rješavanje u vezi s hitnim administrativnim zadacima bilo je upravljanje ugovorima o poslovnoj suradnji. Kao i računi, i oni su se prethodno skenirali, a pristup uvjetima ugovora bio je dugotrajan i netransparentan. Nakon povezivanja ERP sustava sa sustavom Therefore stvoren je transparentniji način obrade dokumenata koji je na jednom mjestu objedinio uvid u odredbe ugovora, dokumente o instalaciji pisača, anekse, financijske odredbe (cijena ispisa, cijena zakupa) i trajanje ugovora.

Upravljanje ljudskim resursima

Upravljanje ugovorima o radu i ugovorima tvrtki sa servisnim osobljem, koje isto valja čuvati nekoliko godina, također je bilo netransparentno. Pronalaženje i uređivanje tih dokumenata bilo je složeno, a posebno je dugotrajno bilo njihovo ažuriranje nakon usvajanja GDPR-a. Uz pomoć sustava Therefore upravljanje ovim ugovorima regulirano je na sličan način kao i za poslovne

ugovore, a njihova je sljedivost sada osigurana i u skladu s važećim zakonodavstvom.

Zamjena flote višenamjenskih uređaja

“Suočili smo se s potrebom za novim kvalificiranim tehničkim osobljem potrebnim za održavanje sve većeg broja iznajmljenih uređaja i za obnovu rabljenih uređaja. Zamjena uređaja bila je najbolje rješenje za optimizaciju troškova i povećanje produktivnosti”, nastavlja Martinjak.

Argument za zamjenu većeg broja iznajmljenih uređaja (100 MFP-ova) jednostavan je: stariji uređaji zahtijevaju znatan broj servisnih intervencija, što znači da se jedan serviser može pobrinuti za relativno ograničen broj uređaja. Produktivnost tehničara za održavanje, kojih na tržištu očito nema dovoljno, preniska je. Zbog nedostatka kvalificiranog osoblja – trebala su 2 stručnjaka za održavanje – tvrtka nije mogla pratiti dinamiku potražnje pa je jedino rješenje bilo u optimizaciji poslovnih procesa i preusmjeravanju

resursa na druga područja. U ovom slučaju to se odnosilo na ulaganje u nove uređaje.

Zamijenjeno je trideset MFP-ova modela imageRUNNER ADVANCE 525i i sedamdeset uređaja modela imageRUNNER ADVANCE C3525i. To im je pružilo značajnu konkurentsku prednost. Naime, ponudili su moderne višenamjenske pisače koji uz osnovne funkcionalnosti (mobilno ispisivanje i skeniranje, ispisivanje putem Wi-Fi veze, viša razina sigurnosti) omogućuju Canonove usluge kao što je uniFLOW Online i Therefore Online. Na taj su način kupci dobili cjelovito rješenje za dokumente, što je bio dodatni razlog za obnavljanje najмова, kod mnogih na razdoblje od pet godina.

Napredna analiza rada uređaja

Kako bi dodatno optimizirala svoje aktivnosti, Kopitehna je upotrijebila softver PAT MPS koji omogućuje daljinsku analizu rada Canonovih pisača. Alat točno izvještava o cijeni po kliku na temelju niza parametara

“Canonovim smo rješenjima u potpunosti ostvarili cilj digitalne transformacije. Optimizacija poslovnih procesa, vrhunski uređaji i učinkovita kontrola troškova pružaju Kopitehni značajnu konkurentsku prednost na tržištu.”

Žarko Martinjak
direktor, Kopitehna d.o.o.





(pokrivenost stranice, potrošnja tonera i cijena tonera, servisne intervencije i njihovo trajanje). Nakon instalacije, alat automatizira postupak izvještavanja, a dodatna integracija sa sustavom Therefore omogućuje daljinsko praćenje rada uređaja i izravan uvoz podataka za izračun potrošnje.

Sveobuhvatna preobrazba poslovanja

Čitav proces digitalne transformacije u Kopitehni trajao je samo godinu i pol. Tijekom tog vremena uspješno su modernizirali svoju flotu pisača koje su unajmili njihovi klijenti, poboljšali su isplativost, pojednostavili održavanje i smanjili broj radnih sati. Također nisu morali zaposliti dodatno osoblje za održavanje, izbjegavši tako trošak još dviju plaća. Uz pomoć sustava Therefore poboljšali su upravljanje ugovorima, omogućili učinkovitije fakturiranje i povećali produktivnost zaposlenika.

Canon CEE GmbH
Oberlaaer Strasse 233
A-1100 Vienna
Austrija
Tel.: +43 1 680 890
www.canon-cee.com

Canon Croatia d.o.o.
Kovinska 4a
10090 Zagreb
Hrvatska
Tel.: +385 1 5579 843
www.canon.hr

Pratite Canon CEE
na društvenim mrežama:
 

Canon

See the bigger picture