



Malex City Copy Service: Od dobrog ka sjajnom

Malex City Copy Service je Canon Advanced Office Solutions Partner sa sedištem u Beogradu, Srbija. Od 1990. godine, Malex City Copy Service se uspešno bavi uvozom, prodajom i servisiranjem Canon, Lexmark i HP fotokopir aparata, fax aparata, štampača, skenera i multifunkcijskih uređaja, kao i prodajom potrošnog materijala, prateće opreme i rezervnih delova. Pored toga, Malex outsource-uje usluge i rešenja koja integrišu Canon opremu u korisničke sisteme. Malex pokriva celu teritoriju Srbije.

Zbog velikog broja usluga koje nudi, tim koji radi u Malex City Copy Service-u se susreće sa velikim brojem dokumenata na dnevnoj bazi. Da bi optimizovali svoje procese i olakšali upravljanje ovim dokumentima, Malex je u 2011. godini odlučio da implementira Therefore™.

Izazov:

Pružaju li brojne usluge velikom broju klijenata, kompanija se suočila sa izazovom kako da održi kontrolu nad brojnom dokumentacijom koja ulazi i izlazi iz kompanije. Pored toga, saradnja između zaposlenih je bila manja od optimalne, jer je svako odeljenje radilo nezavisno od drugih. Ranije, je bilo "mnogo telefonskih poziva između odeljenja gde bi se postavljala pitanja o klijentima..." i "zaposleni su fizički morali da prošetaju do ormara sa registratorima, pronađu dokument, a zatim ga ponovo vrate", objašnjava Marko Ivković, zamenik direktora. Razumljivo, to je dovelo do kašnjenja u obradi korisničkih zahteva.

Štaviše, ovaj siromašni protok informacija je uticao na radne navike u okviru kompanije; informacije su se često nepotrebno duplirale i bilo ih je teško pronaći. Kao rezultat toga, gubilo se vreme na pretragu i preuzimanje informacija. Prema tome, zaposleni su imali manje vremena za ključne aktivnosti koje obavljaju, što je doprinelo smanjenju prometa.

Pored toga, kompanija je želela jednostavnu integraciju sa internim ERP sistemom, Blue Soft, i softverom za upravljanje logistikom

Kaizen, kako bi se obezbedilo bezbedno šifrovanje informacija i kasnije lako pronalaženje istih.

Aleksandar Marinković, generalni direktor, napominje

"Tragali smo za multi-funkcionalnim proizvodom koji bi mogao da uradi sve što nam je potrebno i to smo pronašli u Therefore™-u."

Zahtevi:

Na osnovu prethodno opisanih problema, Malex je imao sledeće zahteve koje je sistem za upravljanje informacijama morao da ispuni:

- Jedno centralno skladište za sve tipove dokumenata
- Višekorisnički pristup dokumentima
- Smanjenje vremena koje se provodi u potrazi za informacijama
- Smanjenje nepotrebno dupliranja informacija
- Eliminisanje gubitka ili oštećenja klijentskih ugovora
- Integraciju sa aplikacijama ključnim za delatnost firme
- Intuitivan korisnički interfejs
- Mogućnost skeniranja veoma



heterogenih dokumenata

- Jednostavno skladištenje, preuzimanje i distribucija skeniranih dokumenata
- Mogućnost kreiranja brojnih procedura za optimizaciju poslovnih procesa

Aleksandar Marinković kaže,

"Izabrali smo Therefore™ jer je ispunio svaki zahtev koji smo imali. Bio je izuzetno fleksibilan i mogao se prilagoditi svakoj situaciji. Nisam mogao da verujem da je uradio sve što nam je bilo potrebno i to po tako razumnoj ceni."

Prednosti

Koristeći Therefore™ API, Therefore™ Business Edition (Poslovno izdanje) je integrisan sa ERP sistemom Blue Soft i softverom za upravljanje logistikom Kaizen. Sva ulazna papirna dokumenta se sada skeniraju u sistem i centralno

skladište koristeći automatsko indeksiranje uz pomoć barkod prepoznavanja. Na ovaj način, svaki zaposleni u Malex City Copy Service-u ima trenutni pristup potrebnim dokumentima.

Osim toga, koristeći Workflow, dokumenti se automatski preusmeravaju pravoj osobi, pružajući mogućnosti radnicima koji su uključeni u proces da rade brže i efikasnije.

Pored toga, zahvaljujući prilagodljivoj integraciji korišćenjem Therefore™ API-ja, korisnici mogu direktno da urade sledeće iz svog sistema za upravljanje logistikom Kaizen:

- Otvore Therefore™ dialog za pretragu i vrše pretragu direktno u vezanoj Therefore™ kategoriji
- Izvrše pregled dokumenata u Therefore™-u
- Sačuvaju ulazne i izlazne dokumente u Therefore™-u

"Sa Therefore™-om, naš rad postaje kvalitetniji, a usluga koju pružamo našim klijentima neverovatna. Stvarno nisam mogao ni da sanjam da e ispasti tako dobro."

**Aleksandar Marinkovic
generalni direktor**

Sada, se sa Therefore™-om svi dokumenti kao što su radni nalozi, otpremnice, prijave kvarova, ugovori, ulazne i izlazne fakture, prodajne porudžbenice, nabavne porudžbenice, ponude i tenderska dokumentacija uvaju na centralnoj lokaciji.

Poboljšana je bezbednost dokumenata; dozvole obezbeuju da se dokumenti mogu videti samo od strane za to ovlašćenih lica, a u cilju obezbeivanja sigurnog skladištenja koriste se jedinstvene politike skladištenja za različite tipove dokumenata. Politike uvajanja obezbeuju

Malex-u usaglašenost sa zakonskim regulativama: na primer, HR dokumenti od bivših radnika se brišu nakon 6 meseci, a fakture se automatski brišu posle 5 godina, u skladu sa srpskim zakonom.

Elektronskom obradom i uvajanjem velikog broja dokumenata, kompanija je uspela da smanji troškove njihovog skladištenja, kao i troškove papira i fotokopija.

Zahvaljujući intuitivnom i za uenje lakom korisničkom interfejsu, tim u Malex City Copy Service-u je odmah bio u stanju da radi efikasnije. Sada, zaposleni mogu da obrade, arhiviraju i distribuiraju dokumenta brzo i lako. Kao rezultat toga, poboljšano je pružanje usluga klijentima, a samim tim je poraslo i zadovoljstvo zaposlenih!

"Mi svakog dana dobijamo neverovatne koristi od Therefore™-a ", kaže Gordana Purić, menadžer kvaliteta.

"Naši ljudi stiču poverenje da su dokumenti koji su im potrebni zapravo u sistemu i da su im uvek dostupni."

Malex City Copy Service
www.Malex.rs

While care has been taken to produce this document, the publisher and the author assume no responsibility for errors or omissions, or for damages resulting from the use of information contained in this document. All products or trademarks mentioned are property of their respective owners.

Therefore™
PEOPLE PROCESS INFORMATION