



Lasertryk - logistik for viderekommende

En tilgang på 80 pct. flere ansatte end for halvandet år siden vidner om, at Lasertryk gør tingene godt. Det handler om at møde kunderne, hvor de er og tilrettelægge flowet efter dem. Sådan skaber man Skandinaviens største digitaltrykkeri.

TEKST MARTIN SAHLERTZ FOTO JONNA FUGLSANG KELDENEN

Når man træder ind i Lasertryks hovedbygning i Skejby, ti kilometer uden for Aarhus centrum, er man ikke et sekund i tvivl om, at der bliver arbejdet hurtigt. Produktionshallen er stor og rummelig, og der er ikke én af de 150 medarbejdere, der står stille. Men selvom der er tryk på produktionen, kan man tydeligt fornemme, at humøret er højt, og arbejdsmoralen ligeså.

Det er her, jeg møder Lasertryks produktionschef, Jesper Froberg, som med stolthed i stemmen kan

Lasertryk

- har både tysk, engelsk, norsk, svensk og dansk hjemmeside.
- har dag til dag leveringen i hele norden
- behandler ca. 700 ordrer om dagen
- afsender 75 pct. af alle ordrer før tiden og har 100 pct. tilfredshedsret

forklare, hvorfor Lasertryk har kunnet udvikle sig så meget i en periode hvor mange andre virksomheder har måttet skære ned.

Lasertryk modtager langt størstedelen af sine 650-800 daglige ordrer online, og har derfor lagt mange kræfter i at lave et bestillingssystem, der fungerer så intuitivt som muligt.

- Selvom vores primære arbejde, går ud på at producere trykvarer, er vi velvidende om, at for at imødekomme så mange ordrer skal vi have et system, der er top-tunet, fortæller Jesper Froberg. Og det

Jesper Froberg er produktionsansvarlig hos Lasertryk og sørger for, at de 700 daglige ordrer bliver produceret og afsendt til tiden.



Lasertryk råder over mange store produktionshaller, som er opdelt efter hvilken type tryksag, der skal produceres.

bliver synliggjort af de 12 medarbejdere, der er ansat i IT-afdelingen. De arbejder på hele tiden at udvikle systemet, så flowet kan blive endnu bedre. Men allerede nu er de nået rigtig langt.

- Vores system er bygget til, at når du først er oprettet som kunde, så kan du arbejde på en bestilling og lukke din browser og så arbejde videre på ordren på et andet tidspunkt.

Systemet er også sat sådan op, at man bliver båret igennem hele bestillingen på en så simpel måde, at selv hvis man ikke har den store forstand på IT, så kan man næsten ikke begå fejl i bestillingen. Det betyder for kunden, at man hurtigt og simpelt kan skræddersy sin ordre, samt færdiggøre den, når det passer.

For Lasertryk betyder det, at de får et samlet overblik over hvilke kunder, der bestiller hvilke varer. På den måde er det nemt at følge op med gode tilbud til trofaste kunder.

HVER ENESTE DAG samler Jesper Froberg de ordrer, der er bestilt af en given type tryksag. Så trykkes alle ordrerne på samme tid, og det er her, der kan spares penge.

- Det er opstarten af trykket, der koster penge. Så når vi kan trykke mange ordrer på samme tid, betyder det, at vi kan gøre det til den halve pris af mange andre trykkerier, fortæller han. Trykmetoden ændrer derfor ikke noget for kunden, udover at prisen bliver væsentligt lavere.

Jesper Froberg mener derfor også, at det er hele flowet, fra bestilling til afsending, der er sammensat så nøje, at det giver stort afkast for alle i kæden.

Hvis man vil tages seriøst som e-handel, bliver man nødt til, at kunne yde lige så god service, som hvis man



Over 75 pct. af alle Lasertryks ordrer bliver afsendt før tiden pga. den effektive trykmetode.

blev mødt i en butik. Derfor er det ikke nogen lille mekanisme, der holder styr på problemer kunderne måtte opleve. 25 ansatte sidder der i Lasertryks kunde-serviceafdeling. Heriblandt både svensk- og norsk-talende, så man kan betjene kunder fra nabolandene bedst muligt.

- Man kender det jo selv. Hvis man har problemer, eller bare spørgsmål til sin ordre, vil man gerne have svar så hurtigt og præcist som muligt. Man eliminerer simpelthen bare misforståelser ved at møde kunderne i øjenhøjde.

Så selvom Lasertryk er en virksomhed, der har vokseværk som et barn i folkeskolen, holder de fokus på at opretholde og forbedre det flow, der har bragt dem hertil. For selvom tiderne skifter, så kunderne har magten, kan man tilpasse sit flow, så man selv har kontrollen, afslutter Jesper Froberg. ■