

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta informatiky a statistiky
Vyšší odborná škola informačních služeb v Praze

Helena Prejzková

Sběr informací a jejich využití v přípravě strategie pro rozšíření
služby PlanNET společnosti Copy General na nový trh

Bakalářská práce

2007

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Sběr informací a jejich využití v přípravě strategie pro rozšíření služby PlanNET společnosti Copy General na nový trh zpracovala samostatně a použila pouze zdrojů, které cituji a uvádím v seznamu použité literatury.

V Praze dne 2.1.2007

Podpis

Obsah

Anotace	5
1. Úvod	6
2. Copy General	7
3. SWOT analýza	11
4. PlanNET	17
4.1. Historie	17
4.2. Současnost	19
4.3. Budoucnost	19
4.4. Popis služby PlanNET	20
4.5. Repro Desk	22
4.6 Slabé stránky PlanNET	25
5. Nový trh	27
6. Dotazník	29
6.1. Cíl dotazníku	29
6.2. Výsledky průzkumu	30
7. Současné možnosti	35
7.1. Copy General s.r.o.	36
7.2. VIC ČVUT v Praze	38
7.3 REPRO -JarT s.r.o.	40
7.4. BossCan Reprostudio s.r.o.	42
7.5. M&P Copier spol. s r.o.	44
7.6 Celkové srovnání	46
8. Marketingová strategie	50
8.1. Produkt	50
8.2. Cena	52
8.3. Místo	53
8.4. Marketingové aktivity	54
9. Závěr	56
Seznam použitých zdrojů	57
Přílohy	63
Příloha A-1 Dotazník	64
Příloha A-2 Výsledky dotazníku	68

Anotace

Bakalářská práce je věnována firmě Copy General a jejímu vstupu s produktem PlanNET na nový trh.

Tato služba se týká přenosu projekčních dokumentů v elektronické podobě od klienta do tiskového centra, následného velkormátového tisku, úpravy dokumentace do finální podoby a jejího doručení zpět zákazníkovi.

Hlavní část práce je věnována sběru informací o firmě Copy General a o její službě, dále zjišťování informací na trhu, který má být tím cílovým, formou dotazování.

Dále porovnávám informace o jednotlivých konkurenčních firmách.

Druhou částí je zkoumání zjištěných informací a vytvoření nové strategie na jejich základě. Ta by měla být následně využitelná v praxi.

1. Úvod

Hlavní náplní bakalářské práce je shromažďování informací a jejich vyhodnocení pro další strategii firmy, jak oslovit nový trh se stávajícím produktem.

Produktem je služba PlanNET firmy Copy General, s.r.o. Jedná se o soubor služeb spojených s vytvářením, přenosem, tiskem a následnou úpravou dokumentů.

PlanNET se orientuje zejména na stálé zákazníky, kteří využívají především velkoplošný tisk.

Jedním z úkolů práce je návrh strategie rozšíření této služby mezi studenty vyšších ročníků stavební fakulty ČVUT v Praze. Jestliže budou noví zákazníci se službou spokojeni, stane se tato strategie kvalitní investicí firmy do budoucna. Studenti tuto službu dále rozšíří do svých firem nebo společností, ve kterých budou následně pracovat.

Součástí služby PlanNET je software Repro Desk, který je instalován na počítače klientů. Tato aplikace zaručuje správný přenos dokumentů do tiskového centra přes síť Internet. Následně jsou dokumenty vytištěny, upraveny a doručeny zpět zákazníkovi.

Cíl

Cílem práce je shromáždit dostatečné množství informací, které by mohly být nadále využity k přípravě strategie oslovení nového trhu.

Metody

V projektu budou využity různé metody. Práce začíná sběrem informací, následuje dotazování. To bude použito při zjišťování informací na novém trhu. Další je SWOT analýza firmy Copy General, jejímž cílem je zjistit přednosti a nedostatky firmy.

V práci bylo také použito porovnávání, aby bylo možné přiblížit situaci na trhu mezi Copy General a jejími konkurenty.

2. Firma Copy General s. r. o.

Firma Copy General s. r. o. byla založena 2. června 1992. Její sídlo se nachází na adrese Senovážné náměstí 26, Praha 1. Jako předmět podnikání je v obchodním rejstříku uvedeno poskytování kopírovacích služeb. Další informace, které je možné vyčíst z úplného výpisu z obchodního rejstříku:

„Společníci firmy:

- COPY GENERAL INTERNATIONAL CORPORATION
Starling, Virginia 20 166, 102-G Executive Drive
Spojené státy americké
Vklad: 100 000 Kč
Splaceno: 100%

Jednatel firmy:

- Petr Roman,
Praha 10, Ravenská 318
Jednatel jedná za společnost samostatně.

Právní forma firmy je společnost s ručením omezeným.

Základní kapitál firmy je 100 000 Kč.

Předmět podnikání: poskytování kopírovacích služeb⁽²⁶⁾

Copy General s. r. o., je společností, která se specializuje na služby spojené s kopírováním a digitálním tiskem, včetně dalších úprav vytištěných nebo zkopírovaných dokumentů, případně i prodej materiálů, které sama používá. K jejím službám patří tisk a kopírování malých formátů a to jak barevně, tak černobíle, dále velkoplošný barevný i černobílý tisk i kopírování, vázání originálů i kopií do kroužkových vazeb, tisk a vazba diplomových prací, ořezávání a skládání velkoformátových výtisků, indexace, laminování, příprava desek pro projektové dokumentace, příjem on-line objednávek, děrování. Je také schopna zajistit dovoz o odvoz zakázek.

Firma je na českém trhu již od roku 1992 a byla tak jednou z prvních v České republice, nabízejících tento typ služeb. V současné době má šest provozoven v Praze a po jedné v Brně a Plzni. Copy General byla ve světě založena již dříve. Původní nápad a první firma vznikla ve Spojených státech Amerických a za podpory Američanů se začala šířit dále po světě. Nyní Copy General existuje v České republice, Číně, Lotyšsku, Maďarsku, Polsku, Rusku, USA a na Costa Rice. Její české pobočky je možné najít zejména v centru, tedy tam, kde se soustředí nejvíce potenciálních zákazníků. To je také jedním z cílů firmy, přiblížit se jejich co nejvyššímu počtu, a to nejen svým umístěním, ale také nabídkou velkého množství služeb a jejich kvalitním a rychlým provedením. Jedna z poboček, na Senovážném náměstí, je otevřena 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

První pobočka byla otevřena na Senovážném (tehdy ještě Gorkého) náměstí 26 a nesídlil v ní pouze obchod, ale zároveň zde bylo zázemí pro vedení společnosti a tedy i korespondenční adresa. Během let se však tento obchod měnil. Postupně se přestěhovalo vedení do jiných reprezentativních míst, aby měli všichni klid a prostor na svou práci. Jednak operátoři potřebovali více místa pro nové stroje a větší pohodlí při práci, ale také již nebylo možné plánovat schůzky vedení se zákazníky v neosobních prostorách prodejny. Pobočka na Senovážném náměstí prošla také několika rekonstrukcemi. Během jedné z nich se rozšiřovala do suterénu, kde je již řadu let zázemí pro tiskové služby. Při jiné z nich se prováděla modernizace. Její současná podoba však není konečná, protože firma se přibližuje potřebám zákazníků a je tedy možné, že do budoucna zde vznikne samoobslužná zóna. Tak se stalo i na jiných pobočkách.

Už po jednom roce existence se otevíral další obchod na ulici Bělehradská. Ten se ale během let několikrát přesouval a to možná zákazníky trochu mátl. V roce 1997 se přestěhoval na Vinohradskou a o pět let později se opět přesouval, tentokrát na Jugoslávku 11. To je její dosavadní působiště. Na této provozovně je také otevřena jedna ze samoobslužných zón a pobočka je zároveň moderně vybavena. V roce 1994 se otevřely další, hned 3 pobočky najednou. Jedna z nich vznikla v Brně (Dvořákova 13), druhá v Plzni (Prešovská 16) a tou třetí další pražská Na Bělidle 40. To bylo známkou úspěchu firmy, že si může dovolit otevírat další nové obchody. Nyní jsou na obou mimopražských provozovnách otevřeny samoobslužné zóny.

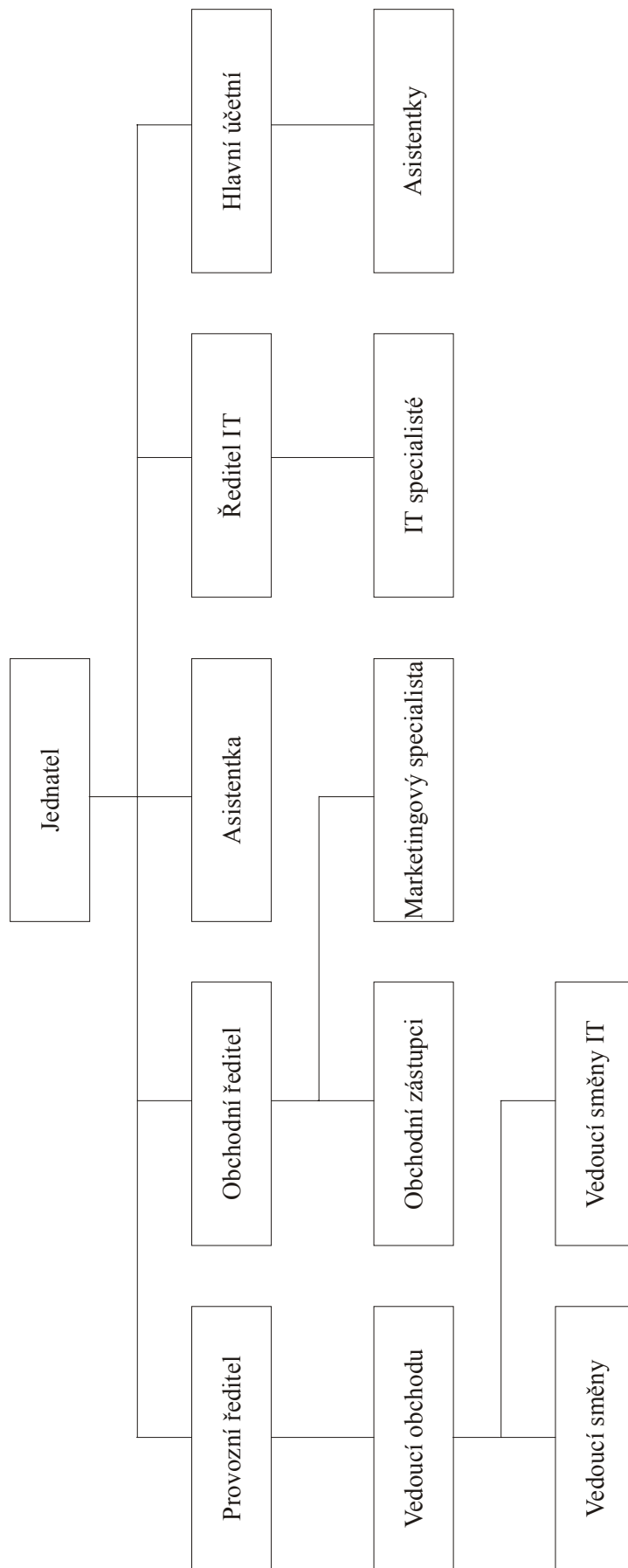
O dva roky později se firma rozrostla o další obchod, opět pražský, a to na ulici Milady Horákové 4. Zde je také možné využít samoobslužné zóny k vlastnímu kopírování a tisku. Po dalších třech letech vznikla ještě pobočka na Národní třídě 11. Kromě toho, že na některých pobočkách vznikly zóny samoobslužného kopírování a tisku, prošly všechny provozovny určitou rekonstrukcí, přičemž u některých se projevila také rozšiřováním původních prostor. U všech proběhla modernizace a sjednocení stylu Copy General. Všechny obchody jsou z důvodu rychlé dostupnosti umístěny blízko zastávek dopravních prostředků.

Poslední z poboček byla otevřena teprve nedávno (začátek října 2006) v Kodaňské ulici. Tato provozovna však neslouží přímo zákazníkům, ale je zde umístěno tzv. produkční centrum, které je určeno zejména pro výrobu větších objemů zakázek. Zaměstnanci se tu mohou plně věnovat práci na zakázkách, aniž by byli rušeni stále přicházejícími zákazníky. Toto produkční centrum funguje také 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, aby bylo možno zajistit kompletní a rychlý servis pro větší zákazníky kdykoli. Zároveň je provozovna vybavena lepšími a rychlejšími stroji pro vyšší kvalitu a kvantitu práce.

Kancelář se již nenachází v největší z provozoven, ale během let se přesunula na samostatné reprezentativní místo. Jedním z důvodů přesunu byly také vyšší nároky na prostor, protože vedení firmy se rozšířilo příchodem nových odborníků a dalších zaměstnanců, kteří by měli společnosti pomoci k tomu, aby se na trhu neztratila a uměla využít svých konkurenčních výhod. Současnou adresou kanceláře je Americká 36, Praha 2.

Firma Copy General má v současné době 99 stálých zaměstnanců na plný úvazek. Od dubna 2006 začalo personální oddělení nabírat na jednodušší práce také brigádníky z řad studentů, kteří se časem zaučí na úroveň ostatních zaměstnanců. Tento krok se mimo jiné osvědčil při letních dovolených stálých zaměstnanců nebo při neočekávaných, velkých zakázkách. Nyní ve firmě takovýmto způsobem vypomáhá 18 brigádníků aktivně. Kromě těchto nich ve firmě pracuje ještě dalších 10 zaměstnanců, kteří jsou na poloviční úvazek.

Organizační struktura Copy General s.r.o.



3. SWOT analýza firmy

Silné stránky

- Firma má více poboček v Praze (5), které jsou rozmístěny tak, aby pokryly co nejvíce zákazníků a aby byly co nejvíce dostupné.
- Jedna z pražských provozoven není přístupna zákazníkům, ale slouží pouze pro zhotovování větších objemů zakázek, v provozu je nepřetržitě.
- Ve všech pražských pobočkách platí stejné ceny služeb, jiné (nižší) jsou pouze v Plzni a Brně..
- Jedna z poboček je otevřena nonstop (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- V druhé polovině roku 2005 a během roku 2006 začala firma na některých pobočkách nabízet samoobslužné zóny pro barevné a černobílé kopírování i tisk. Tyto služby jsou samozřejmě cenově zvýhodněny oproti obsluhou zprostředkovaným.
- Všechny provozovny jsou si designově podobné (nábytek, malba podobné barvy, stejné reklamy, podobné uspořádání atd.) a všichni zaměstnanci mají stejná trička, což umožňuje zákazníkovi lepší orientaci, na koho se mají obrátit. Liší se pouze uniforma vedoucích pracovníků.
- Každý zaměstnanec nosí vizitku se jménem a vlaječkou jazyka, který ovládá. To napomáhá lepší orientaci zákazníků mezi jednotlivými obsluhujícími.
- Od května roku 2006 začala společnost Copy General nabízet brigády studentům, kteří vypomáhají např. při nečekaně velkých objemech zakázek a jsou ochotni přijít prakticky kdykoli.
- Firma má své webové stránky, na kterých jsou uvedeny všechny potřebné informace, včetně možnosti on-line objednávky. Je zde také možno zadat žádost o kalkulaci na danou konkrétní zakázku, která bude ihned odeslána obchodnímu oddělení.
- Objednanou zakázku je možno vyzvednout u zákazníka a opět doručit na zadané místo. Tuto službu zajišťuje buď přímo firma Copy General, nebo jiná kurýrní služba, s kterou má společnost uzavřenou dohodu.
- Při vyšším objemu objednávky je možno domluvit slevu.

- Každému většímu zákazníkovi je automaticky přidělen obchodní zástupce, který se stará o všechny jeho zakázky, ceny a hlavně jeho spokojenost.
- Stálí zákazníci mají nejruznější výhody (slevy, přednostní zhotovení zakázek, dovoz zdarma atd.).
- Firma zavedla slevy pro studenty. Ti mají možnost využít i dalších cenových zvýhodnění v rámci akcí, které jsou pořádány ve spolupráci s danou vysokou školou.
- Pro studenty je připravena i možnost tisku a svázání diplomové práce, a to i o víkendech.
- Nabízí se zde možnost samoobslužného barevného i černobílého kopírování a tisku v samoobslužných zónách, samozřejmě je opět cenově zvýhodněna.
- V případě, že jednodušší zhotovit požadovanou práci u zákazníka, je společnost ochotna zapůjčit stroj i se školenou obsluhou.
- Firma používá moderní a kvalitní techniku.
- Je o krok dále před konkurencí, zavádí i zcela nové technologie.
- Možnost bezhotovostní platby.
- Při reklamaci se společnost snaží vyjít vstříc zákazníkovi.
- Pro zákazníky jsou připraveny ceníky v českém i anglickém jazyce, které obsahují také nabídku nových služeb.
- Pracovníci by měli být spokojeni, protože jim společnost nabízí zázemí. Ve firmě jsou zaměstnání výhradně mladí lidé a vesměs se mezi sebou znají. Vyskytne-li se nějaký problém, lze vyřešit snadno a není potřeba téměř žádná administrativa.

Slabé stránky

- Jednou z hlavních slabých stránek jsou stále příliš vysoké ceny.
- Nabízí omezené množství služeb a produktů.
- Má nedostatečnou reklamu a nedokáže své nové produkty a technologie prodat.
- Na některých pobočkách je zvolen nekvalitní materiál pro účetní doklady.
- Do obchodů není bezbariérový přístup, což odrazuje část zákazníků.
- Někdy se také stává, že firma nemá pro zákazníky připraven dostatek ceníků, nebo nejsou aktuální, od reality se liší nejen nabídka služeb, ale i některé ceny.
- Způsob výpočtu cen některých služeb se může zdát zákazníkům nesrozumitelný.
- I přesto, že firma je svým způsobem světová, stále nemá dostatečný počet zaměstnanců, kteří by byli schopni komunikovat ve světových jazycích a proto někteří zákazníci odcházejí neuspokojeni.
- Hrozí zde nebezpečí nesrozumitelné komunikace a tudíž i špatně provedené objednávky (ať již mezi pobočkami, tak mezi zákazníkem a zaměstnancem).
- V současné době obchodní oddělení zanedbává komunikaci s operátory tiskových středisek. Tím ztrácí určitý zprostředkovaný kontakt se zákazníkem a tím i zpětnou vazbu a přímé reakce zákazníků.

Příležitosti

- Společnost by měla najmout odborníky z vnějšího prostředí, kteří by ji nezaujatě a objektivně poradili.
- Měla by se více zaměřit na budoucí velké zákazníky v podobě nynějších studentů, kteří by po dokončení studia mohli do firmy přivést nové velké zakázky.
- Marketingové oddělení by se mělo více zaměřit na správnou a účinnější propagaci firemních produktů a nových služeb.
- Firma by mohla rozšířit množství nabízených služeb. Někdy se stává, že zákazníci požadují doplňkové služby, které společnost Copy General nenabízí. Zákazník tak odchází ke konkurenci.
- V současné době probíhá soutěž, která je spojena s otevíráním nových samoobslužných zón a má za úkol zapojit co nejvíce zákazníků do tohoto způsobu kopírování. V budoucnu by společnost mohla vymyslet podobné soutěže i pro podporu jiných produktů a služeb.
- Firma Copy General nabízí službu PlanNet, která je určena pro architekty a projektanty. Ta se může stát konkurenční výhodou, neboť ji nenabízí žádné jiné kopírovací centrum. Společnost by do budoucna mohla ještě více upozornit na zcela novou službu na trhu digitálního tisku a vytvořit další strategii pro podporu tohoto produktu. Zároveň se chystá na uvedení nové verze softwaru Repro Desk, který má přímou spojitost se službou PlanNET. Na tom by měla firma do budoucna postavit získávání nových zákazníků, případně vylepšit vztahy se stávajícími neaktivními uživateli služby PlanNET.

Rizika

- Příliš velká konkurence na trhu, pokud jde o cenu i množství nabízených služeb.
- V budoucnu hrozí, že ostatní firmy se dostanou na stejnou úroveň, co se týče těch nejmodernějších technologií, a firma Copy General už se nebude mít ve vývoji kam posunout. Navíc mohou ostatní společnosti nabízet širší škálu služeb a produktů, takže zákazníci se budou obracet na firmy, které jim budou moci za nižší ceny nabídnout více služeb.
- Některé větší společnosti si v současné době samy pořizují kopírovací stroje a jinou techniku (např. stroje pro výrobu vazeb a laminací), která jim umožní vytisknout vše potřebné přímo ve firmě. Celý proces je tak vyjde levněji než prostřednictvím kopírovacího centra.
- Copy General zaměstnává příliš mnoho pracovníků z vnitřního prostředí. To by do budoucna mohlo znamenat, že ztratí kontakt s konkurencí a uzavře se do sebe.
- V souvislosti s nově otevřenou pobočkou a jejím novým vybavením by si společnost měla dát pozor na dostatečnou vytíženost. V případě nízké by mohly náklady přerůst přes zisky pobočky a firma by ji musela zvrátit. To by navíc mohlo poškodit pověst Copy General.
- S příchodem nové verze aplikace Repro Desk společnosti Océ se může objevit nové riziko. Pokud totiž firma Océ uváží všechny své náklady na uvedení nové verze na český trh, pak pro ni bude lepší, když se jí povede aplikaci prodat více tiskovým střediskům a zároveň konkurentům společnosti Copy General.
- Podobným softwarem, jakým je Océ Repro Desk, se v současné době zabývá také společnost Hewlett-Packard. Pokud se jí podaří s tímto produktem proniknout na český trh a oslovit tak konkurenční společnosti, pak zde hrozí ztráta výhody a možná i zákazníků, které Copy General na trhu velkoformátového tisku doposud má.
- Začátkem října otvírala firma Copy General produkční centrum. Tam od té doby přesunula všechny své tisky spojené se službou PlanNET. V tomto bodě

ale firma špatně informovala zákazníky, kteří mnohdy vůbec nevěděli, kam se mají obracet a kdo je zodpovědný za jejich tisk. To mohlo zapříčinit ztrátu důvěry ve vztahu Copy General a některých zákazníků.

4. PlanNET

4.1. Historie

Před 5 lety dostala firma Copy General poprvé nabídku na spolupráci od společnosti Océ. To byl první okamžik, kdy měla Copy General možnost seznámit se se službou Repro Desk. V té době však této nabídky ještě nevyužila.

Další příležitost přišla o dva roky později, kdy již firma pochopila, že k dosažení a udržení náskoku před konkurencí potřebuje něco nového. V Evropě se tou dobou již trh s poskytováním velkoplošného tisku plně rozvíjel a jak firma sama přiznává, trochu v této oblasti zaspala. V roce 2003 se tedy rozhodla nabídku Océ přijmout. Nejprve byli zástupci Copy General seznámeni s aplikací Repro Desk. K tomuto účelu byli pozváni do Německa, kde jsou s tímto produktem bohaté zkušenosti, neboť na zahraničních trzích je již řadu let využíván. Obchodní zástupci společnosti Océ připravili velmi zajímavou a poutavou prezentaci, proto již nebylo pochyb o rozšíření aplikace Repro Desk do České republiky a dlouhodobé spolupráci s firmou Océ.

Když se Repro Desk dostal poprvé do rukou odborníků z oddělení informačních technologií, zjistilo se, že budou velké problémy s přenosem diakritiky ve výkresech, které byly vytvořeny v českém prostředí. Aplikace byla tedy vrácena zpět do Océ, aby odstranila tyto nedostatky. To se podařilo, ale i nadále přetrvával problém se zahraniční verzí. Obě části Repro Desku, klient i server, byly napsány v anglickém jazyce. Přestože se angličtina začíná v České republice stále více rozšiřovat, firma Copy General nemohla očekávat, že všichni její zákazníci budou tento jazyk ovládat natolik, aby obsloužili tento zcela nový produkt bez problémů. Při zavádění na trh bylo také důležité, aby ovládání aplikace bylo pro zákazníky co nejjednodušší, srozumitelné a intuitivní.

IT oddělení Copy General stálo před další překážkou, kterou si již dokázalo vyřešit samo. To se později ukázalo jako velmi dobrý tah s ohledem na konkurenci.

Klientská část byla tedy přeložena do českého jazyka a stejně tak byla zpracována i uživatelská příručka pro zákazníky. Poté se již mohlo přistoupit k testování produktu. Společnosti Copy General ale nestačilo pouze nabízet produkt někoho jiného, proto se rozhodla, že k Repro Desku přidá i ostatní dokončovací práce, na které se již

od roku 1992 specializuje. Mezi takové patří např. ořez a skládání výkresů, razítkování (indexace) jednotlivých paré, vytvoření složek včetně jejich polepení příslušnými tabulkami, vazby vícestránkových dokumentů. K úplnému pohodlí tisku tak již scházel pouze dovoz, který Copy General zajišťovala prostřednictvím nasmlouvané spolupráce s jinými firmami. Toto byla kompletní služba společnosti Copy General, která již mohla být uvedena na trh. Její název zní příznačně PlanNET. Plan jako plánovat něco a NET jako síť, protože právě síť internet slouží k přenosu tiskových úloh od zákazníka do tiskového centra.

Na obrázku 4-1 je znázorněno logo produktu. Částečně koresponduje s logem firmy Copy General. Jeho druhá část (NET) je totiž vytvořena stejným stylem písma totožné barvy. Začátek loga (PLAN) je napsán výraznou barvou pro odlišení a zvýraznění písma.



Obrázek 4-1

Vstup na trh si firma představovala jednoduše, ale jak se později ukázalo, neměla vůbec žádné zkušenosti s touto novou oblastí. V minulosti již sice zhotovila řadu zakázek pro velké firmy zabývající se stavebními pracemi, ale ve většině případů se jednalo o služby spojené s kopírováním. Rozhodla se tedy nastavit cenu jen tak „od stolu“. Ta byla samozřejmě nižší než pro standardní zákazníky, zhruba o 20%, ale na reálném trhu s ní nemohla obstát. Zákazníci neměli zájem. Důvodem byla přitom právě cena. Firma tedy musela začít od začátku a zjišťovat, jak to v projekčních kancelářích a na stavbách chodí.

Zjistilo se, že ve většině případů se k velkoformátovému tisku používala technologie světlotisku, která na trhu neměla, co se týče ceny, konkurenci. Pro firmu však bylo takové snížení cen neúnosné a tak se rozhodla vydat jinou cestou. Vypracovala studii, jaké jsou skutečné náklady na světlotisk včetně tištění či kreslení matic, dokončovací práce, archivace originálů, časových ztrát atd. Na základě výsledků rozhodla o dalším, asi 5%, snížení cen. Nyní se dostala na úroveň cen za světlotisk. To byla základní forma služby PlanNET, neboli PlanNET klasik.

Při svém dalším seznamování s trhem poznala, že pokud se plánuje stavba, je potřeba vytisknout více než jedno paré, protože některá jdou přímo na stavbu, podle jiných se

počítají náklady, jiné se posílají na úřady. Proto se obchodní oddělení rozhodlo vytvořit další cenové nabídky, které by korespondovaly s touto realitou. Vznikl tedy PlanNET 6, pro tisk 6 a více paré a PlanNET 10, pro tisk 10 a více paré. Ty nabízejí zákazníkům ještě znatelnější cenová zvýhodnění.

Dalším krokem bylo navázání přímého kontaktu s potenciálními zákazníky. V tom měla firma štěstí. Našla si prvního, na trhu významného zákazníka. Ten si nechal službu PlanNET představit a zkušebně nainstalovat aplikaci Repro Desk. Jeho spokojenost znamenala pro firmu příchod dalších nových zákazníků. Již se mohla chlubit jakousi vizitkou a co je víc než reference spokojeného zákazníka? V této chvíli měla společnost již téměř vyhráno.

4.2. Současnost

V současné době má Copy General 120 nainstalovaných aplikací Repro Desk na počítačích klientů, z nichž asi 80 aktivně využívá službu PlanNET. Většina neaktivních zákazníků pochází z doby, kdy firma s aplikací teprve začínala a nenabízel se tedy dostatek možností pro srovnání nebo vyzkoušení, jak všechno funguje. Pokud je nyní někomu Repro Desk instalován, pak většinou na doporučení někoho, kdo již službu vyzkoušel a je s ní naprosto spokojen. Po třech letech, kdy je nabízen PlanNET na trhu, dokázal si již najít své věrné zákazníky.

Reakce na aplikaci jsou většinou kladné. Podle informací z obchodního oddělení se ještě nikdy v minulosti nestalo, že by zákazník byl se službou natolik nespokojen, že by ukončil spolupráci s firmou Copy General. Navíc je společnost na českém trhu již 14 let a to je pro budoucího zákazníka zárukou jistoty, že jedná s profesionálním partnerem.

4.3. Budoucnost

Společnost plánuje výhledově další podporu služby PlanNET pro současné i potenciální zákazníky. Marketingový kalendář na rok 2007 je již připraven.

Navíc se na český trh dostala nová verze aplikace Repro Desk. Ta by měla vyřešit některé problémy předchozí generace, především přenosu výkresů prostřednictvím internetu. Zároveň tentokrát společnost Océ vynaložila prostředky na překlad

aplikace do českého jazyka, což jistě bylo náročné. To by se mohlo projevit i na trhu, neboť Océ bude jistě svůj software chtít prodat i konkurenci. A pokud ta bude chtít udržet krok s firmou Copy General, pak by jistě neměla příliš dlouho váhat, protože již nyní přešli někteří významní zákazníci k Copy General právě kvůli nabízené službě PlanNET. Je tedy jisté, že konkurence se bude stále více přibližovat.

Odborníci z IT oddělení však již novou verzí testují. Je více než jisté, že ji začnou používat dříve než konkurence. Z toho také chce firma co nejvíce vytěžit a najít co nejvíce nových zákazníků, dokud tuto výhodu má.

Během posledních let také začaly projekční a architektonické kanceláře nakupovat vlastní plotry. Jejich cena je však poměrně vysoká a pokud si kancelář tak nákladný stroj koupí, pak je velmi těžké ji přesvědčit, aby si svou dokumentaci nechala tisknout někým jiným a někde jinde. Je pro ni totiž nepřípustné, aby tak vysoká investice jen stála. Proto se Copy General musí v budoucnu snažit kontaktovat potenciální zájemce ještě dříve, než si takový stroj zakoupí. Toto hledání musí být aktivní, zákazník nepřijde sám.

4.4. Popis služby PlanNET

PlanNET je komplexní službou společnosti Copy General. Jedná se o jediný produkt tohoto druhu na českém trhu. Ten byl navržen tak, aby plně vyhovoval potřebám projektantů a architektů, kteří ho budou nejvíce využívat. Stále ještě nová služba je vhodná především k velkoplošnému barevnému i černobílému digitálnímu tisku a částečně také k tisku menších formátů. Kromě tisku k nabídce patří také veškeré dokončovací práce, následné doručení objednávky zpět do rukou klienta a zcela speciální ceny, které byly vytvořeny zákazníkům PlanNETu „na tělo“.

Jak již bylo zmíněno, služba se skládá ze 4 částí:

1. První z nich je aplikace Repro Desk společnosti Océ. Ta umožňuje přípravu dokumentů ke konečnému tisku a dále jeho správné odeslání do tiskového střediska. Repro Desk je pro celou službu nejdůležitějším článkem a proto bude podrobněji popsán v další kapitole.
2. Další segment tvoří samotné zhotovení dokumentu a jeho následná kompletace. Jedná se ve většině případů o velkoformátový tisk černobílých a barevných dokumentů. Ty jsou pomocí aplikace Repro Desk doručeny

do provozovny Copy General s non-stop provozem. Obsluha tohoto tiskového centra po obdržení objednávky nejprve zkontroluje přiložený zakázkový list vyplněný zákazníkem a následně prohlédne veškeré přiložené výkresy, zda nedošlo k nějaké chybě. Poté informuje zákazníka o přijetí zakázky a pro kontrolu se ještě zeptá na důležité informace, aby nedošlo ke zbytečnému nedorozumění. Pokud by se obsluha zákazníkovi z nějakého důvodu neozvala, pak je instruován, aby sám do 30 minut od odeslání svých souborů kontaktoval tiskové středisko. Jestliže jsou výkresy zkontrolovány a informace potvrzeny, pak se soubory odesílají přímo do tiskáren a následují dokončovací práce, které z velké části obstarávají operátoři tiskového centra. Mezi takové činnosti patří zejména ořez výkresů na správný formát podle tabulky nebo dle přání zákazníka a jejich následné poskládání na formát A4 klasický, nebo například s přesahem do šanonu. Tyto služby bývají realizovány především u velkých barevných formátů, jejichž tisk je náročnější a tiskárny neobsahují automatické skládačky papírů. U vytištěných výkresů se dále provádí razítkování (indexace) sad a jejich následná kompletace do jednotlivých paré. Následně se zkompletované výkresy vloží do desek (s chlopněmi, tkanicemi nebo do šanonů), které obsluha polepí danou tabulkou. K daným dokončovacím pracem mohou být samozřejmě přiřazeny i ostatní služby, které firma Copy General poskytuje. Ty však nejsou tak obvyklé jako již zmíněné a popsané. Na závěr jsou všechny vytištěné a zkompletované materiály zabaleny a připraveny k převozu.

3. Třetím krokem je dovoz zakázky na určené místo. Samozřejmě je možné si práci vyzvednout osobně na kterékoli provozovně. Pokud jde o dovoz, ten zajišťuje z větší části společnost sama. K tomuto účelu vlastní dva automobily pro převoz i většího objemu zakázek a tři vyškolené řidiče. Pokud není v silách řidičů dovézt zakázku vlastními auty, pak jsou dokumenty doručeny pomocí smluvních partnerů z kurýrní služby. To vše se týká rozvozů v Praze, Plzni a Brně. Jestliže je nutno zakázku doručit mimo tato města, pak jsou využívány služby expresní balíkové přepravy. Dovoz pro zakázky nad 1000,- Kč je zdarma, k ostatním je účtován paušální poplatek 150,- Kč.

4. Posledním bodem služby PlanNET je zajisté cena, která zajímá každého zákazníka. Ta byla nastavena tak, aby korespondovala s potřebami zákazníka, kvalitou odvedené práce a možnostmi Copy General.

PlanNET je realizován v nově otevřeném produkčním centru na Kodaňské ulici. Zde je na počítačích instalována aplikace Repro Desk. V případě problémů působí jako záloha provozovna na Senovážném náměstí. I zde je umístěn Repro Desk a je možné tisknout zakázky, samozřejmě v totožné kvalitě. Obě pobočky fungují non-stop. Pokud by se vyskytly nějaké problémy i zde, pak je možné poslat výkresy elektronickou poštou v takovém formátu, který jsou schopny tisknout i ostatní provozovny.

4.5. Repro Desk

Repro Desk je soubor aplikací, které slouží ke zpracování tiskových úloh a následnému tisku celé projektové dokumentace. S tímto produktem přišla na Český trh společnost Océ s.r.o. až poté, kdy se osvědčil v jiných zemích Evropy, např. v Německu, Velké Británii. Software má 2 části:

První z nich Océ Client. Ta je instalována přímo na počítač zákazníka. Může být instalována dokonce samotným zákazníkem a nabízí se také možnost jejího stažení z internetu. Tato verze je však pouze anglická a je tedy nutné mít potřebné jazykové znalosti. Jinak instalaci provádí firma Copy General a tím odpovídá i za všechny problémy, které by mohly špatnou instalací vzniknout. Kromě instalace dostanou zákazníci také školení k používání služby PlanNET a samotné obsluze aplikace Océ Client. Navíc obdrží uživatelskou příručku pro případ, že by potřebovali další informace nebo návod na obsluhu.

Klientská část softwaru je určena pouze pro zákazníka. Slouží k převodu jeho tiskové dokumentace do bezpečného formátu a jeho přenesení do tiskového střediska. Zákazník si vytvoří ve svém počítači a v programu, který mu vyhovuje, celou dokumentaci. Před odesláním si samozřejmě může každý výkres ještě jednou zkontrolovat, zda je správně otočen, zda má tu správnou velikost. Tento náhled slouží spíše ke kontrole nastavení tisku. Ke kontrole údajů v jednotlivých plánech je

lepší vytisknou náhled. Před odesláním je nutné, aby uživatel vyplnil zakázkový list, ve kterém podrobně popíše celou zakázku (jak se mají výkresy skládat, zda mají být barevné nebo černobílé, mají-li se razítkovat atd.) Také je důležité vyplnit kontakt na danou osobu a případně adresu, kam se má daná dokumentace po vyhotovení doručit.

Celá dokumentace je před odesláním zpracována do interního formátu VIC, který lze otevřít pouze v Repro Desku. Tím je také zajištěna ochrana dat při přenosu, protože tento software je zatím nainstalován pouze v Copy General, což je v tuto chvíli jediné místo v České republice, kde je možné VIC otevřít. Tento formát zároveň uzamkne všechny dokumenty ve stejném nastavení, v jakém budou následně vytištěny. Vyřeší tedy např. problémy s přenosem per nebo s definováním měřítka. Dále jsou výkresy odesílány do tiskového centra prostřednictvím protokolu http. Jestliže dojde k nějakým nepředvídatelným problémům s přenosem dat prostřednictvím aplikace, pak je možné soubory zabalit do formátu zip a odeslat je klasickou elektronickou poštou. Přes aplikaci lze zpracovávat spoustu nejrůznějších formátů souborů, ve kterých si klient své dokumenty připravil: „HPGL, HPGL-2, HP-RTL, Calcomp 906/907, AutoCAD DWG (do verze 2002), AutoCAD DXF, CALS Group IV, NIFF Group IV, TIFF Group III, TIFF Group IV, TIFF PackBits, TIFF Uncompressed, Postscript (volitelně), PDF (volitelně)“¹⁷.

Výrobce, firma Océ, udává přesné požadavky na konfiguraci počítače klienta. V praxi bývají počítače zákazníků z projekčních kanceláří obvykle velmi dobře vybaveny, protože jsou na nich instalovány nejnovější programy pro tvorbu projektové dokumentace. S tím je spojena také rychlost a paměť počítače. Samozřejmostí na počítačích klientů je také Internet. Jednak pro spojení s obchodními partnery a vůbec s celým světem, ale také proto, že veškerá tisková dokumentace je odesílána prostřednictvím Internetu. Zkušenosti obchodních zástupců jsou tedy takové, že s konfigurací počítače dosud nebyl žádný problém.

„Požadovaná konfigurace PC pro klientskou část:

Procesor: Pentium nebo jiný kompatibilní

Operační systém: Windows XP (SP1 a výš), Windows 2000 (SP2 a výš),
Windows NT4 (SP6 a výš), Windows ME, Windows 98 SE

RAM: 64 MB (minimálně), doporučeno je 128 a více

Pevný disk: 100 MB volného prostoru (minimálně),
64 MB odkládací prostor na disku (minimálně)³³⁾

Klientská část Repro Desku je multilicenční software a je tedy možné ho nainstalovat na více počítačů u každého zákazníka. Tato instalace i samotný software je pro každého zákazníka zcela zdarma.

Druhou částí softwaru je Repro Desk server. Ten je umístěn přímo v tiskovém středisku. Je obsluhován zaměstnanci Copy General, kteří byli předem proškoleni pro práci s aplikací Repro Desk. Do tiskové střediska se celé tiskové úlohy přijímají od zákazníků, respektive z klientské části, prostřednictvím ftp. Tím je zaručeno, že mohou přicházet i velká množství dat. V případě, že je objednávka obdržena elektronickou poštou, aplikace ji dokáže bez problémů otevřít a obsluha s ní nadále pracuje jako v případě klasické poštovní přílohy.

Veškerá přichodící dokumentace je před tiskem nejprve zkontrolována a porovnána s objednávkovým listem (zda odpovídají počty kopií, výkresy jsou dobře otočeny a ve správné velikosti atd.) Poté jsou odesílány do tiskáren. Aplikace si podle velikosti výkresu sama určí, na jakou velikost papíru se bude tisknout (pokud je ve stroji více zásobníků papíru). Tisk těchto dokumentů se provádí nejčastěji na tiskárnách, které vyrábí také společnost Océ, mezi něž patří např. Océ TCS 400, Océ TDS 600, Océ TDS 800, Océ 3165. Je ale možné tisknout i na strojích jiných značek, které mohou mít jinou kvalitu, rychlost a velikost tisku.

Co se týče konfigurace počítače, který nese serverovou část aplikace, na ni jsou požadovány vyšší nároky než na předcházející.

„Požadovaná konfigurace PC pro část server:

Processor: Pentium III – 700 MHz (256K cache),

Pentium IV – 1,8 GHz (512 cache)

Operační systém: Windows XP (SP1 a výš), Windows 2000 (SP2 a výš),

Windows 2003 Server

RAM: 256 MB (minimálně), doporučeno je 512 MB a více

Pevný disk: 20 GB IDE (minimálně), doporučeno je 80 GB IDE a více³³⁾

Klientská i serverová část jsou si navzájem hodně podobné. Ovšem první z nich je přeložena do českého jazyka, druhá jmenovaná si musí vystačit pouze s angličtinou.

4.6. Slabé stránky služby PlanNET

- V současné verzi Océ Repro Desk se vyskytují problémy s přenosem jiných formátů než PLT. Je samozřejmě možné posílat výkresy i v jiných formátech, ale jistotou je pouze PLT. Všichni zákazníci jsou tedy upozorněni na případné problémy a zároveň jsou instruováni, jak vytvořit PLT soubor a následně ho odeslat. V nové verzi Repro Desku byl již tento problém vyřešen, ale vše ukáže až čas a další testování nové verze.
- Někdy se stává, že jsou zákazníci špatně proškoleni ohledně obsluhy aplikace. Potom posílají špatně otočené výkresy v nesprávných velikostech a tím znesnadňují práci zaměstnanců tiskových středisek.
- Pokud zákazník pošle výkres, který je pojmenován českým názvem s diakritikou, nelze jej vytisknout. Zde se jedná o obecný problém s češtinou, který by opět měla vyřešit následující verze. Jak již bylo řečeno, její překlad obstaral sama firma Océ.
- Jestliže je tištěn z Repro Desku výkres ve formátu PDF, který obsahuje nějaké plné plochy, jsou tyto části výkresu rastrovány odlišněji než při přímém tisku souboru z PDF. To může zhoršovat kvalitu tisku a spokojenost zákazníků.
- Při tisku na velkoformátovém černobílém stroji se často stává, že tiskárna požaduje výměnu média za jiný formát, který společnost Copy General ani

nepoužívá. Standardně se tiskne na papíry formátů A, ale stroj vyžaduje formáty B, které nejsou příliš obvyklé.

- Někdy také může nastat problém s formátem VIC, který nemůže otevřít jiná aplikace než Repro Desk. K nepříjemnostem dojde v případě, že Repro Desk není z nějakého důvodu v provozu. Pak totiž není možné tento formát otevřít v jiném programu.

Tyto problémy jistě lze odstranit, řešením je nová verze softwaru Repro Desk.

5. Nový trh

Podobný trh, na který by firma měla vstoupit se svým produktem, již společnost v minulosti oslovovala. Netýkalo se to ovšem produktu PlanNET.

Tímto novým trhem jsou vysokoškoláci, konkrétně studenti Českého vysokého učení technického v Praze, stavební fakulty. Ti by totiž v budoucnu mohli být velkým přínosem a mohli by přivést do společnosti další velké zákazníky.

Vysokoškoláci obecně velmi často využívají ke svému studiu a ke své práci počítačů. V dnešní době plné informačních technologií je to samozřejmé. A tak většina studentů někdy navštíví nějaké tiskové centrum, ať už jde o specializované, nebo jen nějakou tiskárnu, která je umístěna přímo v areálu školy. Slouží jim především k vytištění domácích úkolů, seminárních prací, studijních materiálů či diplomové práce. Ale co když jde o doplňkové služby? Kam se student obrátí, pokud jde např. o svázání dané práce? Sám si zde nevystačí. V tuto chvíli již potřebuje pomoc, proto ji začíná hledat.

Pokud jde o studenty vysokých škol, kteří mají zapsán např. nějaký stavební obor, nevystačí si již pouze s tiskem, který jim poskytuje samoobslužná tiskárna ve škole. Součástí jejich budoucí práce totiž bude kreslení plánů a výkresů, podle kterých se bude stavět. A je samozřejmé, že s plánováním začínají už na vysoké škole. Proto již během studia musí vyhledat pomoc odborníků ve specializovaném tiskovém centru, které jim poskytne veškeré potřebné služby.

Studenti v takovýchto oborech ke své práci využívají takových aplikací, které podporují tvorbu plánů. Ty ale obvykle nejsou nejlevnější a může se tedy stát, že ne všechna tisková centra jsou vybavena programy, které jsou schopny daný soubor bezchybně otevřít a následně opět bezchybně převést do tiskárny a vytisknout. Jak již bylo řečeno, v současnosti se bez počítačové techniky téměř nelze obejít a asi žádný ze současných studentů si nedovede představit, že by svou diplomovou práci, tedy rozsáhlý projekt, připravoval doma na kreslícím prkně. Jednodušší prací je projekt vytisknout, než nakreslit na matici a následně kopírovat. Nehledě na to, že sítotisk postupně ustupuje digitálnímu tisku.

Pro studenty jsou ale důležité i další faktory, které ovlivňují jejich rozhodování.

Prvním z nich určitě cena. Každý si jistě dovede představit, že většina studentů nemá

dostatek finančních prostředků a tak využívá veškerých studentských výhod, které jim mu nabízeny a také hledají nízké ceny. Ale studenti jsou pověstní tím, že mají na vše spoustu času. Jestliže si tedy projekt připraví na poslední možnou chvíli, pak jim již nezbývá příliš času na vytištění celé dokumentace. Proto přihlíží také k otevírací době daného tiskového centra. Jsou zde ovšem i další parametry, podle kterých se studenti rozhodují.

Protože ale nelze odhadnout vše, k čemu studenti přihlížejí, pokud jde o tisk a následnou úpravu dokumentů, byl jim nabídnut dotazník, který by měl nejen osvětlit jejich názory, ale také ukázat, co již vědí o dané firmě a daném produktu.

Ale ještě k novému trhu. Tato práce je zaměřena na studenty Českého vysokého učení technického v Praze. Konkrétně jde o studenty stavební fakulty, kteří by potenciálně mohli mít o službu PlanNET zájem. Jedná se především o vyšší ročníky, kde je vyšší pravděpodobnost, že se podaří školu dokončit a že se nejedná jen o rozmar nebo útěk před prací. Jde tedy převážně o mladé lidi, kteří nedisponují příliš velkými financemi. Zároveň jde studenty, kteří mají spoustu jiných zájmů, než je škola a školní práce. Pokud tito mladí lidé dostudují, je zde velká pravděpodobnost, že budou i nadále pracovat ve stejném oboru, tedy ve stavebnictví, a budou se i nadále pohybovat v oblasti velkoformátového tisku. Navíc se někteří z nich nejspíš dostanou pod křídla jedné z velkých stavebních společností v České republice, případně do nějaké projekční kanceláře. Takový dnešní student je tedy určitě vhodným kandidátem pro další rozšiřování služby PlanNET. Pokud by se rozhodl službu vyzkoušet a byl by s ní spokojen, pak je možné, že se jednou zmíní o její existenci i ve své budoucí firmě. A jakmile se jeho zaměstnavatel rozhodne službu vyzkoušet, pak je úkol téměř splněn. Do budoucna je ovšem potřeba si jeho přízeň udržet a nabídnout mu vhodné podmínky.

6. Dotazník

6.1. Cíl dotazníku

Jedním z cílů dotazníku bylo zjistit, jaké je vůbec povědomí studentů o Copy General. Jestliže firmu již znají, pak nebude příliš těžké jim vysvětlit, čím se zabývá. Také je podstatné zjistit, odkud se studenti o firmě dozvěděli, což by mohlo být do budoucna důležité i pro návrh strategie. Je dobré vědět, zda studenti vyhledávají spíše na internetu, čtou letáky, nebo jdou jen náhodně kolem a hledí do výlohy. Dále je třeba vědět, zda studenti již někdy využili služby Copy General a jak s nimi byli spokojeni. S tím souvisí i fakt, že pokud již nějakou provozovnu navštívili, pak přesně vědí, kam mají příště jít a že Copy General je synonymem pro digitální tisk a kopírování. A pokud byli se službami spokojeni, pak se určitě vrátí, případně poradí i kamarádům.

Mezi další otázky patří také důvody, které ovlivňují jejich rozhodování. Ať jsou jakékoli, budou dále sloužit k individuálnímu přístupu k této skupině potenciálních zákazníků.

Další otázky patří samotné službě PlanNET. Zde se nepředpokládá, že by studenti ve velké míře znali tento produkt, nebo že by jej snad všichni vyzkoušeli. Ve skutečnosti není ani příliš pravděpodobné, že by s ním mohli přijít do styku. Snad jen v případě, že již pracují někde v oboru ve firmě, která tuto aplikaci vlastní. K tomu se také váže otázka, zda studenti někdy využívají objednávek on-line, na kterých je vlastně celá služba PlanNET založena.

V další otázce bylo zjišťováno, v jakých formátech studenti připravují své úlohy pro tisk. Aplikace Repro Desk podporuje nejrůznější formáty souborů, přesto je dobré vědět, v jakých studenty pracují. Později může být tato informace využita v marketingové strategii jako jedna z výhod služby PlanNET.

Dále jsou na dotazníku umístěny otázky, které se týkají konkurence, tedy kam studenti chodí tisknout a kopírovat v současné době a jak jsou s těmito službami spokojeni. Také zda využívají světlotisk nebo už pouze digitální tisk. To může v porovnání s firmou Copy General naznačit, kterým směrem se má vydat.

Také bylo třeba zjistit, co studenti upřednostňují při výběru místa, kde budou tisknout, aby se společnost mohla soustředit na tyto oblasti.

Důležitým však zůstává skutečnost, že ačkoli studenti doposud tuto službu neznali, tento dotazník je na ni alespoň upozorní. A třeba se o ni začnou více zajímat.

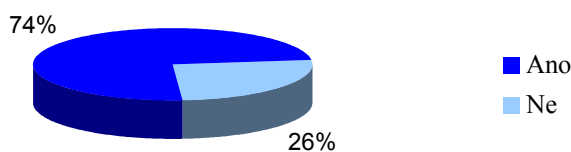
6.2. Výsledky průzkumu

Studentům Českého vysokého učení technické, stavební fakulty, bylo rozdáno celkem 50 dotazníků. Jednalo se o studenty vyšší ročníků, kteří již plní složitější úkoly a mohli by přijít se službou PlanNET do styku.

Z těchto 50 dotazníků se vrátilo 32 vyplněných, z toho 31 použitelných. Jeden z dotazníků byl vyplněn nekorektními údaji a nelze jej tedy dále využít.

Povědomí studentů o firmě Copy General se zdá být poměrně velké. Z oněch 31 studentů, kteří odpovídali na otázku v dotazníku, slyšelo o této firmě 23. To znamená celkem 74% dotázaných.

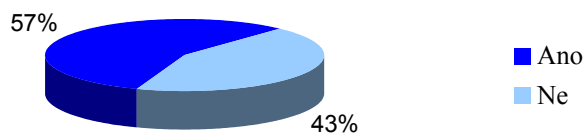
Slyšeli jste někdy o firmě Copy General?



Graf 6-1

Zdálo by se, že pokud studenti společnost znají, že ji již někdy navštívili a využili jejích služeb. Ale není tomu tak. 43% z těch, kteří již o firmě někdy slyšeli, dosud nevyužilo žádnou z jejích služeb.

Z toho využilo služby Copy General?



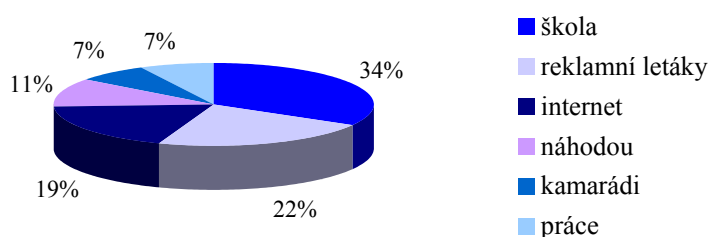
Graf 6-2

Ale i tak mají nějaké informace o jejích produktech a z doslechu vědí o některých nepříjemných zkušenostech, které mají jejich kamarádi nebo spolužáci.

O Copy General se studenti nejčastěji dozvědí ve škole, a to ve třetině případů.

Dalším způsobem získání informací je čtení reklamních letáků. Z tohoto poznatku se dá dále postupovat při přípravě strategie. Stejně tak je tomu i internetu, který studenti často využívají k vyhledávání informací. Proto také zde objevili odkaz na tuto společnost.

Odkud se studenti dozvěděli o firmě Copy General?



Graf 6-3

Pokud jde o služby, které studenti nejvíce využívají v Copy General, pak se jedná nejvíce černobílé kopírování, ale hned na druhém místě je černobílý tisk malých formátu současně s černobílým velkoformátovým tiskem. A to je dobrá zpráva, protože tyto možnosti nabízí právě služba PlanNET. A jistě by chodilo i více studentů, kdyby věděli, že mohou mít tisk ještě lacinější než doposud. S tím se dá do budoucna jistě pracovat. Velmi překvapivé je, že jeden z dotázaných dokonce využil velkoformátový barevný tisk, který se zdá být pro studenty vysokých škol cenově nedosažitelný.

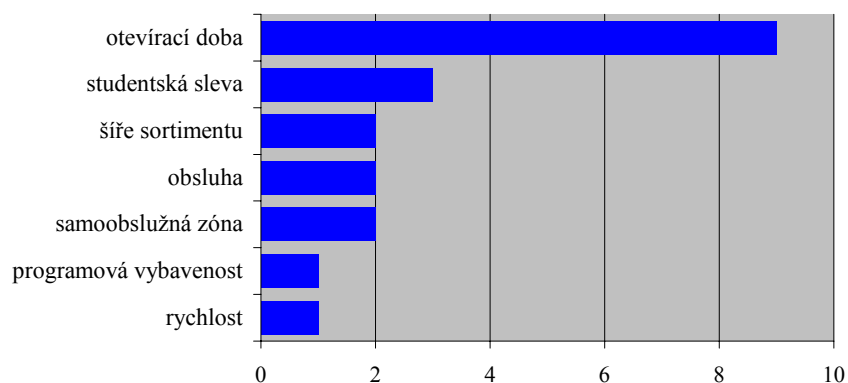
Většina studentů byla zároveň se službami v Copy General spokojena (77%) a všichni dotázaní byli spokojeni s obsluhou.

Nyní se dostáváme k otázkám, kde studenti popisují, co se jim v provozovnách líbilo a co je naopak odrazuje, pokud chtějí služeb využít.

K hlavním výhodám, které se studentům nejvíce líbí, patří zejména otevírací doba. To je pochopitelné, protože ne do každého centra je možné přijít v kteroukoli denní i noční hodinu a být obsloužen. Navíc bez jakéhokoli příplatku za práci. Na druhé pozici v žebříčku oblíbenosti se nachází studentská sleva. Ta také patří k jednomu

z nejdůležitějších faktorů, který studenty ovlivňuje ve volbě, které centrum mají zvolit. Dále se jim líbí velká šíře sortimentu, kvalitní obsluha a samoobslužná zóna.

Co studenty v Copy General příjemně překvapilo?

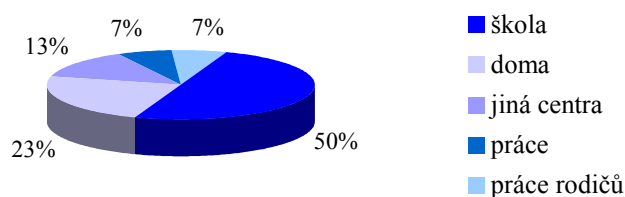


Graf 6-4

Pokud jde o to, co studenty nejvíce odrazuje, zde byla odpověď jednoznačná. Přestože studenti mohli zvolit více než jednu možnost, všichni se rozhodli zaškrtnou políčko s odpovědí cena. Studenti jsou ze školy zvyklí na minimální ceny a vše ostatní v reálném světě kopírování a tisku se jim zdá nepřiměřeně vysoké. Na druhou stranu se z této odpovědi dá ale také usuzovat, že zde není žádný jiný faktor, který by vyloženě rušil. To znamená, že studenti jsou se vším ostatním víceméně spokojeni a není zde žádný jiný důvod, který by jim bránil provozovny Copy General dále navštěvovat.

Další blok otázek se týkal služby PlanNET. Jak již bylo řečeno na začátku kapitoly, neočekávalo se, že by studenti tuto službu znali, nebo že by ji snad někdy využili. Velkým překvapením tedy je, že tuto službu znají tři studenti, když nepočítáme ty, kteří se o ní dozvěděli prostřednictvím tohoto dotazníku. Dva z respondentů dokonce službu aktivně využívali. Seznámili se s ní ve svém zaměstnání a oba byli spokojeni. To svědčí o tom, že studenti již na vysoké škole mohou mít k této službě přístup a pracovat s ní. Zbývá tedy jen je nasměrovat tím správným směrem.

Kde studenti nejčastěji kopírují?

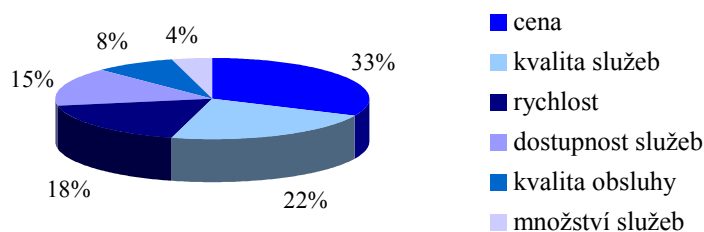


Graf 6-5

Pak následovala otázka o současných možnostech studentů, co se týče oblasti tisku. Plných 50% dotazovaných tiskne většinou na školním plotru. Na jednu stranu lze tento fakt pochopit, protože je to nejbližší a zároveň cena je přijatelná, svědčí to však o lenosti studentů a neochotě zkusit něco nového a aktivně hledat nějaké jiné centrum, kde by mohli se studentskými slevami získat podobnou cenu a lepší podmínky. Navíc uvádějí, že jsou s tímto centrem spokojeni. To je však velmi relativní, protože nevyzkouší-li nic jiného, nemohou posuzovat.

Při výběru centra, ve kterém jsou ochotni kopírovat, však studenti uvádějí hned několik faktorů, podle kterých volí to pravé. Pravděpodobně se jedná pouze o jejich teoretické představy, protože jak je uvedeno výše, většina studentů tiskne převážně ve škole. Nejvíce samozřejmě hledí na cenu produktů (23 odpovědí), dalším faktorem ovlivňujícím jejich rozhodování je kvalita služeb (16), rychlost zpracování dané zakázky (13) a také dostupnost služeb (11). To ovšem uvádějí studenti v teorii. Ve skutečnosti nejspíše upřednostňují dostupnost služeb před kvalitou. Proto také zůstávají věrni školnímu tiskovému středisku.

Co je pro studenty nejdůležitější při výběru kopírovacího centra?



Graf 6-6

Co se týče světlotisku, který je konkurenční technologií produktu PlanNET, není mezi studenty tolik používán. Přestože je možné požívat tuto technologii i na ČVUT, bývá využíván jen velmi zřídka. To je zároveň příznivá zpráva, protože nová generace již dokáže využívat pouze digitální tisk. S tím bude také přicházet do svých nových stanovišť. Velkým překvapením se však stala skutečnost, že studenti téměř nevyužívají možnost on-line objednávky. Tato forma je velmi pohodlná, zájemce mnohdy nemusí ani opustit své stanoviště, aby vytiskl své dokumenty. Navíc si studenti určitě rozumí s informačními technologiemi více než předchozí generace. Tím spíše by se dalo očekávat, že toho využijí. Přesto tak učinili jen 4 dotazovaní. Pokud jde o programy, ve kterých studenti připravují své velkoformátové dokumenty, většinou se jedná o AutoCAD či ArchiCAD. Ze školy jsou však zvyklí své výkresy převádět do formátů PDF nebo PLT tak, jak jim to nařizují pravidla pro tisk na školním plotru. To by mohla být výhoda i pro PlanNET, neboť současná verze má problémy s jinými formáty než PLT. Umění převést výkres formátu DWG nebo DWF do PLT se tedy stává výhodou pro každého uživatele.

V poslední otázce se studenti mohli rozepsat, jaké služby jim na trhu ještě chybí, ale bohužel neměli žádné nové náměty. Na tuto otázku odpověděli 4 ze všech dotazovaných a názor byl shodný, nic dalšího nechybí.

Jak se ukázalo, někteří studenti se při vyplňování dotazníku příliš nesoustředili, nebo prostě nepřemýšleli. Jejich odpovědi si totiž někdy dokonce protiřečí. Každopádně byl dotazník prospěšný a to nejen pro tuto práci, ale také pro společnost Copy General, která až doposud neměla s tímto trhem žádné zkušenosti. Nyní se ukázalo, že o firmě již mezi studenty nějaké povědomí je. Otázkou zůstává, jestli je dobré a zdali nedá příliš mnoho práce obrátit mínění studentů na svou stranu. Zatím zde panuje takový názor, že firma je příliš drahá. A to i mezi těmi, kteří jejich služeb dosud nevyužili.

7. Současné možnosti

Hlavní otázkou této kapitoly jsou současné možnosti studentů v oblasti velkoformátového tisku, ať již barevného, nebo černobílého. Uvádím zde několik firem, které slouží jako zástupci poměrně rozmanitého trhu. V první řadě je zde zastoupena firma Copy General. Mezi její nejtěžší konkurenty na trhu služeb spojených s kopírováním a tiskem patří JarT Repro. Dále nesmíme opomenout tisková centra, která byla uvedena v dotazníku studenty Českého vysokého učení technického v Praze.

Jak již bylo řečeno v dotaznících, firma Copy General je mezi studenty známá, ale snad příliš drahá. Proto je dobré se podívat i na ostatní firmy, které studenti navštěvují nebo v budoucnu navštěvovat mohli. Poté budou jednotlivá centra porovnávána, abychom získali skutečný obrázek, jak studenti vybírají, případně jak by vybírat mohli.

V této kapitole popisují spíše technické parametry každého z center a také jejich ceny za jednotky. Zde uvádím především informace týkající se velkoformátového digitálního tisku. Právě na jeho základě stojí služba PlanNET. Dále zmiňuji i ostatní fakta, která by mohla ovlivnit rozhodování potenciálních zákazníků a která lze porovnávat v rámci služby PlanNET.

7.1. Copy General s.r.o.

Kontakt:

Senovážné náměstí 26

(největší z poboček – v centru Prahy jsou umístěny ještě další 4, ovšem bez nepřetržitého provozu)

Praha 1

Telefon: 224 230 020, 224 238 241

<http://www.copygeneral.cz>

senovazne@copygeneral.cz

Provozní doba: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

Plotry:

Typ stroje	Barevnost	Maximální šíře role pro tisk
Océ TDS 600	černobílý	914 mm
Océ TDS 800	černobílý	914 mm
Océ TCS 400	barevný	914 mm
HP Designjet 4500mfp	barevný	1 067 mm
HP DesignJet 1050c plus	barevný	914 mm

Tabulka 7-1

Ceny velkoformátového černobílého tisku:

	PlanNET	PlanNET 6	PlanNET 10
A0	84,97 Kč	63,72 Kč	56,64 Kč
A1	42,84 Kč	32,13 Kč	28,56 Kč
A2	27,99 Kč	20,99 Kč	18,49 Kč
A3	18,56 Kč	13,92 Kč	12,49 Kč

Tabulka 7-2

Ceny velkoformátového barevného tisku:

	PlanNET	PlanNET 6	PlanNET 10
A0	354,38 Kč	272,60 Kč	234,44 Kč
A1	178,68 Kč	137,45 Kč	118,20 Kč
A2	121,83 Kč	93,71 Kč	80,60 Kč
A3	84,70 Kč	65,71 Kč	56,03 Kč

Tabulka 7-3

Způsoby doručení dokumentů připravených k tisku:

CD-ROM, DVD, ZIP 100 MB, ZIP 250 MB, disketa 3,5", paměťové karty, USB flash disk, on-line objednávka přes CG WEB, PlanNET, možnost zaslat objednávku klasikou elektronickou poštou

Všem studentům je v tomto centru nabízena 10% sleva na všechny poskytované služby. Firma Copy General se zároveň podílí na některých studentských akcích. Jedná se zejména o spolupráci s Českým vysokým učením technickým Praze, s fakultou architektury. Takové akce probíhají např. v ateliérovém týdnu, kdy si studenti navštěvující určité kurzy mohou nechat vytisknout několik velkoformátových barevných výkresů. Podobným programem se stává také přehlídka diplomových prací, v jejímž rámci lze vytisknout zdarma několik barevných prezentací. Zároveň je možné získat další výhody do budoucna. Pro obsluhu tiskového střediska není důležité, aby zákazníci nosili své tiskové úlohy připravené k tisku pomocí ovladačů tiskáren. Copy General má na svých počítačích nainstalováno velké množství programů, aby mohla vyhovět co nejvíce zákazníkům.

7.2. Výpočetní informační centrum na ČVUT v Praze

Kontakt:

Fakulta stavební ČVUT v Praze

Thákurova 7

Praha 6

Místnost: D009

Telefon: 224 354 374, 224 354 895

<http://www.fsv.cvut.cz/vic/sluzby.php>

Provozní doba:

Pondělí - Čtvrtek 9:00-11:30 13:00-15:00

Pátek 9:00-11:30 13:00-14:00

Plotry:

Typ stroje	Barevnost	Maximální šíře role pro tisk
OCÉ TDS 400	černobílý	914 mm
OCÉ TCS 400	barevný	914 mm
HP DesignJet 5500 PS/36	barevný	914 mm

Tabulka 7-4

Cena tisku (pro stroj HP DesignJet 5500 ps):

Materiál	Cena (Kč)
Papír (m ²)	75,-
Lesklý fotopapír (m ²)	100,-
Inkoust (ml)	15,-

Tabulka 7-5

Cena tisku (pro stroje Océ TCS 400, Océ TDS 400):

Velikost	Cena v Kč za běžný metr
A0 černě (šíře role 90 cm)	25,-
A1 černě (šíře role 59 cm)	20,-
Barevné čáry (šíře role 90 cm)	40,-

Tabulka 7-6

Způsoby doručení dokumentů připravených k tisku:

CD, ZIP, disketa, USB flash disk, nahrané připojením přes FTP na daný server

Toto centrum je umístěno přímo v budově školy a je tedy samozřejmě, že jej studenti využívají nejvíce. Má také velmi nízké ceny, které jsou na trhu v současné době bezkonkurenční. Tento výhodný program je však stanoven pouze pro studenty a je tedy velmi dohlíženo na to, aby zde byly tištěny pouze úlohy spojené se studiem na této škole. Ta navíc zároveň centrum finančně podporuje, aby bylo možno nastavit tak nízké ceny.

Provozní doba zde je ovšem poněkud omezena. Pokud se tedy student rozhodne tisknout dokumenty na poslední chvíli, nelze mu vyhovět. Jak vyplynulo z dotazníku, jsou téměř všichni studenti s tímto tiskovým centrem spokojeni.

Možnost on-line objednávky zde bohužel není možná.

Přinesené soubory musí být připraveny k tisku daným softwarem, ve kterém byly dokumenty připraveny. Je tedy třeba provést tisk do souboru příslušnými ovladači podle plotru, na kterém bude tištěno. Odkazy k ovladačům jsou umístěny na webových stránkách centra stejně jako další potřebné informace k tisku.

Středisko také nabízí množství doplňkových služeb, jejichž zázemí je však v jiné místnosti.

7.3. REPRO -JarT s.r.o.

Kontakt:

Lidická 5

Podolská 120

Praha 5

Praha 4

Telefon: 257 319 876, 257 329 144

241 432 280, 241 432 296

<http://www.gapeels.cz/repro/index.php?p=6>

reprojt@iol.cz, reprojt@seznam.cz

Provozní doba:

Pondělí - Čtvrtek 7:00-20:00

Pondělí - Čtvrtek 7:00-18:00

Pátek 7:00-18:00

Pátek 7:00-16:00

Sobota 8:00-12:00

Plotry:

Typ stroje	Barevnost	Maximální šíře role pro tisk
OCÉ 9800	černobílý	914 mm
OCÉ CS 5090	barevný	1500 mm
OCÉ 5150	barevný	914 mm
OCÉ 5250	barevný	914 mm

Tabulka 7-7

Ceny velkoformátového černobílého tisku:

	Cena
A0	112,- Kč
A1	56,- Kč
A2	28,- Kč
A3	14,- Kč

Tabulka 7-8

Za černé plochy je nutno počítat s příplatkem 10 – 200%

Ceny velkoformátového barevného tisku:

	Cena
A0	272,- Kč
A1	136,- Kč
A2	68,- Kč
A3	40,- Kč

Tabulka 7-9

Za barevné plochy je nutno počítat s příplatkem 10 – 200%

Objednávku je možné odeslat elektronickou poštou. Pro tisk dokumentace je třeba ji dodat ve formátu DWG, PLT nebo HPGL-2, a to opět připravené příslušným ovladačem k danému stroji. Na stránkách lze najít odkazy na ovladače. Je specifikováno, že soubory je možné přinést na CD.

Jak již bylo řečeno, tuto firmu považuje Copy General za jednoho ze svých největších konkurentů. Proto se do budoucna očekává zájem Repro JarT o novou verzi softwaru Océ Repro Desk. Jejím zakladatelem je navíc člověk, který se celý život pohyboval ve stavebnictví a má tudíž spoustu užitečných kontaktů.

Firma nenabízí pro studenty slevy ani jiné zvýhodněné akce. Jejich ceny však nejsou příliš vysoké.

Oba obchody jsou dále od centra, což nutí studenty jet od školy poměrně daleko.

Zároveň je zde malá pravděpodobnost, že na takové centrum narazí náhodně. Firma je ale schopna zajistit dovoz po Praze, což řeší problém s cestováním.

Na internetových stránkách jsou umístěny aktuální informace a kontakty, na které je možné se obrátit v případě nejasností.

I tato provozovna nabízí množství doplňkových služeb. Není jich ovšem tolik jako u jiných středisek.

7.4. BossCan Reprstudio s.r.o.

Kontakt:

Školská 34

Praha 1

Telefon: 222 230 625

<http://www.copyshop.cz/>

objednavka@copyshop.cz

Provozní doba:

Pondělí - Pátek 8:00-19:00

Sobota 10.00-12.30 13.00 - 17.00

Plotry:

Typ stroje	Barevnost	Maximální šíře role pro tisk
Kyocera Mita point source 8020	černobílý	914 mm
HP DeskJet 1050C	barevný	914 mm
ColorSpan SeriesXII/72	barevný	1800 mm

Tabulka 7-10

Ceny velkoformátového černobílého tisku:

	Cena
A0	84,- Kč
A1	49,- Kč
A2	30,- Kč

Tabulka 7-11

K ceně je třeba připočítat 35,- Kč za otevření souboru do velikosti A2, nad tuto velikost je cena 60,- Kč.

Ceny velkoformátového barevného tisku:

	Čárové výkresy	Plné plochy
A0	280,- Kč	1500,- Kč
A1	140,- Kč	750,- Kč
A2	70,- Kč	375,- Kč

Tabulka 7-12

Způsoby doručení dokumentů připravených k tisku:

CD, disketa 3,5“, USB flash disk, ZIP 100 MB, ZIP 250 MB, paměťové karty nebo zaslání objednávky elektronickou poštou.

Zakázky je lépe přinést ve formátu PDF, nebo PLT. Lze pracovat i s jinými typy souborů (např. DWG, AI, CDR).

Tuto společnost jmenovali studenti jako jednu z těch, jejíchž služeb ji v minulosti využili a byli s nimi spokojeni.

Firma nabízí kromě velkoformátové tisku také ostatní dokončovací práce a reprografické služby. Studenti navíc ocení, že zde mohou nechat svázat svou diplomovou práci. Kromě této služby poskytuje i jiné, kterými Copy General nedisponuje. Veškeré zakázky jsou prováděny na počkání, pouze v případě většího objemu je nutné domluvit se s obsluhou.

Podobně jako v Copy General je možné zde své objednávky zasílat elektronicky a nechat si je zpětně doručit po celé Praze.

Provozovna je pouze jediná a nachází se přímo v centru Prahy, v blízkosti zastávky tramvaje. To může studentům vyhovovat, protože jak již víme, upřednostňují především pohodlí.

7.5. M&P Copier spol. s r.o.

Kontakt:

Dejvická 29

Praha 6

Telefon: 224 313 118

<http://www.mpcopier.cz/index.htm>

dejvice@mpcopier.cz

Komunardů 5

Praha 7

220 872 700

holesovice@mpcopier.cz

Provozní doba:

Pondělí - Pátek 8:00 - 18:00

Sobota 8:30 - 12:30

Pondělí - Pátek 8:00 - 17:30

Plotry:

Typ stroje	Barevnost	Maximální šíře role pro tisk
Xerox 8850	černobílý	914 mm
Rex Rotary A080	černobílý	914 mm
Canon W8200	barevný	914 mm
Canon 8400Pg	barevný	914 mm

Tabulka 7-13

Ceny velkoformátového černobílého tisku:

	Cena
A0	65,- Kč
A1	42,- Kč
A2	24,- Kč
A3	16,- Kč

Tabulka 7-14

Ceny velkoformátového barevného tisku:

	Čárové výkresy	Plné plochy
A0	320,- Kč	880,- Kč
A1	160,- Kč	440,- Kč
A2	80,- Kč	220,- Kč
A3	40,- Kč	110,- Kč

Tabulka 7-15

Způsoby doručení dokumentů připravených k tisku:

CD, DVD-ROM, DVD-RAM, disketa, ZIP 100 MB, ZIP 250 MB, USB flash disk, paměťové karty CF,SD,MMC,MS,SM,IBM microdrive, objednávka e-mailem

Společnost disponuje i velkým množstvím programů, takže zákazník nemusí vytvářet jiné typy souborů.

Tuto firmu jmenovali studenti v dotazníku jako jednu z nejnavštěvovanějších v souvislosti s digitálním velkoplošným tiskem. Proto je zde také uvedena, pro srovnání s ostatními profesionálními společnostmi, které se spíše specializují na velké zakázky projekčních kanceláří a stavebních firem.

Jedna z provozoven je umístěna blízko školy, přímo v Dejvicích, což je pro studenty velkým přínosem. Nemusí tedy zdlouhavě hledat.

Své připravené dokumenty mohou také posílat prostřednictvím elektronické pošty.

Ceny patří spíše do kategorie těch nižších a jsou tedy pro studenty dostatečným lákadlem.

Je možné využít i širokou nabídku doplňkových služeb, které jsou nabízeny.

7.6. Celkové srovnání

Nyní je třeba ukázat celkové srovnání firem a postavení Copy General mezi nimi. Začneme tedy od začátku. Tím je poloha daných center. Nejbližší všem studentům je samozřejmě Výpočetní informační centrum umístěné přímo v budově školy. Této poloze nelze konkurovat. Jedno z center (M&P Copier) působí také v blízkosti školy, což mu poskytuje také velkou možnost získat hodně zákazníků z tohoto trhu. Ostatní společnosti jsou rozmístěny různě po Praze, nejčastěji však v centru města. To někdy může být stát i výhodou, protože pražští studenti se pohybují po celé Praze a mimopražští často odjíždějí do svých domovů z některého z nádraží v centru. Je tedy možné, že touto cestou náhodně narazí na některé z provozoven. A tím se dostáváme k jejich počtu. V má společnost Copy General jasně navrch. Má totiž jen po Praze otevřeno 5 obchodů. Jsou tedy neustále na očích. Pokud jde o ostatní zmíněné firmy, většinou disponují jen jedinou provozovnou.

Provozní doba firem se liší. I v této oblasti je Copy General nejvstřícnější. Má totiž otevřeno 24 hodin denně. Ostatní firmy, pochopitelně kromě centra umístěného ve škole, mají otevřeno 6 dní v týdnu. To dává velkou výhodu oproti školnímu středisku, protože právě v době, kdy je uzavřeno, se studenti obvykle uchylují jinam, kde mohou na poslední chvíli uskutečnit svůj velkoformátový tisk.

Možnost, v jaké mohou zákazníci přinést své dokumenty, je téměř u všech center stejná. Všude přijímají různé typy vnějších pamětí. A kromě školního centra je na všem hodnocených místech možné zaslat svou objednávku prostřednictvím elektronické pošty. Ve škole lze přenést své dokumenty pomocí protokoly ftp. V Copy General je po zaregistrování možné realizovat on-line objednávku, kde jsou již přednastaveny hodnoty pro tisk. Dále je možné v tomto centru použít objednávku spojenou se službou PlanNET, kde zákazníci mohou nejen odesílat velká množství dat, ale také výkresy připravené přímo k tisku.

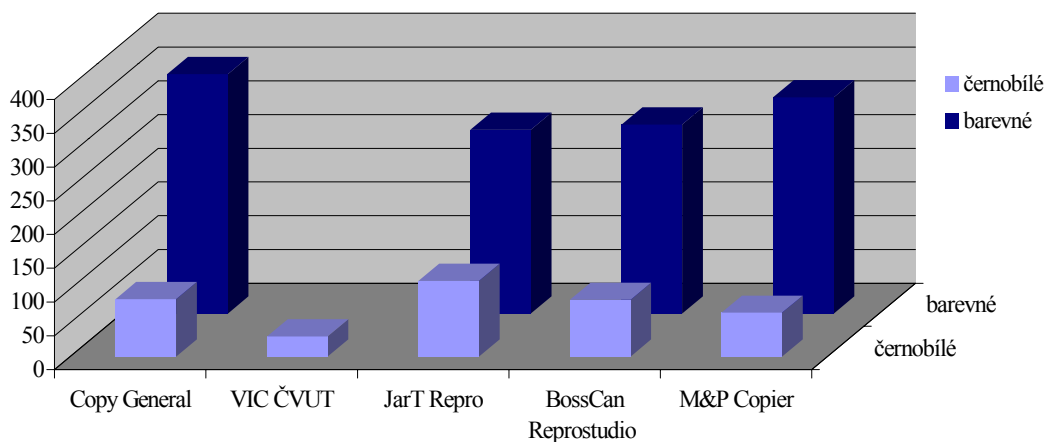
Pokud jde o formáty souborů, ve kterých má zákazník svou dokumentaci přinést, v tomto ohledu všechny firmy preferují formáty PDF a PLT. Jejich tisk je totiž jednodušší a nevyžaduje další úpravu. Firmy M&P Copier, BossCan Reprostudio a Copy General vlastní i jiné programy, ve kterých lze soubory otevřít. Pro zákazníky je tedy tento přenos jednodušší. Pro studenty ČVUT, kteří tisknou nejvíce ve škole a

jsou tedy zvyklí své soubory převádět, nemusí tato skutečnost znamenat žádnou výhodu.

Co se kvality tisku strojů jednotlivých firem týče, nelze posoudit. Téměř v každém centru jsou použity jiné plotry. Některé jsou nové, jiné starší. Liší se zde také výrobci strojů a nelze tedy ani posoudit, kdo má novější či starší verzi. Co ale zhodnotit lze, je maximální velikost média, na které je možno tisknout. Ve většině případů je stejné, ale každá firma se snaží mít ve své provozovně alespoň jednu tiskárnu, která dokáže pracovat i s větším formátem. Copy General vlastní stroj s maximální šířkou role 1065 mm, ale Repro JarT a BossCan Reprstudio mají stroje s ještě větší šíří tisku. To může být důvodem, proč někteří nespokojení zákazníci odejdou. Ve všech případech se však jedná o barevný tisk, to znamená, že v černobílém tisku jsou si všichni rovni. Navíc u plánů není obvyklé, aby měly rozměry na šířku větší než 910 mm.

Srovnání cen tisku v jednotlivých střediscích však ukazuje velké rozdíly, zvláště mezi školou a ostatními. Z grafu je vidět, že školní cena nemá na trhu velkoformátového tisku konkurenci. Pokud jde o černobílý, je firma Copy General na podobné úrovni jako ostatní konkurenti. Při barevném tisku je stále nejdražší, alespoň mezi zmíněnými středisky. V grafu 7-1 je znázorněna cena za formát A0, u barev navíc za čárové výkresy. V případě Copy General byla hodnocena nejdražší verze, PlanNET. Bohužel nebylo možné do grafu umístit cenu velkoformátového barevného tisku ve školním zařízení, protože se neodvíjí pouze od velikosti papíru jako u ostatních, ale také podle skutečné spotřeby inkoustu.

Srovnání cen velkoformátového tisku



Graf 7-1

Všechna centra mají své webové stránky umístěny na internetu. Vesměs obsahují potřebné informace pro zákazníky a na všech jsou zároveň aktuální informace. V tomto ohledu nelze aktuálně posoudit, které stránky mají v nějakém ohledu navrch.

Copy General má však na trhu tisku jednu obrovskou výhodu. Tou je zcela nový software. Ovšem co se tohoto trhu týče, spoustu úsilí si ještě vyžádá výhodnost služby PlanNET i zde.

Na závěr je zde srovnávací tabulka, ve které jsou jednotlivá centra bodována podle zmíněných kritérií od jedné do pěti, kde 5 je nejvíce.

	1.	2.	3.	4.	5.
Umístění	3	5	1	2	4
Počet provozoven	5	1	2	1	2
Provozní doba	5	1	4	3	2
Cena černobílého VF tisku	2	5	1	3	4
Cena barevného VF tisku	1	5	4	3	2
Maximální šíře tisku	3	3	4	5	3
Celkem bodů	19	20	16	17	17

Tabulka 7-16

1. Copy General, 2. VIC ČVUT, 3. REPRO –JarT, 4. BossCan Reprostudio,
5. M&P Copier

Z této tabulky vyplývá, že se Copy General nachází v těsném závěsu za školním centrem. Je zde ovšem zapotřebí, aby v následující strategii poukázala především na svoje ostatní výhody oproti jiným centrům. Musí také přesvědčit studenty, že nezáleží jen na ceně, ale i tu musí nakonec studentům přizpůsobit. Oni se nerozhodují, kolik jsou ochotni za danou věc zaplatit, ale kolik mají, aby tuto věc byli schopni koupit.

8. Marketingová strategie

8.1. Produkt

Pro firmu Copy General je důležité, aby určila klíčové vlastnosti. To již použila při vstupu na trh, takže by to neměl být žádný problém.

Je zde ovšem další etapa, tedy potřeba stanovit odpovídající výhodu k těmto cílům. Zde je ovšem třeba zamyslet se poněkud jinak. Co je podstatné pro projekční kanceláře, nemusí být nejdůležitější pro studenty. Jejich chování je zcela jiné a určitě u nich není na prvním místě práce nebo pracovní aktivita.

Mezi klíčové vlastnosti produktu PlanNET patří moderní technologie, rychlost a kvalita zpracování zakázek, především ale možnost tisku na dálku, aniž by zákazník opustil místnost, ve které zpracovává svou zakázku.

Tomu odpovídají výhody, které zákazník získá.

První z nich je software, který umí zpracovat většinu formátů programů, ve kterých se dá vytvořit projektová dokumentace. Zároveň umí zachovat veškeré vlastnosti, které byly objektům v daných programech přiřazeny. Není tedy potřeba převádět soubory do jiných typů a ztrácet tak zbytečně čas. Programy, které studenti používají, jsou navíc aplikací podporovány.

To určitě upřednostní i řada studentů. Jde o vlastnost, kterou vnímají kladně oba trhy. Současný a zároveň i ten budoucí. V této části je také důležitá nějaká znalost moderních technologií. S nimi jsou však dnešní studenti seznamováni již od základní školy a proto by neměl být problém, spíše naopak. Jak potvrdil výzkum, dnešní studenti již nejsou zvyklí tisknout své výkresy prostřednictvím světlotisku.

Upřednostňují spíše digitální tisk. Ten jim firma Copy General nabízí. Jedná se o službu, která se dále vyvíjí. Nejedná se tedy pouze o krátkodobou spolupráci, která by studenty doprovázela pouze během jejich studia na vysoké škole. Bude jim pomáhat i nadále v praxi.

Další výhodou služby PlanNET je rychlost. Zpracování veškeré projektové dokumentace do její finální podoby je provedeno ihned po obdržení objednávky. Rychlost také studenti uvádějí jako jeden z faktorů, který ovlivňuje jejich rozhodování ve výběru tiskové střediska. Ke zpracování zakázky navíc patří i

dokončovací práce, které by student byl nucen dodělat sám. A to mu jistě zabere spoustu času, který by mohl využít daleko lepším způsobem.

Kvalita zpracování byla studenty také uvedena mezi tím, co od firem nejčastěji očekávají. Zároveň ale studenti v dotaznících uváděli, že byli se službami v Copy General spokojeni, stejně tak i s obsluhou. Kvalita produktů a znalosti personálu jsou zajišťovány dvěma způsoby. Jednak jde o nákup nových strojů, v další řadě také o profesionální školení zaměstnanců. Výkonové parametry strojů se firma snaží přizpůsobovat náročnému provozu. Zároveň musí splňovat kvalitu, na kterou jsou současní zákazníci zvyklí. Při výběru se také hledí na rychlost tisku jednotlivých strojů.

Co se týče obsluhy, všichni operátoři by měli procházet školením a následným testováním, zda zvládají obsluhu všech strojů a v jaké kvalitě je jejich práce.

Doposud bylo takto vyškoleno pouze několik těchto zaměstnanců a testováno jich bylo ještě méně. To by se ale mělo již v příštím roce změnit. Copy General si již tento fakt uvědomila a nyní se snaží vybrat vhodného kandidáta, který by byl odpovědný za profesionalitu a kvalitu zaměstnanců obsluhy. Přestože jsou již teď studenti se službami spokojeni, nechce společnost nic zanedbat. Navíc je na výběr zaměstnanců najímána externí firma, která identifikuje a doporučí správného kandidáta na danou pozici podle předem určených parametrů.

I v další přednosti služby PlanNET se lze trefit do potřeb studentů. Jde o možnost tisknout na dálku se zpětným doručením práce zákazníkovi. V tomto je zajištěno pohodlí zákazníků. Z průzkumu vyplynulo, že právě komfort služeb studenti nejvíce upřednostňují. Nechce se jim příliš cestovat, zvláště ne kvůli školním úkolům. Tento produkt jim poskytuje dostupnost tisku prakticky kdekoli, kde je možné připojit se k internetu. Třeba z domova nebo ze studentské koleje, navíc v kteroukoli denní i noční hodinu. Služba přístupná non-stop je vysokoškoláky velmi ceněna.

Pokud jde o vlastnosti produktu, má firma rozhodně co nabídnout. Navíc ze všech vlastností produktu lze skloubit takové výhody, které budou studentům vyhovovat. Některé z výše uvedených výhod na trhu dokonce úplně chybí.

Co se produktu samotného týče, jeho název byl vytvořen ze dvou anglických slov, která vystihují nejdůležitější část produktu a to přenos plánů přes síť internet. Proto

tedy slova PLAN a NET. Logo produktu bylo vytvořeno tak, aby korespondovalo s logem firmy Copy General. Z jedné poloviny je tedy použit stejný fontem písma.

8.2. Cena

V tomto bodě se všichni dotázaní shodli, že Copy General je dosti drahá. To je možné, protože studenti jsou zvyklí využívat výhod školního prostředí. Navíc pokud byli některé z poboček tisknout velkoformátové výkresy, zaplatili standardní cenu. Jedinou jejich výhodou oproti klasickým zákazníkům byla studentská sleva 10%. Ceny produktu PlanNET jsou však nižší, aby firma mohla s produktem na trhu konkurovat levnějšímu sítotisku.

Ceny pro studenty by však mohly být ještě více zvýhodněny, jako je tomu u některých ostatních klientů, kterým se tvoří na míru. Ke každému takovému zákazníkovi je přistupováno individuálně.

Firma totiž musí přihlížet k tomu, že takovou slevu by studenti měli pouze po dobu jejich studia na vysoké škole. Za tu dobu by si na službu mohli natolik zvyknout, aby ji používali a doporučovali ve svých nových působištích. Zde již by byly zavedeny klasické ceny produktu PlanNET.

Co se týče současných cen, jaké jsou studentům nabízeny na jejich škole, těch firma nemůže dosáhnout a nelze jim zatím příliš konkurovat. Proto je důležité snažit se proniknout na nový trh jinými přednostmi, které byly zmíněny v předchozí kapitole. Ceny pro studenty by i tak měly být sníženy, například přesunutím někam na úroveň PlanNET 6 a PlanNET 10. Je totiž více než jisté, že studenti by za normálních okolností takových slev nemohli nikdy dosáhnout. Nepotřebují totiž tisknout dokumentaci ve větším množství. Obvykle jim stačí jeden, maximálně dva výtisky. Takové sleva však s sebou přináší i jistá rizika. Mohlo by se totiž stát, že některá firma si vysokoškoláka najme jako brigádníka, aby mohla získat slevu třeba na jednorázovou velkou zakázku. Tomu by se dalo zabránit přesnými pravidly pro tisk. Něčím podobným, na co jsou studenti zvyklí ze školní zařízení. Tedy, že výkresy budou mít hlavičku školy. Taková identifikace bude pro zadavatele postačující, dojde k vyloučení zneužívání studentů za účelem získání slevy. Dále bude nutné vytvořit kartičky pro studenty ČVUT v Praze, aby bylo možné je oddělit a rozpoznat od klasických studentů. Zároveň by sloužily k identifikaci

studentů, mohly by se zaznamenávat statistické údaje o jejich tisku. Také by na nich bylo vyznačeno datum ukončení spolupráce pro studentskou slevu.

Firma Copy General by také mohla odměnit studenty, kteří přivedou nového zákazníka (firmu, nebo dalšího studenta) malým bonusem nebo dárkem. Mohlo by se jednat například o USB flash disk s logem firmy, který je v současné době použit jako výhra v soutěži spojené s podporou samoobslužných zón. Nebo nějaké další finanční zvýhodnění. Tedy pozornost pro dobrého zákazníka.

Společnost by také mohla začít spolupracovat se stavební fakultou ČVUT v Praze, podobně jako již několik let spolupracuje s fakultou architektury. Mohla by tedy podporovat nějaké studentské akce a projekty, ke kterým by zajišťovala digitální tisk a v rámci nichž by mohla pořádat veřejné prezentace na podporu služby PlanNET.

Podobně jako na sousední fakultě by mohla podporovat studentské soutěže nejen tiskem, ale také poskytováním tisku zdarma jako cenu pro některého z vítězů.

Pokud jde o instalaci aplikace Repro Desk, není zpoplatněna. Navíc ji studenti mohou mezi sebou instalovat zdarma i na další počítače. Tím by se služba mohla na tomto trhu rychleji šířit. Instrukce k užívání služby dostane každý zákazník také zdarma a to v tištěné podobě a v českém jazyce.

8.3. Místo

Nabídka produktu není nijak místně omezena. V podstatě lze úlohy k tisku odesílat odkudkoli na území České republiky. Pro studenty ČVUT v Praze však bude aktuální tisknout právě zde, v tomto městě, neboť tu po dobu svých studií tráví nejvíce času. Ale i pokud jsou mimopražští, mohou si doma vše připravit a pak jednoduše odeslat do tiskového střediska v Praze, kde si později mohou vyzvednout hotovou zakázku osobně. Navíc si mohou sami zvolit, na které provozovně má být dokumentace připravena.

Bohužel žádná z provozoven není umístěna v Praze 6 – Dejvicích, kam by to studenti měli asi nejbližší. Ale i oni se pohybují po celé Praze a jak sami uváděli v dotazníku, několika z nich stalo, že Copy General objevili až poté, kdy na jednu z jejich poboček náhodně narazili na ulici. Ale ani absence pobočky v Dejvicích neznamena, že si studenti nemohou zakázku nechat doručit do vlastních rukou. Tento dovoz firma zajišťuje.

Navíc při větších školních projektech, na kterých by se firma mohla podílet, by se dalo zajistit, aby byl dovoz pro větší množství studentů zajištěn dohromady a zdarma.

Co se týče konkurence, některá jejich střediska jsou umístěna přímo v Dejvicích, a to buď nedaleko školy, nebo přímo v její budově. Tato poloha je pro ně ideální, protože student si jich může všimnout i zcela náhodně, cestou do školy. Také když potřebují studenti tisknout na posledních chvíli, je dobré se obrátit na takové centrum, odkud by to měl student blízko zpět do školy, aby stihl vše odevzdat včas.

8.4. Marketingové aktivity

Přestože již o firmě Copy General slyšelo hodně studentů, jak vyplynulo z dotazníku, lze jejich počet ještě zvýšit.

Celou část týkající se propagace by bylo dobré rozdělit do několika etap.

První etapou by mělo být jednání se školou, tedy se stavební fakultou ČVUT v Praze, o případné budoucí spolupráci. Zda by bylo možné se zapojit do nějakých školních projektů a jak by firma mohla podporovat studenty, co se týče tisku. Zda-li i na této fakultě existují podobné akce jako na sousední fakultě architektury. Dále zda by bylo možné studentům nový produkt představit a následně také předvést.

Po této fázi, nebo během ní, by mohla následovat další. Seznamování s firmou Copy General. Jak vyplynulo z dotazníků, znají studenti firmu nejčastěji z dotazníků a ze školy. To by se dalo spojit dohromady. Grafik společnosti by měl navrhnout takové letáky, které by studenty na první pohled zaujaly a při bližším zkoumání by se dočetli podrobnější informace o firmě. Například čím se zabývá, jak dlouho už je na trhu, kde má své pobočky a jaké akce má připravené pro studenty. Tyto letáky by byly následně rozneseny do škol a do jiných míst, kde se studenti nejvíce zdržují a kde je zároveň možno tyto letáky rozvěsit (např. menza, prodejna skript, studentské koleje). Tím by skončilo seznamování studentů s firmou.

Další fází by mohl následovat dotazník, jak toto snažení zapůsobilo na studenty. Ale vzhledem k tomu, že ti se na školách neustále mění, byl by tento proces nejspíše zbytečně zdlouhavý. Proto bude lepší tento krok vynechat a přistoupit rovnou k dalšímu.

Fáze seznamování s produktem, službou PlanNET. Opět by bylo nutné vytvořit letáky. Opět zcela nové a specifické přímo pro tento trh. Tentokrát již takové, které přímo upozorňují na novou službu. Měl by tam být její popis, upozornění na její výhody pro studenty, které byly popsány na začátku této kapitoly. Reklamní tiskoviny by byly opět rozmístěny na obvyklých místech. Navíc by se stejné plakáty instalovaly do výloh jednotlivých obchodů a také na stěny uvnitř. Při platbě u pokladen by byly letáky předávány studentům společně s účtem. V této části by již také bylo vhodné umístit reklamu na internet. Jednak vložit na webové stránky firmy banner s aktivním odkazem na podrobnější informace o službě včetně jejího ceníku, dále také upozornit na nový produkt obvyklým způsobem na stránkách časopisu e-Architekt a Stavební fórum, kam mají přístup všichni, kteří se zajímají o architekturu.

Nyní by již studenti měli být seznámeni nejen s firmou Copy General, ale také s její službou PlanNET. Proto by bylo dobré využít předchozí domluvy se stavební fakultou a přistoupit k reálnému seznámení s produktem. Uspořádat nějakou veřejnou prezentaci s možností vyzkoušet, jak služba funguje.

Pokud by se firma se školou nedohodla, pak existují také jiné varianty, jak získat tento trh. Nejsou již ovšem tak jednoduché a také bývají nákladnější. Musela by se totiž vymyslet nějaká jednorázová akce, která by tisk se službou PlanNET udělala natolik zajímavý, že by tomu studenti těžko mohli odolat. Navíc by se takovéto akce musely každý rok opakovat, protože zde existuje předpoklad, že každým rokem ukončí několik našich studentských zákazníků studium a tudíž s námi ukončí tuto spolupráci.

Během následujícího roku by si firma měl vést podobné statistiky, zda se jí i nadále vyplácí vstup na tento trh, případně zda by takto investované prostředky mohly být investovány lépe.

Firma Copy General by se také měla snažit vyvrátit názor studentů, že ceny jejich produktů jsou pouze drahé. Měla by vypracovat obdobnou studii, jako v případě světlotisku, ale tentokrát v poměru k požadavkům studentů. Z té by mělo vyplynout, že nezáleží pouze na konečné ceně produktu, ale také na všech ostatních nákladech spojených s tiskem, které si studenti doposud neuvědomili.

9. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo posbírat co nejvíce informací, které by mohly být nadále využity pro vstup firmy Copy General na trh vysokoškolských studentů. To se snad podařilo. Informace byly získávány přímo u zdrojů jednotlivých kapitol.

Např. informace o službě PlanNET přímo od obchodního oddělení, názory studentů byly zjišťovány formou dotazníku, který byl mezi ně rozšířen. Nakonec se povedlo získat i překvapivá fakta, která byla poté využita v přípravě strategie.

Vstup na nový trh je tedy připraven, ale zůstává otázkou, zda bude realizován a zda bude tato strategie tou nejvhodnější. To již může potvrdit nebo vyvrátit pouze praxe.

Seznam použitých zdrojů

Knihy

1. BÁRTOVÁ, Hilda, BÁRTA, Vladimír. *Marketingový výzkum trhu*. 1.vyd. Praha: Economia, 1991. 107 s. ISBN 80-85378-09-4
2. FORET, Miroslav. STÁVKOVÁ, Jana. *Marketingový výzkum : jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8
3. FOSTER, Timothy R. V. *Jak získat a udržet zákazníka*. Orig. How To Be Better At Customer Care. Z angl. orig. přel. Vilém Jungmann. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2002. 128 s. ISBN 80-7226-663-2
4. HAGUE, Paul. *Průzkum trhu : příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů*. Orig. Market research. Z angl. orig. přel. Vilém Jungmann. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2003. 234 s. ISBN 80-7226-917-8
5. JANEČKOVÁ, Lidmila. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 180 s. ISBN 80-7169-995-0
6. KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. *Marketing*. Z angl. orig. přel. kolektivu pedagogů katedry mezinárodního obchodu Vysoké školy ekonomické v Praze. 6. vyd. Praha: Grada, 2003. 856 s. ISBN 80-247-0513-3
7. KOTLER, Philip. *Marketing management*. Z angl. orig. přel. doc. Ing. Václav Dolanský, CSc., ing. Stanislav Jurnečka 10. vyd. Praha: Grada, 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6
8. KOTLER, Philip. *Marketing podle Kotlera: jak vytvářet a ovládnout nové trhy*. Orig. Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets Z angl. orig. přeložil Pavel Medek. 1. vyd. Praha: Management Press, 2000. 258 s. ISBN 80-7261-010-4.
9. KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 280 s. ISBN 80-247-0966

10. MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum: teorie a praxe: pro inženýrské studium na VŠE* Praha. 1. vyd.
Praha: Oeconomica, 2004. 181 s.
Vyd.: Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
ISBN 80-245-0761-7

11. PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Orig. The Essence of Services Marketing. Z angl. orig. přel. Veronika Dobešová. 1. vyd.
Praha: Grada, 1996. 247 s.
ISBN 80-7169-276-X

12. PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vyd.
Praha: Grada Publishing, 1996. 238 s.
ISBN 80-7169-299-9

13. STEEL, Jon. *Reklama: plánování a příprava*. Orig. Truth, Lies, and Advertising, New Advertising and the Art of Account Planning. Z angl. orig. přel. Libuše Mohelská. 1. vyd.
Brno: Computer Press, 2003. 264 s.
ISBN 80-251-0065-0

14. ZBOŘIL, Kamil. *Marketingový výzkum: metodologie a aplikace: pro inženýrské studium na VŠE* Praha. 2. vyd.
Praha: Oeconomica, 2003. 171 s.
Vyd.: Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
ISBN 80-245-0615-7

Internetové dokumenty

15. BossCan Reprstudio [web site].
Dostupné z: <http://www.copyshop.cz/>
Datum přístupu: 5. 12. 2006
Informace o společnosti BossCan Reprstudio. Nabídka služeb, ceník.

16. Copy General [web site].
Dostupné z: <http://www.copygeneral.cz/>
Domovská stránka firmy Copy General s. r. o. nabízí informace o firmě, informace o nabízených službách, přehled obchodů, kontakty. K dispozici je ceník a on-line objednávka.

17. Copy General. *ReproDesk* [online].
Dostupné z: <http://www.copygeneral.cz/reprodesk.php>
Cit. 12.10.2006
Popis produktu Océ Repro Desk firmou Copy General.

18. e-ARCHITEKT. *Kam se obrátit?* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=554&KatId=49>
Datum poslední aktualizace: 19.1. 2004.
Srovnání služeb nabízených firmou Copy General a její konkurencí studentům.
Ukázka formuláře odeslaného jednotlivým firmám.

19. e-ARCHITEKT. *Copy General* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=553&KatId=49>
Datum poslední aktualizace: 19. 1. 2004.
Článek o podpoře studentů firmou Copy General. Formulář vyplněný obchodním zástupcem firmy Copy General.

20. e-ARCHITEKT. *Zefektivněte konečný výstup své projektové dokumentace* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=594&KatId=51>
Datum poslední aktualizace: 23. 2. 2004.
Článek popisující službu PlanNET. Upozorňuje na výhody nové služby na trhu.

21. e-ARCHITEKT. *Nové služby digitálního tisku a kopírování pro e-architektury | 1.díl* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=865&KatId=51>
Datum poslední aktualizace 22. 9. 2004.
Rozhovor s obchodním zástupcem firmy Copy General. Seznámení se s novou službou. Upozornění na nové možnosti v oblasti digitálního tisku.

22. e-ARCHITEKT. *Nové služby digitálního tisku a kopírování pro e-architektury | 2.díl* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=902&KatId=51>
Datum poslední aktualizace 30. 9. 2004.
Rozhovor s obchodním zástupcem firmy Copy General. Seznámení se s novou službou. Upozornění na nové možnosti v oblasti digitálního tisku. Pokračování předchozího článku.

23. e-ARCHITEKT. *Nové služby digitálního tisku a kopírování pro e-architektury | 3.díl* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=2018&KatId=51>
Datum poslední aktualizace 15. 11. 2004.
Rozhovor s obchodním zástupcem firmy Copy General. Seznámení se s novou službou. Upozornění na nové možnosti v oblasti digitálního tisku. Pokračování předchozího článku.

24. e-ARCHITEKT. *Projektanti! Projektujte!* [online].
Dostupné z: <http://www.e-architekt.cz/index.php?PId=2018&KatId=51>
Datum poslední aktualizace 3. 7. 2006.
Článek pro podporu nového produktu. Popis nového produktu. Nové možnosti tisku. Cenová zvýhodnění.

25. HOMOLA Jan *Servis pro stavebnictví - fiasko a zvučná jména* [online].
Dostupné z: <http://www.cdesign.cz/h/Clanky/Ar.asp?ARI=101121>
Datum poslední aktualizace: 9. 11. 2005
Computer Design
Článek o veletrhu Servis pro stavebnictví, který se konal v roce 2005 v Praze. Na tomto veletrhu se prezentovala také společnost Copy General se svou službou PlanNET.
26. Justice.cz. *Obchodní rejstřík on-line* [online].
Dostupné z: <http://www.justice.cz>
Cit. 14.10.2006
Informace o firmě Copy General.
27. Marketingové noviny [server].
Dostupné z: <http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3>
Vedoucí: Petr Kopecký.
Na tomto serveru jsou uveřejněny články týkající se marketingu a obchodu. Je možné zde najít také vysvětlení některých marketingových témat pro začátečníky.
28. M&P Copier [web site].
Dostupné z: <http://www.mpcopier.cz/index.htm>
Datum přístupu: 5. 12. 2006
Autor: M&P Copier
Webové stránky společnosti M&P Copier. Informace o nabízených službách, ceník.
29. Obec architektů (Society of Czech Architects). *VII. ročník Přehledky diplomových prací 2006 absolventů škol a fakult architektury* [online].
Dostupné z: <http://www.architekt.cz/index.php?aktualitaID=209>
Datum poslední aktualizace: 2. 3. 2006.
Informace o soutěži podporované firmou Copy General. Zapojení firmy Copy General do studentských aktivit.
30. Océ [web site].
Dostupné z: <http://www.oce.com/>
Datum přístupu: 20.10.2006
Autor stránek: Océ
Informace o nabízených produktech.
31. Océ Česká Republika s.r.o. *Océ Repro Desk* [online].
Dostupné z: <http://www.oce.cz/produkty/print.asp?id=23>
Datum poslední aktualizace: 12.10.2006
Článek se zaměřuje na popis služby Océ Repro Desk.

32. Océ. *Océ Repro Desk* [online].
Dostupné z: <http://dl.oce.com/downloads/En/Pdf/software/reprodeskbroc.pdf>
Datum poslední aktualizace: prosinec 2000
Popis softwaru Repro Desk.
33. Océ. *Océ Repro Desk Server – software data*. Přeloženo: *Océ Repro Desk Server – Softwareové údaje* [online].
Dostupné z: <http://dl.oce.com/downloads/En/Pdf/software/reprodeskspec.pdf>
Datum poslední aktualizace: červenec 2004
Cit. 4.11.2006
Technické parametry produktu Repro Desk
34. Océ. *Océ Repro Desk Client - Quick Reference Guide* Přeloženo: *Océ Repro Desk Client – Příručka uživatele* [online].
Dostupné z:
<http://dl.oce.com/downloads/En/Pdf/software/reprodeskquickreferenceguide.pdf>
Datum poslední aktualizace: duben 2003
Návody pro uživatele, jak pracovat s klientskou částí aplikace Repro Desk.
35. ODRUCHOVÁ, Andrea <andrea.ondruchova@ardeus.cz> *SWOT analýza a marketingový výzkum v praxi* [online].
Dostupné z:
<http://www.ardeus.cz/ARDEUSNEWS/SWOT-analyza-a-marketingovy-vyzkum-v-praxi.html>
Datum poslední aktualizace: 12. 7. 2005
Ardeus – Online Trading Education Ardeus a.s.
Článek popisuje jak správně vytvořit SWOT analýzu, včetně příkladů a vysvětlivek jednotlivých položek.
36. PETRÁŇOVÁ, Jana, ČKA. *Soutěžní podmínky Přehledky diplomových prací 2006* [online].
Dostupné z:
<http://www.archiweb.cz/news.php?action=show&id=1450&type=4&lang=cs>
Datum poslední aktualizace: 26. 5 2006, Archiweb.
Podmínky soutěže pro mladé architektky podporované firmou Copy General.
Konkrétní popis spolupráce firmy Copy General.
37. Repro JarT [web site].
Dostupné z: <http://www.gapeels.cz/repro/index.php?p=6>
Datum přístupu: 5.12.2006
Webové stránky společnosti Repro JarT. Informace o firmě, ceníky.
38. Stavební fórum. *PlanNET – nová, efektivní náhrada světlotisku* [online].
Dostupné z: <http://www.stavebni-forum.cz/detail.php?id=5214>
Datum poslední aktualizace: 15.11.2004
Autor článku: Copy General
Článek popisuje službu PlanNET

39. Výpočetní informační centrum Stavební fakulty Českého vysokého učení technického [web site].

Dostupné z: <http://www.fsv.cvut.cz/vic/sluz-vic.php>

Datum poslední aktualizace: 4. 9. 2006.

Stránky nabízí informace o službách, které nabízí Výpočetní a informační centrum a kontakty. K dispozici je online ceník služeb.

Přílohy

Příloha A: Dotazník

1 Dotazník

2 Výsledky dotazníku

Příloha A – 1 Dotazník

Dobrý den.

Chtěla bych Vám předložit tento dotazník, který bude použit v bakalářské práci v souvislosti se sběrem informací pro vstup produktu PlanNET společnosti Copy General s.r.o. na nový trh.

Jedná se o soubor služeb spojených s vytvářením, přenosem, tiskem a následnou úpravou dokumentů. PlanNET je produktem určeným pro architekty a projektanty. Součástí služby je software společnosti Océ – Repro Desk. Skládá se ze dvou složek: Klient, tedy první z nich, je zdarma instalována na počítač zákazníka a umožňuje mu přenos jím vytvořené, nezměněné úlohy přímo do tiskového centra. Veškerá odeslaná dokumentace bude uzamčena, aby nedocházelo ke změnám.

Druhou složkou software je server, který je umístěn na počítači v tiskovém středisku Copy General s nonstop provozem. Ten zajistí správné vytištění přijatých dokumentů.

Do služby PlanNET patří i nabídka dokončovacích prací jako např. poskládání výkresů, razítkování, příprava desek včetně polepek nebo vazba vícestránkových dokumentů. Samozřejmostí je i zpětné doručení zásilky na zadané místo. Zákazník tedy nemusí opustit svou kancelář a přesto kontroluje svůj tisk.

*Helena Prejzková,
studentka bakalářského studia na Vysoké škole ekonomické v Praze*

1. Slyšeli jste již o firmě Copy General?

- ano
 ne

2. Odkud znáte firmu Copy General?

- ze školy
 z internetu
 z reklamních letáků
 odjinud, jmenujte

3. Využili jste již někdy služeb Copy General?

- ano
 ne

4. Jaké služby Copy General jste využili?

- černobílé kopírování
 - barevné kopírování
 - černobílý tisk
 - barevný tisk
 - velkoformátový černobílý tisk
 - velkoformátový barevný tisk
 - vazbu diplomové práce
 - ostatní doplňkové služby, uveďte jaké:
-

5. Byli jste se službami spokojeni?

- ano
- ne a proč:

6. Byli jste spokojeni s obsluhou?

- ano
- ne a proč:

7. Co Vás ve společnosti Copy General příjemně překvapilo?

Zaškrtněte maximálně 3 možnosti

- cena
 - studentská sleva
 - programová vybavenost
 - širší sortimentu
 - obsluha
 - otevírací doba
 - studentské akce
 - samoobslužná zóna
 - jiné, jmenujte:
-

8. Co Vás ve společnosti Copy General odradilo?

Zaškrtněte maximálně 3 možnosti

- cena
 - studentská sleva
 - programová vybavenost
 - širší sortimentu
 - obsluha
 - otevírací doba
 - studentské akce
 - samoobslužná zóna
 - jiné, jmenujte:
-

9. Slyšeli jste již někdy o službě PlanNET?

- ano
 ne

10. Odkud jste se dozvěděli o službě PlanNET?

- ze školy
z práce
z internetu
z letáků
v obchodě Copy General
od kamarádů
odjinud, kde: _____
- _____

11. Využili jste již někdy službu PlanNET?

- ano
 ne

12. Byli jste se službou PlanNET spokojeni?

- ano
 ne a proč: _____

13. V jakých centrech tisknete a kopírujete nyní?

14. Jste se službami v tomto centru spokojeni?

- ano
 ne a proč: _____

15. Co je pro Vás důležité při výběru kopírovacího centra?

Zaškrtněte maximálně 3 možnosti

- cena
 dostupnost služeb
 rychlost
 kvalita služeb
 kvalita obsluhy
 množství nabízených služeb
 jiné, jmenujte _____
- _____

16. Využíváte světlotisk?

- ano
 ne

17. Využíváte někdy on-line objednávky tisku?

- ano
 ne

18. V jakých programech připravujete své tiskové úlohy?

.....
.....
.....

19. Když vybíráte, kde budete tisknout nebo kopírovat, hledíte také na to, zda daná firma nabízí studentské slevy?

- ano
 ne

20. Jaké služby v oblasti tisku Vám chybí?

.....
.....
.....

21. Jaký ročník navštěvujete?

.....

22. V jakém programu studujete?

- bakalářský
 magisterský
 doktorandský

23. Jaký je Váš studijní program?

.....

Příloha A – 2 Výsledky dotazníku

1. Slyšeli jste již o firmě Copy General?

Ano	23
Ne	8

2. Odkud znáte firmu Copy General?

Škola	9
Reklamní letáky	6
Internet	5
Náhodou	3
Kamarádi	2
Práce	2

3. Využili jste již někdy služeb Copy General?

Ano	13
Ne	10

4. Jaké služby Copy General jste využili?

Černobílé kopírování	9
Černobílý tisk	4
Černobílý velkoformátový tisk	4
Barevné kopírování	2
Barevný tisk	2
Barevný velkoformátový tisk	1
Složení výkresů	1

5. Byli jste se službami spokojeni?

Ano	10
Ne	3

6. Byli jste spokojeni s obsluhou?

Ano	13
Ne	0

7. Co Vás ve společnosti Copy General příjemně překvapilo?

Cena	0
Studentská sleva	9
Programová vybavenost	3
Šíře sortimentu	1
Obsluha	2
Otevírací doba	2
Studentské akce	0
Samoobslužná zóna	2
Rychlost dodání	1
Nic	1

8. Co Vás ve společnosti Copy General odradilo?

Cena	11
Studentská sleva	0
Programová vybavenost	0
Šíře sortimentu	0
Obsluha	0
Otevírací doba	0
Studentské akce	0
Samoobslužná zóna	0
Rychlost dodání	0
Nic	1

9. Slyšeli jste již někdy o službě PlanNET?

Ano	3
Ne	20

10. Odkud jste se dozvěděli o službě PlanNET?

Od kamarádů	1
V obchodě	1
V práci	1

11. Využili jste již někdy službu PlanNET?

Ano	2
Ne	1

12. Byli jste se službou PlanNET spokojeni?

Ano	1
Ne	0

13. V jakých centrech tisknete a kopírujete nyní?

Škola	15
Práce	2
Práce rodičů	2
Doma	7
Jiná centra	4

14. Jste se službami v tomto centru spokojeni?

Ano	20
Ne	0

15. Co je pro Vás důležité při výběru kopírovacího centra?

Cena	23
Dostupnost služeb	11
Rychlost	13
Kvalita služeb	16
Kvalita obsluhy	6
Množství služeb	3

16. Využíváte světlotisk?

Ano	3
Ne	23

17. Využíváte někdy on-line objednávky tisku?

Ano	4
Ne	24

18. V jakých programech připravujete své tiskové úlohy?

AutoCAD	12
Word	5
PDF	13
ArchiCAD	4
Různé	1

19. Když vybíráte, kde budete tisknout nebo kopírovat, hledíte také na to, zda daná firma nabízí studentské slevy?

Ano	24
Ne	2

20. Jaké služby v oblasti tisku Vám chybí?

Žádné	3
-------	---

21. Jaký ročník navštěvujete?

22. V jakém programu studujete?

Bakalářské	
Ročník	Počet
3	1
4	15
Celkem	16

Magisterské	
Ročník	Počet
5	12
6	1
Celkem	13

Doktorandské	
Ročník	Počet
1	1
2	0
Celkem	1

23. Jaký je Váš studijní program?

Architektura a pozemní stavitelství	16
Konstrukce a dopravní stavby	13
Betonové konstrukce	1