

Effizientere Abläufe und geringere Kosten an der Universität von Rotterdam.



„Wir haben uns für Xerox entschieden, weil wir einfach von der angebotenen Qualität überzeugt waren. Xerox verfügte nicht nur über die von uns benötigten Erfahrungen und Kompetenzen, sondern beeindruckte uns auch mit den vorgeschlagenen Servicestufen.“

– Wim Burghout
Leitender Angestellter
Expert Services
Universität Rotterdam

Hintergrund

Die Universität von Rotterdam erstreckt sich mit insgesamt fünf unabhängigen Standorten über die ganze Stadt und bietet Platz für 27.000 Studenten und 2.500 Mitarbeiter. An der Universität, die einen hervorragenden Ruf in der akademischen Gemeinschaft genießt, werden Vorlesungen und Seminare in 67 verschiedenen Fachrichtungen gehalten, die von Naturwissenschaft und Technik über Gesundheitswesen und Wirtschaft hin zu Ingenieurwissenschaft und Kunst reichen. In den vergangenen fünf Jahren wuchs die Einrichtung jährlich zwischen 10 und 15 %.

Die Herausforderung

Wie jedes andere Unternehmen auch muss die Universität wettbewerbsfähig bleiben und neue „Kunden“ ansprechen – in diesem Fall handelt es sich um zahlende Studenten. Es sind zwar viele Studenten von der akademischen Tradition der Universität überzeugt, aber auch die vorhandenen Campuseinrichtungen und deren Qualität spielen bei der Wahl des Studienstandortes eine wichtige Rolle. Die Universität setzt deshalb alles daran, auch in Zukunft eine effiziente und angenehme Lernumgebung mit erstklassigen Bedingungen aufrecht zu erhalten.

Etwa 18 Millionen der 25 Millionen Dokumente, die jährlich von der Universität erstellt werden, stammen aus dem universitätseigenen Central Reprographics Department (CRD). Ungefähr die Hälfte davon sind Lehr- und Referenzmaterialien, den Rest machen Berichte und Studienarbeiten aus. Alle diese Dokumente müssen schnell, einfach und kosteneffizient erstellt werden.

Das CRD, das von einem Drittanbieter für Dokumentenservices betrieben wurde, war nicht digital mit dem restlichen Campus verbunden und so musste jeder, der dessen Dienste in Anspruch nehmen wollte, persönlich vorbeikommen.

Die Universität verfügte außerdem über eine Vielzahl von Kopierern und Druckern, die meistens täglich vor Ort überprüft wurden, um sicherzustellen, dass sie einwandfrei funktionieren, und dass genügend Papier und Toner vorhanden sind. Das Problem bei dieser Herangehensweise besteht jedoch darin, dass Ausfallzeiten durch einen Papierstau oder durch fehlende Verbrauchsmaterialien mitunter stundenlang nicht bemerkt, geschweige denn behoben wurden.

Wim Burghout, leitender Angestellter des Bereichs Expert Services, wollte diese Situation unbedingt verbessern. Deshalb holte er bei verschiedenen Anbietern aus ganz Europa Angebote ein und verständigte sich mit dem Managementteam der Abteilung Facility Services.

Die Lösung

Wim Burghout wollte nicht nur das Equipment und Serviceangebot der internen Reprographieabteilung optimieren und erweitern, sondern gleichzeitig auch die Kopierer modernisieren. Mehrere Anbieter beteiligten sich an der Ausschreibung für den Vertrag, aber Xerox ging als eindeutiger Sieger hervor.

„Wir haben uns für Xerox entschieden, weil wir einfach von der angebotenen Qualität überzeugt waren. Xerox verfügte nicht nur

Effizientere und besser zugängliche.

Druckdienste ermöglichen Einsparungen von 10 – 15 % und bieten Kostentransparenz.

über die von uns benötigten Erfahrungen und Kompetenzen, sondern beeindruckte uns auch mit den vorgeschlagenen Servicestufen. Natürlich war das Ganze auch eine Sache des Preises, aber der finanzielle Aspekt spielte bei weitem nicht die größte Rolle“, erläutert Wim Burghout.

Xerox brachte das Equipment schnell auf Vordermann und installierte die neuesten Geräte an strategisch wichtigen Standorten. Die neuen Geräte waren nicht nur zuverlässiger, auch die Betriebszeit konnte durch die Installation von CentreWare® Web noch weiter optimiert werden. Dieses moderne Softwaretool ermöglicht die Fernüberwachung von Status und Nutzung jedes einzelnen Geräts. Doch dies war nur ein Teil des ganzen Puzzles. Xerox war bekannt, dass in der Reprographieabteilung der Universität die meisten Dokumente der akademischen Einrichtung gedruckt wurden, und machte sich deshalb an eine Verbesserung und Erweiterung der Ressourcen.

Dabei kam es Xerox nicht darauf an, alle Aufträge in einer zentralen Reprographieabteilung abzuwickeln. Vielmehr wurden zwei weitere Servicebüros an zusätzlichen Universitätsstandorten eröffnet und ausgestattet, um das Arbeitspensum zu verteilen und die Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Außerdem wurden Digitalverbindungen eingerichtet, damit die Studenten und Mitarbeiter ihre Aufträge nicht mehr persönlich vor Ort übermitteln müssen. Über eine Software zur Erstellung von Auftragsprofilen können die Workflows überdies besser überwacht und gesteuert werden.

Das Ergebnis

Xerox stellte einen Reprographieservice für die Erstellung von Studienarbeiten sowie Lehr- und Referenzmaterialien zur Verfügung und führte auch eine Reihe zusätzlicher neuer Services ein. Dazu zählten Kreativleistungen

wie Layout, Design, Nummerierung sowie Desktop-Publishing. Die schnellen Digitalverbindungen und die Software zur Erstellung von Auftragsprofilen haben den Workflow transformiert und ermöglichen nun einen deutlich effizienteren Zugriff auf die verfügbaren Services.

Es wurden moderne Geräte installiert, die rund um die Uhr überwacht und vorbeugend gewartet werden. So konnte die im Rahmen des Fünfjahresvertrags mit Xerox garantierte Betriebszeit von über 98 % erreicht werden.

Zwar stellte die Kostensenkung nicht das Hauptziel dar, aber das neue Equipment und die neuen Arbeitsmethoden führten dennoch zu Kosteneinsparungen zwischen 10 und 15 %. Durch die detaillierten monatlichen Berichte profitiert die Universität jetzt von einer völligen Kostentransparenz, die vorher nicht möglich war.

Die Zukunft

Nachdem die Kooperation zwischen Xerox und dem CRD gefestigt wurde und die neue Lösung reibungslos funktioniert, möchte Xerox die Universität mit weiteren Mehrwert-Services unterstützen. So greift Xerox auf seine umfassenden Kenntnisse und Branchenkontakte zurück, um große Mengen von Offset-Druckmaterialien, Briefköpfen, Broschüren, Marketingmaterialien und weiteren Unterlagen zu günstigen Einkaufspreisen zu beschaffen.

Im Rahmen eines laufenden Projekts sollen außerdem die Verteilung und die Erstellung von Studienmaterialien optimiert werden. Obwohl digitale Medien perfekt für die Informationsweitergabe an die Studenten geeignet sind, sollten Referenzunterlagen lieber ausgedruckt vorliegen statt nur am Bildschirm gelesen zu werden. In Zukunft werden sich die Studenten deshalb auf einer Website anmelden können, um die benötigten Unterlagen zu bestellen und sich diese direkt nach Hause liefern zu lassen.

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Das Central Reprographics Department (CRD) der Universität Rotterdam erstellte jährlich ungefähr 18 Millionen Dokumente, konnte aber nur mit Mühe die Anforderungen seiner Nutzer erfüllen.
- Die Kopierer und Drucker wurden nicht proaktiv verwaltet und fielen mitunter mehrere Stunden aus.

Die Lösung

- Installation moderner zuverlässiger Kopierer und Drucker an günstigen Standorten
- Fernüberwachung und -verwaltung der Geräte für längere Betriebszeit
- Einrichtung von zwei neuen Reprographie-Servicepunkten zur Optimierung der Bearbeitungszeiten
- Online-Schaltung des CRD

Das Ergebnis

- Neue CRD-Services einschließlich Dokumentenlayout und -gestaltung sowie erstmalig Desktop-Publishing
- Garantierte Betriebszeit der Geräte von mehr als 98 %
- Kosteneinsparungen zwischen 10 und 15 % mit vollständiger Kostentransparenz

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

