

Aus einer kostenintensiven Büroinfrastruktur wird ein optimaler “Versorger” für Dokumentenservices.



Dieses Luft-, Raumfahrt- und Verteidigungsunternehmen hatte das Ziel, Geräte, Services und Verbrauchsmaterial für den Druckbetrieb effektiver zu nutzen, Mitarbeiterproduktivität und Kundenzufriedenheit zu steigern sowie erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen.

Hintergrund

Als führender Anbieter in den Bereichen Luft-/Raumfahrt und Verteidigung suchte dieses Fortune-500-Unternehmen mithilfe eigener Six Sigma-Initiativen nach Möglichkeiten, unternehmensweit Kosten zu senken und Prozesse zu optimieren. Vor allem beim Bürodruck führten die zahlreichen heterogenen Prozesse in den verschiedenen Geschäftsbereichen zu Problemen bei der Kostenverwaltung. Kein Geschäftsbereich konnte eindeutige Aussagen über die anfallenden Druckkosten machen. Zudem wurden in großer Zahl Drucker unterschiedlicher Hersteller eingesetzt, und das Mitarbeiter-Geräte-Verhältnis betrug 2:1.

Die Herausforderung

Das Unternehmen entwickelte eine Ausschreibungsstrategie, um sowohl Technologie als auch Support-Services umfassend zu erneuern. Dies war eine hervorragende Gelegenheit, die internen Ziele für die Ausgabe von Dokumenten ganz neu zu überdenken:

- Reduzieren der Gesamtbetriebskosten für die Dokumentenausgabe
- Restrukturieren und Standardisieren von Ausgabegeräten und -services im gesamten Unternehmen
- Anbieten von Optionen für “Erfassen/Verwalten” und “Managed Print” in Geschäftsbereichen
- Kennzahlen erfassen und verfolgen und angemessen darauf reagieren
- Schwerpunktverlagerung von gedruckten hin zu digitalen Dokumenten

Im Rahmen der Beschaffungsstrategie wurden Anbieter aufgefordert, belegbare Daten zu Druckkosten, Gerätenutzung und Mitarbeiter-Geräte-Verhältnis an mehreren Standorten vorzulegen. Das Team ging davon aus, dass sich durch die Lösungen,

die aufgrund der Analyse implementiert werden, erhebliche Einsparungen und Prozessverbesserungen erzielen lassen, um den tatsächlichen Druckanforderungen der Abteilungen gerecht zu werden. Außerdem kam das interne Six Sigma-Team zu dem Schluss, externe Partner könnten Druckdienstleistungen zu geringeren Kosten anbieten als das Unternehmen selbst.

Dem Kunden waren zwar die Zahlen für Anschaffung und Verbrauch von Papier bekannt, jedoch konnten diese Kosten nicht nach Mitarbeiter oder Abteilung aufgeschlüsselt werden. Die Beurteilung von Xerox, die auf bestimmten Daten und Annahmen basierte, entsprach im Wesentlichen der eigenen Six Sigma-Analyse, wodurch das Vertrauen in die Ergebnisse gestärkt wurde.

Nach einer gründlichen Auswertung wurde der Auftrag Xerox erteilt. Bei der Entscheidung waren vor allem die folgenden Faktoren ausschlaggebend:

- Unsere Analyse der Druckseiten pro Mitarbeiter kam der eigenen internen Analyse am nächsten
- Durch die Befragung von Endbenutzern wurde die “Stimme des Kunden” berücksichtigt.
- Die bewährte Qualität unserer Technologielösungen
- Die umfassende Zertifizierung unserer Multifunktionsgeräte für Datensicherheit
- Die Xerox® Enterprise Print Services-Tools wurden den strikten internen Sicherheitsanforderungen gerecht
- Unser innovativer, kostengünstiger “Versorger”-Ansatz für Dokumenten-Outsourcing
- Unser automatisiertes Tool lieferte realistische Daten zur Gerätenutzung und bot so von allen Anbietern die höchsten garantierten Einsparungen

Verbessern der Datensicherheit. Restrukturierung des Büros.

Die Herausforderung

In enger Zusammenarbeit mit unserem Kunden haben wir die unübersichtliche Büroinfrastruktur in einer Abteilung in eine professionell verwaltete Dokumentenservices-Umgebung nach dem „Versorger“-Modell umgewandelt.

Zunächst führten wir mithilfe von Lean Six Sigma-Tools und -Methoden eine strikt kontrollierte Beurteilung durch, um die angemessene Ebene von Dokumentenservices in den Büros der Abteilung zu ermitteln.

Anhand der Ergebnisse dieser detaillierten Auswertung entwickelten wir einen Optimierungsplan, um die Qualität der für Mitarbeiter verfügbaren Support-Services zu verbessern und das Mitarbeiter-Geräte-Verhältnis von 2:1 auf 8:1 zu erhöhen.

Wir installierten modernste Xerox® Multifunktionsgeräte mit umfassenden, von der National Information Assurance Partnership (NIAP) zertifizierten, Datensicherheitsfunktionen. Die strikte Common Criteria-Zertifizierung der NIAP ist ein international anerkannter Standard für die Beurteilung der Sicherheitsfunktionen von IT-Produkten und -Dienstleistungen.

Mit unseren Xerox® Enterprise Print Services-Tools überwachten und verwalteten wir proaktiv die gesamte Dokumentenservices-Infrastruktur, einschließlich Geräte, Wartung, Verbrauchsmaterials und technischen Supports.

Wir übernahmen die vollständige Verantwortung dafür, dass die Geräte und Support-Services in den Büros des Kunden den Anforderungen der Mitarbeiter jetzt und in Zukunft gerecht werden.

Unser Angebot umfasste ein kostengünstiges Abrechnungsmodell, das nicht auf den Leasing- oder Anschaffungskosten für Geräte basierte, sondern auf einem Standardseitenpreis.

Nach der Implementierung führten wir unseren innovativen Nachhaltigkeitsrechner ein – den ersten der Branche. Mit diesem Tool konnten wir eine realistische Vorher/Nachher-Auswertung der Umgebung erstellen.

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, wie wir führenden Herstellern aus den Bereichen Luft- und Raumfahrt sowie Verteidigung helfen, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

Das Ergebnis

- Nach der Implementierung in der ersten Abteilung erzielte unsere Lösung Einsparungen für den Kunden in Höhe von 35 – 50 % im Vergleich zu früher.
- Durch die Optimierung wurde die Anzahl von Druckern in der Büroumgebung des Kunden um bis zu 60 % gesenkt.
- Unsere NIAP-zertifizierten Multifunktionsgeräte erhöhten die Datensicherheit.
- Durch unsere proaktiven Services für Geräteüberwachung und -wartung wurden Ausfallzeiten reduziert und der Endbenutzer-Support verbessert.

Durch die Verwendung des Xerox® Nachhaltigkeitsrechners konnten die Auswirkungen der Verbesserungen klar beziffert werden. Die Schlussanalyse zeigte eine deutliche Reduzierung der Umweltbelastung der Druckumgebung des Kunden. So konnte dieser eine Erfolgsgeschichte für umweltbewusstes Arbeiten vorweisen. Bei dieser ersten Abteilung ergaben sich für den Kunden folgende Vorteile:

- Verringerung des Energieverbrauchs um 27 %
- Reduzierung der Emission von Treibhausgasen um 26 %
- Reduzierung des Feststoffabfalls um 33 %

Aufgrund dieser Ergebnisse wurden wir vom Kunden beauftragt, unsere Lösungen auf drei weitere große Abteilungen auszuweiten, darunter auch eine mit über 30 globalen Standorten.

Durch die phasenweise Optimierung in zusätzlichen Abteilungen soll die Anzahl von Ausgabegeräten insgesamt um fast 60 % reduziert werden. Dies entspricht einer Kosteneinsparung für die Büroinfrastruktur um insgesamt ca. 40 %. Die Lösung wird derzeit in zwei weiteren Abteilungen implementiert.

Dank unserer wachsenden Partnerschaft mit diesem global führenden Anbieter in den Bereichen Luft- und Raumfahrt sowie

Verteidigungstechnologie stellen wir großvolumige Druckproduktionslösungen an mehreren Standorten bereit. Außerdem untersuchen wir derzeit Möglichkeiten, dokumentenbasierte Prozesse unseres Kunden, die dessen strategische Prioritäten fördern, weiter zu verbessern.

Fallstudie – Überblick

Die Herausforderung

- Restrukturieren der Büroinfrastruktur über mehrere Abteilungen hinweg
- Standardisieren und Optimieren der Verwaltung von Geräten, Services, Verbrauchsmaterial und Endbenutzer-Support
- Verbessern der Qualität von Dokumentenservices
- Reduzieren der Gesamtbetriebskosten
- Gewährleisten der Datensicherheit
- Fördern der Nachhaltigkeit
- Entwickeln einer effektiven Outsourcing-Lösung für Dokumentenservices, die unternehmensweit skaliert werden kann

Die Lösung

- Strikt kontrollierte Beurteilung der Büroinfrastruktur auf der Grundlage von Lean Six Sigma
- Flotte produktiver, NIAP-zertifizierter Xerox® Multifunktionsgeräte
- Proaktive Geräteüberwachung und -wartung
- Kostengünstiges „Versorger“-Abrechnungsmodell auf der Grundlage des Seitenpreises

Das Ergebnis

- Standardisierte und vereinfachte Verwaltung von Dokumentenservices
- Einsparungen von ca. 35 – 50 % (eine Abteilung)
- Reduzierung der Anzahl von Ausgabegeräten um 60 % und der Kosten um über 40 % (zwei Abteilungen)
- Verbesserte Datensicherheit
- Umwandeln einer Fixkosten- in eine nutzungsbasierte Preisstruktur
- Deutliche Reduzierung von Energieverbrauch, Emission von Treibhausgasen und Feststoffabfall
- Modell für die Übertragung der Lösung auf andere Abteilungen

