

Verbesserung der Druckdienste unterstützt die Erreichung hochgesteckter Unternehmensziele.



„Wir bauen auf einer bereits vorhandenen starken Partnerschaft auf, um wichtige Unternehmensfunktionen zu verbessern. Die Kommunikation zwischen uns und Xerox ist offen und ehrlich, wir reden Klartext und Xerox reagiert flexibel und innovativ. Wir freuen uns daher darauf, einige sehr hochgesteckte Zielvorgaben zu erfüllen.“

– Alan Quearns
Services Manager
British Telecom

Hintergrund

BT arbeitet mit einer Belegschaft von rund 96.000 Mitarbeitern in über 170 Ländern und ist damit einer der weltweit führenden Provider von Lösungen und Dienstleistungen im Bereich „Kommunikation“. BT besitzt und betreibt eines der größten IP-Netzwerke der Welt, das mehr als 1270 Städte miteinander verbindet.

In Großbritannien, wo die Mehrheit der Mitarbeiter angesiedelt ist, ist BT von mehr als 600 Standorten aus tätig – Büros, Fernmeldeämter, Geschäftszentren – und macht damit den Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu einer komplexen Angelegenheit von immensem Ausmaß. Der Druck von Dokumenten ist ein wesentlicher Bestandteil dieses Informationsflusses.

1999 suchte BT nach Wegen zur Prozessoptimierung in der Druckproduktion, um Mitarbeitern besseren Service effizienter und rentabler bereitzustellen. BT benötigte einen verwalteten Druckdienst und wandte sich an Xerox. Xerox übernahm die Verantwortung für die Druck- und Reprodienste im gesamten Unternehmen in Großbritannien und deckte dabei sowohl die unternehmenseigenen Printrooms als auch den gesamten Office-Druck und alle Kopierfunktionen ab.

Die Herausforderung

2007 reagierte BT auf den wachsenden Druck des Markts und die Bedürfnisse seiner Kunden. Das gesamte Unternehmen strebte eine Verbesserung der Servicequalität an und hatte sich hohe Ziele für die Zukunft gesetzt. Kostenkontrolle und Effizienzicherung waren Schlüssel zum Ausbau von BTs Markposition.

Zu den vielen Veränderungen im Unternehmen gehörte die Übergabe des Vertragswerkes mit Xerox für den verwalteten Druck vom Facilities Team an das IT-Team. Es fiel damit in die Zuständigkeit von Services Manager Alan Quearns, der Xerox vor eine neue Herausforderung stellte.

„Wir hatten hochgesteckte Ziele hinsichtlich der Verbesserung der betrieblichen Abläufe,“ sagt Quearns. „Wir brauchten Partner, die bereit waren, die Last mit uns zu teilen, uns beim Erreichen der Ziele zu helfen, und die sich auf die gleichen Metriken verpflichteten wie wir.“

Quearns und sein Team suchten insbesondere nach Möglichkeiten, Durchlaufzeiten zu verkürzen, Kundenzufriedenheit durch eine „Right First Time“-Strategie zu erhöhen und BTs ökologisches Programm zu unterstützen.

„Natürlich suchten wir nach Möglichkeiten zur Kosteneinsparung,“ erklärt Quearns, „aber am Wichtigsten war uns ein proaktiver Ansatz zur Serviceoptimierung. Wir baten Xerox, uns bei dieser Herausforderung zu unterstützen und mit uns nach neuen Wegen der Optimierung zu suchen.“

Kontrolle der Druckkosten.

Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit verbessert.

Die Lösung

2008 wurde ein Serviceoptimierungsprogramm gestartet. Das Xerox-Team arbeitete eng mit den Kollegen von BT zusammen, um deren Prioritäten zu verstehen und einen Plan zur Umsetzung der erforderlichen Verbesserungen aufzustellen.

Zunächst konzentrierte man sich auf die Bewertung von BTs umfangreicher Flotte an Office-Druckern, Scannern und Kopierern. Reprodienste folgten später. Das Team überlegte, wie die Flotte, unter Berücksichtigung der Anforderungen von BT an die Dokumentenproduktion, aufgestellt sein sollte, um Kosteneinsparungen und die Reduzierung von CO₂-Emissionen, ohne Einbußen an Qualität und Effizienz, zu erzielen.

Im Januar 2009 wurde diese neue Verpflichtung offiziell durch einen neuen Vertrag zwischen BT und Xerox anerkannt.

Das Ergebnis

„Wir bauen auf einer bereits vorhandenen starken Partnerschaft auf, um wichtige Unternehmensfunktionen zu verbessern,“ sagt Quearns. Die Kommunikation zwischen uns und Xerox ist offen und ehrlich, wir reden Klartext und Xerox reagiert flexibel und innovativ. Wir freuen uns daher darauf, einige sehr hochgesteckte Zielvorgaben zu erfüllen.“

Zur Erreichung der gesteckten Ziele spart BT innerhalb von vier Jahren insgesamt ca. 12,5 Millionen Euro ein. Ein Schlüsselfaktor bei diesem Wert ist das Entfernen der Fremdanbieterdrucker nach deren Lebensende aus der Flotte. Die Ersatzmodelle zeichnen sich durch geringere Kosten pro Kopie, geringeren Verbrauchsmaterialbedarf und höhere Energieeffizienz aus.

Große Fortschritte wurden hinsichtlich BTs Umweltschutzbemühungen erzielt. Altgeräte werden nicht nur umweltgerecht entsorgt, Xerox geht mit Initiativen zur Druckeinsparung sogar noch weit darüber hinaus.

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.

Für weitere Informationen, wie wir Ihnen helfen Kommunikationsunternehmen, besuchen www.xerox.de/services.

Drucker werden nun von einer größeren Benutzeranzahl (8 bis 25) gemeinsam genutzt und viele Geräte verwenden jetzt Festtinte mit geringerer CO₂-Emission. Xerox verfügt über eine einzigartige Methodik zur Einschätzung der CO₂-Emission. Diese ergibt für BT eine Reduzierung um 50 %.

Mithilfe eines Kommunikationsprogramms können Benutzer nun selbstständig schnelle Lösungen für alltägliche Probleme abrufen, z. B. für Papierstaus. Die Ergebnisse aus regelmäßigen Umfragen zur Kundenzufriedenheit bei den BT Mitarbeitern zeigen, dass die Zielvorgaben sogar übertroffen wurden.

Die Zukunft

Die Geschichte ist noch lange nicht zu Ende. BT und Xerox arbeiten weiter daran, den Energieverbrauch und die CO₂-Emission weiter zu senken. Alan Quearns möchte unbedingt noch mehr über die neue Generation von Xerox®-Geräten erfahren.

Nachdem die Office-Druckservices bereits von Xerox abgedeckt werden, richtet sich das Augenmerk nun auf die von Xerox bereitgestellten Reprodienste.

Der Reprovertrag zwischen BT und Xerox wurde erneuert und Xerox hat sich zu Einsparungen in Höhe von 40 % verpflichtet. Hierzu gehört die Reduzierung der Printrooms von derzeit 11 auf 6 ohne Verlust an Serviceverfügbarkeit oder Servicequalität.

Neue Tools zur Berichterstellung, die Xerox zur Verwaltung der Druckerflotte verwendet, gewähren Quearns und seinem Team noch bessere Einsicht in die Druckschemen innerhalb des Unternehmens. „Diese Analyse hilft uns letztendlich, die kosteneffiziente Verwendung der Druckressourcen sicherzustellen, indem wir zu einem nutzungsbasierten Preissystem für unsere Benutzer wechseln,“ sagt Quearns.

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Neue hochgesteckte Zielvorgaben zur Kosteneinsparung erfüllen
- CO₂-Emissionen senken, um zu BTs ökologischem Programm beizutragen
- Servicelevel des Druckdiensts für Benutzer verbessern

Die Lösung

- Unternehmensweites Programm zur Serviceoptimierung, das sich zunächst auf den Office-Druck und dann auf Reprodienste konzentriert
- Entwicklung und Implementierung von verbesserten Prozessen zur Erzielung neuer Serviceverpflichtungen
- Neues Kommunikationsprogramm, das Benutzern bei alltäglichen Problemen hilft

Das Ergebnis

- Einsparungen von ca. 12,5 Millionen Euro innerhalb von vier Jahren im Office-Druck, 40 % Einsparungen bei der Reprografie
- Höhere Anzahl von Benutzern pro Drucker
- 50 % Reduzierung der CO₂-Emission
- Kundenzufriedenheitsbewertung besser als die Zielvorgabe

