

Höhere Produktivität und bessere Kontrolle über die Druckkosten bei Clifford Chance



„Die Managed Print Service-Lösung von Xerox hat unsere ursprünglichen Anforderungen erfüllt und unsere Kosten gesenkt. Zudem hat sie es uns ermöglicht, den Großteil unserer Geräte zu erneuern und – was mindestens genauso wichtig ist – sie hält das hohe Serviceniveau aufrecht, das von unseren Juristen erwartet wird.“

– Lee Doyle
Head of Business Operations
Clifford Chance

Hintergrund

Als eine der weltweit führenden Anwaltssozietäten arbeitet Clifford Chance ständig an einer Vielzahl von komplexen und bedeutenden Geschäftsabschlüssen auf der ganzen Welt. Die Kanzlei beschäftigt knapp 7.000 Mitarbeiter in 21 Ländern. In der Londoner Niederlassung arbeiten rund 2.500 Mitarbeiter, die sich darauf spezialisiert haben, die höchsten internationalen Rechtstandards mit lokalen Services zu verbinden. Clifford Chance sieht seine Aufgabe darin, seinen Klienten bei der Erreichung ihrer Ziele zu helfen. Die Anwälte beraten ihre Klienten auf nationaler und internationaler Ebene bei Inlands- und Auslandstransaktionen, bei Fragen zum laufenden Geschäftsbetrieb und bei komplizierten Geschäftsabschlüssen.

Die Herausforderung

Wie bei den meisten Anwaltssozietäten sind auch bei Clifford Chance die Druckvorgänge von geschäftskritischer Bedeutung. Im Juli 2005 startete Clifford Chance ein Druckmodernisierungsprogramm, um sicherzustellen, dass die Druckerausstattung die Geschäftsanforderungen erfüllte. Das Unternehmen begab sich auf die Suche nach einem globalen Geräteanbieter. Auch wenn Kosteneinsparungen, die schließlich auf jeder Tagesordnung stehen, eines der Hauptziele des Programms waren, ging es ebenso darum, die Druckdienste so zu gestalten, dass sie zur Produktivität der viel beschäftigten Anwälte und Mitarbeiter beitrugen.

Lee Doyle, Head of Business Operations, fasste die Situation wie folgt zusammen: „Unser Geschäft ist sehr schnelllebig und deshalb müssen wir uns auf die Technologie,

insbesondere auf die Drucktechnologie, verlassen können, um die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen. Wir mussten sowohl in finanzieller als auch in umweltbedingter Hinsicht sicherstellen, dass wir mit maximaler Effizienz arbeiteten.“

Doyle wählte nicht nur einen neuen Druckeranbieter für sämtliche Kanzleistandorte aus, sondern hatte auch noch weitere Pläne für die große Niederlassung in London. Er wollte die Prozesse in der Londoner Kanzlei rationalisieren und dann nach und nach die globalen Niederlassungen auf gleiche Weise umstrukturieren.

Doyle war auf der Suche nach einer Managed Print Service-Lösung in Verbindung mit einer Kostenabrechnung auf Seitenbasis. Auf diese Weise würde das Unternehmen von einer größeren Flexibilität profitieren, da die Arbeitsabläufe und somit die Kosten besser auf die Nachfrage abgestimmt werden könnten.

Konkret wollte man mit dem Programm folgende Ziele erreichen:

- Verbesserung der Qualität der Druckdienste für alle Anwender
- Vereinfachung der mit den Druckvorgängen verbundenen Prozesse
- Mehr Flexibilität in einem sich ständig ändernden Arbeitsumfeld
- Integration der neuen Druckdienste in vorhandene Arbeitsabläufe
- Identifizierung von Bereichen für weitere Serviceverbesserungen

Abstimmung kritischer Druckanwendungen auf geschäftliche Anforderungen.

Verbessertes Serviceniveau bei niedrigeren Kosten.

Die Lösung

Clifford Chance führte eine Ausschreibung durch und schaute sich neun Anbieter genauer an, von denen dann vier in die engere Auswahl kamen. Wegen der globalen Gerätebereitstellung und der Managed Print Services in London entschied sich das Unternehmen letztendlich für Xerox.

Doyle erläuterte die Entscheidung wie folgt: „Das breite Spektrum an Druckern, das Xerox anbietet, und die Tatsache, dass Xerox auch Geräte anderer Hersteller beschaffen und verwalten würde, gaben uns die gewünschte Flexibilität. Außerdem schnitten die Geräte von Xerox® bei Tests mit unseren Anwendern als Beste ab.“

„Wir hatten von Anfang an Vertrauen in die Managed Print Services von Xerox, denn wir hatten uns die Lösung in der Praxis angeschaut. Die Mitarbeiter von Xerox hörten uns zu und wussten, dass es nicht nur um Rationalisierung ging, sondern dass auch der Service eine wesentliche Rolle bei uns spielte. Wir merkten, dass sich Xerox Zeit nahm, uns richtig kennenzulernen und unsere Geschäftsanforderungen zu verstehen.“

Vor Vertragsbeginn führte Xerox auf Basis der Six Sigma-Methodik mit den Anwendern Gespräche über ihre Druckernutzung durch.

Xerox schlug eine Reihe von potenziellen Druckerinfrastrukturen vor, die es Clifford Chance ermöglichten, die verschiedenen Serviceniveaus und die möglichen Kosteneinsparungen abzuwägen. Die optimale Lösung für Clifford Chance bestand in der Anschaffung weiterer Farbdrucker sowie neuer Multifunktionsgeräte und Sekretariatsdrucker. Gleichzeitig verzichtete man auf die Vernetzung der Geräte, um die Überwachung zu verbessern und die Zuverlässigkeit zu erhöhen.

Nach der Vertragsunterzeichnung begann Xerox im Dezember 2007 mit der schrittweisen Einführung des Managed Print Service, die sich über insgesamt vier Monate erstreckte. Der Service brachte Clifford Chance folgende Vorteile:

- Ein aus 8 Mitgliedern bestehendes Team vor Ort
- Verwaltung aller Drucker, Faxgeräte, Aktenvernichter und Multifunktions

- Abwicklung der Papierbeschaffung
- Konsolidierte Rechnungsstellung
- Vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten von 30 Minuten bei Auftreten einer Störung und 2 Stunden zur Störungsbehebung
- Leistungsmanagement über Service-Level-Agreements und monatliche Berichte

Das Ergebnis

Doyle war begeistert von den Ergebnissen und der Zusammenarbeit zwischen Xerox und Clifford Chance: „Beide Seiten haben sich die Zeit genommen, sich gegenseitig kennen zu lernen“, erklärte er. „Und das Resultat kann sich sehen lassen: Wir haben nun eine wirklich zuverlässige Lösung im Einsatz.“

„Xerox hat sein Versprechen gehalten und wir konnten deutliche Einsparungen erzielen. Xerox hat unsere Druckprozesse rationalisiert. Wir konnten unseren Gerätepark von 2.840 Geräten im Juni 2007 auf 2.350 Geräte im April 2009 reduzieren. Das Serviceniveau wurde optimiert, um die Produktivität unserer Mitarbeiter zu unterstützen, und wir haben eine deutlich bessere Transparenz und Kontrolle über unsere Druckumgebung erreicht.“

„Zudem bietet uns der Vertrag eine Menge Spielraum. Wir können unser Druckvolumen um 10 Prozent erhöhen oder verringern, bevor die Kosten pro Seite neu verhandelt werden müssen. Dadurch können wir flexibel auf die Marktnachfrage reagieren.“

Die Zukunft

Clifford Chance plant nun, seine Geschäftsbeziehung zu Xerox weiter auszubauen. Das Unternehmen will einzelne Desktop-Drucker erneuern, neue Technologien nutzen und sein umweltbewusstes Handeln fortführen. „Wir haben eine vertrauensvolle und wertvolle Beziehung zu Xerox aufgebaut und ich bin sicher, dass wir weiterhin zusammenarbeiten werden, um unsere Druckumgebung zu optimieren und unseren Kunden einen noch besseren Service zu bieten“, erklärte Doyle. „Die Entscheidung, Xerox mit der Verwaltung unserer Druckprozesse zu beauftragen, war genau richtig.“

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Verbesserung der Qualität der Druckdienste
- Vereinfachung der mit den Druckvorgängen verbundenen Prozesse
- Mehr Flexibilität in einem sich ständig ändernden Arbeitsumfeld
- Integration der neuen Druckdienste in vorhandene Arbeitsabläufe
- Identifizierung von Bereichen für weitere Serviceverbesserungen
- Finanzierung der neuen Lösung durch ein Abrechnungsmodell auf Seitenbasis

Die Lösung

- Xerox liefert mehrere Drucker und Multifunktions, um das Unternehmen auf globaler Ebene zu unterstützen.
- Xerox analysiert die Druckumgebung bei Clifford Chance in London, um die aktuellen Kosten zu ermitteln und die voraussichtlichen Einsparungen zu berechnen.
- Sämtliche Drucker und Multifunktions in der Londoner Niederlassung werden jetzt von Xerox verwaltet.

Das Ergebnis

- Verbessertes Serviceniveau und höhere Funktionalität bei niedrigeren Kosten.
- Clifford Chance konnte bereits im ersten Jahr der Zusammenarbeit mit Xerox deutliche Kosteneinsparungen erzielen.
- Flexible Abrechnung auf Seitenbasis und klare konsolidierte Rechnungsstellung.
- Rationalisierte Prozesse und Reduzierung des Geräteparks von 2.840 auf 2.350.

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.

