

# Das Umdenken beim unternehmensweiten Druck führte zu hervorragenden Ergebnissen



Das Unternehmen hatte die strategische Vision, über einen herkömmlichen Managed Print Service für den Bürodruk hinaus alle Vorteile zu nutzen, die wir ihm durch die gebündelte Verwaltung von Bürodruk, zentralisiertem und ausgelagertem Druck bieten können.

Xerox Service Delivery Manager

## Hintergrund

Dieser globale professionelle Dienstleister hat Niederlassungen in mehr als 100 Ländern. Das Unternehmen sieht seine Mitarbeiter als sein größtes Kapital an und setzt alles daran, dass sie bei ihrer Arbeit das Bestmögliche leisten können. Da Informationen im Zentrum des Unternehmens stehen und dort enorme Mengen an Dokumenten verarbeitet werden müssen, hängt die Produktivität der Mitarbeiter wesentlich davon ab, wie schnell Dokumente gescannt, kopiert oder gedruckt werden können. Außerdem kann das professionelle Image des Unternehmens durch die Qualität und die Endverarbeitung seiner Dokumente positiv - oder aber negativ - beeinflusst werden.

Wenn ein Unternehmen keine klare Strategie für die Dokumentenausgabedienste verfolgt oder nicht in der Lage ist, die Nachfrage und die Verfügbarkeit seiner druckbezogenen Dienstleistungen zu überwachen, kann ihm die Kontrolle schnell entgleiten. Es werden Dienstleistungen angeboten, die nicht zweckdienlich sind. Es werden immer mehr Geräte angeschafft und dennoch stehen den Mitarbeitern die benötigten Funktionen nicht zur Verfügung. Die Druckzentren des Unternehmens sind nicht ausgelastet, weil es einfacher ist, einen externen Dienstleister zu beauftragen. Und die Kosten explodieren.

## Die Herausforderung

An einem seiner europäischen Hauptstandorte, wo das Unternehmen 20 Büros hat, stellte der bevorstehende Ablauf mehrerer druckbezogener Verträge eine willkommene Gelegenheit dar, die Druck-, Kopier-, Scan- und Fax-Anforderungen ein für alle Mal selbst in die Hand zu nehmen.

Das Unternehmen erkannte, dass es aus geschäftlicher Sicht am besten war, wenn die Mitarbeiter auf einfache Weise entscheiden konnten, ob sie für ihre Druckaufträge ein Bürogerät oder die unternehmenseigenen Produktionsanlagen nutzen oder einen externen Dienstleister beauftragen sollten.

Das vorrangige Ziel bestand darin, die herkömmlichen Insellösungen – Bürodruk, zentralisierte Reprografie und externe Druckbeschaffung – durch einen alles umfassenden unternehmensweiten Druckdienst zu ersetzen, der weitaus geeigneter war als die aktuell eingesetzte Lösung.

Zudem war sich das Unternehmen darüber im Klaren, dass mit diesem funktionsübergreifenden Ansatz eine deutliche Reduzierung der Kosten und eine wesentliche Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch Konsolidierungs-, Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen erreicht werden konnte. Zu den Maßnahmen zählten unter anderem die richtige Dimensionierung des Geräteparks für den Bürodruk und den zentralisierten Druck, der Einsatz gleicher Technologien, die gemeinsame Nutzung von betrieblichen Prozessen und die Bildung eines zentralen Teams für das Servicemanagement. Der treibende Faktor für das Unternehmen war Kosten zu reduzieren.

Darüber hinaus gab es konkrete Ziele für die einzelnen Druckbereiche:

- Büro: vorausschauendes Management zur Verbesserung der Servicequalität und Zuverlässigkeit; bessere Abstimmung der benötigten Funktionen (Drucken/Scannen, Schwarzweiß/Farbe, A3/A4 usw.); Transparenz hinsichtlich der Kosten pro Seite; FollowMe-Printing; Verbesserung der Managementinformationen
- Produktion und Beschaffung: Druck, Anfertigung von Massenkopien und Endverarbeitung aus einer Hand; Zusammenarbeit mit bewährten externen Dienstleistern bei Aufträgen, die nicht vom Unternehmen selbst durchgeführt werden können; Verfügbarkeit aller Büros rund um die Uhr an allen Werktagen; webbasiertes Tool für die Übermittlung und Nachverfolgung von Aufträgen

# Kompletter Unternehmensweiter Druckservice aus einer Hand

## 29 % Einsparung bei den Gesamtbetriebskosten für alle druckbezogenen Aktivitäten

### Die Lösung

Nach einem ausgesprochen strengen Angebotsverfahren wählte das Unternehmen Xerox aus mehr als zehn Anbietern aus.

Zunächst wurde das Durcheinander an Geräten beendet. Es wurde sichergestellt, dass die richtigen Druckdienste an den richtigen Stellen verfügbar waren, um dem tatsächlichen Bedarf gerecht zu werden. Zu diesem Zweck standardisierten wir alle Bürogeräte. Letztendlich waren nur noch sechs verschiedene Modelle im Einsatz. Knapp die Hälfte der Produktionsdruckzentren des Unternehmens wurden geschlossen.

Sämtliche Dienstleistungen werden zentral von einem einzigen Xerox-Team verwaltet, das mit einheitlichen Technologien, Standards, betrieblichen Prozessen und Leistungsverträgen arbeitet. Eine für das gesamte Unternehmen geltende Richtlinie zur Förderung umweltfreundlicher Vorgehensweisen enthält Hinweise, die den Mitarbeitern die Entscheidung erleichtern sollen, wann es sinnvoller ist, die Bürogeräte oder die zentralen betriebseigenen Produktionsanlagen zu nutzen und wann es vorteilhafter ist, externe Druckdienstleister zu beauftragen.

Wir überwachen weiterhin jedes Gerät und jede Dienstleistung, um eine optimale Nutzung aller Ressourcen sicherzustellen. Wenn beispielsweise ein Auftrag für den Produktionsdruck übermittelt wird, schauen wir, wann und wo der Auftrag benötigt wird, um ihn dann auf kostengünstigste Weise zu erledigen. Bevor wir Druckdienstleistungen extern vergeben, nehmen wir jeden Auftrag erst genau unter die Lupe: Einige Aufträge, die früher zu hohen Kosten extern gedruckt wurden, werden jetzt zu einem Bruchteil der Kosten intern produziert.

Zur Unterstützung der Lösung wird hoch entwickelte Software eingesetzt: Techniker vor Ort reagieren auf Druckerservicedaten, die in Echtzeit übermittelt werden; durch die Einblendung von Warn- und Hinweismeldungen werden die Mitarbeiter über den Status und die Eignung der Geräte informiert; interne und externe

**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 Professionelle Dienstleistungen, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

Produktionsdruckaufträge werden über eine einzige Weboberfläche übermittelt; das Unternehmen erhält volle Kostentransparenz bis hin zu den einzelnen Benutzern.

### Das Ergebnis

Wir haben alle Ziele des Unternehmens erreicht - und zwar sowohl im Hinblick auf das komplette Dienstleistungsspektrum als auch im Hinblick auf die einzelnen Bereiche. Insgesamt konnte das Unternehmen seine Gesamtbetriebskosten um rund 29 Prozent reduzieren. Darüber hinaus ist es uns gelungen, die Zielsetzungen im Hinblick auf die unternehmerische Verantwortung zu erfüllen: 100 Prozent der Verbrauchsmaterialien werden recycelt und der Verbrauch von Papier- und Verbrauchsmaterial wurde reduziert.

Die Mitarbeiter profitieren von einem wesentlich gleichmäßigeren und zuverlässigeren Druckbetrieb, der ihren Anforderungen besser gerecht wird als die in der Vergangenheit eingesetzten Lösungen. So sind jetzt beispielsweise mehr Farbgeräte vorhanden, es gibt eine neue Scan-to-E-Mail sowie eine FollowMe-Print-Funktion und die Mitarbeiter können nun wesentlich einfacher auf die zentralen Druckeinrichtungen zugreifen. Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Bürogeräte beträgt 99 Prozent und die Nachfragen beim Helpdesk sind um 60 Prozent zurückgegangen. Die Benutzerzufriedenheit mit den zentralen und ausgelagerten Druckdiensten liegt bei 99 Prozent.

### Zukunftsaussichten

Der Erfolg des unternehmensweiten Druckdienstes hat das Interesse bei Niederlassungen in anderen Regionen geweckt. Jetzt möchten Niederlassungen des Unternehmens in den USA und in anderen Teilen Europas herausfinden, was sie aus diesen Erfahrungen lernen können, und ob die gleichen Druckdienstlösungen auch für sie geeignet sind. An dem europäischen Standort, an dem der Druckdienst zum Einsatz kommt, denkt das Unternehmen bereits über weitere Schritte nach: Wie kann der Druck für Außendienstmitarbeiter und Telearbeiter optimiert werden? Wie

kann der unternehmensweite Druckdienst weiter ausgebaut werden? Beispielsweise um das Angebotsspektrum rund um die Gestaltung und Erstellung von Dokumenten zu erweitern, mit dem Ziel eine konsistente Markenbotschaft bei allen kundenorientierten Informationen zu erreichen.

### Die Fallstudie im Überblick

#### Die Herausforderung

- Schaffung eines einzigen Managed Service für den Bürodruck, den internen Produktionsdruck und den ausgelagerten Druck
- Reduzierung der Gesamtkosten und vollständige Transparenz über die Kosten pro Seite beim Bürodruck
- Die Dienste sollten leichter zugänglich, zuverlässiger, konsistenter, flexibler und nachhaltiger werden
- Verbesserung der Managementinformationen

#### Die Lösung

- Alles umfassender unternehmensweiter Druckdienst, der mit einem gemeinsamen Satz an Technologien, Standards und Prozessen verwaltet wird
- Geräte- und anlagenübergreifende Konsolidierung und Standardisierung
- Fortlaufende Überwachung der Druckdienste, um Ressourcen und Bedarf optimal aufeinander abzustimmen
- Einführung neuer Funktionen wie FollowMe-Printing und Online-Übermittlung von Produktionsaufträgen
- Managementberichte über alle Dienste, bis hinunter zu den einzelnen Benutzern oder Geräten

#### Das Ergebnis

- 29 Prozent geringe Gesamtbetriebskosten
- Geräteverfügbarkeit von 99 Prozent
- Reduzierung der Nachfragen beim Helpdesk um 60 Prozent
- Zufriedenheit mit dem Produktionsdruckdienst von 99 Prozent
- Geringerer Verbrauch von Papier- und Verbrauchsmaterial; Recycling-Quote von 100 Prozent

