

# Global einheitliche Leistungen von der Vertragsgestaltung bis zur Abrechnung



„Die von Xerox realisierte Drucklösung hat die Kosten gesenkt, die Prozesse vereinfacht und ist mit dem Unternehmen gewachsen. Besonders bemerkenswert ist, dass das alles im Rahmen eines globalen Vertrags gelungen ist, der weltweit einheitliche Leistungen bietet und eine globale Abrechnung ermöglicht.“

– Sean O’Shea  
Xerox Service Delivery Manager

## Hintergrund

Dieses Unternehmen mit einem Wert von 50 Milliarden € gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Mobiltelefonen und Anbietern von Mobilfunk-Geräten, -Infrastrukturen und -Services. Es beschäftigt 50.000 Mitarbeiter in mehr als 300 Niederlassungen in über 70 Ländern.

Das Unternehmen ist in einem sehr wettbewerbsintensiven und sich rasch wandelnden Markt tätig. Es braucht eine flexible Infrastruktur, um seine Marktführerschaft zu behaupten. Gleichzeitig muss jedoch gewährleistet sein, dass diese Flexibilität nicht zu einem Ausufer der Kosten führt. Um das Potenzial seiner Infrastruktur voll auszuschöpfen, verfolgte das Unternehmen eine globale Outsourcing-Strategie – angefangen mit dem IT-Helpdesk, dem IT-Netz und den Rechenzentren.

Dieses Unternehmen will den Kunden mit seinen Outsourcing-Projekten einen größtmöglichen Mehrwert bieten. So sollen die Anwender vom ersten Tag an einen gleichbleibend hochwertigen Service erhalten, an jedem Ort der Welt, und von ständigen Verbesserungen der Serviceleistungen profitieren. Mit attraktiven, lokal wettbewerbsfähigen Preisen will das Unternehmen Kostenmanagement und -kontrolle verbessern. Weiterhin erforderlich ist eine hochflexible Vertragsgestaltung mit Konditionen, die eine angemessene Reaktion auf sich wandelnde Geschäftsanforderungen ermöglichen.

## Die Herausforderung

Die bisherige Druckumgebung des Unternehmens war komplex und unflexibel. Sie umfasste eine Vielzahl unterschiedlicher Drucksysteme, darunter auch veraltete Geräte. Diese waren von mehreren Abteilungen angeschafft oder zu wenig flexiblen Konditionen geleast worden.

Verwaltung, Wartung und Kostenkontrolle waren schwierig. Die Geräte stellten einen erheblichen Kapitalwert dar. Die Bevorratung der vielen verschiedenen Verbrauchsmaterialien band finanzielle Mittel, die an anderer Stelle sinnvoller hätten eingesetzt werden können. Und gerade bei den älteren Modellen waren Wartung und Ersatzteile besonders teuer. Bei so vielen Eigentümern war es praktisch unmöglich, die Kosten zu überwachen – geschweige denn zu kontrollieren. Auch für mobile Mitarbeiter war der mit dem Drucken verbundene Zeitaufwand problematisch.

Die Unternehmensleitung beschloss, als nächsten Service seine Druckumgebung auszugliedern, die pro Jahr 120 Millionen Seiten produzierte. Sie wünschte einen hochwertigen, einfachen Druckservice für alle Mitarbeiter des Unternehmens, einschließlich der mobilen Anwender. Das Ziel war die Schaffung einheitlicher Prozesse für die Lokalisierung, Verbindung und Nutzung der Geräte sowie das Angebot eines großen Funktionsumfangs und anspruchsvoller Service Levels. Die gewählte Lösung musste an kleinen Standorten ohne Druckserver funktionieren. Sie sollte in der Lage sein, sich schnell an Veränderungen im Unternehmen wie die Eröffnung neuer

und die Schließung überflüssig gewordener Filialen anzupassen. Der Kunde verlangte eine effektive Unternehmenskontrolle – sowohl regional als auch global. Ebenso wichtig waren ihm weltweiter Service und globale Abrechnung. Das Unternehmen suchte einen Partner, mit dem es dieses Betriebsmodell umsetzen konnte.

Zur Erfüllung dieser Anforderungen entschied sich das Unternehmen für Xerox und seine Managed Print Services. Der Service startete im März 2006 in vier Ländern und wurde bis Ende 2006 weltweit eingeführt.

## Die Lösung

Nach einer umfassenden Analyse der Anforderungen des Unternehmens bot Xerox einen Outsourcing-Service an, der den vorhandenen Bestand von mehr als 10.000 vernetzten Druckern, Kopierern und Scannern auf 3.500 überwachte Geräte reduzierte. Xerox übernahm wo immer möglich vorhandene Geräte und entfernte dadurch Vermögenswerte aus der Bilanz des Unternehmens. Die Mitarbeiter von Xerox versetzten diese Geräte an für sie optimale Einsatzorte und installierten andere Geräte, um die verbleibenden Anforderungen zu erfüllen. Das Unternehmen nutzt jetzt 12 verschiedene Kategorien von Geräten, die den definierten Funktionsumfang bieten und einen weltweit einheitlichen Service liefern.

An jeder Druckstation installiert Xerox ein Gerät, das druckt und je nach den Anforderungen vor Ort auch scannen und kopieren kann. Xerox kümmert sich um die Lieferung, die Installation und den Abbau sowie die Einrichtung der Druckfunktion für neue Anwender. An einigen Standorten übernimmt Xerox auch die Bereitstellung und Installation von Verbrauchsmaterial wie Toner und Papier.

Die Unterstützung der Mitarbeiter erfolgt über ein Portal, mit dem sie schnell und einfach das nächste Gerät finden und darauf drucken können. Diese Lösung kommt ganz ohne Druckserver aus und eröffnet so ein weiteres großes Einsparpotenzial.

Unser Automatisierungstool erfasst und verwaltet Daten zu den Geräten und sorgt so dafür, dass Systeme mit übermäßig hoher oder geringer Auslastung versetzt oder aufgerüstet werden können, damit das Unternehmen von einem optimalen Preis-/Leistungsverhältnis profitiert. Darüber

hinaus leistet unser Automatisierungstool Ferndiagnose und erkennt Probleme, so dass diese proaktiv gelöst werden können. Zudem können sich die Anwender an einen für sie zuständigen globalen IT-Helpdesk wenden, der relevante Trouble Tickets an regionale Xerox Service Delivery Center weiterleitet, wo die jeweiligen Probleme per Fernzugriff behoben oder an Techniker vor Ort übergeben werden. Der Support ist wie die übrigen Serviceleistungen weltweit einheitlich und auf 24x7-Basis verfügbar.

## Die Ergebnisse

Xerox hat die Anforderungen des Unternehmens in vollem Umfang erfüllt: leistungsstarke Drucklösungen, Geräte mit optimalem Funktionsumfang, einfache Prozesse, ständig verbesserter Service, weltweit einheitliche Verträge und SLA-Vereinbarungen sorgen für ein angenehmes Arbeiten. Außerdem erzielt das Unternehmen erhebliche und noch steigende Kosteneinsparungen. „Der Wechsel zu Xerox erfolgte absolut reibungslos, ohne Probleme und schnell. Die neue Lösung liefert ein Maß an Einheitlichkeit, Funktionalität und Zuverlässigkeit, das mit einer internen Lösung niemals erreichbar wäre;“ sagt Sean O’Shea, Service Delivery Manager von Xerox.

Dank der Ausgestaltung des Vertrags und der langfristig angelegten Beziehung zu Xerox konnte das Unternehmen seine Arbeitsabläufe während der Laufzeit des Vertrags flexibel an die sich wandelnden geschäftlichen Anforderungen anpassen. In operativer Hinsicht hat das Unternehmen enorm von dieser Flexibilität profitiert, denn es konnte seine Geschäftstätigkeit in viele Länder des Nahen Ostens und Afrikas ausweiten und seine Niederlassungen an anderen Orten konsolidieren.

## Die Zukunft

Das Projekt hat sich als so erfolgreich erwiesen, dass das Unternehmen den Projektumfang unbedingt erweitern möchte. In Zusammenarbeit mit Xerox wurde die Druckinfrastruktur eines strategischen Joint-Ventures zwischen dem Unternehmen und einem anderen Technologieanbieter in den Service integriert. Damit umfasst die Outsourcing-Lösung weitere 2.000 Netzwerkgeräte mit zusätzlichen 80 Millionen Seiten pro Jahr.

## Die Fallstudie im Überblick

### Die Herausforderung

- Erreichen weltweiter Einheitlichkeit – angefangen bei den Vertragsbedingungen über die Serviceleistung bis hin zur Abrechnung
- Senken der Druckkosten für 120 Millionen Seiten pro Jahr – Verbrauchsmaterial, Wartung, Ersatzteile, Verwaltung
- Entfernen von Vermögenswerten aus der Bilanz
- Reagieren auf sich rasch verändernde Anforderungen im Geschäftsumfeld

### Die Lösung

- Outsourcing des Druck-, Scan- und Kopierservice mit 3.500 vernetzten Geräten weltweit
- Versetzen vorhandener Geräte, wenn möglich, und bei Bedarf Installation neuer Geräte
- Leistungsumfang: Installation, Verwaltung, Wartung, Fehlerbehebung, Ergänzungen und Verlagerungen, Entsorgung und Bereitstellung von Verbrauchsmaterial
- Fernüberwachung für fundierte Entscheidungen und nachhaltige Problemlösungen mit der Automatisierungstool-Suite von Xerox.
- Schneller und einfacher Zugriff auf jedes Gerät für mobile Mitarbeiter

### Die Ergebnisse

- Eliminierung von Druckservern
- Global einheitliche Leistungen
- Hohe Kostenersparnis, einfache Kostenkontrolle
- Einfacheres Drucken für mobile Mitarbeiter
- Ein Service, der mit dem Unternehmen wächst und auf seine Betriebsstrategie abgestimmt ist

**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](http://www.xerox.de/services).**

