

Intelligentes  
Enterprise Print-Management  
Überholte Denkweisen bremsen  
den Wettbewerbsvorsprung

# Die gegenwärtige Situation im Enterprise Print-Management

## **Druck ist in den meisten Großunternehmen keine einfache Angelegenheit.**

Ihre Mitarbeiter drucken, kopieren, faxen und scannen jederzeit und an jedem Ort – im Büro, im Geschäft, im Lager, in der Fabrik, zuhause oder anderswo. Dazu kommen Massendruck und professioneller Druck in hausinternen oder externen kommerziellen Druckereien. Unternehmensweit werden heutzutage komplexe vernetzte Geräte zum Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen eingesetzt. Diese gehören zur IT-Infrastruktur – selbst wenn sie nicht von IT verwaltet werden.

Wird diese komplexe Umgebung in Ihrem gesamten Unternehmen effizient und effektiv verwaltet?

### **Wer ist für Ihre Druckservices verantwortlich?**

Das Marktforschungsunternehmen Coleman Parkes Research hat in unserem Auftrag 400 hochrangige Entscheidungsträger aus den Bereichen Finanzen und IT sowie aus anderen relevanten Unternehmensfunktionen nach der Vorgehensweise, der Qualität des Managements und der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten in ihrem Unternehmen befragt.

Bei weniger als einem Drittel der Befragten werden die Druckservices auf Unternehmensebene von einer einzelnen Person oder Rolle verwaltet und gewartet. In den meisten Unternehmen sind die Verantwortlichkeiten für die Druckservices verteilt – auf Länder oder Regionen (bei 25 % der Befragten), auf Druckumgebungen (bei 19 %) oder auf beides (28 %).<sup>1</sup>

Das ist kaum überraschend. In multinationalen Konzernen werden Verantwortlichkeiten häufig regional verteilt.

Die Entwicklungen in der Drucktechnologie – hin zu vernetzten, multifunktionalen und immer preiswerteren Geräten – haben zu verworrenen lokalen Zuständigkeiten geführt. IT-Manager, Werks- oder Betriebsleiter, Abteilungsleiter und Beschaffungsabteilungen teilen sich heutzutage die Entscheidungsbefugnis für unterschiedliche Geräte oder Umgebungen.

### **Stellt dies ein Problem dar?**

In vielen Unternehmen ist dies einfach so und wird auch nicht unbedingt als Problem erkannt. Immerhin 87 % der befragten Unternehmen ohne offizielle unternehmensweite Druckstrategie erklären deren Fehlen damit, dass Führungskräfte und Mitarbeiter selbst in der Lage seien, die richtigen druckbezogenen Entscheidungen zu treffen. Ein Drittel der Befragten hält eine unternehmensweite Strategie nicht für notwendig.

Wir bezweifeln nicht, dass Führungskräfte und Mitarbeiter intelligente druckbezogene Entscheidungen treffen können, ihnen fehlt aber zwangsläufig der Gesamtüberblick. Unternehmen, die Xerox um Hilfe bei ihren Druckservices bitten, haben bereits festgestellt, dass ein dezentraler Ansatz zu Gerätewildwuchs, einer unüberschaubaren Anzahl externer Lieferanten und unterbeschäftigten hausinternen Druckereien führt. Die Folge sind Unwirtschaftlichkeit und Kostenexplosion. Mitarbeiter sind häufig nicht in der Lage, einen für ihre Anforderungen geeigneten Drucker oder Kopierer zu finden – trotz der scheinbar riesigen Auswahl und der Möglichkeit, vor Ort angemessene Entscheidungen zu treffen.

Kommt Ihnen das bekannt vor?

<sup>1</sup>Zu den unterschiedlichen Druckumgebungen gehören Bürodruk, hausinterne Reproabteilungen oder Druckereien, externe kommerzielle Druckereien und Remotedruck.

## Die Befragung

Anfang 2010 führte Coleman Parkes Research eine telefonische Befragung von 400 Personen durch:

- Jeweils 100 in den USA, in Großbritannien, Frankreich und Deutschland
- Jeweils 100 aus den folgenden Branchen: Öffentliche Hand, Gesundheitswesen und Pharmaindustrie, Finanzdienstleister, Professional Services
- 104 CIOs/Leiter IT, 94 CFOs/Leiter Finanzwesen, 106 Betriebsleiter/Manager und 96 Abteilungsleiter

Sämtliche Befragungen wurden unter strengster Einhaltung der Vorschriften und Leitlinien von ESOMAR und der Market Research Society durchgeführt.

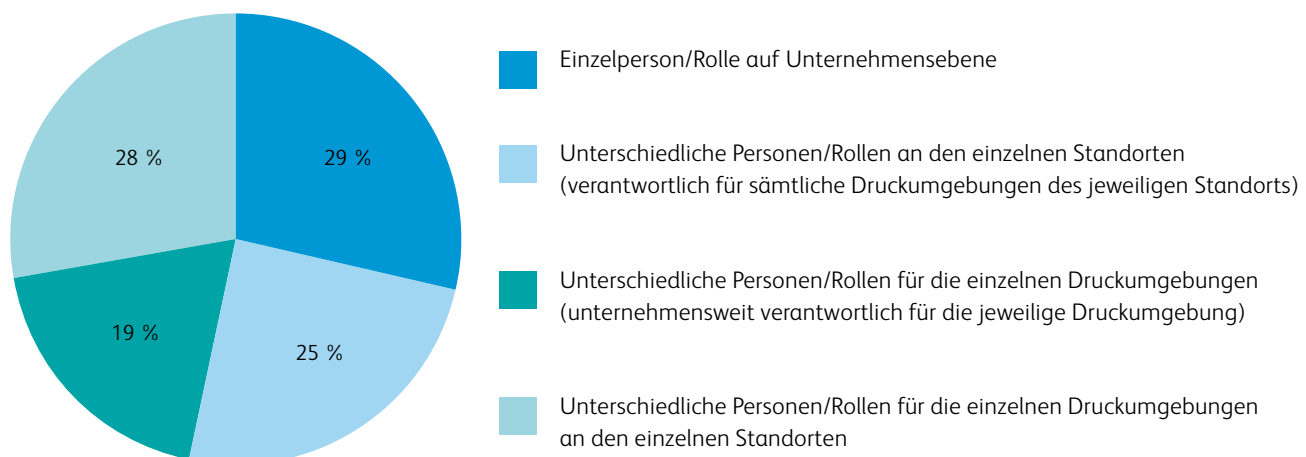
## Definitionen

Vor der Befragung wurde der Begriff „Druckservices“ definiert. Er bezieht sich auf sämtliche Druckvorgänge auf Druckern, Kopierern und Multifunktionsgeräten in fünf verschiedenen Druckumgebungen: Büro, Druckerei, Rechenzentrum (Massendruck aus Unternehmensdatenquellen), externe kommerzielle Druckerei und Remotedruck.

## Hinweis zu den hier vorgestellten Ergebnissen

Sofern nicht anderweitig beschrieben, sind die hier angegebenen Durchschnittsergebnisse weitgehend repräsentativ für alle untersuchten Länder und Branchen.

## Arten der Verantwortlichkeit für die Verwaltung und Wartung von Druckservices und Druckeinrichtungen im Unternehmen



# Tendenzen im Enterprise Print-Management

**Wir haben die Teilnehmer der Befragung nach den wichtigsten betriebswirtschaftlichen Herausforderungen in Bezug auf die Druckservices in ihrem Unternehmen befragt.** 11 unterschiedliche Anliegen wurden von ihnen als wichtig oder sehr wichtig bewertet.

## Die wichtigsten Herausforderungen

Für die meisten Befragten stellten die Kosten die größte Herausforderung dar (43 % bewerteten sie als wichtig oder sehr wichtig), gefolgt von Sicherheit (38 %), Investitionsaufwand (23 %) und Personalschulung/Awareness (23 %).

Diese Rangfolge ist mit geringfügigen Unterschieden für alle Länder gleich (so machen sich britische Unternehmen mehr Sorgen um die Sicherheit, während dem Investitionsaufwand in den USA geringere Beachtung geschenkt wird – eine genaue Aufschlüsselung hierzu enthält das Diagramm). Verglichen mit den anderen befragten Branchen wurden druckbezogene Herausforderungen im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie als besonders schwerwiegend empfunden: Für 79 % der Befragten stellten die Kosten eine wichtige oder sehr wichtige Herausforderung dar, gefolgt von Sicherheit (50 %), Personalschulung (47 %), Investitionsaufwand (43 %) und Nutzbarmachung neuer Drucktechnologien (42 %).

## Die Möglichkeiten

Angesichts dieser breiten Palette an Herausforderungen sieht die Hälfte der Befragten Vorteile in einer unternehmensweiten Druckstrategie. 52 % aller Befragten gaben an, dass sie in absehbarer Zeit höchstwahrscheinlich oder ziemlich wahrscheinlich schrittweise zu einem unternehmensweiten Ansatz beim Druckmanagement gelangen würden (jedoch mit regionalen Unterschieden: in Großbritannien sind es nur 31 %, in den USA dagegen 70 %).

Hier zeichnet sich eine zunehmende Veränderung der Denkweise ab, die wir auch bei unseren Kunden feststellen: Weg von der Hinnahme des Status quo hin zur Erkenntnis, dass eine einheitliche Unternehmensstrategie nicht nur möglich, sondern auch vorteilhaft ist. Viele Unternehmen sind daran interessiert, ihre überholten Insellösungen für den Druck aufzubrechen und all ihre Druckumgebungen - Bürodruk, Remotedruck, hausinterner Produktionsdruck und Druckeinkauf - als eine einzelne Ressource zu verwalten.

## Vorteile eines unternehmensweiten Ansatzes

Stellen Sie sich vor, sämtliche Druckumgebungen würden von nur einem Team mit einheitlichen Technologien, Standards, Prozessen und Serviceverträgen verwaltet. Mit dem richtigen Know-how und den richtigen Tools könnte das Team Folgendes erreichen:

- Reduzierung von Gerätebestand und Zuliefereranzahl, optimale Ressourcenauslastung und ein ausgewogenes Verhältnis von internem und externem Druck
- Förderung kosteneffektiver und umweltverträglicher Praktiken durch Implementierung einer einheitlichen Nutzungsrichtlinie und von Regeln für intelligenten Druck
- Aushandeln der günstigsten Preise mit Verbrauchsmateriallieferanten und kommerziellen Druckereien durch Nutzung von Degressionseffekten
- Vollkommene Transparenz hinsichtlich der tatsächlichen Nutzung und der Kosten in allen Druckbereichen – für jedes Gerät und jeden Nutzer
- Durchsetzen von Sicherheitsrichtlinien wie Dateiverschlüsselung oder geschützter Druckausgabe

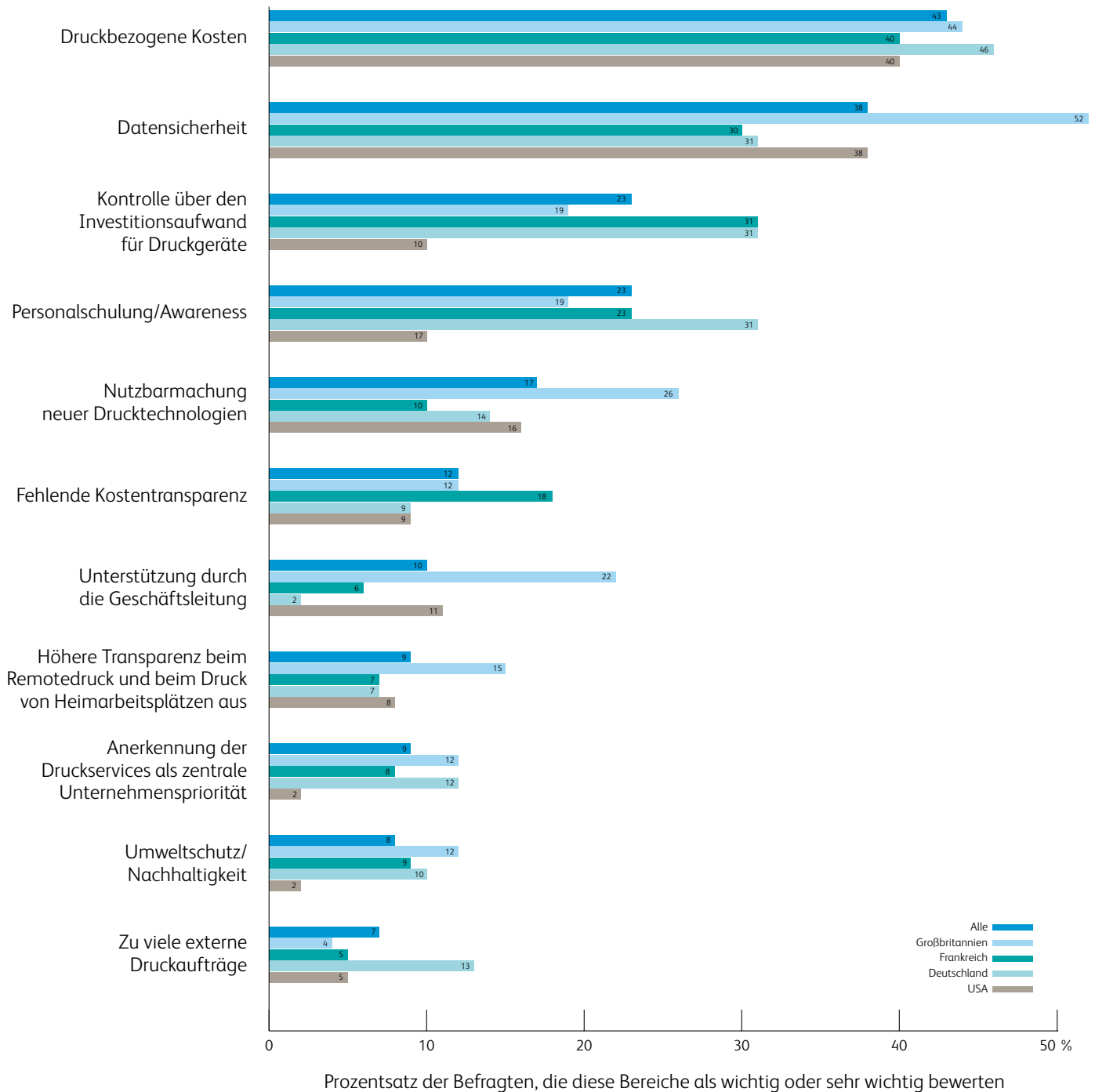
- Ablaufverfolgung für vertrauliche Dokumente und Erstellung von Überwachungsprotokollen für Druck- und Scanvorgänge
  - Einfaches Drucken für alle Mitarbeiter an jedem Ort (Schreibtisch, anderer Standort, anderes Land, zuhause)
  - Überwachung und Wartung aller Druckservices, sodass Probleme erst gar nicht entstehen
  - Schritthalten mit veränderten Anforderungen an die Druckservices
- Effizienz und Kosteneinsparungen, umweltfreundliches Drucken, Transparenz und Kontrolle, integrierte Sicherheit und Produktivitätssteigerungen – danach suchen Unternehmen, wenn sie eine unternehmensweite Druckstrategie ins Auge fassen.

## Der richtige Ansatz

Wie erkennen Sie, ob dieser Ansatz richtig für Sie ist? Vielleicht bezweifeln Sie, dass mit Ihrem derzeitigen Druckmanagement irgendetwas nicht stimmt, oder meinen, dass die möglichen Vorteile eines unternehmensweiten Ansatzes die Ausgaben und die Unruhe während seiner Implementierung nicht aufwiegen würden. Vielleicht sind Sie aber auch schon von einem solchen Ansatz überzeugt, wissen jedoch nicht, wie Sie beginnen sollen, und benötigen mehr als nur ein gutes Bauchgefühl, um auch andere zu überzeugen.

Jedes Unternehmen ist anders, daher sollten Sie druckbezogene Herausforderungen nie aus dem Bauch heraus oder auf Basis dessen, was andere tun, in Angriff nehmen. Wenn Sie allerdings den Status quo einfach so hinnehmen, verpassen Sie womöglich die Gelegenheit, betriebswirtschaftliche Effizienz und Produktivität zu steigern. Was sollten Sie also tun?

## Die wichtigsten Herausforderungen im Hinblick auf die Druckservices



# Die Vorgehensweise

## Für die richtige Einschätzung und den Erfolg einer unternehmensweiten Druckstrategie ist eine Bewusstseinsveränderung erforderlich.

Die Möglichkeiten der Dokumentenausgabedienste müssen aus einem neuen Blickwinkel betrachtet werden. Unternehmen, die diese Transformation erfolgreich bewältigt haben, haben unserer Erfahrung nach dabei vier wesentliche Schritte ausgeführt:

### 1. Benennen eines Change Agents

Sie benötigen eine Person in Ihrem Unternehmen, die über die Vision, den Willen, das Durchsetzungsvermögen und die Unterstützung der Geschäftsleitung verfügt, um überholte Insellösungen in den Druckservices aufzubrechen, die neue Strategie zu unterstützen und erforderliche Ressourcen bereitzustellen. Diese Person ist Ihr Change Agent.

64 % der befragten Unternehmen halten eine Effizienzsteigerung im Druckmanagement durch die Zusammenführung der Verantwortlichkeiten in die Hände einer einzelnen Person für möglich, 82 % sind der Meinung, die Effizienz könne durch Ansiedlung der auf die Druckservices bezogenen Entscheidungen auf einer höheren Managementebene gesteigert werden.

Laut der Befragung übernimmt der Leiter der IT-Abteilung (CIO) in 75 % der Unternehmen, in denen bereits eine einzelne Person oder Rolle auf Unternehmensebene für die Druckservices verantwortlich ist, diese Rolle.

### 2. Festlegen der exakten Ausgangslage

Die Ausgangslage wird zur Einschätzung des Optimierungspotenzials sowie als Bemessungsgrundlage für Verbesserungen benötigt. Beginnen Sie daher mit einer eingehenden und sorgfältigen Begutachtung der vorhandenen Prozesse. Wenn sich Ihr Unternehmen, wie die meisten der von uns untersuchten, druckbezogene Ziele hinsichtlich der Kosten, der Betriebszeit/Leistung, des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit, der Sicherheit oder des Einflusses auf die Produktivität gesteckt hat, benötigen Sie exakte Messungen, um den Grad Ihrer Zielerreichung zu beurteilen.

Verlassen Sie sich bei Ihrer Einschätzung nicht auf Vermutungen, Branchendurchschnitte oder grob vereinfachende Instrumente. Eine genaue Analyse für ein Großunternehmen dauert Wochen, wenn Sie mit den Instrumenten und Modellen vertraut sind – andernfalls dauert es entsprechend länger. Mangelt es Ihnen an Zeit, Mitarbeitern, Instrumenten und/oder eigener Erfahrung, holen Sie sich Unterstützung. Sie sind dabei an nichts gebunden und die Vorteile überwiegen die Kosten gewöhnlich bei Weitem.

### 3. Erstellen einer realistischen Kosten-Nutzen-Analyse

Sobald Sie Ihre Ausgangslage kennen, können Sie die finanziellen Vorteile der Rationalisierung und Zentralisierung von Systemen und Prozessen über sämtliche Druckumgebungen, Regionen oder andere organisatorische Grenzen hinweg einschätzen.

Suchen Sie nach Synergie, die durch die grenzübergreifende gemeinsame Nutzung von Ressourcen und die Verwaltung mehrerer Druckumgebungen als eine Einheit erzielt wird. Verlassen Sie sich dabei jedoch nicht auf Wunschdenken. Kosten-Nutzen-Analysen haben nur dann Aussicht auf Erfolg, wenn sie auf einem klaren, realistischen Modell dessen basieren, was vom Ausgangspunkt aus erreicht werden kann. Ob firmenintern oder mit externer Unterstützung – die Kosten-Nutzen-Analyse muss in jedem Fall von einer Person mit fundierten Fachkenntnissen erstellt werden.

### 4. Beurteilen der zur Verfügung stehenden Unterstützung

Nur wenige Unternehmen verfügen über die Ressourcen und die Erfahrung, die für die erfolgreiche Implementierung einer unternehmensweiten Strategie erforderlich sind. In vielen Unternehmen steht man

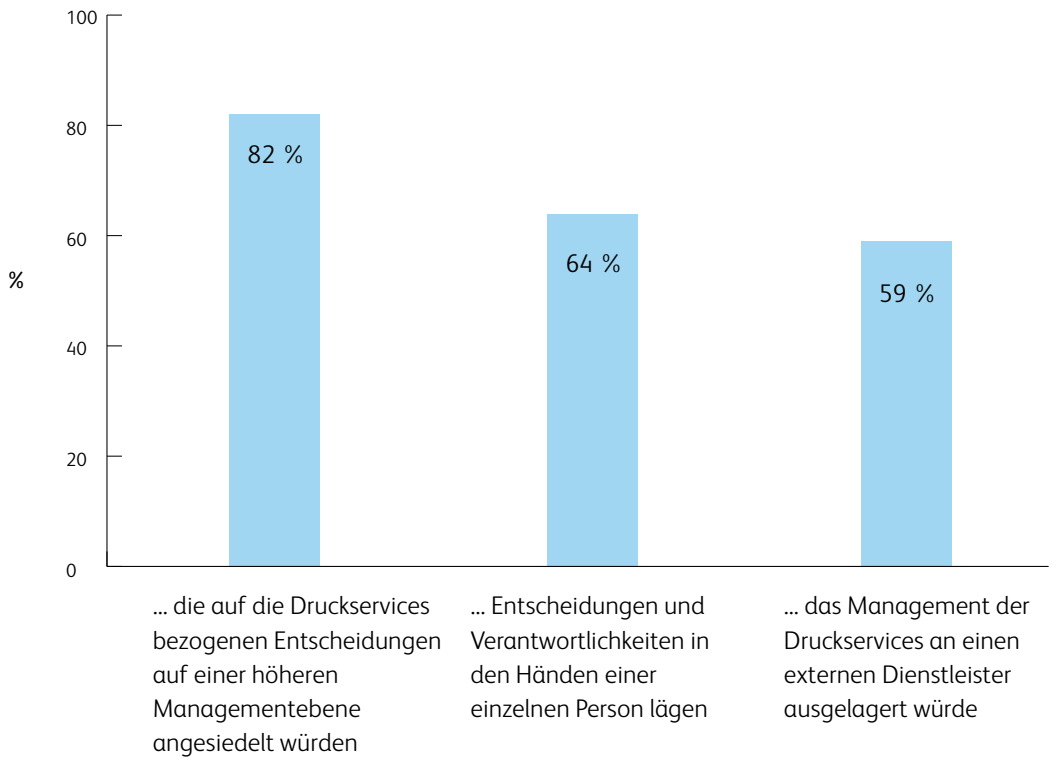
jedoch der Idee, Managed oder Outsourced Services zur Unterstützung zu verpflichten, skeptisch gegenüber.

Fast alle Befragten waren mit dem Konzept der Managed Print Services vertraut und 59 % waren der Meinung, ihre Druckverwaltung könne durch Outsourcing an einen externen Dienstleister effizienter werden. Die Verpflichtung von Managed Print Services wurde jedoch nur von der Hälfte aller Befragten in Erwägung gezogen, der Hauptvorbehalt der anderen Hälfte war die Datensicherheit – unabhängig von Land, Branche oder Druckumgebung. Kosten und Verlust der Kontrolle sind zwar ebenfalls wichtige Anliegen, doch sind die Bedenken hier im Allgemeinen nur halb so hoch wie bezüglich der Datensicherheit (hinsichtlich der Rangfolge und des Ausmaßes dieser beiden Anliegen bestehen länder- und branchenspezifische Unterschiede).

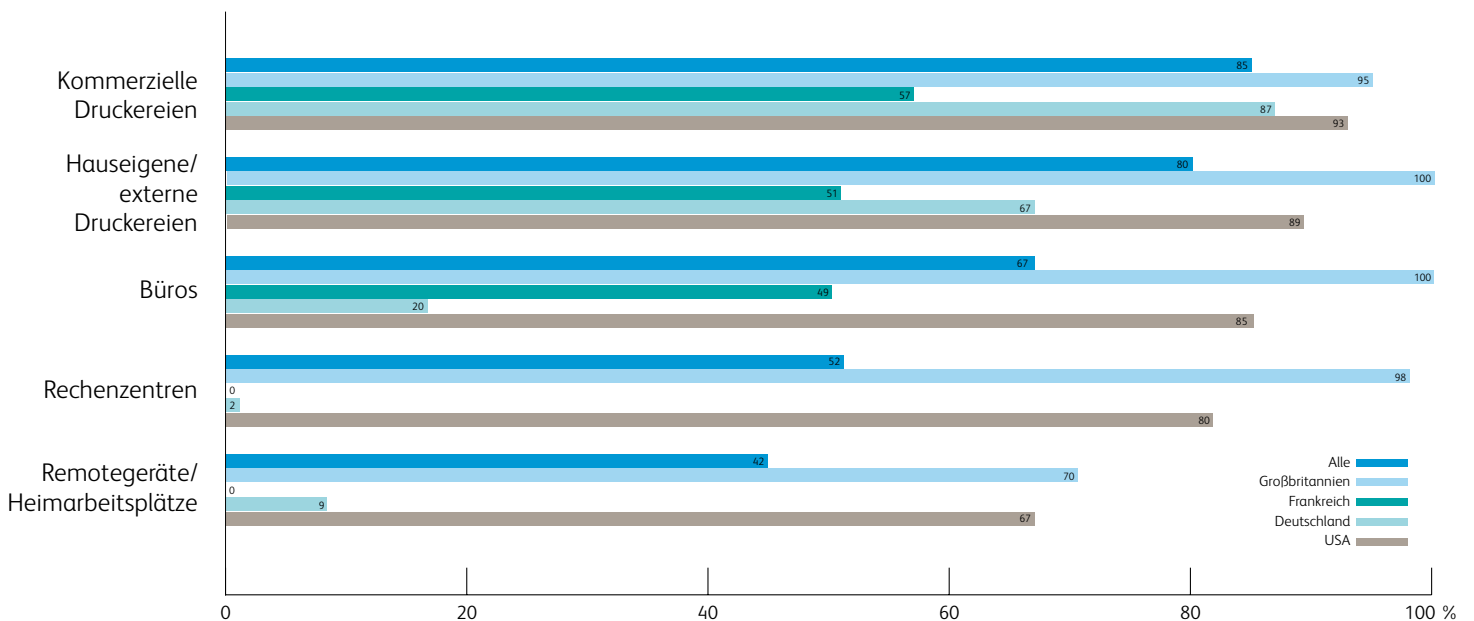
Diese Bedenken kennen wir gut, wir hören Sie gelegentlich von den Unternehmen, die sich an uns wenden. Es gehört ganz eindeutig zur Aufgabe jedes Anbieters von Managed Print Services, diesen Bedenken Rechnung zu tragen. In vielen Fällen können sie zufriedenstellend ausgeräumt werden. Wie Sie dem folgenden Diagramm entnehmen können, haben die meisten der Unternehmen, die bereits Managed Print Services in Erwägung gezogen haben, mindestens eine ihrer Druckumgebungen ausgelagert.

In Großbritannien und den USA ist Outsourcing unter denen, die es in Erwägung gezogen haben, in allen Druckumgebungen sehr weit verbreitet; in Frankreich und Deutschland ist die Umsetzungsrate zwar wesentlich niedriger. Outsourcing ist für Büros sowie für hausinterne und kommerzielle Druckereien dennoch recht üblich.

**Prozentsatz der Befragten, die zumindest teilweise zustimmen, dass ihr Druckmanagement effizienter werden könnte, wenn ...**



**Prozentsatz der Befragten, die Managed Print Services in Erwägung ziehen und bereits über einen Managed Print-Vertrag verfügen**



# Schlussfolgerung

Ob eine unternehmensweite Druckstrategie für Ihr Unternehmen geeignet ist, wissen Sie erst, nachdem Sie die erforderliche Ausgangsanalyse durchgeführt, die möglichen Vorteile und Ihre Bedenken gegeneinander abgewogen und überprüft haben, ob Ihre Bedenken ausgeräumt werden können.

Wenn Ihr Unternehmen vergleichbar mit anderen ist, werden Sie feststellen, dass sich die Mühe lohnt. Wie hier gezeigt, birgt das Management von Druckumgebungen wesentliche Herausforderungen für Großunternehmen. Mit zunehmender Komplexität der Herausforderungen

hat bei den Unternehmen jedoch ein beträchtliches Umdenken hinsichtlich des Lösungsansatzes stattgefunden. Noch vor zehn Jahren galt das Outsourcing des Druckmanagements als ein Experiment; heute ist es ein anerkanntes und vielfach implementiertes Modell. Insellösungen für den Druck waren damals noch kein

Managementthema; heute sucht die Hälfte der Befragten nach Möglichkeiten, diese isolierten Lösungen aufzubrechen. Wenn Ihr Unternehmen mit veralteten Druckumgebungen und überholten Denkweisen zu kämpfen hat, verhelfen Ihnen diese neuen Perspektiven vielleicht zum gewünschten Durchbruch.

**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.

**Weitere Informationen darüber wie Sie unterstützen können, finden Sie unter [www.xerox.de](http://www.xerox.de).**

