

Het leveren van uitmuntende service en eenvoud aan het European Patent Office.



“We hebben nu een hypermoderne printerinfrastructuur die garant staat voor extreme betrouwbaarheid, iets dat essentieel is voor onze organisatie”

– Mr. P. Fischer
Administrator Operational Services of
Printing, Scanning, Fax
European Patent Office

Achtergrond

Het European Patent Office (EPO) beheert de procedure van het aanvragen van octrooibeschermt door personen en bedrijven in 38 Europese landen. Ongeveer 3.000 van de 8.000 medewerkers zijn examiners – specialistische ingenieurs – die de octrooiaanvragen lezen en vergelijken met eerdere uitvindingen. Als een examiner een aanvraag goedkeurt, verleent het EPO het octrooi en publiceert deze. Vanuit zes kantoren – in Den Haag (hoofdkantoor), Wenen, Brussel, München en twee in Berlijn – publiceert het EPO op jaarbasis meer dan 100.000 octrooien..

De uitdaging

De bedrijfsprocessen van EPO zijn grotendeels op papier gebaseerd: binnengekomen octrooiaanvragen worden door de medewerkers van EPP gescand, afgedrukt en verspreid naar de juiste afdelingen en er wordt een fysiek dossier aangelegd. Gedurende het aanvraagproces, drukken de examiners aanvullende informatie af en voegen deze toe aan het papieren dossier. Pierre Fischer, Administrator Operational Services Printing, Scanning, Fax van het European Patent Office zegt hierover: “Het printproces is van essentieel belang voor onze missie.”

Op jaarbasis drukt EPO tot wel 200 miljoen pagina's af, grotendeels in zwart-wit, op ruim 600 printers in vier landen. Alleen op de locaties Den Haag en München waren echter

printerspecialisten werkzaam, gebruikers in andere kantoren moesten zelf hun printerproblemen oplossen – een inefficiënt gebruik van bedrijfsmiddelen.

In 2006 deed het EPO een aanbesteding voor beheerde diensten ter verbetering van de zwart-wit afdrukbehoeften. Het EPO had twee belangrijke vereisten – betrouwbaarheid en operationele eenvoud – te realiseren door:

- directe probleemwaarschuwingen met snelle foutoplossing en escalatieprocessen
- een externe helpdesk
- scherpe service level agreements (SLA's), inclusief 98% printerbeschikbaarheid
- periodieke managementrapportages
- compatibiliteit met de Xerox® FlowPort® software die al gebruikt werd voor het scannen van documenten
- compatibiliteit met de klantspecifieke printerdrivers binnen de specialistische applicaties van EPO
- een eenvoudig onderhoudscontract op basis van afrekening per pagina, te realiseren door het op afstand uitlezen van de printer-tellers

Na een jaar waarin de aanbiedingen van een aantal leveranciers werden getest, koos EPO voor Xerox omdat deze de beste mix van dienstverlening, prijs en betrouwbaarheid kon bieden.

Ondersteunt missiekritische afdrukbehoeftes.

Zorgt voor een beschikbaarheid van meer dan 98 % per apparaat.

De oplossing

Xerox voorzag de kantoorlocaties van EPO van ruim 600 nieuwe multifunctionele units met afdruk-, scan- en kopieerfuncties, en 27 snelle machines voor grote of industriële volumes t.b.v. specialistische documentproductie.

De printers zijn gekoppeld in een netwerk en worden op afstand gecontroleerd door de Xerox® Enterprise Print Services applicaties. De rapporten gaan naar een volledig beheerde centrale help desk in het kantoor van EPO in Rijswijk van waaruit alle negen locaties worden bediend. Het EPO ontvangt maandrapportages over afdruk-, kopieer- en scannvolumes alsmede incidentenrapporten.

De resultaten

“De installatie van de nieuwe printers verliep zo probleemloos dat er tijdens de invoerperiode geen enkele klacht was,” meldt Fischer. “We hebben nu een hypermoderne printerinfrastructuur die een uiterst betrouwbare service biedt, iets dat van essentieel belang is voor ons bedrijf.”

De beschikbaarheid van de printers voldoet nu aan het target van 98 % per maand. De helpdesks handelen per maand gemiddeld 700 automatisch gegenereerde en door de EPO- helpdesk doorverwezen incidenten af, en 70 % hiervan wordt opgelost zonder dat gebruikers weten dat er iets speelt.

“Het wordt allemaal pro-actief gecontroleerd en beheerd, met duidelijke, accurate en tijdige managementrapportages die precies die gegevens bevatten die wij nodig hebben om te controleren of onze interne klanten het juiste dienstenniveau ontvangen,” meldt Fischer. “De communicatie met de Xerox helpdesk is helder. Incidenten en klachten komen op de juiste plek terecht en worden gewoonlijk opgelost zonder dat de gebruiker hiervan last ondervindt, of deze zelfs opmerkt.”

De managementrapportages belichten ook eventuele structurele kwesties, van papierkwaliteit tot printers die te veel of te weinig worden gebruikt en die wellicht beter op een andere plek in de organisatie kunnen worden ingezet.

“Samenvattend,” zegt Fischer, “levert Xerox precies wat wij zochten. Door de goede samenwerking konden we de service voor onze gebruikers verbeteren, en hebben wij voortdurende verbetering gezien. Bij een dergelijke service, draait het om de mensen. Als de mensen goed zijn, is de dienstverlening goed en Xerox zorgt ervoor dat al haar personeel hoog opgeleid en ervaren is.”

De toekomst

Het EPO kijkt nu naar mogelijkheden om alle afdrufaciliteiten die nog niet door Xerox worden geleverd te optimaliseren en overweegt om Xerox aan te stellen als het centrale contactpunt voor haar gehele printer-en copierinfrastructuur. De onderneming overweegt tevens om het huidige zw/w-afdrukcontract uit te breiden en daarin ook de stand-alone scanners en kleurenprinters op te nemen.

Op de langere termijn zoekt het EPO naar andere mogelijkheden voor documentafhandeling door examiners, inclusief uitbreiding van de toepassing van elektronische documenten en werken op afstand. “Wij verwachten dat Xerox een pro-actieve rol zal spelen in het ondersteunen van ons bedrijf bij toekomstige veranderingen,” aldus Fischer. “En we hebben er alle vertrouwen in dat zij onze verwachtingen waar zullen maken.”

Casestudy – samenvatting

De uitdaging

- Op papier gebaseerd octrooiaanvraagproces
- Jaarlijks kantoorafdrukvolume van ongeveer 200 miljoen pagina's op 600 printers in 4 landen
- Gebrek aan ondersteuning op sommige locaties
- Vereiste een betrouwbare en operationeel eenvoudige service

De oplossing

- Een netwerk van 600 nieuwe, multifunctinele machines voor afdruk, kopieer en scanfunctionaliteit
- 27 snelle, hoog-volume industriële apparaten voor specialistische documentproductie
- Voortdurende monitoring op afstand met Enterprise Print Services toolset
- Volledig beheerde centrale help desk die multinationale ondersteuning biedt
- Gedetailleerde maandelijks managementrapportages

De resultaten

- Probleemloze implementatie zonder operationele onderbrekingen
- Geavanceerde printer-infrastructuur
- Extreem betrouwbare service die voldoet aan het SLA target van >98% beschikbaarheid op printerniveau
- Helpdesk verwerkt ca. 700 incidenten per maand, waarbij 70% van de incidenten wordt verholpen zonder dat de gebruikers daar iets van merken, dankzij de proactieve bewaking op afstand.
- Duidelijke, accurate en tijdige managementrapportages

About Xerox Services. Xerox Corporation is a world leader in business process, information technology and document outsourcing services. Our unique combination of industry expertise and global delivery capabilities helps you reduce costs, streamline operational processes and grow revenue while clearing the way for you to focus on what you do best: your real business.

For more information on how we help public sector organisations, visit www.xerox.nl/services.

