

Beheer van bedrijfsprintactiviteiten
Laat uw oude oplossingen uw
concurrentiepositie niet aantasten

De realiteit van afdrukbeheer in hedendaagse ondernemingen

In de doorsnee grote organisatie is afdrukken geen peulenschil. Al die afdrukken, kopieën, faxen en scans die uw medewerkers maken of versturen: op kantoor, in winkels, warenhuizen, fabrieken, thuis of ergens anders. En dan is er de grote bulk aan professioneel drukwerk die door uw interne printkamers en externe handelsdrukkers wordt verwerkt. De machines die overal in uw organisatie voor afdrukken, kopiëren, scannen en faxen worden gebruikt, zijn complexe netwerkmachines geworden, die deel uitmaken van uw IT-infrastructuur, ongeacht of ze nu wel of niet formeel onder IT vallen.

Hoe zeker bent u ervan dat deze complexe omgeving in alle hoeken van uw organisatie even efficiënt en effectief wordt beheerd?

Wie is er in uw organisatie verantwoordelijk voor de printactiviteiten?

Wij gaven Coleman Parkes Research de opdracht om 400 besluitvormers op het vlak van financiën, IT en andere sectoren te bevragen om te kijken wat organisaties als de uwe doen, of zij de zaak in de greep hebben en of er plannen zijn om verbeteringen door te voeren.

Bij minder dan een derde deel van de respondenten blijkt er op ondernemingsniveau één persoon of functie verantwoordelijk te zijn voor het beheer en onderhoud van printservices. Bij een meerderheid liggen de verantwoordelijkheden voor print services op landelijk of regionaal niveau (25% van de bevroegde personen), op het niveau van de afdruk omgeving (19%) of beide (28%).¹

Dit is niet verbazingwekkend. Multinationals beleggen verantwoordelijkheden vaak regionaal.

En de ontwikkelingen op het vlak van afdruktechnologie – van standalones naar netwerkprinters, van gespecialiseerde naar multifunctionele apparatuur, van duur naar goedkoop – hebben onduidelijkheid over de lokale verantwoordelijkheden veroorzaakt; tegenwoordig worden de beslissingen voor uiteenlopende apparatuur of omgevingen door meerdere IT-managers, site- of afdelingsmanagers, afdelingshoofden en inkoop genomen.

Is dit een probleem?

Voor veel organisaties is dit gewoon de bestaande situatie, en mensen zien dit niet per definitie als een probleem. Van de bevroegde organisaties die geen formele organisatiebrede printstrategie heeft, zegt maar liefst 87% dat hun managers en medewerkers in staat zijn om hun eigen afdrukgerelateerde beslissingen te nemen en een derde ziet geen heil in een bedrijfsstrategie op dit vlak.

Wij twijfelen er niet aan dat managers en medewerkers goed geïnformeerde besluiten kunnen nemen, maar zij doen dat per definitie zonder dat zij het gehele plaatje overzien. De organisaties die Xerox hebben benaderd voor hulp met hun printservices, deden dat zonder twijfel omdat de decentrale aanpak tot een wildgroei aan kantoorapparatuur, te veel externe leveranciers en onderbenutte interne printcenters had geleid. De inefficiëntie was hoog en de kosten explodeerden. En ondanks de klaarlijklijke overvloed aan mogelijkheden en de macht om de juiste lokale beslissingen te nemen, kiezen medewerkers maar al te vaak niet de printer of kopieermachine die past bij hun specifieke wensen.

Klinkt dat u bekend in de oren?

¹Voorbeelden van andere afdruk omgevingen zijn kantoorprinten, interne reprografie afdelingen of printkamers, externe handelsdrukkerijen en remote printing.

Over het onderzoek

Begin 2010 heeft Coleman Parkes Research 400 respondenten telefonisch bevestigd:

- 100 elk in de VS, het VK, Frankrijk en Duitsland
- 100 uit elk van de volgende sectoren: overheid, gezondheidszorg en farmacie, financiële dienstverlening, professionele dienstverlening
- 104 CIO's/IT-directeuren, 94 CFO's/financieel directeuren, 106 facility directeuren/managers en 96 afdelingshoofden

Alle interviews zijn uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van ESOMAR en de Market Research Society.

Definities

De interviewer legde uit dat 'printservices' alle via printers, kopieerapparaten en multifunctionals gemaakte afdrucken in vijf verschillende 'afdrukomgevingen' zijn: kantoren, printkamers, gegevenscentra (bulkprinten vanaf enterprise-gegevensbronnen), handelsdrukkers en remote printing.

Noot over de gepresenteerde resultaten

Tenzij land- of sectorverschillen specifiek worden vermeld, zijn de gepresenteerde gemiddelden in ruime zin representatief voor alle onderzochte landen en sectoren.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van printservices en afdrukfaciliteiten in ondernemingen



Trends bij het beheren van enterprise printservices

Wij vroegen de respondenten wat zij als de belangrijkste zakelijke uitdagingen op het vlak van printservices zagen. Niet minder dan 11 verschillende kwesties werden door hen als belangrijk of zeer belangrijk aangemerkt.

Wat zijn uw belangrijkste uitdagingen?

De kosten bleken door de bank genomen de grootste uitdaging te zijn (43% merkte deze als belangrijk of zeer belangrijk aan), gevolgd door beveiliging (38%); kapitaaluitgaven (23%) en training/bewustzijn van medewerkers (23%).

Tussen de landen onderling zijn er slechts geringe verschillen (in het VK is beveiliging bijvoorbeeld een groter punt van zorg dan de kosten, en kapitaaluitgaven nemen in de VS een lagere positie in: zie grafiek voor volledige uitsplitsing). In termen van de verschillende onderzochte sectoren, bleken gezondheidszorg en farmacie eruit te springen v.w.b. de gepercipieerde ernst van de printgerelateerde uitdagingen, waarbij 79% de kosten als een belangrijke of zeer belangrijke uitdaging aanmerkte, gevolgd door 50% voor beveiliging, 47% voor training van medewerkers, 43% voor kapitaaluitgaven en 42% voor het benutten van nieuwe printtechnologieën.

Wat kan ik eraan doen?

Gezien het brede scala aan uitdagingen, is de helft van de bevroegde respondenten het niet eens met de opvatting dat er geen behoefte is aan een ondernemingsbrede printstrategie. 52% van de respondenten meldde dat het zeer waarschijnlijk of redelijk waarschijnlijk is dat zij in de nabije toekomst naar een meer ondernemingsbrede aanpak van afdrukbeheer zouden toegaan (binnen het gemiddelde zijn er enige regionale verschillen: in het VK is dit slechts 31%, in het VK is het 70%.)

Dit weerspiegelt de groeiende verschuiving van opvattingen die ook wij bij onze klanten terugzien: van acceptatie van de huidige situatie naar een visie waarin één ondernemingsstrategie mogelijk en positief is. Veel organisaties kijken naar mogelijkheden om de traditionele printsilos af te breken en al hun afdrukomgevingen – in kantoren en op afstand, interne printproductie en printproductie door derden – als één resource te beheren.

Verschuiven naar een bedrijfsaanpak - waarom?

Stel dat al uw afdrukomgevingen op basis van dezelfde technologieën, standaarden, operationele processen en service level agreements door één team zouden worden beheerd. Gegeven de juiste kennis, vaardigheden en middelen, zouden zij:

- apparatuur en leveranciers efficiënter kunnen inzetten en optimaal gebruik van de resources kunnen garanderen, inclusief het juiste evenwicht tussen intern en extern uitgevoerde opdrachten
- één gebruiksbeleid en intelligente printregels kunnen opstellen om kosteneffectieve en milieuvriendelijke praktijken te stimuleren
- schaalvoordelen optimaal kunnen benutten en de beste inkooprijzen realiseren bij leveranciers van verbruiksmaterialen en handelsdrukkers
- compleet zicht hebben op het daadwerkelijke gebruik en de kosten in alle afdruksectoren, tot op het niveau van individuele apparaten en gebruikers
- beveiligingsvoorschriften als bestandsversleuteling of beveiligde afdrukprocessen kunnen doorvoeren

- gevoelige documenten kunnen volgen en controletrajecten voor afdrukken en scannen kunnen instellen
- het afdrukproces kunnen vereenvoudigen, vanaf de eigen werkplek, een andere locatie, in een ander land of thuis
- alle printservices kunnen monitoren en kwesties kunnen aanpakken nog voordat het een probleem wordt
- de veranderende zakelijke behoeften op het vlak van printservices kunnen bijhouden

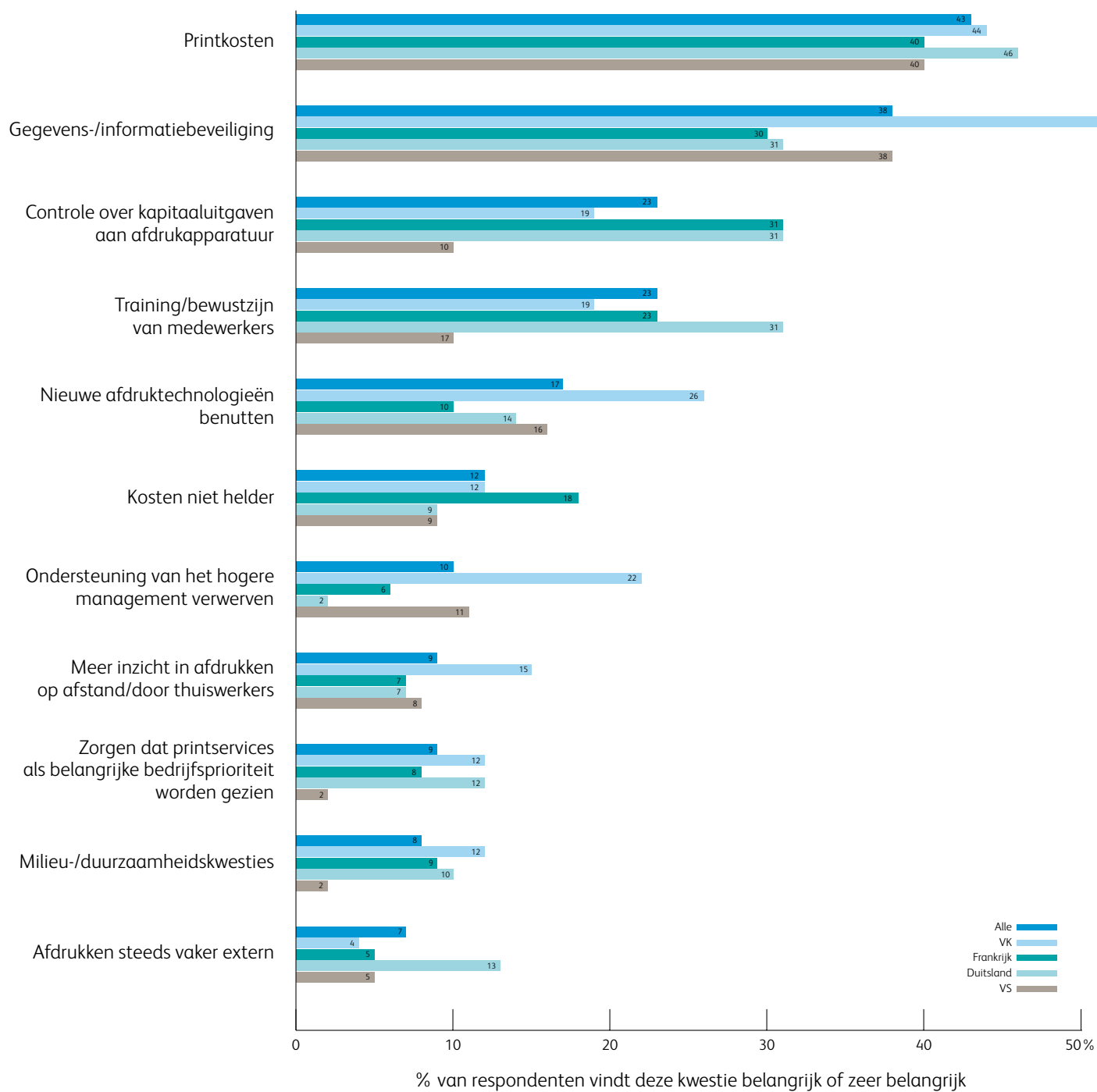
Efficiëntie en kostenbesparingen, milieuvriendelijk afdrukken, meer zicht en controle, geïntegreerde beveiliging en verbeterde productiviteit: dat zijn de voordelen die organisaties zoeken als zij zich in een ondernemingsbrede printstrategie verdiepen.

Weten zij meer dan ik?

Hoe weet u of dit voor u de juiste aanpak is? Misschien bent u er niet van overtuigd dat er iets schort aan de huidige gang van zaken. Misschien meent u dat, zelfs als een ondernemingsbrede aanpak voordelen heeft, deze niet opwegen tegen de kosten en alle commotie die de implementatie van een dergelijke aanpak met zich meebrengt. Of misschien *bent* u wel overtuigd, maar is het moeilijk om een begin te maken en heeft u meer argumenten nodig om ook anderen te kunnen overtuigen.

Elke organisatie is anders en we zouden u nooit aanraden uw printgerelateerde uitdagingen aan te gaan op basis van een 'onderbuikgevoel' of op wat anderen op dit vlak doen. Maar als u de bestaande situatie eenvoudigweg accepteert, dan kunt u wel een daadwerkelijke kans mislopen om uw bedrijf efficiënter en productiever te maken. Dus wat nu te doen?

Belangrijkste uitdagingen met betrekking tot printservices



Wat te doen?

Om een ondernemingsbrede printstrategie te beoordelen en te laten slagen, moet er met een frisse blik worden gekeken naar de mogelijkheden van document output services. Wij hebben gemerkt dat de organisaties die deze omslag succesvol weten te maken, vier dingen doen.

1. Een change agent aanwijzen

U heeft iemand nodig – een change agent voor printservices – die in uw organisatie de visie, wil, autoriteit en ondersteuning van de directie heeft om traditionele printsilo's af te breken en de nieuwe strategie met de benodigde ondersteuning en middelen te ondersteunen.

De meeste door ons bevroegde organisaties onderkennen dit: 64% meent dat het rendement van hun afdrukbeheer hoger zou kunnen worden als de verantwoordelijkheid bij één persoon zou liggen en 82% denkt dat het afdrukbeheer efficiënter zou kunnen worden als de beslissingen over printservices op een hoger organisatieniveau genomen zouden worden.

Kijken we naar de ondervraagden waarbij er op ondernemingsniveau al één persoon of functie verantwoordelijk is voor de printservices, dan lijken de resultaten erop te wijzen dat in meer dan tweederde van de gevallen het de CIO is die deze verantwoordelijkheid op zich neemt, met uitzondering van het VK (waar dit een andere functie op directieniveau is).

2. Een accurate baseline vaststellen

Het is van belang om een volledig accurate baseline vast te stellen om de potentie voor en het realiseren van verbeteringen aan af te meten. Begin dus met een grondige beoordeling van de huidige structuur. Als uw organisatie, net als de meerderheid van de bevroegde organisaties, targets heeft voor afdrukkosten, uptime/prestaties, duurzaamheid, beveiliging of impact op de productiviteit, dan heeft u nu al accurate maatstaven nodig om de prestaties op deze targets te beoordelen.

Ga niet uit van vooronderstellingen, bedrijfstakgemiddelden of simplistische tools om een schatting te maken. Het maken van een betrouwbare beoordeling van een grote organisatie met de juiste tools en modellen duurt weken; langer als u zich het proces gaandeweg eigen moet maken. Heeft u niet de tijd, mensen, middelen of ervaring om dit zelf te doen, schakel dan hulp in; u zit nergens aan vast en de voordelen wegen gewoonlijk zeker tegen de kosten op.

3. Een realistische zakelijke strategie uitstippelen

Als u eenmaal weet waar u staat, dan kunt u beoordelen wat u te winnen hebt door het optimaliseren en centraliseren van systemen en processen binnen uw afdrukomgevingen, over geografische en andere organisatiegrenzen heen.

Zoek potentiële synergieën door gemeenschappelijk gebruik van middelen door verschillende silo's en het centraal aansturen van verspreide printomgevingen; maar blijf realistisch. Om enige kans van slagen te hebben, moet uw veranderingsstrategie gebaseerd zijn op een zeer helder en realistisch model van wat er vanuit uw huidige situatie haalbaar is. Of u dit proces intern of met de hulp van externen uitvoert, zorg er in elk geval voor dat degene die de veranderingsstrategie opstelt, hiervoor de juiste kwalificaties bezit.

4. Beoordeel de beschikbare hulp

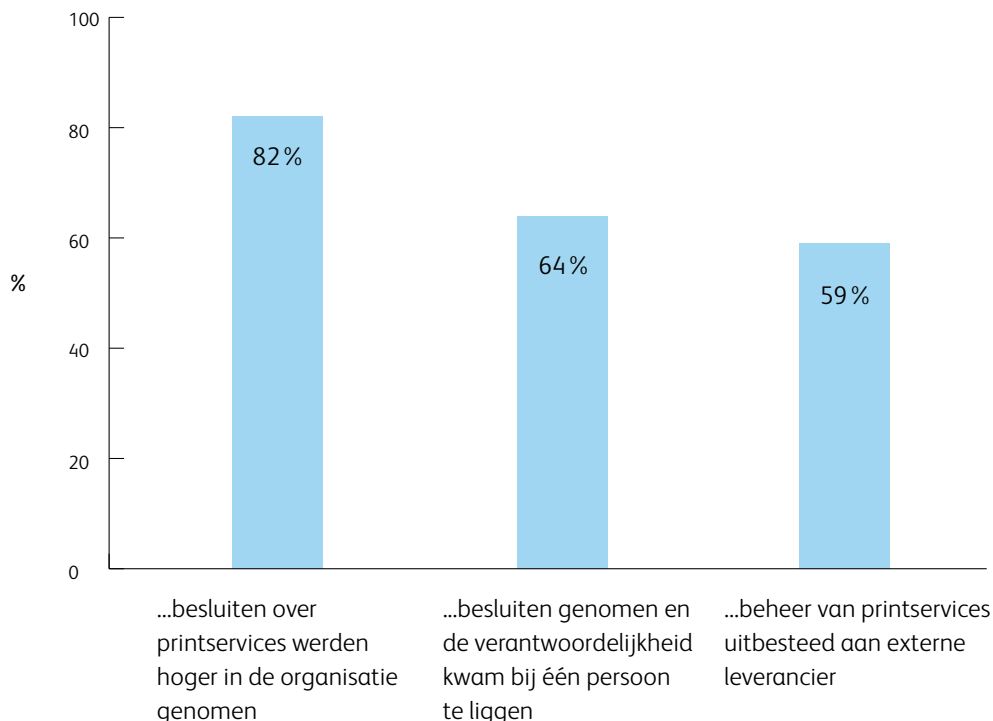
Weinig organisaties hebben de middelen of de ervaring om een ondernemingsbrede strategie succesvol te kunnen implementeren. Maar velen aarzelen om hierbij de hulp van externen in te roepen.

Bijna alle respondenten waren bekend met het concept van beheerde printservices, en 59% van hen is het ermee eens dat het afdrukbeheer efficiënter zou zijn als dit door een externe leverancier zou worden gedaan. Maar slechts de helft van de respondenten heeft overwogen een beheerde printservice in te schakelen; bij de helft die dit niet heeft overwogen, was de grootste zorg binnen alle landen, sectoren en afdrukomgeving het onderwerp informatiebeveiliging. Kosten en controleverlies zijn ook zorgpunten, maar gemiddeld genomen worden deze als de helft minder zorgelijk ervaren dan het aspect beveiliging (tussen de landen en sectoren zijn er verschillen in de rangorde en de gepercipieerde ernst van deze twee kwesties).

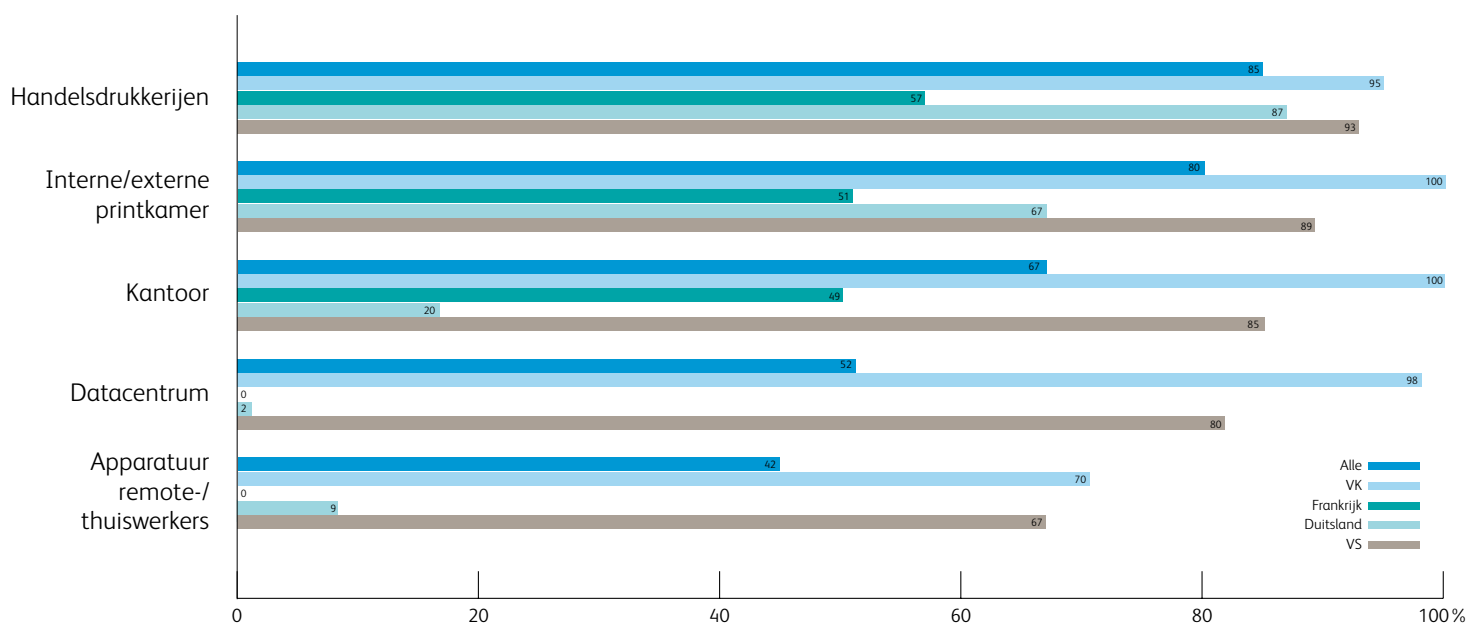
Deze zorgpunten komen we vaker tegen: de organisaties die ons benaderen melden het soms en het is duidelijk de taak van de leverancier van beheerde printservices om ze weg te nemen. En in veel gevallen kunnen ze zeker ook naar tevredenheid worden opgelost. Van het resterende deel van de respondenten die wel heeft overwogen gebruik te maken van beheerde printservices, zien we dat de meerderheid ten minste één van de afdrukomgevingen uitbeedt (zie grafiek op de pagina hiernaast).

In het VK en de VS is het percentage uitbesteding, bij bedrijven die dit hebben overwogen, binnen alle afdrukomgevingen zeer hoog; in Frankrijk en Duitsland is dit getal veel lager, maar niet ongewoon als het gaat over kantoorprinten, printkamers en handelsdrukkerijen.

Respondenten die het, in elk geval tot op zekere hoogte, ermee eens zijn het afdrukbeheer efficiënter zou kunnen worden als...



Aandeel van de respondenten die beheer van printservices hadden overwogen, die ook daadwerkelijk een contract voor beheer van printservices hebben afgesloten



Conclusie

Een ondernemingsbrede printservicestrategie kan voor uw organisatie de juiste of de verkeerde oplossing zijn. Maar u zult dit nooit weten tenzij u de hiervoor noodzakelijke beoordeling uitvoert, de potentiële voordelen afweegt tegen de mogelijke zorgpunten die u heeft, en kijkt of deze kunnen worden opgelost.

Wij denken dat de voordelen voor de meeste organisaties zeker tegen de nadelen opwegen. Voor grote organisaties levert de afdrukgeving meestal een aantal belangrijke managementuitdagingen, en er is een behoorlijke verschuiving geweest in de wijze waarop de steeds complexer

wordende bedrijven deze uitdagingen aanpakken. 10 jaar geleden was het uitbesteden van afdrukbeheer nog experimenteel; vandaag de dag is het een erkend en veelvuldig toegepast model. Een decennium geleden stonden printsilo's niet eens op de managementagenda; maar nu kijkt meer dan de helft van de door ons

ondervraagde bedrijven naar het afbreken ervan. Ondervindt uw organisatie problemen met bestaande en verouderde omgevingen en opvattingen, dan kan deze nieuwe invalshoek u de doorbraak bieden die u nodig heeft.

Over Xerox Services. Xerox Corporation is een wereldwijde leider op het gebied van business process, information technology en document outsourcing services. Onze unieke combinatie van industriekennis en wereldwijde gestandaardiseerde dienstverlening helpen u uw kosten te verlagen, operationele processen te stroomlijnen en omzet te verhogen, zodat u zich kunt focussen op uw primaire processen.

Voor meer informatie, bezoek www.xerox.nl/services.

