

Damit das Ziel nicht im Weg steht



Managed Print Services (MPS) sind in aller Munde. Dem kranken Druckermarkt soll das universelle Heilmittel zur Gesundung, den Herstellern zu uneingeschränktem Wachstum, den Kunden zu exorbitanten Einsparungen verhelfen. Weit übertrieben und doch untertrieben, meint Gerd Rüsse, Leiter strategische Konzernentwicklung / M&A und Projektleiter Kirk bei der TA Triumph-Adler AG, und schildert für FACTS, was gut verstandene MPS in Wirklichkeit leisten können.

FACTS: Die ganze Branche spricht von Managed Print Services. Sind MPS nur ein Trend oder bedeuten sie womöglich die Wende im Druckermarkt?

Gerd Rüsse: Das hängt natürlich ein wenig von der Definition des Begriffs „MPS“ ab. Im IT-Umfeld sind Managed Services eher ein alter Hut. Bezogen auf die Drucker- und MFP-Hersteller und ihre Absatzmittler aus dem Bürotechnikumfeld ist es aber durchaus berechtigt, von einem Trend zu sprechen – wenngleich



MPS in diesem Umfeld eher nur als Marketing-Aufhänger zum Absatz von Hardware genutzt wird, anstatt den eigentlich die MPS prägenden Dienstleistungscharakter zu vermarkten. Ob sich damit eine Wende im Druckermarkt einleiten lässt, ist ungewiss. Einige der Druckerhersteller versprechen ihren Händlern mit MPS enormes Umsatz- und Ertragswachstum, vernichten dies potenziell durchaus mögliche Wachstum im gleichen Moment aber mit ihren an die Endkunden ge-

richteten Botschaften, wonach sich mit MPS 30 Prozent und mehr an Kosten einsparen lassen. Wovon Händler die mit MPS einhergehenden notwendigen Investitionen in Strukturen, Personal und IT-Tools finanzieren sollen, bleibt offen. So wird dieser an sich aussichtsreiche Ansatz möglicherweise doch nicht so recht funktionieren können.

FACTS: *Wie soll ein gut verstandenes MPS-Angebot aussehen?*

Rüsse: MPS sollten auf Effizienzsteigerung, um nicht zu sagen Automatisierung von Arbeitsabläufen und Prozessen ausgerichtet sein, die regelmäßig im Kontext der Beschaffung und des Betriebs von Druckern, MFPs und auch Kopiersystemen anfallen – bis hin zur Entsorgung –, ohne dass ein vollständiges Outsourcing durchgeführt wird. Bei MPS soll der Kunde im „Fahrersitz“ bleiben und zu jeder Zeit vollständige Transparenz über Prozesse und Systeme erhalten – unter wirtschaftlichen wie auch technischen Gesichtspunkten, aber auch in Bezug auf die Umweltbilanz. Die Administration des Systemfuhrparks sollte einfach von der Hand gehen, konkret gesagt Spaß machen.

FACTS: *Ein MPS-Konzept sollte also nicht nur die Belange des Einkäufers berücksichtigen?*

Rüsse: Nein, natürlich nicht. Drucken ist vielfach ein geschäftskritischer Prozess. Drucker

sind als IT-Peripheriesysteme klassischerweise in der IT beheimatet und deren Primärbelange, das heißt reibungsloser und sicherer Betrieb, haben im Endeffekt mehr Gewicht als die Interessen des Einkäufers bezüglich einer möglichst wirtschaftlichen Lösung. Eigentlich muss da kein Konflikt entstehen, aber es geschieht häufig, und weil sich zumindest Anbieter aus dem Bürotechnikumfeld vielfach damit schwertun, auf die IT des Kunden zuzugehen, wird es auch nicht einfacher. IT-Abteilungen wird auf diese Weise in dem einen oder anderen Fall ein mit dem Einkauf verhandeltes 08/15-Seitenpreiskonzept aufgezwungen, das unter Umsetzungs- und Betriebsgesichtspunkten eher suboptimal ist. In solchen Fällen bekommt der Einkauf die Lorbeeren für die erzielte Kostenersparnis und die IT-Abteilung trägt Risiko und Lasten. Die IT darf sich dann im Nachhinein vielfach auch noch anhören, dass sie zuvor Geld verschwendet hat. Da kommt Freude auf ...

FACTS: *Sie meinen, ein intelligentes Modell sollte also auch die IT-Verantwortlichen mit ins Boot nehmen?*

Rüsse: Unbedingt. Die IT weiß doch im Endeffekt am besten, wo der Schuh drückt. Schauen Sie doch, was in Unternehmen tagtäglich passiert: Anders als Kopierer werden Drucker häufig planlos angeschafft, mal über den Einkauf, mal über Fachabteilungen. Die IT soll die ➤

„MPS, wie wir sie bei TA Triumph-Adler verstehen, befreien Unternehmen von all den zeitraubenden Tätigkeiten, die mit dem Outputmanagement verbunden sind. Diese geben sie aus der Hand, ohne die Kontrolle jemals zu verlieren.“

GERD RÜSSE, Leiter strategische Konzernentwicklung / M&A und Projektleiter Kirk bei der TA Triumph-Adler AG



› Neuanschaffung nun ins Netz bringen, die richtigen Treiber installieren, dafür sorgen, dass alles problemlos funktioniert. Der Vorrat an Verbrauchsmaterial muss überwacht werden, auch der Papiervorrat – dabei sind unterschiedliche Papierqualitäten zu berücksichtigen. Zeigen Geräte einen Defekt, stellen sich Fragen: ob es ein Garantiefall ist, ob sich gegebenenfalls eine Reparatur überhaupt lohnt, wie der Herstellerservice aussieht, wer kommt und wann. Oft sind IT-Mitarbeiter mit diesen Fragestellungen derart beschäftigt, dass sie sich ihrer eigentlichen Tätigkeit, etwa der Weiterentwicklung des ERP-Systems oder der Optimierung von Applikationen, kaum widmen können. Ein gut verstandenes MPS-Konzept nimmt der IT die ganze „Indianer“-Arbeit rund um den Betrieb der Drucksysteme ab.

FACTS: Wo liegt der Unterschied zum klassischen Outsourcing?

Rüsse: Outsourcing würde den IT-Verantwortlichen mit Blick auf die Administration der Outputsysteme gänzlich überflüssig machen. MPS, wie wir sie bei TA Triumph-Adler verstehen, befreien ihn von allen zeitraubenden Tätigkeiten, die mit dem Outputmanagement verbunden sind, ohne dass er die Kontrolle über seinen Systemfuhrpark jemals verliert.

FACTS: Stichwort TA: Was macht der Konzern denn anders als seine Mitbewerber?

Rüsse: In den meisten Betrieben findet sich noch immer eine über die Jahre gewachsene heterogene Kopierer- und Druckerlandschaft. Im Gegensatz zu vielen anderen Anbietern gehen wir nicht hardwareorientiert vor. Wir er-

klären nicht stumpf, dass die Systeme anderer Anbieter „Kostenfresser“ sind und wir durch einen entsprechenden Austausch Kosten sparen können. Wir analysieren gemeinsam mit dem Kunden die Ausgangssituation gerade auch unter prozessualen Gesichtspunkten und stellen gleichzeitig zunächst einmal die notwendigen beziehungsweise gewünschten Servicelevel für alle Systeme sicher. Wir konsolidieren nicht primär Hersteller und Anzahl der Systeme, sondern vielmehr die Anzahl der für den Betrieb notwendigen Ansprechpartner des Kunden. So wird die Administration des Systemfuhrparks in den meisten Fällen schon einmal wesentlich komfortabler. Gemeinsam mit dem Kunden werden dann die Kernziele der Zusammenarbeit festgelegt: Diese können eher kosten- und/oder prozessorientiert sein, diese können aber beispielsweise auch in der sukzessiven Verbesserung der Energiebilanz liegen.

FACTS: Was bietet Kirk ganz konkret?

Rüsse: Unser Dienstleistungskonzept Kirk basiert auf zwei Säulen – ein Ansprechpartner für alle Systeme: „one single contact“, und eine Applikation: „one single click“. Kirk steht für individuell zusammengestellte, professionelle und bedarfsgerechte Services für den gesamten Lebenszyklus der Druck-, MFP- und Kopiersysteme, von der Beschaffung bis zur Entsorgung und gegebenenfalls Wiederverwertung. Auf Wunsch kann der Kunde über Sale-and-Leaseback seiner Infrastruktur auch zusätzliche Liquidität verschaffen. Des Weiteren erhält der Kunde mit TA Cockpit eine innovative Asset- und Systemmanagement-Lösung,

die ihn in die Lage versetzt, das „Geschehen zu jeder Zeit voll im Griff“ zu behalten. TA Cockpit lässt sich personalisieren und ist auch Smartphone-fähig; der Kunde kann herstellerunabhängig sämtliche Outputsysteme inventarisieren, erhält Statusmeldungen, kann Service-, Beschaffungs- und auch Abrechnungsprozesse steuern und erlangt vollständige Kostenkontrolle (TCO). Mit den Folgereleases wird die Erstellung von exakten Auslastungs- und Verbrauchsstatistiken möglich, auch bezüglich Stromverbrauch und CO₂-Emissionen. Ein integriertes Ticketsystem, das Tracking von Bestellungen und Erinnerungsfunktionen zur Einhaltung von Wartungs- oder Garantiezyklen werden das Bild weiter abrunden.

FACTS: Und was ist mit der Datensicherheit?

Rüsse: Unsere Applikation besteht aus einem Interface („TA Smart“) und verschiedenen Webservices. TA befindet sich zu keinem Zeitpunkt auf dem Server seiner Kunden. Die Installation erfordert kein komplexes Verfahren: TA Smart wird einfach ins Netz gehängt und auf Webbetrieb umgeschaltet. „TA Smart“ wird dann zu „TA Cockpit“ und überwacht fortan sowohl alle sich im Netz befindenden Geräte als auch solche, die nur gelegentlich darin sind. Über das TA Cockpit werden dann alle oben genannten Informationen und Services ortsunabhängig zur Verfügung gestellt. Die Schnittstellen zwischen den einzelnen Applikationsbausteinen werden wir zertifizieren lassen. Mit anderen Worten: Datensicherheit garantiert.

FACTS: Wie sehen Sie die weitere Entwicklung von MPS? Birgt der Markt noch viel Potenzial?

Rüsse: Derzeit befinden sich circa acht bis neun Millionen Drucker in deutschen Unternehmen, in den meisten Fällen ohne Servicevertrag. Die Systeme werden zwar mit Herstellergarantie vermarktet – häufig auch mit sogenannten „Rundum-sorglos-Paketen“ –, doch sind diese Angebote häufig inhaltlich und zeitlich begrenzt und nach Ablauf der Garantiezeit steht der Kunde in aller Regel alleine da. Wir haben es also mit einem Riesemarkt zu tun. Wir von TA erfüllen alle Voraussetzungen, um einen Teil dieses Marktes zu erobern und unseren Kunden eine neue Qualität in der Betreuung ihres Systemfuhrparks zu ermöglichen: einfach einfach.



TA COCKPIT: Die ausgeklügelte Lösung für den IT-Administrator: Online-Support, interaktiv, webbasiert, mobil, individualisierbar. Jederzeit und von überall totale Kontrolle über alle Drucker, Systeme und deren Betriebszustände im Unternehmen.

Graziella Mimic ■