

# Die richtige Lösung für Ihr Unternehmen

Ein Teil der Brother Serie  
zum Thema digitaler Wandel



# So machen Sie das Beste aus Ihrem Technologie-Budget

**Technologie ist das Herzstück erfolgreicher Geschäftsprozesse. Entscheidend jedoch ist, dass die Budgets dafür möglichst gewinnbringend eingesetzt werden, damit keine Hardware nur um ihrer selbst willen gekauft wird.**

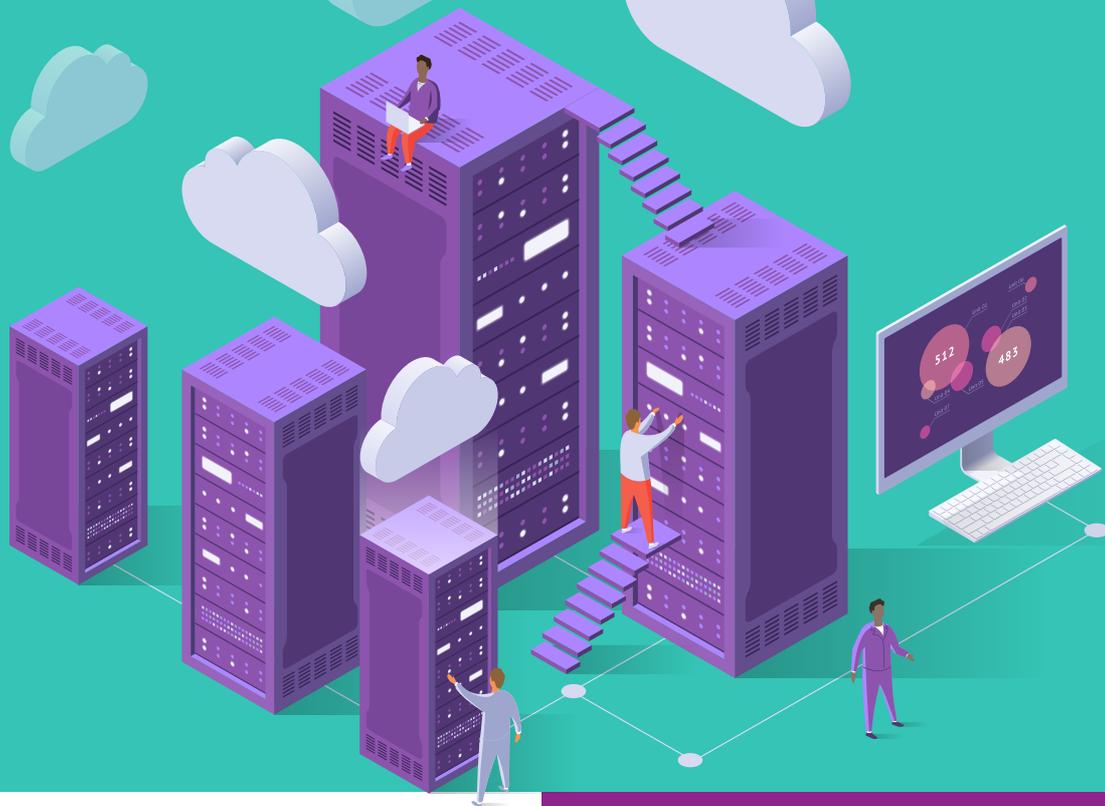
Beim Druck-Ökosystem gilt genau dasselbe. Das Drucken ist für Unternehmen seit jeher ein wichtiger Kostenpunkt. Aufgrund der Fortschritte in der Drucktechnologie wird dieser Bereich jedoch zunehmend komplexer und Unternehmen müssen entsprechend genau überlegen, welche Lösungen sie einsetzen möchten.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass es für Unternehmen drei wesentliche Möglichkeiten gibt, ihre Hardware zu verwalten, um die Effizienz ihres Druck-Ökosystems zu maximieren und gleichzeitig die Kosten zu minimieren. Erstens entscheiden sich Unternehmen vermehrt dafür, Druckgeräte zu leasen anstatt zu kaufen.

Zweitens stellen wir fest, dass Unternehmen heute mit weniger Technologie-Anbietern als früher arbeiten. Und drittens nutzen erfolgreiche Unternehmen das Fachwissen ihres Technologielieferanten, um den immer komplexer werdenden Markt für Drucktechnologie zu verstehen und in ihm zu bestehen.

Dieser Bericht soll Entscheidungsträger in KMU dabei unterstützen, die für ihre Bedürfnisse geeignete Drucktechnologie zu ermitteln und in ihrem Unternehmen erfolgreich zu implementieren. Er ist Teil einer grösseren Serie, mit der wir Entscheidungsträger darüber informieren möchten, wie digitale Technologien in KMU optimal eingesetzt werden. Die Berichte basieren auf einem umfassenden Forschungsprogramm mit Befragungen von KMU in der EMEA-Region. Zur Serie gehören vier Berichte zu den folgenden Themen:

- Digitale Workflows
- Die richtige Lösung für Ihr Unternehmen
- Sicherheit
- Nachhaltigkeit



## Maximierung der Produktivität Ihrer Druckerflotte

Workflow-Geräte wie Drucker und Scanner müssen zwei grundlegende Kriterien erfüllen. Auf operativer Ebene müssen sie zuverlässig sein, geringe Ausfallzeiten aufweisen und dem neusten Stand der Technik entsprechen. Auf der Leistungsebene sollten sie die Effizienz optimieren. Dafür sollten sie funktionsfähig und benutzerfreundlich sein.

Im Zusammenhang mit Druckgeräten spiegelt sich dies in den Schlüsselfaktoren wider, die gemäss strategischen Entscheidungsträgern für die Wahl eines Gerätes am wichtigsten sind. Abgesehen von den Kosten zeigt sich, dass Unternehmen sich Geräte wünschen, die benutzerfreundlich sind und in bestehende Systeme integriert werden können, dem neusten Stand der Technik entsprechen, sicherere Cloud-Speicher verwenden und gegebenenfalls einfach und schnell repariert werden können.

Mit dem Fortschritt der Technologie existieren immer mehr Systeme zur Unterstützung von Workflows. Oft sind spezifische Fachkenntnisse erforderlich, um das Beste aus diesen Systemen herauszuholen. Der Besitz der notwendigen Fähigkeiten für die Verwaltung verschiedener Systeme kann für Unternehmen jedoch eine Herausforderung darstellen.

## Die wichtigsten Faktoren für die Wahl eines Druckers



Reparierbarkeit von Einzelkomponenten (modulare Reparatur)



Cloud-Speicher



Einfache Integrierbarkeit in bestehende Systeme



Modernste Technologie



Benutzerfreundlichkeit

# Betriebskosten statt Vorabinvestitionen

Traditionellerweise investieren Unternehmen im Vorfeld in Hardware, was sowohl anfängliche Kapitalausgaben als auch laufende Investitionen in Betrieb und Wartung erfordert.

Vorabinvestitionen können jedoch für ein Unternehmen eine Belastung darstellen, und die Geräte selbst verlieren rasch an Wert und veralten.

Infolgedessen sehen wir, dass Unternehmen bei ihren Investitionen heute vermehrt zu Betriebskosten-Modellen übergehen, bei denen sie die Hardware leasen und die laufende Wartung vom Lieferanten erledigt wird. Unsere Daten zeigen, dass zwei von fünf Unternehmen einen Teil ihrer IT-Geräte leasen, wobei eines von sechs Unternehmen sogar seine gesamte Hardware least.

Das bedeutet jedoch, dass immer noch eine beachtliche Anzahl Unternehmen ihre IT-Geräte nicht leasen und somit bereit sind, Vorabinvestitionen zu tätigen. Dies ist vor allem bei kleineren KMU mit 10 bis 49 Mitarbeitern häufiger der Fall. Von diesen Unternehmen leasen gerade mal ein Drittel (34%) ihre Geräte.

Unternehmen, die sich dafür entscheiden, nicht mehr vorab in Hardware zu investieren, sondern ihre Geräte zu leasen, sehen drei klare Vorteile: grössere finanzielle Effizienz, Zeitersparnis bei den Arbeitsabläufen und eine optimale Lösung mit der sichersten, modernsten Technologie.

Diesem Trend in Richtung Betriebskosten-Modelle folgen Unternehmen auch beim Drucken. Immer mehr Firmen entscheiden sich für Managed Print Services (MPS): Auf Basis einer Bedarfsanalyse wird ihnen im Rahmen dieses Programms häufig ein geleaster Drucker, ein laufendes Monitoring zur Sicherstellung eines optimalen Betriebs, eine automatische Nachlieferung von Tintenpatronen und Tonerkartuschen, Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie eine verbrauchsbasierte Abrechnung angeboten.

Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Unternehmen den besten Drucker für ihre Bedürfnisse erhalten und keine Ressourcen und Zeit für die laufende Wartung verlieren.

## Die zehn wichtigsten Vorteile des Hardware-Leasings im Vergleich zu einer Vorabinvestition



### Schont die Finanzen

- 1 Sie bezahlen nur für das, was Sie brauchen
- 2 Kostenersparnisse
- 3 Zahlungen können aufgeteilt und der Cashflow somit verbessert werden



### Spart Zeit und Ärger

- 4 Sie sparen Zeit bei der Gerätewartung
- 5 Sie werden bei Hardware-Problemen von Experten unterstützt
- 6 Weniger Ärger bei der Gerätewartung
- 7 Sie können sich auf Ihr eigentliches Geschäft konzentrieren und andere Aufgaben auslagern



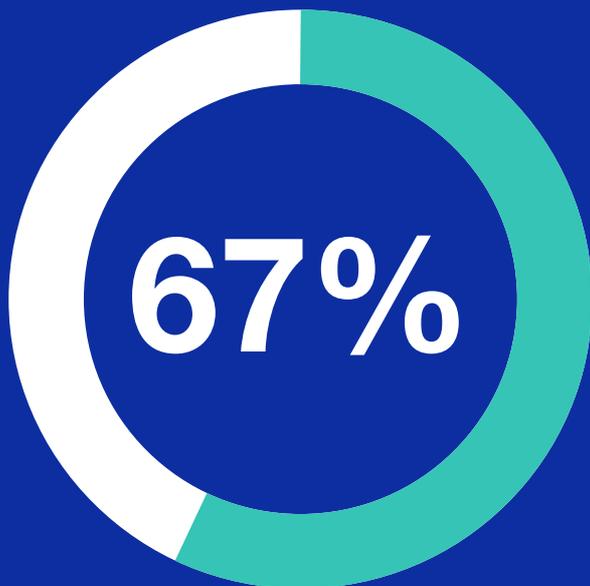
### Garantiert die optimale Lösung

- 8 Fachkundige Beratung für die Wahl der besten Hardware für Ihre Bedürfnisse
- 9 Die Technologie wird automatisch aktualisiert, wenn neue Modelle auf den Markt kommen
- 10 Ihre Geräte sind mit den neusten Sicherheitsfunktionen ausgestattet

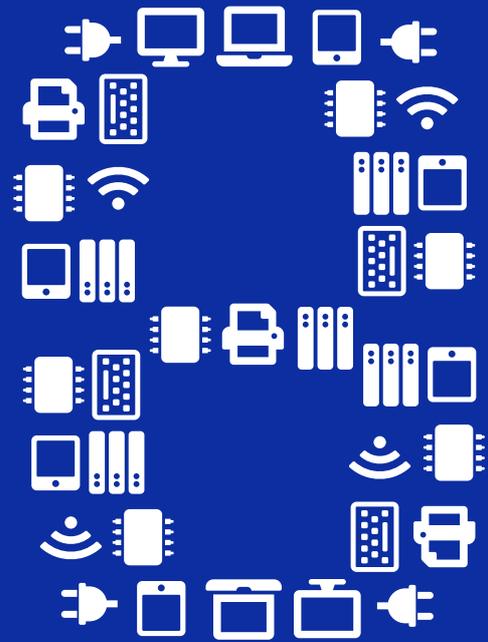
# Lieferanten- Konsolidierung

Durch die zunehmende Vielfalt und Komplexität von IT-Geräten sehen sich Unternehmen mit einem breiteren Hardware- und Software-Portfolio konfrontiert, das optimiert und gewartet werden muss. Oft führt ein breiteres Geräteportfolio auch zu einer grösseren Lieferantenbasis.

2019 arbeitete ein Unternehmen durchschnittlich mit acht verschiedenen IT-Hardware-Lieferanten zusammen. Dies sind mehr Lieferanten als drei Jahre zuvor.



Zwei Drittel (67%) der Unternehmen möchten die Anzahl Ihrer IT-Hardware-Lieferanten in den kommenden drei Jahren reduzieren.



## Durchschnittlich 8 Lieferanten für IT-Hardware

Dieses Szenario führt oft zu einem komplexen, unüberschaubaren Mix an Systemen, die nicht vollständig integriert sind. Daher ist es nun wichtig, dass Unternehmen die Anzahl Lieferanten reduzieren, damit sie ihre Systeme und Lieferantenbeziehungen besser verwalten können.

Unternehmen beginnen sich zu konsolidieren. Im Durchschnitt reduzierten sie in den letzten 12 Monaten ihre Lieferantenbasis bereits von acht auf sechs Lieferanten. Und wie es aussieht, wird diese Zahl noch weiter sinken, denn zwei Drittel der Unternehmen (67%) geben an, dass sie ihre Lieferantenbasis für IT-Hardware in den nächsten drei Jahren weiter verkleinern möchten.

Dies wird voraussichtlich erhebliche Vorteile mit sich bringen. Drei Viertel (72%) sind der Ansicht, dass dadurch Prozesse vereinfacht werden: weniger Rechnungen, nur eine Ansprechperson und eine stärkere Lieferantenbeziehung. Ausserdem ist es einfacher, nur einen Anbieter zu überprüfen, was bei der Aufrechterhaltung der Sicherheit natürlich von Vorteil ist. Fast drei Viertel (71%) sagen auch, dass dadurch die Servicequalität verbessert werde: dank einer engeren Beziehung zum Account Manager, besser auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmten Lösungen und einer schnelleren Problemlösung. Und zu guter Letzt kann dank grösserer Einkaufsmengen, einer besseren Verhandlungsposition und einer einfacheren Systemintegration die Effizienz gesteigert werden.

# Nutzen Sie das Fachwissens Ihres Technologie-Lieferanten

Der Drucker, ob zum Drucken, Kopieren oder Scannen, ist ein fester Bestandteil erfolgreicher Geschäftsprozesse und kann den administrativen Aufwand massgeblich reduzieren.

Es ist daher ganz wichtig, dass ein Unternehmen in die richtigen Technologien investiert, um sicherzustellen, dass die eingesetzten Geräte und Dienstleistungen seine spezifischen Anforderungen erfüllen. Die für die Druckgeräte zuständigen Entscheidungsträger verfügen jedoch nicht zwingend über das Fachwissen, das für die Wahl der richtigen Technologien erforderlich ist.

Ihr Druckerlieferant sollte in der Lage sein, die Druckanforderungen Ihres Unternehmens genau zu analysieren und ihnen das optimale Gerät und die optimalen Dienstleistungen für Ihre Bedürfnisse zu empfehlen. Er kann ausserdem sicherstellen, dass komplexere Drucksysteme richtig gewartet werden. Denn je leistungsfähiger diese werden, desto komplexer wird ihre Wartung.

Von den drei Vierteln der Unternehmen (78%), die einen laufenden Vertrag mit ihrem Druckerlieferanten haben, erhalten jedoch die meisten nur einen GrundsERVICE, der die Hardware, die Instandhaltung und/oder die automatische Nachlieferung von Tinte, Toner oder anderem Verbrauchsmaterial beinhaltet.

Die meisten Unternehmen legen bei der Auswahl ihrer Geräte viel Wert auf geringe oder keine Ausfallzeiten und eine rasche Unterstützung bei Problemen. Trotzdem lassen weniger als die Hälfte aller Unternehmen (47%) Wartung und Reparaturen vom Hersteller durchführen, und weniger als ein Drittel (30%) erhält von ihrem Druckeranbieter eine Bedarfsanalyse.

Diejenigen, die ihre Druckgeräte leasen, erachten insbesondere die Fachkompetenz des Anbieters als einen der wichtigsten Vorteile. 28% geben an, dass sie es schätzen, bei Problemen Experten anrufen zu können, und 27% sind der Ansicht, dass das Fachwissen des Anbieters nützlich ist, wenn es darum geht, die besten Lösungen für ihre Bedürfnisse zu finden.

<b>Einfach</b>	<b>Hilfreich</b>	<b>Effizient</b>
<p>Weniger Rechnungen</p> <p>Ein Ansprechpartner</p> <p>Einfachere Beziehungspflege</p> <p>Einfachere Sicherheitsüberprüfungen</p>	<p>Ein besserer Service</p> <p>Eine engere Beziehung zum Account Manager</p> <p>Eine bessere Abstimmung auf das jeweilige Unternehmen</p> <p>Einfachere, raschere Problemlösung</p>	<p>Kostenersparnis dank grösserer Einkaufsvolumen</p> <p>Einfachere Integration der IT-Geräte</p> <p>Bessere Verhandlungsposition beim Einkauf</p>





**Unternehmen, die erkennen, wie wichtig es ist, ihren Drucker am Laufen zu halten, im Vergleich zu denen, die dies bereits jetzt mit dem entsprechenden Service sicherstellen:**



**82%**

der Unternehmen sagen, dass es für sie wichtig sei, dass ihr Drucker selten oder nie ausfalle.



**47%**

lassen Reparaturen vom Hersteller durchführen.



**30%**

erhalten eine Bedarfsanalyse von ihren Druckeranbietern.

Mit intelligenten integrierten Workflow-Lösungen ihrer Lieferanten können sich Unternehmen und ihre Mitarbeiter auf die Aufgaben konzentrieren, die den grössten Mehrwert schaffen.

Für KMU macht es also Sinn, ihre Lieferanten zu konsolidieren, da die Zusammenarbeit mit weniger Lieferanten es ihnen ermöglicht, bessere Beziehungen zu ihnen aufzubauen. Die Lieferanten können dadurch die Druckumgebung der Unternehmen besser verstehen und ihnen ihr Fachwissen zur Verfügung stellen.

# Die Brother Methode

Brother bietet umfassende, flexible Managed Print Services (MPS), die auf die spezifischen Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten sind.

Den Kern unseres Angebots bildet unser «At your side»-Support. Dies bedeutet, dass wir uns dafür einsetzen, dass Ihr Unternehmen über einen effektiven MPS verfügt, von dem Sie jeden Tag profitieren, und dass wir Ihnen zur Seite stehen, wenn Sie uns brauchen. Am Anfang unserer Zusammenarbeit steht ein Beratungsgespräch mit unseren Brother Spezialisten, bei dem Ihre Bedürfnisse und Herausforderungen ermittelt werden. Wir wenden dafür drei Phasen an: Analyse, Übergang und Optimierung. Jede Phase beinhaltet mehrere Service-Optionen, mit denen eine speziell auf Ihre Bedürfnisse angepasste Lösung entwickelt werden kann.

## Analysephase: Den perfekten Managed Print Service konzipieren

In der Analysephase geht es hauptsächlich darum, die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und die Druckgewohnheiten der User zu verstehen. Ziel ist, eine nachhaltige, optimierte, massgeschneiderte Lösung zu konzipieren, mit der sichergestellt ist, dass in Ihrem Unternehmen die richtigen Drucker am richtigen Ort zur Verfügung stehen. Wir führen einen Asset-Audit durch, um die Benutzerproduktivität und die aktuelle Druckflotten-Infrastruktur zu bewerten.

In diesem Audit werden Elemente wie Gesamtbetriebskosten, Sicherheitsanforderungen und Druckrichtlinien, Benutzerproduktivität und Druckernutzung, CSR-Richtlinien und Nachhaltigkeitsziele untersucht. Auf Basis unserer Erkenntnisse entwickeln wir schliesslich eine Lösung, die genau auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist, die Effizienz in Ihrem Unternehmen maximiert und versteckte Kosten auf ein Minimum reduziert.

## Übergangsphase: Alles vorbereiten

Wir verstehen, dass unternehmensweite IT-Veränderungen zu Problemen führen und Risiken bergen können. Für die Übergangsphase haben wir eine einzigartige Reihe an Dienstleistungen entwickelt, um sicherzustellen, dass Ihr Wechsel zu Brother MPS reibungslos, effizient und frei von solchen Risiken verläuft.

Unser Team kümmert sich um alles: von der Lieferung, Installation, Konfigurierung und Implementierung der Geräte bis hin zur Schulung der Mitarbeiter und Bereitstellung von zugehörigem Material. Ausserdem entsorgen wir Ihre alten Geräte gemäss den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und integrieren die MPS Service Desk-Prozesse mit Ihrem eigenen Service-Desk. So gewährleisten wir einen ausgezeichneten Projektablauf und eine reibungslose operative Umstellung auf Ihren Brother MPS im gesamten Unternehmen.

## Optimierungsphase: Sicherstellen, dass alles einwandfrei funktioniert

In dieser Phase geht es darum, sicherzustellen, dass alles optimal aufgesetzt ist und funktioniert. Sie beinhaltet präventive und reaktive Unterstützung von Brother. Im Rahmen unserer periodischen Business Reviews überprüft unser Team gemeinsam mit Ihnen die täglichen Anforderungen und Bedürfnisse im Unternehmen. Durch die laufende Analyse der Geräteverfügbarkeit, -kapazität und -nutzung stellen wir fest, ob Ihr MPS Ihnen den maximalen Nutzen bringt, auch wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern. Mit der ständigen Überprüfung Ihrer Bedürfnisse sorgen wir dafür, dass Ihr MPS bei Vertragsende noch genauso aktuell ist wie bei Vertragsbeginn.





## Abschliessende Gedanken

Unsere Untersuchungen zeigen, wie wichtig es ist, dass Entscheidungsträger genau überlegen, wie die Drucktechnologie in ihrem Unternehmen implementiert wird und welche Geräte sie kaufen möchten.

Mit einem Leasing-Modell sind Unternehmen langfristig in Bezug auf die benötigten Geräte flexibler. Das Risiko, dass ein Unternehmen auf Geräten sitzen bleibt, die es gekauft hat, aber nicht mehr braucht, wird so verringert. Dieses Modell gibt KMU die Möglichkeit, die Wartung an die Lieferanten auszulagern, damit die Geräte stets optimal laufen.

Die Komplexität der Drucktechnologie-Landschaft bedeutet, dass die Zahl der Technologie-Lieferanten von KMU in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat. Folglich möchten viele von ihnen heute ihre Lieferantenbasis konsolidieren, um den Prozess für die Verwaltung ihres Technologie-Portfolios zu vereinfachen.

Die Arbeit mit weniger Lieferanten gibt Unternehmen die Möglichkeit, engere Beziehungen zu pflegen und so das Fachwissen der Technologieanbieter im Druckbereich gewinnbringender zu nutzen.

Eine effektive Implementierung allein reicht aber noch nicht aus. Entscheidungsträger müssen die für effiziente Workflows benötigten Technologien verstehen und wissen, wie diese sicher und nachhaltig eingesetzt werden.

In den weiteren Berichten dieser Serie zum digitalen Wandel erfahren Sie mehr zu diesen Themen.

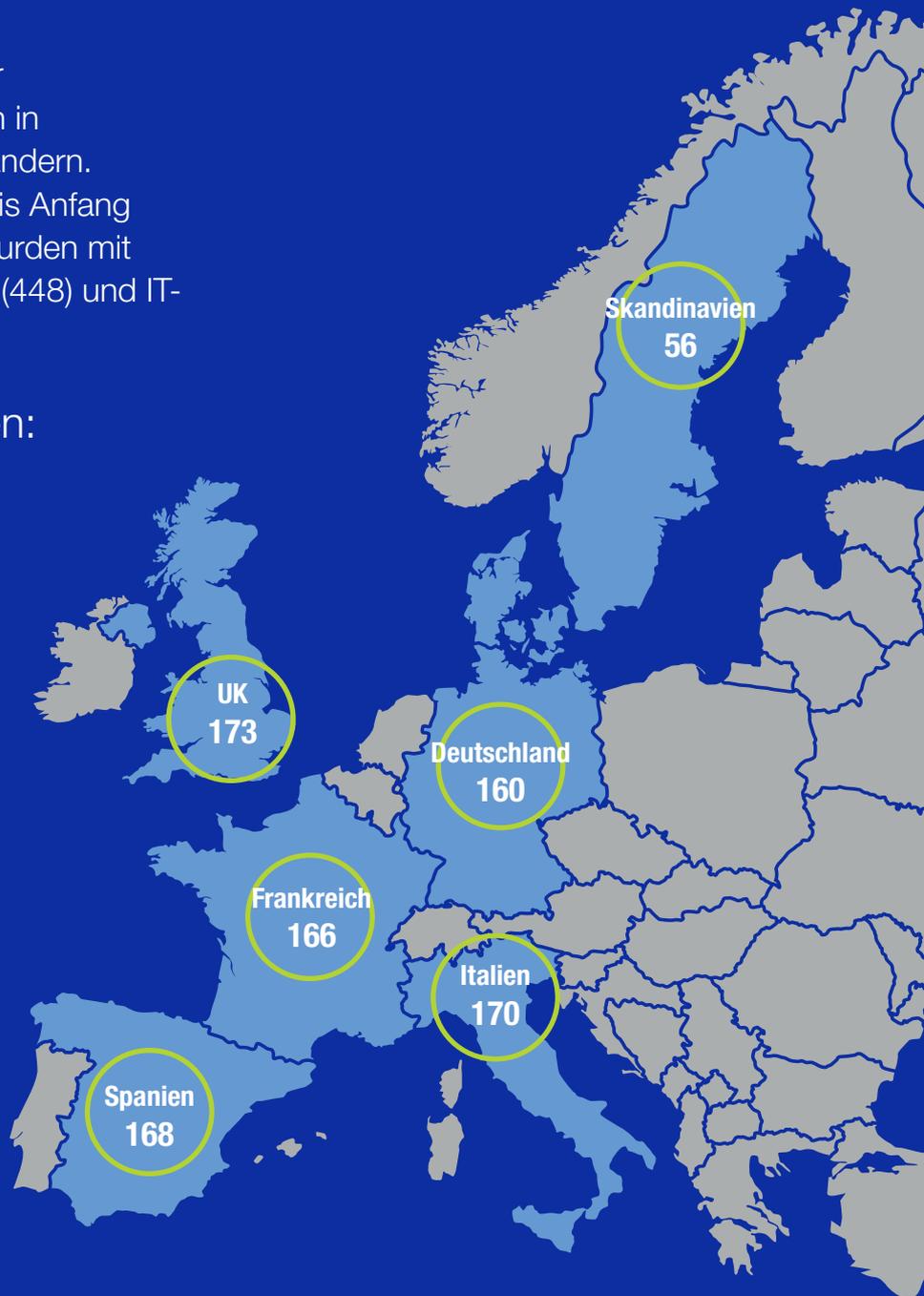
# Unser Vorgehen

Dieser Bericht basiert auf einer Online-Befragung von 893 strategischen und IT-Entscheidungssträgern.

Befragt wurden Entscheidungssträger von KMU mit 10 bis 499 Mitarbeitern in verschiedenen westeuropäischen Ländern. Die Erhebungen wurden von 2019 bis Anfang 2020 durchgeführt. Die Interviews wurden mit strategischen Entscheidungssträgern (448) und IT-Entscheidungssträgern (445) geführt.

## Wichtigste befragte Branchen:

-  Gesundheitswesen - 152
-  Detailhandel - 117
-  Logistik - 113
-  Gastgewerbe - 81
-  Transport und Lagerung - 62
-  Prof. Dienstleistungen - 65
-  Produktion - 54
-  Finanzdienstleistungen - 53
-  Bildung - 51
-  Baugewerbe - 39



Weitere Interviews wurden mit Unternehmen aus Branchen wie Energie, Pharma, Landwirtschaft, Verteidigung, Immobilien, Sport und Unterhaltung geführt.

Die Erhebungen wurden von der Marktforschungsagentur Savanta durchgeführt.

# Gewinnen Sie die neusten Erkenntnisse

mit den weiteren  
Berichten der Brother  
Serie zum digitalen  
Wandel.



Demnächst erhältlich

# brother at your side

[www.brother.ch](http://www.brother.ch)

**Brother (Schweiz) AG**

Täferstrasse 30, Postfach, CH-5405 Dättwil

Tel: 0844 484 111

[info@brother.ch](mailto:info@brother.ch)