

Maßgeschneiderte Managed Print Services (MPS)

Whitepaper Serie zur digitalen
Transformation von Dokumen-
tenprozessen



Wie Sie das Beste aus Ihrem Technologiebudget machen

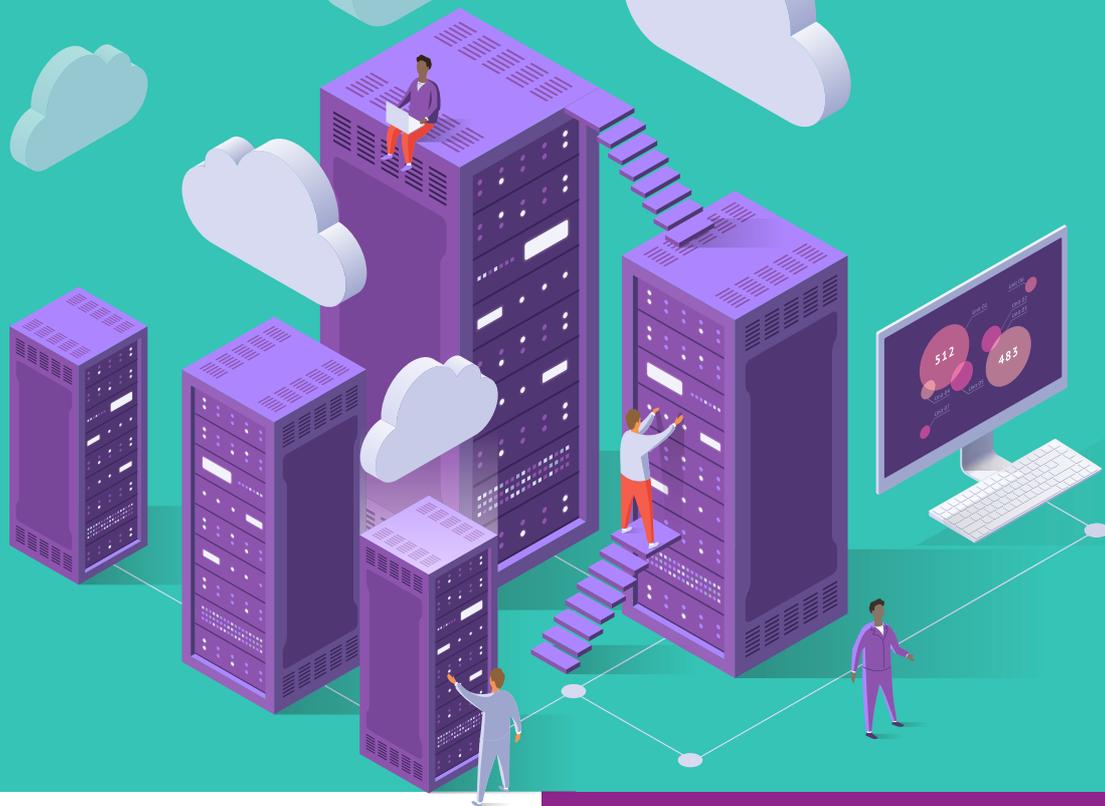
Technologie ist das Herzstück jeder erfolgreichen Geschäftspraxis. Allerdings müssen die finanziellen Mittel, die Technologie vorbehalten sind, so effektiv wie möglich verwendet werden, damit Hardware nicht um ihrer selbst willen angeschafft wird.

Das gilt auch und gerade für Drucksysteme. Auch wenn ihre Druckkosten schon immer erheblich waren, werden Firmen in Zukunft noch einiges mehr investieren müssen, da der Druckbereich durch neue Technologien immer komplexer wird. Deshalb müssen sich Unternehmer*innen auch sehr genau überlegen, welche Lösungen sie einführen wollen.

Laut unseren Studien haben Unternehmen im Wesentlichen drei Möglichkeiten des Umgangs mit ihrer modernen Hardware, um ihre Druckumgebung so effizient wie möglich zu machen und die Kosten dabei weitestgehend zu senken. Erstens gehen Unternehmen dazu über, ihre Druckgeräte zu mieten, statt sie gleich zu kaufen. Zweitens arbeiten Firmen heute mit weniger Technologieanbietern zusammen als noch vor wenigen Jahren. Drittens greifen erfolgreiche Unternehmen auf die Kenntnisse und Erfahrungen ihrer Technologielieferanten zurück, um sich auf dem immer komplexer werdenden Markt für Drucktechnologien zurechtzufinden und Vorteile daraus zu ziehen.

Dieser Bericht soll Entscheidungsträger*innen kleiner und mittelständischer Unternehmen (KMUs) helfen, die richtigen Drucktechnologien für ihr Unternehmen zu finden und nachhaltig effektiv einzusetzen. Er ist Teil einer größeren Reihe, die Entscheidungsträger*innen zeigen will, wie man digitale Technologien in kleinen und mittelständischen Unternehmen gewinnbringend nutzen kann. Die Berichte dieser Reihe basieren auf einem fundierten Forschungsprogramm, bei dem Entscheidungsträger*innen von KMUs in der EMEA-Region zu diesem Thema befragt wurden. Die Reihe ist in vier Berichte unterteilt, die sich mit jeweils einem der folgenden Themenfelder beschäftigen:

- Automatisierung von Workflows
- Maßgeschneiderte Managed Print Services (MPS)
- IT- und Drucksicherheit
- Nachhaltige IT-Beschaffung



Die Produktivität der Druckumgebung soweit wie möglich erhöhen

Workflow-Geräte wie Drucker und Scanner müssen zwei Grundkriterien erfüllen. Aus betrieblicher Sicht müssen sie zuverlässig, störungsfrei und auf dem neusten Stand der Technik sein. Aus der Sicht der Leistungsoptimierung sollten sie die Effizienz soweit wie möglich erhöhen. Um diese Anforderungen zu erfüllen, müssen sie zweckmäßig und leicht verwendbar sein.

Bei den Druckgeräten schlägt sich das in den Schlüsselfaktoren nieder, die aus Sicht der befragten Entscheidungsträger*innen am wichtigsten sind. Wenn wir die Kosten des Geräts einmal außen vor lassen, wünschen sich Unternehmen ein Gerät, das leicht zu verwenden ist und nahtlos in die Bestandsysteme integriert werden kann. Außerdem muss es über modernste Technologien verfügen und die Datenspeicherung in der Cloud ermöglichen, die sicherer ist und dem Anwender hilft, auftretende Fehler schnell zu beheben.

Im Zuge der technologischen Weiterentwicklung entstehen immer mehr Systeme, die die geschäftlichen Workflows unterstützen. Oft sind für den Betrieb dieser Systeme aber ganz bestimmte Fachkenntnisse nötig, ohne die man ihr Potential nicht voll und ganz ausschöpfen kann. Sich die Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, die gebraucht werden, um mehrere Systemanforderungen gleichzeitig zu erfüllen, kann für Unternehmen recht schwierig sein und sie von der Erledigung der Aufgaben abhalten, die aus ihrer Sicht wichtiger sind.

Die wichtigsten Faktoren bei der Wahl eines Druckgeräts



Die Möglichkeit, defekte Ersatzteile selbst zu reparieren (Reparatur nach dem Baukastenprinzip)



Cloud-Speicherung



Leichte Integration in die vorhandenen Systeme



Hochmoderne Technologie



Leichte Bedienbarkeit

Der Übergang zu betrieblichen Ausgaben (OpEx)

In der Vergangenheit haben Unternehmen zuerst einmal in Hardware investiert. Dadurch entstanden ihnen nicht nur Anschaffungskosten, sondern auch fortlaufende Betriebs- und Wartungsausgaben (O&M).

Allerdings können die beträchtlichen Anschaffungskosten für Unternehmen auch schwer zu stemmen sein. Außerdem veralten Geräte schnell und verlieren an Wert.

Deshalb gehen immer mehr Firmen zu OpEx-Modellen (OpEx = betriebliche Ausgaben) über, in deren Rahmen sie Hardware mieten und die nötigen Wartungsarbeiten vom Anbieter ausführen lassen. Unsere Daten zeigen, dass zwei von fünf Unternehmen einen Teil ihrer Technologie-Hardware mieten und eines von sechs Unternehmen praktisch seine ganze Hardware mietet.

Allerdings gibt es noch eine ganze Reihe von Unternehmen, die ihre technologische Hardware noch nicht mieten, sondern bereit sind, die nötigen Anfangsinvestitionen zu tätigen. Das sind vor allem kleinere KMUs mit 10 bis 49 Angestellten; nur etwa ein Drittel (34 %) von ihnen mietet Teile ihrer Ausrüstung.

Wenn Unternehmen ihre Geräte mieten, statt in den Kauf von Hardware zu investieren, hat das drei klare Vorteile für sie: größere finanzielle Effizienz, Workflow-Zeiterparnis und den Besitz der optimalen Lösung mit der sichersten und modernsten Technologie.

Unternehmen vollziehen diese Entwicklung hin zu OpEx-Modellen mit ihren Druckern nach. Mehr und mehr Unternehmen fangen an, Managed Print Services (MPS) zu verwenden. Dabei können sie meist ein Druckgerät mieten, das ihre Anforderungen erfüllt. Dieses Gerät wird vom Dienstleister fortlaufend überwacht, um sicherzustellen, dass es perfekt funktioniert. Außerdem sorgt der Anbieter für den automatischen Nachschub an Tinte und Toner und führt die nötigen Wartungs- und Reparaturarbeiten aus. Die Abrechnung erfolgt nutzungsabhängig.

Auf diese Weise erhalten die Unternehmen den Drucker, der am besten für sie geeignet ist, ohne Zeit und Geld an die Ressourcenerbereitstellung, Wartung und Reparatur zu verschwenden.

Die zehn größten Vorteile, die das Mieten von Technologie-Hardware gegenüber dem Gerätekauf hat



Finanzielle Vorteile

- 1 Nutzungsabhängige Abrechnung
- 2 Kostenersparnisse
- 3 Die Möglichkeit, die Zahlungen aufzuteilen, um den Kapitalfluss zu erleichtern



Zeit- und Arbeitersparnis

- 4 Kein Zeitaufwand durch die Wartung von Hardware
- 5 Zugang zu Fachleuten, die Ihnen bei Hardwareproblemen mit Rat und Tat zur Seite stehen
- 6 Wesentlich geringerer Wartungsaufwand
- 7 Die Fähigkeit, sich auf wichtigere Aufgaben zu konzentrieren und lästige Tätigkeiten an Dienstleister zu delegieren



Erhalt der optimalen Lösung

- 8 Zugang zu Informationen, die Ihnen helfen, die Hardware zu finden, die Ihre Anforderungen am besten erfüllt
- 9 Automatische Aktualisierung der Technologie, sobald neue Modelle herausgegeben werden
- 10 Der größtmögliche Schutz Ihrer Hardware nach den neusten Erkenntnissen

Nutzen Sie die Fachkenntnisse Ihres Technologieanbieters!

Der Drucker ist – ob er nun zum Drucken, Kopieren oder Scannen verwendet wird – ein integraler Bestandteil erfolgreicher Geschäftsabläufe und kann den Verwaltungsaufwand erheblich verringern. Deshalb ist es sehr wichtig, in die richtigen Technologien zu investieren und sicherzustellen, dass das Unternehmen stets die Geräte und Dienstleistungen hat, die es braucht, um seine konkreten Verfahrens Anforderungen zu erfüllen. Allerdings verfügen selbst die Personen, die für die Wartung der Druckausrüstung zuständig sind, nicht immer über die Kenntnisse, die sie brauchen, um entscheiden zu können, welche Technologien am besten für ihr Unternehmen geeignet sind.

Ihr Druckgeräteanbieter ist am ehesten in der Lage, die Druckanforderungen Ihres Unternehmens zu erkennen und Ihnen die Geräte und Dienstleistungen zu empfehlen, die sie am besten erfüllen. Außerdem kann er dafür sorgen, dass Ihre komplexen Drucksysteme richtig gewartet werden, denn je funktionsreicher Ihre Druckumgebung wird, desto komplexer wird auch ihre Wartung.

Obwohl drei Viertel der Unternehmen (**78 %**) einen laufenden Vertrag mit ihrem Druckerlieferanten haben, bezieht die Mehrzahl von ihnen nur ein sehr begrenztes Spektrum an Leistungen, das sich auf die Hardwareversorgung, die Instandsetzung und/oder den automatischen Nachschub von Tinte, Toner oder anderen Verbrauchsgütern beschränkt.

Das ist erstaunlich, wenn man bedenkt, dass die meisten Unternehmen sehr großen Wert darauf legen, dass ihre Geräte kaum oder nie ausfallen, und dass ihnen im Notfall schnell geholfen wird. Weniger als die Hälfte (**47 %**) der Firmen beziehen Wartung- und Reparaturleistungen von ihrem Anbieter, und weniger als ein Drittel (**30 %**) hat von ihrem Druckerlieferanten eine Bedarfsanalyse erhalten.

Nach Ansicht der Firmen, die Druckerhardware mieten, sind einige der größten Vorteile mit den Fachkenntnissen des Anbieters verbunden. **28 %** von ihnen sagen, dass sie Wert darauf legen, bei auftretenden Problemen schnell die Hilfe von Experten in Anspruch nehmen zu können, und **27 %** von ihnen sind der Meinung, dass Expertenkenntnisse helfen zu erkennen, welche Lösungen am besten zu ihren Anforderungen passen.



Einfachheit	Service	Effizienz
Weniger Rechnungen	Höheres Dienstleistungsniveau	Kostenersparnisse durch Mengenrabatte
Alles aus einer Hand	Engere Beziehung zum Account-Manager	Leichtere Integration aller Technologie-Hardwareteile
Besseres Beziehungsmanagement	Bessere Abstimmung auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens	Stärkere Verhandlungsposition beim Kauf
Leichtere Sicherheitsprüfungen	Leichtere Lösung auftretender Probleme	



Unternehmen, die wissen, wie wichtig es ist, ihren Drucker ständig einsatzfähig zu halten, im Vergleich mit denen, die derzeit die entsprechenden Leistungen beziehen:

Wenn Sie intelligente, integrierte Workflow-Lösungen von Anbietern Ihres Vertrauens beziehen, werden sich Ihre Angestellten auf wertschöpfendere Aufgaben konzentrieren können.

Das bietet KMUs einen noch größeren Anreiz, die Zahl ihrer Anbieter zu verringern, da es sie in die Lage versetzt, sich ganz auf die Pflege der verbleibenden Beziehungen zu konzentrieren. Das wiederum wird es den Anbietern ermöglichen, die Druckumgebung ihrer Kunden besser zu verstehen und sie von ihren Fachkenntnissen profitieren zu lassen.



82 %

Unternehmen, die sagen, dass es wichtig ist, dass der Drucker fast nie oder nie ausfällt



47 %

Lassen Reparaturen von ihrem Hersteller vornehmen



30 %

Bekommen eine Bedarfsanalyse von ihren Druckerlieferanten

Brother Lösungen

Brother bietet umfassende und dennoch flexible Managed Print Services (MPS) an, die auf den speziellen Bedürfnissen Ihres Unternehmens beruhen.

Das Herzstück unseres Angebots ist unser „At-your-side“-Support. Das bedeutet, dass wir alles in unserer Macht Stehende tun, um Ihnen effektive MPS (Managed Print Services) zu verschaffen, die Ihrem Unternehmen Tag für Tag zugute kommen – und dass wir schon bereitstehen, wenn Sie uns brauchen. Alles beginnt mit einer Reihe von Beratungsgesprächen mit den Spezialist*innen von Brother über die Bedürfnisse und Probleme Ihres Unternehmens. Diese Beratung ist in drei Phasen unterteilt: Beurteilung, Übergang und Optimierung. Jede Phase ist mit mehreren Serviceoptionen verbunden, die die Entwicklung einer Lösung ermöglichen werden, die Ihre konkreten Anforderungen erfüllt.

Beurteilungsphase: Ihren perfekten Managed Print Service entwickeln

In der Beurteilungsphase geht es darum, Ihre geschäftlichen Anforderungen und die Druckgewohnheiten der Benutzer*innen zu verstehen. Das Ziel besteht darin, eine nachhaltige, optimierte, anpassbare Lösung zu entwickeln, die gewährleistet, dass in allen Teilen Ihres Unternehmens die richtigen Drucker bereitstehen. Zu diesem Zweck werden wir Ihre vorhandenen Systeme und Geräte analysieren, die Produktivität der Benutzer*innen ermitteln und uns mit Ihrer derzeitigen Druckinfrastruktur befassen.

Dabei werden wir uns mit den verschiedenen Faktoren beschäftigen, die in diesem Bereich von entscheidender Bedeutung sind. Dazu gehören die Gesamtbetriebskosten (TCO), die Sicherheitsanforderungen und Druckrichtlinien, die Benutzerproduktivität, die Art der Druckernutzung sowie die CSR-Politik und die Nachhaltigkeitsziele. Am Ende werden wir all diese Informationen dafür verwenden, eine Lösung zu entwickeln, die Ihre Bedürfnisse erfüllt, die Effizienz soweit wie möglich steigert und versteckte Kosten beseitigt, so dass Ihre Druckstrategie ausgeglichener wird.

Übergangsphase: Alles an seinen richtigen Platz bringen

Wir wissen, dass eine firmenweite IT-Umstellung viele Probleme und Gefahren mit sich bringen kann. Deshalb haben wir eine außergewöhnliche Reihe von Dienstleistungen in unsere Übergangsphase integriert, mit denen wir sicherstellen, dass Ihr Übergang zu Brother MPS reibungslos, effizient und frei von solchen Gefahren abläuft.

Unser Team kümmert sich um alles – von der Lieferung und Montage über die Konfiguration und Implementierung bis hin zur Personalschulung und Bereitstellung der dazugehörigen Materialien. Außerdem werden wir Ihre Altgeräte vorschriftsmäßig entsorgen und die Prozesse des MPS-Servicedesks in die Ihres eigenen Servicedesks integrieren. Dadurch gewährleisten wir, dass das Transformationsprojekt professionell abläuft und der Übergang zu Ihren Brother MPS für alle in Ihrem Unternehmen reibungslos über die Bühne geht.

Optimierungsphase: Sicherstellen, dass alles perfekt funktioniert

Optimierung bedeutet, alles so gut zu machen, wie es nur sein kann. Dazu muss Brother sowohl präventive als auch reaktive Unterstützung leisten. Auf der Grundlage unserer regelmäßig stattfindenden Geschäftsbesprechungen mit Ihnen analysiert unser Team Ihre alltäglichen betrieblichen Bedürfnisse und Anforderungen. Indem wir die Geräteverfügbarkeit, die Kapazität und die Nutzung fortlaufend beurteilen, werden wir herausfinden, ob Ihr MPS sein Bestes für Sie leistet, selbst wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern sollten. Das gehört alles dazu, wenn wir kontinuierlich Ihre Anforderungen prüfen und dafür sorgen, dass Ihre MPS am Ende der Vertragslaufzeit noch immer so nützlich für Sie sind wie am Anfang.





Fazit

Unsere Studien zeigen, wie wichtig es ist, dass Entscheidungsträger*innen genau wissen, wie Drucktechnologie in ihrem Unternehmen implementiert ist, und welche Geräte sie darüber hinaus noch brauchen.

Zu einem OpEx-Modell überzugehen, gibt Unternehmen bei der Wahl ihrer Geräte auf lange Sicht mehr Handlungsspielraum und verringert das Risiko, dass sie auf gekaufter Hardware sitzen bleiben, die sie nicht mehr brauchen. Außerdem versetzt dieses Modell KMUs in die Lage, Anbieter mit ihren Instandhaltungsaufgaben zu betrauen, damit die Geräte stets so gut wie möglich funktionieren.

Mit zunehmender Komplexität der Drucktechnologielandschaft ist in den letzten Jahren auch die Zahl der Technologieanbieter erheblich gestiegen, deren Dienste KMUs in Anspruch nehmen. Um ihre Technologien besser koordinieren zu können, gehen viele KMUs dazu über, die Zahl ihrer Anbieter nach und nach zu verringern.

Mit weniger Anbietern zusammenzuarbeiten, erlaubt es ihnen, die verbleibenden Geschäftsbeziehungen zu intensivieren und stärker von den Kenntnissen und Erfahrungen des Einzelnen zu profitieren.

Eine effektive Implementierung allein reicht jedoch nicht. Die Entscheidungsträger*innen müssen sich auch mit den Technologien vertraut machen, die man braucht, um effektive Workflows zu entwickeln, und wissen, wie man sie sicher und nachhaltig implementiert.

In den anderen Berichten dieser Digital-Transformation-Reihe finden Sie weitere Informationen zu diesen Themen.

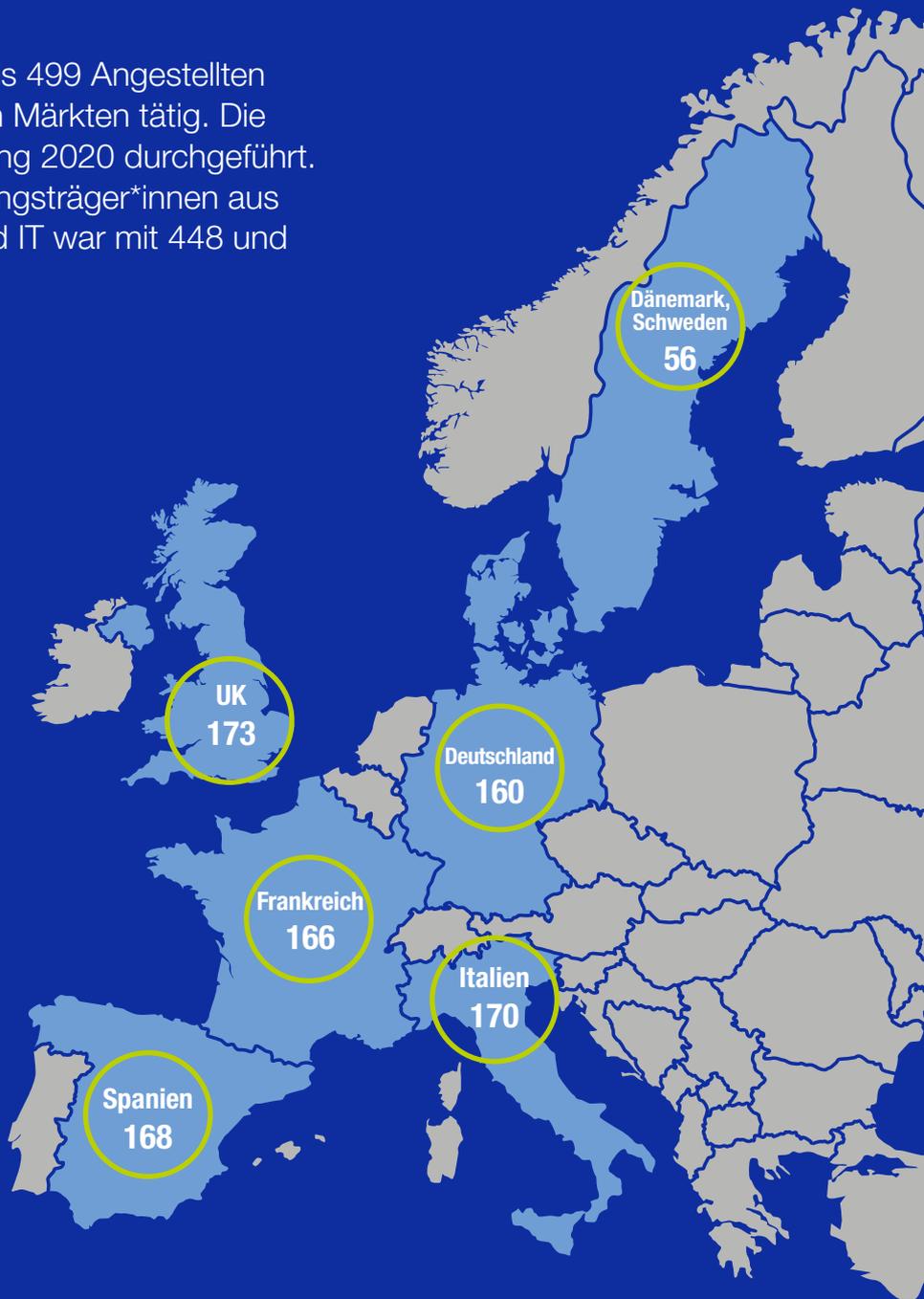
Unsere Vorgehensweise

Dieser Bericht basiert auf 893 Online-Befragungen von Entscheidungsträger*innen aus Geschäftsführung und IT.

Die Befragten sind in KMUs mit 10 bis 499 Angestellten auf verschiedenen westeuropäischen Märkten tätig. Die Befragungen wurden 2019 und Anfang 2020 durchgeführt. Die Zahlen der befragten Entscheidungsträger*innen aus den Bereichen Geschäftsführung und IT war mit 448 und 445 in etwa gleich.

Befragte nach Branchen:

-  Gesundheitswesen – 152
-  Einzelhandel – 117
-  Logistik – 113
-  Gastgewerbe – 81
-  Transport und Lagerung – 62
-  Dienstleistungen – 65
-  Produktion – 54
-  Finanzwesen – 53
-  Bildung – 51
-  Baugewerbe – 39



Darüber hinaus wurden Angehörige weiterer Branchen befragt: Energieversorgung, Pharma, Landwirtschaft, Verteidigung, Immobilien, Sport, Unterhaltung.



Holen Sie sich weitere Erkenntnisse aus unserer Whitepaper Serie! In Kürze erhältlich.

brother
at your side

www.brother.de
www.brother.at

Brother International GmbH

Konrad-Adenauer-Allee 1-11
61118 Bad Vilbel
E-Mail: brother@brother.de
Telefon +49 6101805-0

Zweigniederlassung Österreich

Pfarrgasse 58
1230 Wien
E-Mail: office@brother.at
Telefon +43 1 61013-0