

## ***Multifunktionale Systeme und Output-Management Nehmen Anwender die Herausforderung an?***

Von Dr. Robert Dekena im Oktober 2001

*Immer mehr Unternehmen und Verwaltungen erkennen die Potentiale moderner multifunktionaler Papierausgabesysteme. Mehr und mehr wollen die Chancen zur Reorganisation ihrer Dokumentenausgabe, die das Zusammenwachsen des Drucker- und Kopierermarktes bietet, für sich nutzen. Nicht mehr einzelne Systeme oder Gerätetypen werden ausgetauscht, sondern gefragt sind Konzepte, die sämtliche Aspekte eines anspruchsvollen Output-Managements abdecken. Berater und Systemanbieter sehen sich vor diesem Hintergrund immer komplexeren Fragestellungen gegenüber, berichtet Dr. Robert Dekena aus seinem Berateralltag.*

### ***Zusammenwachsende Märkte – zunehmender Wettbewerb***

Von dem Marktforschern schon lange angekündigt, wird das Zusammenwachsen des Drucker- und Kopierermarktes inzwischen immer deutlicher. Die technischen Unterschiede zwischen den multifunktionalen Systemen der Anbieter aus der Kopierwelt und aus der Druckerwelt werden immer geringer. Bestehen blieben bisher unterschiedliche Kompetenzen und Geschäftsstrategien der Anbieter. Aber auch hier ändert sich einiges. Noch wird der Wettbewerb in erster Linie auf den eigenen Kompetenzfeldern geführt. Druckeranbieter konzentrieren sich auf Fragen der Netzwerkanbindung und verkaufen ihre Geräte, Kopiereranbieter auf die Gestaltung von Mietverträgen und den Service für ihre Systeme. Immer öfter aber binden Kopiereranbieter ihre Systeme bei ihren Kunden an die Unternehmensnetzwerke an, um verloren gegangenes Volumen von den Druckern zurückzugewinnen. Druckeranbieter entwickeln nun auch neue Finanzierungsangebote und wagen sich mit ihren Systemen an Projekte, die früher den Kopiereranbietern vorbehalten waren. Noch nicht entschieden ist derzeit die Frage, welche Anbieter sich den neuen Marktbedingungen am schnellsten und besten stellen kann. Klar ist jedenfalls, daß der Markt für die Anwender auf immer komplexer und weniger transparenter wird, auf der anderen Seite profitieren sie vom zunehmenden Wettbewerb und einem breit gefächertem Angebot.

### ***Nicht alle Anwender nutzen die neuen Möglichkeiten***

Einige Jahre hat es gedauert bis die Anbieter ihren Kunden den Einsatz multifunktionaler Systeme - die Drucken, Kopieren, Faxen und Scannen können - schmackhaft machen konnten. Noch sind längst nicht in allen Häusern die Voraussetzungen für den effektiven und wirtschaftlichen Einsatz multifunktionaler Systeme geschaffen. Oft sind die Zuständigkeiten für multifunktionale Systeme nicht geklärt, mangelt es an der Abstimmung zwischen den betroffenen Abteilungen (z.B. Beschaffung, Organisation, IT), fehlen Netzwerkanschlüsse an sinnvollen Stellplätzen oder wird der Nutzen der Systeme für die tägliche Arbeit ganz einfach nicht erkannt.

Viele Unternehmen und Verwaltungen wagen sich aber inzwischen an die ersten Schritte in Richtung Multifunktionalität. Erste Systeme werden getestet und in einzelnen Abteilungen an die Netze angebunden. Systeme werden mit Einzelfunktionen angeschafft und weitere Funktionen später integriert (z.B. der Drucker wird mit Scanneraufsatz auch zum Kopierer). Langsam tastet man sich an die vollständige Ausstattung mit vernetzten Druck- und Kopiersystemen heran.

Nur wenige Unternehmen und Verwaltungen gehen gedanklich und konzeptionell noch einen Schritt weiter. Sie erkennen die Potentiale der neuen Systeme zur Verbesserung der Arbeitsabläufe im eigenen Hause, wissen die Möglichkeiten zur Optimierung der Beschaffungs- und Administrationsprozesse zu schätzen und sehen die Gelegenheit, durch eine verbesserte Dokumentenlogistik die Kosten für die Dokumentenverarbeitung und Papierausgabe zu senken. Diese Unternehmen und Verwaltungen stellen konkrete Forderungen an die Anbieter und ihre Systeme und verbinden damit ganz bestimmte Ziele. Sie wollen sich durch eine verbesserte Papierausgabe eigene Wettbewerbsvorteile erarbeiten (z.B. durch schnelle, hochwertige Dokumentationen oder individualisierte Informationsmaterialien und Angebote). Gleichzeitig sollen bei ihnen die Prozesse der Beschaffung und Administration der Systeme und Verbrauchsmaterialien optimiert werden. Sie suchen nach Gesamtkonzepten und nicht nach neuen Systemen und sichern sich dafür auch die Unterstützung von externen Beratern.

Folgende Tabelle versucht, unterschiedliche Anwender anhand von typischen Ausprägungen zu klassifizieren. In der Realität lassen sich viele Zwischenstufen finden.

	<b>Ausprägungen von Anwender-Unternehmen und –Verwaltungen</b>		
<b>Grundausprägung</b>	<b>Spartendenken</b>	<b>Einzelkonzeption</b>	<b>Gesamtkonzeption</b>
<b>Ziele bei der Neukonzeption</b>	Kostensenkung bei Einzelfunktionen	Kostensenkung bei der Papierausgabe	Wettbewerbsvorteile, Prozeßoptimierung
<b>Komplexität der Fragestellung</b>	Gering	Mittel	Hoch
<b>Systemausstattung</b>	Multifunktionalität der Systeme wird nicht genutzt (z.B. Digitalkopierer ohne Netzanbindung)	Multifunktionale Systeme	Komplexe Lösungen unter Verwendung multifunktionaler Systeme mit Zusatzmodulen
<b>Zuständigkeiten (Drucken, Kopieren ...)</b>	Kopieren, Drucken, Faxen getrennt	Zumindest gemeinsame Testumgebungen	In einer Abteilung zusammengefaßt
<b>Beteiligte Abteilungen</b>	Beschaffung <u>oder</u> IT	Beschaffung <u>und</u> IT (ggf. Organisation)	Organisation, IT, Beschaffung <u>und</u> Fachabteilungen
<b>Vorgehensweise</b>	Einzelausschreibung/-auswahl auf bestehender Ausstattung basierend	Analyse Kopier- oder/und Drucksituation; Ausschreibung/Auswahl nach Neukonzeption der Kopier- <u>oder</u> Druckumgebung	Analyse der gesamten Dokumentenlogistik; Ausschreibung/Auswahl basierend auf Gesamtkonzept; Optimierung der Beschaffungs-, Administrations- und Serviceprozesse
<b>Wirtschaftliche Effekte</b>	Keine bis gering	Mittel	Groß bis sehr groß

### ***Emanzipierte Anwender fordern Gesamtkonzepte***

Inzwischen haben sich die ersten Unternehmen und Verwaltungen von den Standardangeboten der Hersteller emanzipiert. Statt die Lösungsvorschläge und fertigen Bausteine der Hersteller einfach zu übernehmen, setzen sie sich intensiv mit den Bedürfnissen zum Umgang mit Dokumenten im eigenen Hause und den neuen Möglichkeiten in der Papierausgabe auseinander. Diejenigen, die die Chancen der neuen Systeme erkannt haben, suchen nun nach umfassenden Konzepten, um aufbauende auf neuen Systemen, ihre Prozesse zu optimieren und so ihre gesamte Dokumentenlogistik auf eine neue Stufe der Wirtschaftlichkeit zu bringen. Kosteneinsparungen – zum Teil in erheblichem Umfang - sind gefragt, aber nicht unter Verzicht auf Funktionalität oder Leistungsfähigkeit. Vielmehr werden mehrere Funktionen auf leistungsfähigen Systemen gebündelt und über das Unternehmensnetzwerk den Anwendern zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig vereinheitlichen und vereinfachen neue Vertragsformen die Beschaffung und Finanzierung der erforderlichen Hard- und Software. Neue Hotline- und Servicekonzepte stellen den Betrieb des Gesamtsystems sicher und beugen Systemausfälle durch eine entsprechende Wartung weitgehend vor. Im Falle von Problemen an den Systemen helfen netzwerkgestützte Tools bei der Fehlersuche und -behebung. Gesucht werden nicht nur neue Technologien für die Dokumentenlogistik, sondern in erster Linie Partner, die den Unternehmen und Verwaltungen den Betrieb der Systeme über einen längeren Zeitraum sicherstellen.

Die Anlässe, sich intensiv mit anspruchsvollen Gesamtkonzepten für die Papierausgabe zu beschäftigen, sind sehr vielfältig. Sehr oft sind auslaufende Kopierverträge die Gelegenheit, sich grundsätzliche Gedanken über die Dokumentenlogistik im Hause zu machen. Obwohl eigentlich nur die Kopierer zur Disposition stehen, wird die gesamte Papierausgabe (Drucken, Kopieren, Hausdruckerei) neu gestaltet. In anderen Fällen steht der Umzug in neue Gebäude an. Das wird dann als Anlaß genommen, z.B. gruppenorientierte Druck- und Kopierkonzepte in den neuen, dafür geeigneten Räumlichkeiten zum Einsatz zu bringen. Andere Unternehmen optimieren im Rahmen einer allgemeinen Reorganisation die Dokumentenlogistik und dabei auch die Papierausgabe. Immer öfter werden solche Gelegenheiten genutzt, Office-, SAP-, CAD-, Hausdruckerei und sonstige Papierausgabe-Anwendungen in einem Gesamtkonzept zusammenzufassen und zu verbessern. Organisatorisch werden Zuständigkeiten neu festgelegt, Beschaffungsprozesse und Vertragsformen vereinheitlicht sowie Administrations- und Serviceprozesse zentralisiert und durch Werkzeuge unterstützt. Technisch werden unterschiedliche Funktionen und Druckströme (z.B. aus Office- und SAP-Anwendungen) auf leistungsfähigen Systemen zusammengefaßt. In jedem Fall stellen solche Gesamtkonzepte komplexe Anforderungen an die Organisation und die hard- und softwaretechnischen Bausteine der Papierausgabe.

### ***Anforderungen werden immer komplexer***

Drucken, Kopieren, Faxen und Scannen sind heute schon Standardfunktionen von multifunktionalen Systemen. Dort unterscheiden sich die angebotenen Systeme immer weniger. Mindestens genau so wichtig sind aber weitergehende Funktionen wie z.B. die

Möglichkeiten, mit den Systemen zu kommunizieren bzw. sie über das Netzwerk einzurichten und zu warten. Die Software rund um die Systeme spielt eine immer größere Rolle. Mit ihrer Hilfe lassen sich z.B. sämtliche Arbeiten auf den Systemen dokumentieren und über Kostenstellen abrechnen.

Anspruchsvolle Lösungen der Papierausgabe müssen sich in die bestehende Infrastruktur der Unternehmen einfügen. Dies gilt in vielerlei Hinsicht. So müssen sich z.B. Schnittstellen, Betriebssysteme, Übertragungsprotokolle, Seitenbeschreibungssprachen genauso in die bestehenden Verfahren einfügen wie die Benutzerverwaltung. Sämtliche Anforderungen gelten auch nicht mehr getrennt für die unterschiedlichen Welten der Papierausgabe: Office, SAP, CAD usw. Vielmehr müssen sich alle Druckströme auf allen Systemen ausgeben lassen. Besonders eingerichtete Verfahren wie z.B. zum vertraulichen Drucken oder zur Steuerung der Druckströme müssen für alle Welten einheitlich sein und sich den Anwendern mit einer Oberfläche darstellen.

Sind die Systeme erst einmal eingerichtet, ergeben sich zusätzliche Anforderungen an die Administration und den Betrieb der Systeme. Serviceabläufe unter Einbindung der hausinternen Hotline werden festgelegt und Eskalationsstrategien für den Fall von Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit zwischen Anwender und Lieferant definiert.

### ***Anbieter im Spagat***

Die Anbieter stehen der Spannweite der Fragestellungen auf der Anwenderseite gegenüber. Sie versuchen, zum einen die Anwender mit ausgeprägten Spartendenken nicht als Kunden zu verlieren und andererseits den Anforderungen von komplexen Gesamtlösungen gerecht zu werden. Dieser Spagat ist und bleibt schwierig. Er erfordert unterschiedliche Vertriebsstrategien, Kosten- und Angebotskalkulationen und letztlich sehr unterschiedliches Know how. Demgegenüber stehen differierende Ertragsaussichten. Bei den Sparten-Anwendern läuft sehr oft alles auf einen Preiskampf hinaus. Die Margen sind hier eher gering. Gesamtkonzepte sind sehr viel anspruchsvoller. Dort lassen sich die größten Margen erzielen, denn hier steht nicht mehr der Seitenpreis sondern die Wirtschaftlichkeit der Gesamtlösung im Vordergrund.

Nun müssen sich die Anbieter fragen, wie sie diesen Spagat bewältigen wollen. Auf Dauer werden sie sich in Bezug auf die Komplexität der Fragestellungen, die sie erfolgreich angehen wollen, neu positionieren müssen. Kaum einer wird die gesamte Spannweite abdecken können. Dementsprechend werden die Anwender sich nicht nur für eine Technologie oder Lösung entscheiden, sondern sie müssen den für sie passenden Partner für die Umsetzung ihrer Fragestellung finden. Mit zunehmender Komplexität der Aufgabe verschiebt sich damit der Schwerpunkt der Anforderungen von der Technik hin zur Auswahl des geeigneten Lieferanten. Einzelne Geräte, die nur für eine Funktion eingesetzt werden, können leicht ausgetauscht werden, komplexe Gesamtlösungen nicht. Sie müssen über mehrere Jahre hinweg ihre Aufgabe erfüllen und in dieser Zeit auch immer wieder an sich ändernde Rahmenbedingungen angepaßt werden. Gesamtlösungen sind deshalb immer noch eine große Herausforderung für Anbieter und Anwender, versprechen aber den größten Nutzen für alle Seiten.