

Rund-um-Service ist mehr als eine Hotline

Von Dr. Robert Dekena im Januar 2006

Steigende Serviceanforderungen im Outputbereich

Papierausgabesysteme sind heute multifunktional. Aber wenn wirtschaftliche Multifunktionssysteme Kopierer, Drucker, Faxgeräte und Scanner ablösen, dann kommt dem Serviceaspekt immer mehr Bedeutung zu. Anspruchsvolle Lösungen der Papierausgabe müssen sich in die bestehende Infrastruktur und Prozesse der Unternehmen einfügen. Bei einem optimierten Gerätepark ist die Verfügbarkeit jedes einzelnen Systems für die Anwender besonders wichtig. Das gilt sowohl für die Zuverlässigkeit der Geräte als auch für die Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien und Papier. Alle Anbieter sprechen von der Analyse des Papieroutputs, aber was kommt nach dem Roll-Out der Systeme? Eine ganzheitliche Betreuung von der Anschaffung der Systeme bis zum Vertragsende, ein umfassendes Qualitätsmanagement und ein ständig verfügbarer Vor-Ort-Service sind wichtige Bausteine in einem umfassenden Servicepaket, wie es inzwischen sowohl von Systemherstellern als auch von unabhängigen Anbietern mehr und mehr propagiert wird.

Immer mehr Unternehmen erkennen die Vorteile eines Rund-um-Services, der über den reinen Betrieb eines hotline-gestützten Einsatzes der Servicetechniker hinausgeht. Statt die fertigen Bausteine der Hersteller einfach zu übernehmen, setzen sie sich intensiv mit den eigenen Bedürfnissen im Betrieb der erforderlichen Systeme auseinander. Sie suchen nach umfassenden Konzepten, um aufbauend 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 Verfügbarkeit. Mehrere Funktionen werden auf leistungsfähigen Systemen gebündelt und über das Unternehmensnetzwerk den Anwendern zur Verfügung gestellt. Neue Vertragsformen vereinheitlichen und vereinfachen die Beschaffung und Finanzierung der erforderlichen Hard- und Software. Neue Hotline- und Servicekonzepte stellen den Betrieb des Gesamtsystems sicher und beugen Systemausfälle durch eine vorbeugende Wartung weitgehend vor. Im Falle von Problemen an den Systemen helfen netzwerkgestützte Tools bei der Fehlersuche und -behebung. Parallel sorgt ein Lieferservice für Papier und Verbrauchsmaterial bis an die Systeme für einen reibungslosen Betrieb. Gesucht werden nicht nur neue Technologien für die Dokumentenlogistik, sondern in erster Linie Partner, die den Unternehmen und Verwaltungen den optimierten Betrieb der Systeme über einen längeren Zeitraum sicherstellen. Systeme werden nicht nur einmal aufgestellt. Durch Umsetzung und bedarfsorientierte Stellplatzänderung, Rückgabe und

Wandlung in andere Geräteklassen sowie der Optimierung der Systeme in Technik und Anwendung erfolgt ein ständiger Optimierungsprozess.

Gerade Großunternehmen mit ihrer umfangreichen und oft heterogenen Gerätelandchaft möchten alles, aber auch wirklich alles, was irgend etwas mit dem Betrieb der Systeme und der Dokumentenprozesse zu tun hat, in eine zuverlässige Hand geben. Das haben einige Hersteller von Papierausgabesystemen erkannt und bieten ihren Kunden diese Leistungen selber oder über Servicepartner an. Systemherstellern fällt es aber oft schwer, Fremdsysteme mit zu betreuen. Ihr Schwerpunkt liegt zumeist auf dem Absatz der eigenen Systeme. Anders sieht es bei unabhängigen Anbietern für das so genannte Facility-Management aus. Zahlreiche Unternehmen, die den Betrieb von Systemen und Einrichtungen für die Papierausgabe für ihre Kunden in deren Räumlichkeiten oder extern übernehmen, wurzeln in ihren Erfahrungen aus dem Betrieb von Gebäuden mitsamt allen technischen Einrichtungen. Als ausgegründete Serviceabteilungen bieten Sie ihre Dienstleistungen nicht nur ihren ehemaligen Mutterunternehmen, sondern auch weiteren Unternehmen an. Sie betreuen, die für ihre Kunden optimale Infrastruktur, ohne Rücksicht auf eine eigene Gerätepalette und können sich auf die Prozesse und den Service rund um die Kundeninfrastruktur konzentrieren. Facility-Provider jeglicher Herkunft versprechen ihren Kunden Kosten zu senken, die Service-Qualität zu erhöhen und den Unternehmen eine weitgehende Konzentration auf ihre Kernkompetenzen zu ermöglichen.

Hersteller im Spagat

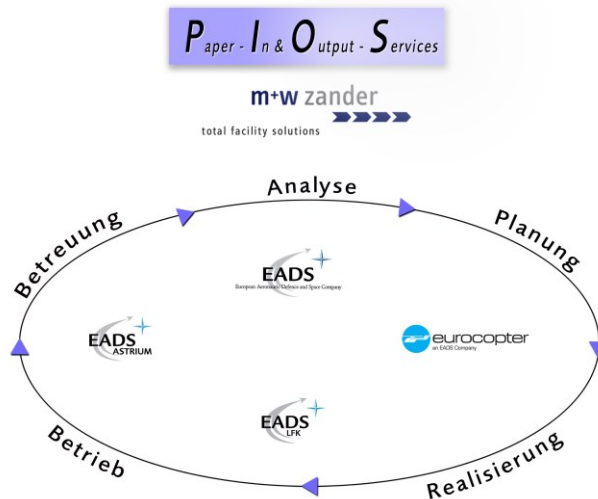
Die Hersteller von Papierausgabesystemen sehen sich einer immer größeren Spannweite von Forderungen der Kunden gegenüber. Sie versuchen, zum einen die Anwender von standardisierten Systemwelten nicht zu verlieren und andererseits Kunden von komplexen Gesamtlösungen zu gewinnen. Dieser Spagat ist und bleibt schwierig. Er erfordert bei den Anbietern unterschiedliche Vertriebsstrategien, Kosten- und Angebotskalkulationen, eine entsprechende Organisationsstruktur und letztlich sehr spezielles Know how. Demgegenüber stehen differierende Ertragsaussichten. Bei den Anwendern von Standardlösungen läuft alles auf einen Preiskampf hinaus. Die Margen sind 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. Und von diesem Kuchen wollen sich zahlreiche Firmen eine Scheibe abschneiden.

Allerdings 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, positionieren müssen. Kaum einer wird die gesamte Spannweite unter einem Dach abdecken können. Dementsprechend werden die Anwender sich nicht nur für eine Technologie oder Lösung entscheiden, sondern sie müssen den für sich passenden Partner für die Umsetzung ihrer technischen und organisatorischen Fragestellung finden. Mit zunehmender Komplexität der Aufgabe verschiebt sich der Schwerpunkt der Anforderungen von der Technik hin zur Auswahl des geeigneten Servicepartners. Einzelne Geräte, die nur für eine Funktion eingesetzt werden,

können leicht ausgetauscht werden, komplexe Gesamtlösungen nicht. Hier müssen Systeme und Prozesse über mehrere Jahre hinweg ihre Aufgabe erfüllen und in dieser Zeit immer wieder an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst werden. Bisher waren die Verträge für Papierausgabelösungen relativ statisch. Zukünftig werden sie dynamisch. Vor dem Hintergrund eines gestiegenen Kostendrucks und einer größeren Abhängigkeit von multifunktionalen Systemen steigt der Bedarf an System- und Vertragsanpassungen über den Vertragszeitraum. Dynamische Gesamtlösungen sind deshalb immer noch eine große Herausforderung für Anbieter und Anwender, versprechen aber den größten Nutzen für alle Seiten.

Wachsender Markt für unabhängige Serviceanbieter

Der Markt für unabhängige Serviceanbieter im Outputmanagement wächst. Er ist aber immer noch reichlich unübersichtlich. Einige haben sich inzwischen etabliert, andere versuchen mit neuen Serviceangeboten Fuß zu fassen. Die Anwenderunternehmen sehen sich mit einem breiten Spektrum von potentiellen Anbietern konfrontiert. Die Wahl des richtigen Partners ist nicht einfach. Leistungsfähigkeit, Vertrauen und das Messen an den Marktkonditionen sind ganz wichtige Kriterien. Wie eine solche Zusammenarbeit aussehen kann, lässt sich am Beispiel des Betriebs der kompletten Infrastruktur sämtlicher Gebäude der Hauptverwaltung des Luft- und Raumfahrtkonzern EADS in Ottobrunn einschließlich Kopier / Scann-Stelle, Poststelle und dezentrale Multifunktionssysteme durch die Firma M+W Zander auf Basis ihres PIOS-Konzepts (Paper-In & Output-Services) beschreiben. Die EADS ist ein weltweit führender Anbieter in der Luft- und Raumfahrt, im Verteidigungsgeschäft und den dazugehörigen Dienstleistungen. M+W Zander bietet das komplette Spektrum an Leistungen und Lösungen rund um Firmengebäude, Bürokomplexe und Hightech-Produktionsanlagen an: Beraten - Planen - Bauen - Betreiben. Die gesamten Leistungen für die EADS reichen vom reinen Gebäudemanagement über Catering, Arbeitssicherheit und Werksfeuerwehr, Betriebsärztliche Dienste, Lohn- und Gehaltsabrechnungen, Film / Foto/Video-Leistungen und Ateliers, Telekommunikation, Videokonferenzen und Sprachendienste bis zu Wirtschafts- und Controlling-Leistungen. Außerdem werden Fachbibliotheken betrieben und Kopier- und Scanddienste angeboten.



Im Bereich des Outputmanagements setzt sich M+W Zander mit dem PIOS-Konzept anspruchsvolle Ziele. „Von der Vision bis zum vollständigen Betrieb beraten, planen, realisieren und betreiben wir Komplettlösungen entlang der Dienstleistungskette“: beschreibt Dieter Wieseke, Leiter Kopier-/epaper Services, die Strategie des Dienstleistungsbereichs. Das Angebot beinhaltet neben der Bereitstellung der Systeme ein ganzheitliches Gerätemanagement, in dem der Kunde alles aus einer Hand mit einer Betreuung von der Anschaffung bis zum Vertragsende beziehen. Auch Kundenbedarfsanalysen, das umfangreiche Reporting und die Logistik gehören dazu. Außerdem betreibt M+W Zander den erforderlichen First-Level-Support mit einer eigenen Hotline vor Ort und bietet ein neutrales, zertifiziertes Qualitätsmanagement. Die Störbehebung, das Papiermanagement und der Lieferservice von Papier und Toner/Zubehör direkt an die Geräte runden das Portfolio ab. Besonderes Augenmerk legt M+W Zander auf den Optimierungsprozess während der Vertragslaufzeit.

Servicekonzepte auf dem Prüfstand

Die Qualität der verschiedenen Servicekonzepte von Systemanbietern und unabhängigen Servicedienstleistern ist für die Anwender schwierig zu beurteilen. Im Prinzip klingen die Aussagen in den Präsentationen immer gut. Während Anwender für Systeme auf unabhängige Tests zurückgreifen können, lässt sich die Servicequalität nur schwer bewerten. Wie gut ist die Hotline im Fehlerfalle zu erreichen? Wie schnell sind Störungen behoben? Wie gut funktioniert die vorbeugende Wartung? Wie zuverlässig wird Papier und Verbrauchsmaterial aufgefüllt bevor die Anwender sich beschweren? Auf solche Fragen können Anwender nur auf Umwegen Antworten erhalten. Am besten eignen sich dazu unabhängige Aussagen von anderen Anwendern, die inzwischen entsprechende Erfahrungen mit dem Serviceanbieter gemacht haben. Dabei ist zu bedenken, dass diese Erfahrungen sehr stark von den handelnden Personen abhängen. Auch wenn in einer Region der Service bei einem Anbieter hervorragend funktioniert, ist dies noch keine Garantie dafür, dass dies überall der Fall ist.

Nähern können sich Anwender der Beurteilung der Qualität von Serviceleistungen außerdem mit entsprechenden Hilfsfragen. Von wann bis wann ist die Erreichbarkeit der Störannahme gewährleistet? Stellt der Anbieter möglicherweise eine Wochenendbereitschaft zur Verfügung? Über wie viel qualifiziertes Personal verfügt der Anbieter in der eigenen Region? Wie viele Kunden/Stellplätze muss jeder Mitarbeiter betreuen? Hat der Anbieter überhaupt schon einmal vergleichbare Konzepte realisiert? Wie ist die Einsatzplanung der Servicekräfte organisiert? Auf welche Schritte zur Flexibilisierung während der Vertragslaufzeit lässt sich der Servicepartner festlegen? Wie sieht das Qualitätsmanagement aus, z.B. über ISO-Zertifizierung? Welche Analyse- und Reportingleistungen sind enthalten? Wie neutral ist der Anbieter? Die Antworten auf diese Fragen lassen indirekte Rückschlüsse auf die Qualität der Serviceleistungen zu - ohne Garantie, dass diese auch wirklich den Erwartungen entsprechen.

Servicequalität entscheidet

Letztlich hängt der Kundennutzen an der Qualität des Services und darüber entscheiden die Prozesse. Sie müssen nicht nur beim Anbieter optimal organisiert sein, sondern auch auf die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden abgestimmt werden. Alle Schritte eines kompletten Servicedienstes müssen aufeinander abgestellt sein und sich an Qualitätsmerkmalen messen lassen. Auch die Wirtschaftlichkeit muss stimmen. So steht auch die Firma M+W Zander beim Luft- und Raumfahrtkonzern EADS in einer ständigen Nachweispflicht ihrer Servicequalität und der Wirtschaftlichkeit im Rahmen des umfangreichen Betriebs- und Betreuungskonzepts. Die Anforderungen an die Qualität der Prozesse betreffen alle Schritte von der Ist-Analyse über Planung und Realisierung bis zum Betrieb der kundenspezifischen Lösung. Nur wenn die Qualität der Dienstleistungen den Anforderungen entspricht, dann kann ein Serviceanbieter darauf bauen, einen Anschlussauftrag nach Vertragsende zu erhalten. Systemanbieter können sich über die Qualität der von ihnen gelieferten Systeme profilieren, weil die Qualität der Systeme auf sie zurückfällt. Natürlich trifft auch das Gegenteil zu. Unzufriedenheit mit den Systemen müssen die Anbieter auch dann ausbaden, wenn die Servicequalität ansonsten stimmt. Unabhängige Serviceanbieter werden vorrangig an ihrer Dienstleistung gemessen. Dafür haben Sie aber auch weniger Einfluss auf die Qualität der Systeme und müssen für Änderungen usw. erst entsprechende Verhandlungen mit ihren Lieferanten führen.

In einer zunehmend dynamischen Welt werden sich sowohl Systemanbieter als auch unabhängige Servicedienstleister etablieren können. Von ihrer Flexibilität und der Qualität ihrer Prozesse hängt es ab, wer mehr Erfolg haben wird. Es wird sich zeigen, wer besser mit den sich ständig ändernden Unternehmenswelten zurecht kommt, wer es schafft, durch wirtschaftliche Anpassungsmaßnahmen wie z.B. Geräte-Umsetzungen, Rücknahmen, Wandlungen oder Ergänzungen die schnelleren Anpassungen an sich verändernde betriebliche Gegebenheiten bieten zu können. Für eine Optimierung der Geräte in Technik und Anwendung sind ständige Volumenerfassung und Leistungsstatistiken unerlässlich. Sie bilden die Basis für die frühzeitige Reaktion auf auftretende Änderungen in der Nutzung der Systeme. Eine gute Kommunikation mit den Anwen-

dem und evtl. weiteren Dienstleistungspartnern ist unerlässlich, um frühzeitig anstehende organisatorische und technische Änderungen in den Unternehmen erkennen und berücksichtigen zu können.

Für den Kunden bieten flexible Vertragskonstruktionen mit leistungsfähigen Servicepartnern die Sicherheit, dass sie bei Änderungen im betrieblichen Alltag, sei es durch Umzug von Abteilungen, Verkauf oder Zukauf von Betriebsteilen oder durch technische Umstellungen, z.B. Betriebssystemwechsel, nicht auf einmal in eine Kostenfalle laufen. Schnell entsprechen die Volumina nicht mehr dem geplanten Rahmen. Vereinbarte Mindestabnahmemengen erweisen sich als teuer erkaufte Hindernisse, aus denen die Anwender aufgrund von starren Verträgen nicht mehr heraus kommen. Je länger die Vertragszeiträume gewählt werden, umso günstiger werden die Kosten der Systeme. Aber gleichzeitig wird die Flexibilität immer wichtiger. Hier gilt es den Ausgleich und den richtigen Partner zu finden.