

## ***Service-Anforderungen in einer dynamischen Outputwelt***

***Von Dr. Robert Dekena im Januar 2006***

### ***Die Dynamik im Outputbereich nimmt zu***

Multifunktionssysteme entwickeln sich immer schneller. Bald schon werden von den Systemanbietern neue Serien im gleichen Tempo wie bei der Druckerherstellern auf den Markt geworfen. Gleichzeitig ändern sich die Unternehmenswelten immer schneller. Und wenn dann noch wirtschaftliche Multifunktionssysteme Kopierer, Drucker, Faxgeräte und Scanner ablösen, dann kommt dem Aspekt der Flexibilität in der Vertragslaufzeit und dem zuverlässigen Service immer mehr Bedeutung zu. 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.

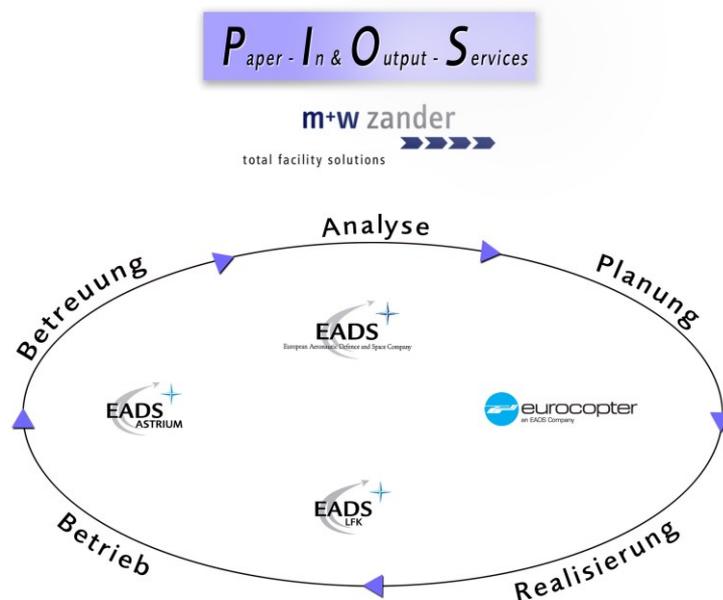
Immer mehr Unternehmen erkennen die Vorteile eines flexiblen Rund-um-Services, der über den reinen Betrieb eines hotline-gestützten Einsatzes der Servicetechniker hinausgeht. Sie setzen sich intensiv mit den eigenen Bedürfnissen für den Betrieb der erforderlichen Systeme auseinander und suchen nach umfassenden 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, Verfügbarkeit und Flexibilität. Gesucht werden nicht nur neue Technologien, sondern in erster Linie Partner, die den Unternehmen und Verwaltungen den optimierten Betrieb der Systeme über einen längeren Zeitraum sicherstellen. Durch Umsetzung und bedarfsorientierte Stellplatzänderung, Rückgabe und Wandlung in andere Geräteklassen sowie die Verbesserung der Systeme in Technik und Anwendung fordern sie von den Anbietern einen ständigen Optimierungsprozess. Gleichzeitig versprechen Facility-Provider Kosten zu senken, die Service-Qualität zu erhöhen und den Unternehmen eine weitgehende Konzentration auf ihre Kernkompetenzen zu ermöglichen.

### ***Beispiel für die Zusammenarbeit mit einem Serviceanbieter***

Neben den klassischen Systemherstellern drängen unabhängige Serviceanbieter auf den Facility-Markt. 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, um den passenden Partner zu finden. So hat sich auch der Luft- und Raumfahrtkonzern EADS bewusst für die Firma M+W Zander ent-

---

schieden. Sie betreibt die komplette Infrastruktur sämtlicher Gebäude der EADS Hauptverwaltung des Konzerns in Ottobrunn bei München einschließlich Kopier / Scann-Stelle, Poststelle und dezentrale Multifunktionssysteme. 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 stützt sich M+W Zander auf ihr PIOS-Konzept (Paper-In & Output-Services). „Von der Vision bis zum vollständigen Betrieb beraten, planen, realisieren und betreiben wir Komplettlösungen entlang der Dienstleistungskette“: So beschreibt Dieter Wieseke, Leiter Kopier-/epaper Services, die Strategie des Dienstleistungsbereichs. Das Angebot beinhaltet neben der Bereitstellung der Systeme ein ganzheitliches Gerätemanagement, in dem die Kunden alles aus einer Hand mit einer Betreuung von der Anschaffung bis zum Vertragsende beziehen. Besonderes Augenmerk legt M+W Zander auf den Optimierungsprozess während der Vertragslaufzeit. Kundenbedarfsanalysen, das umfangreiche Reporting und die Logistik sind Basis für eine große Flexibilität in Geräte-Umsetzungen, Rücknahmen, Wandlungen und Ergänzungen. 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.

### ***Servicekonzepte beurteilen***

Die Qualität der Servicekonzepte von Systemanbietern und unabhängigen Servicedienstleistern ist für die Anwender schwierig zu beurteilen. 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. Hilfreich sind auch Fragen zu den internen Prozessen des Serviceanbieters. Von wann bis wann ist die Erreichbarkeit der Störannahme gewährleistet? Stellt der Anbieter 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.

Serviceprozesse müssen nicht nur beim Anbieter optimal organisiert sein, sondern auch auf die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden abgestimmt werden. 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. Nur wenn die Qualität der Dienstleistungen den Anforderungen entspricht, dann kann der Serviceanbieter darauf bauen, einen Anschlussauftrag nach Vertragsende zu erhalten.

### ***Qualität entscheidet***

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, die bessere Anpassung 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 und regelmäßige Kommunikation ist in diesem Zusammenhang das wichtigste Merkmal einer zuverlässigen Partnerschaft während der Vertragslaufzeit sein.

Schnell laufen über die üblichen Vertragslaufzeiten von 48 oder 60 Monaten die Volumina aus den 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. 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.