

Imaging und Printing in Unternehmen

Ausgabe 2 – Kosten sparen mit HP, Total Print Management und Balanced Deployment
Michael Vogt stellt sich den Fragen Eva Kamper's.

Michael Vogt über die zentralen Fragen von Printing und Imaging in großen Unternehmen: Total Print Management macht auch die versteckten Kosten beim Drucken sichtbar – und hier liegen die Sparmöglichkeiten. Laut einer Gartner-Studie gehen ca. 1-3% des Jahresumsatzes für Druck & Kopie drauf – davon lassen sich bis zu 40% einsparen, allein durch Kostenverwaltung und Konsolidierung der Druckerflotte. Vogt erklärt außerdem die fünf Kardinalfehler beim Drucken und hat auch einfache Tipps zur Kostensenkung – z.B. den Sparmodus für Konzeptausdrucke oder Duplexdruck für große Dokumente. Oder Balanced Deployment – das Gleichgewicht zwischen Kostensenkung und Anwenderfreundlichkeit. Der wichtigste Trend: eine gemanagte Infrastruktur ist das Um und Auf, damit das Thema Drucken für einige Jahre erledigt ist.

Eva Kamper:

Herzlich Willkommen zu unserer bereits zweiten Ausgabe des Druckfrisch-Frühstücks mit HP. Mein Name ist Eva Kamper und ich freue mich sehr, Sie auch heute wieder durch die Sendung begleiten zu dürfen. Bei uns geht's ums Drucken, Faxen und Kopieren in mittleren und großen Unternehmen. Bei mir zu Gast heute aus unserer Interviewreihe mit den HP Druckexperten ist diesmal Michael Vogt, Marketing- und Produktmanager in der Imaging und Printing Group bei HP Österreich. Wir werden uns heute ein wenig darüber unterhalten, welchen Kostenfallen sich mittlere und große Unternehmen im Druckbereich gegenübersehen, wie sie schnell Einsparungen erreichen können und was auf lange Sicht die beste Strategie ist. Guten Morgen Herr Vogt.

Michael Vogt:

Guten Morgen Frau Kamper, vielen Dank für die Einladung.

Eva Kamper:

Herr Vogt gleich zum Einstieg, wie sehen Sie den Markt für Imaging und Printing im Bereich der großen Unternehmen? Unterscheiden sich da die Bedingungen und Bedürfnisse stark von denen kleinerer Unternehmen, oder sehen sie da Gemeinsamkeiten?

Michael Vogt:

Also ich sehe keinen großen Unterschied bei dem Endanwender an sich. Egal ob er in einem kleinen oder großen Unternehmen arbeitet. Der Endanwender will einfach den Ausdruck rasch und in der bestmöglichen Qualität. Der Unternehmer selber hat heute einen Kostendruck. Speziell in den IT Abteilungen ist es doch so, dass viele Themen hier heute am Tisch eines IT-Managers liegen und das Thema Drucken oder die gesamte Imaging- und Printinginfrastruktur ist bis heute eigentlich weitgehend stiefmütterlich behandelt worden. Und da lohnt es sich sicherlich einen Blick hinein zu machen. Welche Möglichkeiten es denn da gibt und es gibt eine Vielzahl von Einsparungspotentialen in diesem Bereich.

Eva Kamper:

Ihrer Erfahrung nach, in Kundenprojekten, haben die Unternehmen ihre Imaging und Printinginfrastruktur tatsächlich unter Kontrolle oder gehen die da die meisten nicht nach wie vor ein bisschen dem Gefühl nach?

Michael Vogt:

Also die klare Antwort hier: Nein. Kaum ein Unternehmer hat heute ein klares Bild über seine Imaging- und Printinginfrastruktur. Die wirklichen Druckkosten setzen sich ja zusammen aus direkten und indirekten Druckkosten, und einen Teil davon hat er ja möglicherweise in Form von monatlichen Kosten aus Kopierverträgen oder er kann in

Erfahrung bringen was er an Serviceverträgen bezahlt, wieviel Papier er einkauft. Aber den Großteil an indirekten Kosten hat er meistens nicht im Griff. Er kann kaum sagen, was ihn heute der Helpdesk kostet, was ihn die Beschaffung kostet und welche Ausfallszeiten er hat oder wie er die Ausfallszeiten kostenmäßig erfassen kann. Also das ist sicherlich ein ganz ein großes Potenzial.

Eva Kamper:

Was sagen Sie, was sind den die Gefahren, wenn man seine Druckkosten auch langfristig nicht im Auge behält und die Beschaffung einfach zum Beispiel seinen Abteilungen überlässt?

Michael Vogt:

Gartner hat 2005 im Rahmen einer Studie festgestellt, dass die gesamten Druck- und Kopierkosten eines Unternehmens ungefähr 1 –3% des Gesamtjahresumsatz ausmachen. Das ist ein sehr hoher Wert, der sich dadurch ergibt, dass die Druckkosten ja verteilt sind in direkte als auch indirekte Kosten. Die direkten Kosten sind mitunter noch greifbar. Die direkten Kosten sind all jene Kosten die anfallen, wenn Geräte angeschafft werden, wenn Serviceverträge bezahlt werden. Indirekte Kosten sind sehr stark prozessorientiert. Das heißt, das sind all jene Kosten die anfallen wenn ich heute meine Bestellungen tätige für Verbrauchsmaterialien, wenn ich meine Verbrauchsmaterialien dann irgendwo lagere usw. Und diese Kosten können sehr hoch sein, wenn ich einen entsprechenden Wildwuchs im Unternehmen habe, mit einer Infrastruktur unterschiedlichster Hersteller, unterschiedlichster Modelle an Druckern. Weil dann jede Abteilung eigens dafür verantwortlich ist, jede Abteilung ihr eigenes Budget hat, aber die Gesamtkosten einfach nicht zusammengeführt werden. Und das ist einfach ein ideales Szenario um ein extrem hohes Potential zu haben um Kosten einzusparen. Gartner hat hier wiederum festgestellt, dass man hier bis zu 40% Kosten sparen kann, wenn ich von so einer Infrastruktur die nicht gemanagt ist, wo ein Wildwuchs an Geräten, Herstellern und Modellen herrscht, umsteige auf eine gemanagte Infrastruktur mit wenigen Modellen von wenigen Herstellern. Diese 40% dann in Relation gesetzt zu den 1 bis 3% Gesamtdruckkosten, ist dann wirklich ein enormes Potential.

Eva Kamper:

Sie haben jetzt einige sehr wichtige Dinge erwähnt. Wenn ich das richtig verstanden habe, geht es bei großen Unternehmen sehr viel stärker um eine Gesamtlösung als um die einzelnen Anschaffungen? Wie sieht es denn hier mit der Prozess- und Kostenkontrolle aus?

Michael Vogt:

Ein wesentlicher Bestandteil dieser Gesamtlösung ist die Konsolidierung. Konsolidierung bedeutet, ich fokussiere, konzentriere mich auf wenige Hersteller und wenige Modelle. In der Analyse ist es dann so, dass man sich beispielsweise die nicht stark genutzten Einzelplatzgeräte ansieht und die möglicherweise durch Abteilungsgeräte ersetzt. Es gibt oft eine Zusammenrottung von Druckern, Faxen und Kopieren in einem Eck, welche man wunderbar durch Multifunktionsgeräte ersetzen kann. Das sind Geräte, die einfach all diese Funktionen in einem Gerät vereinen. Ein weiterer Aspekt ist die Managebarkeit. Managebarkeit bedeutet, dass ich die Geräte einerseits technisch managen kann, etwa Softwareupdates über diese Plattform erledigen, oder der Helpdesk kann von einer zentralen Stelle aus permanent Auskunft über den aktuellen Status der Drucker geben. Zum zweiten ist der Supply-Chain-Process wichtig. In diesem Zusammenhang meinen wir die Logistik, die hinter Toner- und Tintennachlieferung notwendig ist. In diesem Bereich sind die aktuellen Geräte mit Tools ausgestattet, die es ermöglichen, selbständig einen Tonerwechsel oder ein Service an den Hersteller oder Händler weiterzuleiten. Ohne dass es der Endanwender mitbekommt, wird ein neuer Toner geliefert und es gibt keine Ausfallszeiten für diese Produkte.

Eva Kamper:

Gibt es für mich als Unternehmer von Seiten HP auch eine strategische Unterstützung?

Lösungen z.B., wenn Unternehmen ihre Druckflotte immer wieder an wechselnde Bedingungen anpassen müssen um flexibel zu bleiben?

Michael Vogt:

Unsere Lösung zu den vorher beschriebenen Themen ist Total Print Management oder kurz TPM. TPM ist eine integrierte Lösung aus Hardware, Verbrauchsmaterialservice und Dienstleistung die dann im Gesamten eine deutliche Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung ermöglicht.

Eva Kamper:

Gehört zum Total Print Management auch die Entsorgung von Unterlagen?

Michael Vogt:

Dazu haben wir noch keine Anfragen bekommen, was aber nicht heißen soll, dass wir nicht auch das organisieren könnten.

Eva Kamper:

Es kommt also alles darauf an, wie die Kostenstruktur für die Druckerflotte in einem Unternehmen aussieht. Aber wie findet man das als Unternehmer am einfachsten heraus?

Michael Vogt:

Total Print Management in einem Unternehmen einzuführen ist ein strategisches Projekt. Das heißt, man benötigt ein Projektteam. In dem Projektteam sind Mitarbeiter des Unternehmens dabei und nur so ist es möglich eine klare Analyse durchzuführen. Eine Analyse bedeutet, eine Erhebung der jetzigen Druckerinfrastruktur, also eine Hardwareerfassung und zum zweiten die Prozesse im Unternehmen kennen zu lernen. Hier wird mit den Mitarbeitern gesprochen, wofür sie ihre Drucker, Kopierer usw. einsetzen. Mit diesen gewonnen Daten kann man in den nächsten Schritt gehen um ein entsprechendes Sollszenario zu definieren.

Eva Kamper:

Gibt es so etwas wie die häufigsten „Fehler“, die man vermeiden kann um im Druckbereich produktiver zu sein?

Michael Vogt:

Klar, die gibt es. Ich kann Ihnen da einige Beispiele sagen: Zum einen: Billiger Drucker ist gleich billiges Drucken. Diese Aussage stimmt in keiner Weise oder nur sehr bedingt. Man bekommt heute Drucker ab 50 – 60 Euro aufwärts. Das ist zwar eine günstige Anschaffung, bedeutet aber nicht, dass es mittel- oder langfristig billiges Drucken bedeutet, weil typischerweise all unsere Drucker von der Positionierung einen idealen Einsatzbereich haben. Billige Drucker sollten nur dort eingesetzt werden, wo eine ganz geringe Druckleistung nahe am Arbeitsplatz benötigt wird. Hochleistungsdrucker, die in der Anschaffung teuer sind, sollten zentral eingesetzt werden, weil dadurch die laufenden Kosten und die Seitenkosten billiger sind.

Ein anderer Fehler ist die Aussage „Jeder Mitarbeiter braucht seinen eigenen Drucker.“ Was auch zum Teil stimmen kann, es gibt sicher Mitarbeiter, die ein hohes Druckaufkommen haben, aber vielfach ist es heute so, dass Drucker als Statussymbol gehandhabt werden: Hier tappt man in die Kostenfalle.

Ein Szenario welches wir auch sehr oft sehen: Der teuerste Drucker steht beim Chef, typischerweise der große, neue Farblaserdrucker oder Kopierer, auf den dann nur der Chef oder die Chefsekretärin Zugriff hat. So ein Gerät braucht einen entsprechenden Durchsatz, um sich zu rechnen. Hier ist es falsch, den Drucker einzusperren und nicht einer breiteren Endanwendergruppe zugänglich zu machen.

Ein weiteres Thema ist die große Produktvielfalt. Sehr oft sehen wir den Wildwuchs in

Unternehmen, viele Hersteller und viele Modelle. Jeder denkt, dass er für seine spezifische Anwendung ein eigenes Druckermodell benötigt. Das erfordert ein hohes Maß an Logistik, ich habe unterschiedlichste Verbrauchsmaterialien, die irgendwann einmal im Lager bleiben, weil es den Drucker nicht mehr gibt, was kostenmäßig eine absolute Katastrophe ist.

Und zu guter Letzt das Thema „Wiederbefüllte Patronen und nachgebautes Zubehör sparen Geld“. Das ist ein Thema, auf das wir sehr oft treffen. Viele Unternehmen haben das ausprobiert und sind draufgekommen, dass Original-Verbrauchsmaterial in Summe kostengünstiger ist, weil ich dafür weniger Ausfallszeiten habe und es sich unterm Strich rechnet.

Eva Kamper:

Also wenn ich als Kunde sage, in meinem Unternehmen möchte ich noch in diesem Jahr Einsparungen machen - gibt es da Tipps wo ich man anfangen sollte nach Potential zu suchen?

Michael Vogt:

Dieses Potential gibt es tatsächlich. Sie können gleich nach dem Interview selbst damit beginnen. Der erste Tipp Economodus: Economodus ist eine Betriebsart, die heute schon fast jeder Drucker bietet und bedeutet Sparbetrieb – es wird weniger Toner, weniger Tinte auf dem Papier aufgetragen. Einsparungspotential hier 20-30%, einfach im Druckertreiber umzustellen. Ein zweites Thema, fast mein Lieblingsthema ist der Duplexdruck, heute bei einer Vielzahl von Geräten schon möglich und bedeutet das Drucken auf beiden Seiten. Hat den Vorteil, da man dadurch um 50% weniger Papierkosten hat und in weiterer Folge weniger Kosten für Ordner, Büromöbel usw. - Kosten die in weiterer Folge anfallen oder eben nicht mehr anfallen. Ein beliebtes Thema ist der Tausch alter Drucker gegen neue Drucker. Alte Drucker haben die unangenehme Eigenschaft des höheren Energieverbrauchs als aktuelle Geräte. Auch der Tonerverbrauch ist bei den aktuellen Geräten geringer, hier gibt es Einsparungspotential bis zu 50% auf die Seitenkosten.

Eva Kamper:

Sie haben jetzt ein paar Dinge erwähnt, wo man Sparpotential findet. Was wären die konkreten ersten Schritte, wenn ein Unternehmen wieder die Kontrolle über seine Druckerflotte gewinnen will?

Michael Vogt:

Eine Analyse der Ist-Situation ist der wichtigste erste Schritt. So kann man auf von einer Ist-Situation auf ein Soll-Szenario hinarbeiten, bei dem am Ende des Tages die deutliche Kostenreduktion ersichtlich sein sollte. Dabei ist es wichtig, nicht nur auf die direkten Druckkosten zu achten, weil sonst alle Drucker im Unternehmen durch ein paar Zentraldrucker ersetzt werden. Damit habe ich günstige Seitenkosten, aber der Endanwender bleibt auf der Strecke. Der Endanwender hat z.B. lange Wege zum Drucker und die Bedürfnisse sind in keiner Weise befriedigt und es kann zu erhöhten Kosten auf der Anwenderseite kommen. Die ausgewogene neue Infrastruktur ist hier der ideale Ansatz. HP spricht hier von Balanced Deployment. Die ausgewogene Infrastruktur, die Geräte entsprechend ihrem Einsatzbereich richtig aufstellt. HP hat hier den enormen Vorteil, dass wir die breiteste Produktpalette in diesem Imaging- und Printingbereich haben. Egal ob wir von Einzelplatz-, Arbeitsplatz- oder Hochleistungsgeräten sprechen, egal ob Tinte oder Lasertechnologie, Singlefunction oder Multifunction, Schwarzweiß- oder Farbgeräte.

Eva Kamper:

Gibt es auch Gefahren und Risiken beim Start eines TPM Projekts oder bei der Auswahl eines geeigneten Projektpartners?

Michael Vogt:

Ganz wichtig ist es, die Bedürfnisse, die ich heute als Unternehmer habe, im Druckerumfeld zu hinterfragen. Idealerweise sollte das zusammen mit einem Spezialisten erfolgen. Unsere Fachhändler: Wir haben eine Reihe von Fachhändlern speziell ausgebildet in diesem Bereich Balanced Deployment und Total Print Management. Mit so einem Fachmann sollte man einfach diese ersten Schritte angehen: Die Analyse – Ist-Situation, Soll-Situation – um dann ein Projekt zu starten. Es kann durchaus bei größeren Unternehmen ein Pilotprojekt sein. Hier nimmt man sich eine Kernabteilung her und beginnt dort ein Szenario aufzusetzen und eine neue Druckerinfrastruktur auszutesten.

Eva Kamper:

Eine ganz häufige Klage ist ja: „Der teure Drucker.“ Sind die Geräte tatsächlich der größte Kostenfaktor an so einem Projekt, oder anders gefragt, welche Rolle spielen denn die Geräte in einem TPM Projekt?

Michael Vogt:

Auf die Gesamtkosten bezogen, bei einer Laufzeit von 5 Jahren, bewegen sich die Anschaffungskosten nur im Bereich von 25% - 30%. Der restliche, größere Teil verteilt sich auf die Verbrauchsmaterial- und Servicekosten.

Eva Kamper:

Wie viel schätzen Sie, können größere Unternehmen denn durchschnittlich einsparen wenn sie ein zentral verwaltetes Drucksystem einsetzen oder den Druckbereich ganz auslagern?

Michael Vogt:

Eine globale Aussage zu treffen ist sehr schwierig. Die tatsächlichen Einsparungspotentiale ergeben sich durch die Ist-Situation beim Kunden. Wenn die Infrastruktur in einem sehr schlechten Zustand ist – viele Modelle, keine Prozesse im Hintergrund – und der Kunde voll in ein TPM Projekt einsteigt, ergeben sich hier die besten Einsparungspotentiale. Ich gehe hier von bis zu 40% Einsparungspotential aus, wie es auch Gartner erhoben hat, oder wir es in unseren Projekten sehen. Wenn man diese 40% wieder in Verhältnis zu den vorher erwähnten 1-3% setzt, die heute ein Unternehmen für das Drucken ausgibt, auf den Gesamtumsatz bezogen, dann ergibt sich ein ganz beachtlicher Kostenfaktor, der hier eingespart werden kann. Outsourcing wäre der logisch nächste Schritt, ist aber erst ab einer Unternehmensgröße ab 500 Druckern aufwärts sinnvoll.

Eva Kamper: Herr Vogt, was würden Sie sagen, ist noch einmal kurz zusammengefasst der wichtigste Trend für große Unternehmen im Druckbereich?

Michael Vogt:

Heute schon schauen ob meine Geräte den Prozessanforderungen von morgen gewachsen sind. Kann ich die Geräte, die ich heute einsetze für meine Anwendungen im Dokumentenmanagement usw. schon nutzen oder muss ich auf einen neuen Gerätepark umschwenken. Und zum Zweiten: Eine gemanagte Druckerinfrastruktur ist heute das Um und Auf. Hier hat man als IT-Manager den Kopf frei für andere Aufgaben und kann das Thema Drucken getrost die nächsten drei bis fünf Jahre ad acta legen.

Eva Kamper:

Herr Vogt, vielen Dank für das äußerst interessante Gespräch. Und Ihnen zuhause sage ich schon wieder danke fürs Zuhören. Ich bin sicher, es war für sie der eine oder andere Tipp mit dabei, damit auch Sie in ihrem Unternehmen die größten Kostenfallen schon heute beim Drucken vermeiden können. Also schalten Sie doch bald wieder ein, dann in zwei Wochen zum nächsten Druckfrisch Frühstück mit HP. Also bis bald und Ihnen einen Guten Start in den neuen Tag. Ich freu mich auf Sie!