

BERICHTE AUS DER PRAXIS

**IT-HAUS**  
Let's do IT together!

**KYOCERA**



**FÜNF JAHRE SORGENFREI:**

**OUTPUT-MANAGEMENT-SERVICE FÜR REGIONALEN GESUNDHEITSDIENSTLEISTER**

**Das Projekt war darauf ausgerichtet, die gesamte Dokumentenverarbeitungsinfrastruktur – bestehend aus Druckern, Faxgeräten, Scannern und Kopierern und den damit verbundenen Lieferungen und Leistungen – ganzheitlich an allen Standorten eines regionalen Gesundheitskonzerns neu zu organisieren und wirtschaftlich zu optimieren.**

### AUSGANGSPOSITION

Ein Gesundheitskonzern mit mehreren Kliniken plante, den gesamten Betrieb der Dokumentenverarbeitungsgeräte durch einen externen Dienstleister im Rahmen eines vertraglichen Betriebsmodells erbringen zu lassen. Hierbei wurde vom Kunden die Idee eines „Outtasking“ anstelle eines „Outsourcing“ verfolgt. Es wurde insbesondere Wert auf die Erfüllung aller im Rahmen der Ausschreibung geforderten technischen und prozessualen Anforderungen gelegt.

### ZIELE

Die Zielsetzung war die Implementierung eines einheitlichen und qualitativ hochwertigen Output-Management-Services. Gleichzeitig sollte eine nachhaltige Reduzierung der Kosten für die Infrastruktur und den Betrieb der zukünftigen Output-Systeme erreicht werden. Der Gesamtumfang des Projektes basierte auf einer Analyse der vorhandenen Infrastruktur. Dabei wurden insgesamt 1.450 Geräte an neun Standorten inventarisiert. Geplant war, durch die IT-HAUS GmbH 1.077 neue Systeme für circa 2.300 Anwender an den einzelnen Standorten bereitzustellen. Von zentraler Bedeutung für ein ganzheitliches Output Management des Kunden war dabei der Einsatz von Multifunktionsgeräten. Aufgabe für IT-HAUS war insbesondere die Realisierung eines Betriebsmodells inklusive der Installation, Konfiguration, Auslieferung von Neugeräten einschließlich deren Implementierung und Dokumentation in einer Datenbank sowie der fachgerechte Rückbau der Altgeräte aus dem vorherigen Leasing und deren Bereitstellung zur Abholung.

### Ferner lauteten die Anforderungen:

- Bereitstellung und Pflege der benötigten Software inklusive Lizenzen
- Lieferung und Bereitstellung sämtlicher Verbrauchs- und Wartungskomponenten
- Durchführung proaktiver Wartungsdienstleistungen inklusive Austausch der erforderlichen Komponenten durch autorisierte Servicetechniker
- Automatisches Abrufsystem für Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien
- 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support für alle Konfigurations- und Hardwarestörungen inklusive Dokumentation im unternehmenseigenen Ticketsystem
- Druckerumzüge inklusive Dokumentation in der unternehmenseigenen Datenbank
- Sicherstellung eines zentralen Serviceansprechpartners
- Gewährleistung von Kostentransparenz über ein vereinfachtes und klar strukturiertes Abrechnungsmodell
- Reports über die monatliche Auslastung der betriebenen Geräte
- Verbesserung der IT-Sicherheitsstandards durch Einführung von Lösungen zur Authentifizierung
- Deinstallation der vorhandenen Geräte
- Einführung einer zentralen Flottenverwaltungs- und Managementlösung

- Einweisung von Anwendern und Administratoren

### LÖSUNG

Der Vertrag wurde mit der Möglichkeit abgeschlossen, die Anzahl der Geräte nebst Zubehör an die geänderten Anforderungen anzupassen. So wurde die Gerätezahl bereits während des Rollouts auf 1.177 Drucker korrigiert. Dabei setzt der Kunde auf den Hersteller Kyocera, der nicht nur preislich, sondern auch in der Teststellung überzeugte. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 60 Monaten. Der gesamte Output-Management-Service wird modular in Form eines fixierten monatlichen Basispreises für die Geräte (Mietpreis) und einer variablen Abrechnungskomponente für den operativen Betrieb in Form eines Seitenpreises ohne Mindestvolumen abgerechnet. Dabei stellt eine Software sicher, dass die verbrauchsabhängigen Kosten eindeutig den jeweiligen Kostenstellen zugewiesen werden.

Für den Rollout an den einzelnen Standorten war ein Zeitraum von insgesamt zwei Monaten vorgesehen. Der gesamte Rollout der Neugeräte wurde durch IT-HAUS organisiert, koordiniert und zum großen Teil im laufenden Betrieb durchgeführt. Die Geräte und Systeme wurden durch IT-HAUS vorkonfiguriert und betriebsbereit angeliefert, sodass diese nur noch physikalisch an das Strom- und EDV-Netzwerk anzuschließen waren. Nach einer kurzen Einweisung konnten die Anwender sofort drucken, die Altsysteme wurden von IT-HAUS deinstalliert und durch den bisherigen Leasing-Partner entsorgt.

Um die sichere Verarbeitung und Druckausgabe von Dokumenten zu gewährleisten, verfügen die Multifunktionsgeräte im Standard über die Funktionalität einer PIN-Codierung. Diese ermöglicht es dem Anwender, einen Druckjob an das System zu senden, der mit einem – durch den Anwender vergebenen – Code am System abgerufen werden kann. Zudem hat IT-HAUS dem Kunden ein System zur Verfügung gestellt, bei dem sich die Anwender mittels Zutrittskarten (Mitarbeiterausweise) an Multifunktionsgeräten authentifizieren können. Mittels dieser Authentifizierung ist es den Anwendern möglich, ihre Druckaufträge an den entsprechenden Geräten abzuholen, zu kopieren und an vordefinierte E-Mail-Empfänger oder Ordner zu scannen. Mit diesem System kann der Kunde auch eine kostenstellenbezogene Verteilung der Druckkosten vornehmen.

### VORTEILE

- Rundum-Sorglos-Paket für den Kunden
- Moderne Hardware
- Attraktives Pricing
- Planungssicherheit und Kostentransparenz
- Kostenstellenzuordnung
- Verbesserte Systemsicherheit und Datenschutz
- Schnelle Umsetzung durch Rollout-erfahrene IT-HAUS-Mitarbeiter
- Einheitlicher Ansprechpartner

### NUTZEN

IT-HAUS stellt dem Kunden eine zentrale Service-Hotline zur Verfügung, die für ihn montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr erreichbar ist. Die Hotline unterstützt den Kunden bei allen technischen, administrativen und nutzungsbezogenen Fragen im Zusammenhang mit den vertraglichen Lieferungen und Leistungen. Diese umfassen insbesondere den telefonischen Support von Maßnahmen zur technischen und systembedingten Entstörung, die Anforderung von Reparatur- und Wartungsleistungen, den manuellen Abruf, die automatische Verbrauchsmaterial-

bestellung und weitere Nachbestellungen. Die Störungsmeldungen werden durch den internen Helpdesk des Kunden angenommen und in seinem Helpdesk-Tool erfasst. Es erfolgt eine automatische Weiterleitung an die zentrale Service-Hotline der IT-HAUS GmbH, die die Entstörung vor Ort im Rahmen des vereinbarten Servicelevels für die Instandsetzung (1st Level Support) vornimmt. Die Dokumentation des Störfalles wird durch IT-HAUS im Helpdesk-Tool des Kunden durchgeführt. Ein zentraler Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH vor Ort stellt sicher, dass sämtliche Eskalationen und mögliche aufkommende Probleme über einen einheitlichen Eskalationspfad be- und abgearbeitet werden. IT-HAUS hat auf dem Gelände des Kunden Räumlichkeiten angemietet, in dem ein Kontingent an Verbrauchsmaterial, Ersatzteilen und Backup-Geräten vorgehalten wird. Auslieferung von Neugeräten inklusive deren Implementierung und Dokumentation in einer Datenbank sowie den fachgerechten Rückbau der Altgeräte aus dem vorherigen Leasing und deren Bereitstellung zur Abholung.

## HARDWARE

- 466x Kyocera FS-2100dn Monolaserdrucker
- 120x Kyocera FS-4200dn Monolaserdrucker
- 95x Kyocera P-7035cdn Farblaserdrucker
- 145x Kyocera ECOSYS M3540dn Laser-Multifunktionsdrucker
- 28x Kyocera TASKalfa 3010i Laser-Multifunktionsdrucker
- 63x Kyocera TASKalfa 266ci Farblaser-Multifunktionsdrucker
- 26x Kyocera TASKalfa 3051ci Farblaser-Multifunktionsdrucker
- 234x Zebra TLP 2824 Plus Etikettendrucker

## Ihr Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



### Stefan Sicken

Head of Sales & Marketing

Tel.: +49 6502 9208-301

Mobil: +49 175 2698193

E-Mail: [ssicken@it-haus.com](mailto:ssicken@it-haus.com)

## SCHNELLER, FLEXIBLER, EFFIZIENTER:

### IT-HAUS PUNKTET MIT DRUCKERROLLOUT

**Schneller:** „IT-HAUS war von Anfang an überzeugt, mit bis zu drei Rollout-Teams mehr Geräte pro Tag an die unterschiedlichen Standorte ausrollen zu können als ursprünglich vom Auftraggeber vorgesehen“, berichtet Projektleiter Jens Hoppe. Aufgrund der gemeinsamen Planung mit dem Kunden, der Durchführung eines Pilot-Rollouts mit anschließendem Resümee-Meeting, der just-in-time Belieferung und der Vorkonfiguration der Geräte schafften es die Rollout-Teams der IT-HAUS GmbH, die Zeitkalkulation des Kunden um bis zu 50 % zu unterbieten. „Dadurch konnten selbst vor Ort am Ende sogar Rollout-Mitarbeiter abgezogen und frühzeitig wieder ihrem Hauptaufgabengebiet zugeteilt werden“, freut sich Hoppe rückblickend.

**Flexibler:** Der Kunde stellte der IT-HAUS GmbH am Standort circa 300 Quadratmeter Lagerfläche zur Verfügung, in denen in Spitzenzeiten bis zu 100 Paletten mit Alt- und Neugeräten gelagert wurden. Dazu lieferte der Hersteller die Neuware direkt an einen circa 30 Kilometer entfernten Speditionszentrum, wo die Geräte zwischengelagert wurden. Dadurch war es IT-HAUS möglich, diese flexibel nach Bedarf und Lagerkapazität abzurufen. „Da die Geräte zum großen Teil während des laufenden Betriebes auszurollen waren, planten wir den Rollout in kritischen Bereichen wie etwa der Notaufnahme erst ganz zum Schluss ein“, erklärt Jens Hoppe. Parallel dazu baute IT-HAUS die Altgeräte ab und lagerte sie, jeweils mit einer Statusseite versehen, im Logistikkammer ein, sodass sie nur noch durch den vorherigen Leasingpartner abgeholt werden mussten.

**Effizienter:** Aus Effizienzgründen bestanden die Rollout-Teams der IT-HAUS GmbH jeweils aus zwei Mitarbeitern. „Zum einen lassen sich größere Multifunktionsgeräte zu zweit besser aufbauen“, führt Hoppe aus. „Zum anderen konnte jeweils ein Techniker bereits zum nächsten Standort weitergehen und Vorbereitungen treffen, während der andere vor Ort noch die Geräteeinweisung für die Mitarbeiter vornahm.“

**Kompetent:** Bereits während der Planungs- und Testphase fand eine Einweisung durch qualifizierte, erfahrene und Kyocera-zertifizierte

Rollout-Techniker der IT-HAUS GmbH statt, um die Administratoren für den Umgang mit den neuen Geräten zu sensibilisieren. „Hier wurden unter anderem typische Fehler aufgezeigt, die Anwender zum Beispiel schon beim Papiereinlegen machen“, erinnert sich der Projektleiter.

**Transparent:** Der Kunde legte fest, welcher Gerätetyp an welchem Standort aufgestellt werden sollte. „Um Fehler zu vermeiden, fand die sogenannte ‚Verheiratung‘ mit dem jeweiligen Arbeitsplatz immer erst statt, wenn der Drucker bereits aufgestellt war“, so Hoppe. Deshalb wurden die Geräte während der Konfiguration mit speziellen Namensetiketten und Barcodes versehen, um sie eindeutig identifizierbar zu machen. Mithilfe des Barcodes sowie der Serien- und Auftragsnummer konnte der Rollout-Fortschritt gleichzeitig im System dokumentiert werden, um den Projektstatus ggü. dem Kunden und der Projektteams transparent zu halten. Künftig genügt jedoch bei Störungsmeldung lediglich die Angabe des angegebenen Druckernamens.

**Hand in Hand:** „Entscheidend für das gute Gelingen dieses Projekts war aus unserer Sicht vor allem die Kommunikation mit dem Kunden vor Ort“, fasst Jens Hoppe zusammen. So wurden die IT-HAUS-Techniker während des gesamten Zeitraums durch Mitarbeiter der kundenseitigen IT begleitet unterstützt. Diese fungierten auch als direkte Ansprechpartner an der Schnittstelle zum Auftraggeber. „Von Vorteil für uns war, dass sie die Gegebenheiten vor Ort kannten und Zugang zu allen Bereichen hatten. Zudem nahmen sie parallel zum Rollout bereits Störungsmeldungen entgegen, stellten die Verbindung zwischen Treiber und Drucker her und hatten auch die Entscheidungsgewalt darüber, wo und wie ein Drucker auf zu bauen war“, weiß Hoppe. „Dadurch konnten wir das gesamte Projekt zusammen mit dem Kunden hervorragend durchplanen und einiges an Zeit einsparen.“

## Ihr Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



### Jens Hoppe

Technical Consultant

Tel.: +49 6502 9208-349

Mobil: +49 152 54557757

E-Mail: [jhoppe@it-haus.com](mailto:jhoppe@it-haus.com)

