

REFERENZ

Internationaler Moderiese

Passt perfekt: IT-HAUS entwirft globales Druckkonzept nach Maß für internationalen Moderiesen



Mehrwerte für den Kunden

- › Globales Konzept mit weltweit verfügbarer, einheitlicher Hard- und Software
- › Sicheres Drucken dank herstellerunabhängiger Authentifizierungslösung
- › Einsparungen durch Konsolidierung von Systemen und Geräteklasse
- › Entlastung durch schlanke Prozesse, zentrale Verwaltung und erweitertes Support-Paket
- › Einheitlicher und fester, persönlicher Ansprechpartner

Management Summary

Neben dem Ersatz für seine Druckerflotte suchte der große Mode-Einzelhändler nach einem Servicepartner, der in der Lage ist, ein einheitliches Konzept für alle seine internationalen Niederlassungen zu implementieren. So profitiert das Unternehmen bereits an seinen deutschen und belgischen Standorten von den Managed Print Services der IT-HAUS GmbH. Die zentrale Verwaltung der konsolidierten Systeme inklusive der Versorgung mit Verbrauchsmaterial sorgt dabei für mehr Transparenz bei wesentlich geringeren Kosten. Dank eines globalen Partnernetzwerks werden die Geräte bei Bedarf weltweit ausgerollt.

Internationaler Moderieese

Projektfeld

Der Kunde verfügte an seinen zwei Hauptstandorten, dem deutschen Headquarter in Düsseldorf mit circa 1.200 Mitarbeitern und dem belgischen Unternehmensitz nahe Brüssel mit 600 Mitarbeitern, über eine historisch gewachsene Druckflotte ohne übergreifendes Management. Auch fehlte der Überblick über Gerätezahlen und -auslastung. So ermittelten die IT-HAUS Experten einen Gesamtbestand von um die 600 Druckern unterschiedlicher Hersteller und circa 50 Multifunktionsgeräten (MFP) am Standort Düsseldorf sowie weiteren 50 MFP in den bundesweiten Filialen. Hinzu kamen zwischen 50 und 100 Endgeräte in Belgien, darunter circa 20 MFP. Mit dem Auslaufen der bestehenden Supportverträge beabsichtigte das Unternehmen, diese flächendeckend durch Neugeräte abzulösen. Angesichts eines geringen Druckvolumens stand Konsolidierung dabei im Fokus.

Ziel war, die Flotte auf acht Geräteklassen eines einheitlichen Herstellers (HP) zu konsolidieren und dabei über zentrale Flursysteme mit vollumfänglichen Funktionen und Endverarbeitungsmöglichkeiten mindestens zwei Drittel aller Bürogeräte einzusparen. Ferner wurde eine Art Rundum-sorglos-Paket inklusive automatisierter Lieferung von Verbrauchsmaterial und Service anvisiert, um nicht zuletzt auch den Einkauf zu entlasten. Ausschlaggebend war jedoch letztlich der Wunsch des Kunden nach einem Dienstleister, der in der Lage ist, auch eine Lieferung an seine internationalen Standorte zu realisieren. Hier punktete IT-HAUS im Schulterschluss mit HP mit einem beispiellosen durchgängigen Konzept, das keiner der Mitbewerber so abzubilden vermochte.

Projekterfolg

Das flexible Konzept sieht einen schrittweisen Austausch der vorhandenen Infrastruktur vor: Die MFP werden zunächst in Belgien, dann in Deutschland ausgerollt, sodass die User nach Supportende der Einzelplatzdrucker oder bei einem Defekt unmittelbar auf diese Geräte umsteigen können. Doch auch individuelle Bedürfnisse

werden berücksichtigt: Im Bedarfsfall kann der Mitarbeiter ein Bürogerät aus einem definierten Warenkorb wählen. So stellt der Kunde die Akzeptanz der Nutzer sicher; wobei auch weitere Geräte jederzeit in das Konzept integriert werden können.

Alle grundlegenden Konfigurationen sowie Sicherheitseinstellungen der Maschinen werden gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet und per Deployment Software schon vorab auf die Geräte verteilt, sodass diese betriebsbereit beim Kunden angeliefert werden können. Die Inbetriebnahme vor Ort erfolgt durch den IT-HAUS Field Service. Auf diese Weise sollen allein bundesweit innerhalb von zwei Jahren um die 200 Neugeräte ausgerollt werden.

Ein weltweit gültiger Rahmenvertrag regelt neben der Belieferung des Kunden mit Verbrauchsmaterial die Erbringung umfassender Serviceleistungen. Per monatlicher Sammelrechnung bezahlt der Kunde seinen Tonerverbrauch sowie eine fixe Servicepauschale. Diese beinhaltet sämtliche Wartungskosten wie Ersatz- und Verschleißteile, Technikereinsätze und die Bereitstellung entsprechender Software. Als Managed Services Provider übernimmt IT-HAUS für seinen Kunden die Verantwortung für den reibungslosen Betrieb der Systeme. Dies umfasst auch die proaktive Wartung remote und vor Ort. Das heißt, IT-HAUS überwacht mittels diverser Monitoring Tools etwa die Auslastung der Geräte, um den optimalen Einsatz aller Devices über den kompletten Vertragszeitraum zu gewährleisten. Darüber hinaus stehen die Föhrener ihrem Premium-Support-Kunden etwa auch bei serverseitigen Störungen oder Firmwareproblemen unterstützend und beratend zur Seite.

Software

Die Druckumgebung wird zentral über die herstellerunabhängige Lösung ECI FMAudit verwaltet, welche alle relevanten Daten der vorhandenen Systeme erfasst. Tagesaktuelle Zählerstände, aufgeschlüsselt nach Farbe, Format, Duplex etc., werden automatisch übermittelt, ebenso erfolgt eine automatisierte Tonerbedarfsmeldung an IT-HAUS,

sobald ein definierter Schwellenwert unterschritten wird. Über eine verschlüsselte Verbindung informiert die Software zudem automatisch über Störungen, sodass IT-HAUS als Servicepartner bei Bedarf schnell und gezielt handeln kann.

Erweitert wird die Lösung durch HP Smart Device Services (SDS), eine Cloud-Applikation für die Remote-Überwachung und Verwaltung von HP Flotten. Die per Sensor generierten Daten werden durch den FMAudit Onsite Client sicher in einer von IT-HAUS gehosteten Cloud gespeichert und per Webportal verwaltet. Über Schnittstellen lassen sich Managementfunktionen wie Neustarts oder Firmwareupdates auf einfache Weise durchführen. Der Zeitaufwand für die Fehlerqualifizierung im IT Service Desk reduziert sich um bis zu 90 Prozent, während sich durch cloudgestützte On-Demand-Trainings auch die Technikereinsätze beim Kunden erheblich verkürzen.

Als weltweit einheitliche Authentifizierungslösung kommt Kofax SafeCom zum Einsatz. Dank der sogenannten Follow-Me-Printing-Software funktioniert jeder MFP im Unternehmen wie ein persönlicher Drucker. Die Benutzer senden ihre Druckaufträge und authentifizieren sich an einem beliebigen Gerät im Netzwerk, um ihre Ausdrucke abzuholen. Diese werden jedoch nicht direkt an den Drucker gesendet, sondern landen zunächst in einer virtuellen Druckwarteschlange. Dabei bleiben sie so lange verschlüsselt, bis sich der Anwender anhand seines Mitarbeiterausweises am Gerät authentifiziert (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Dies erhöht nicht nur die Sicherheit, sondern reduziert zugleich die Anzahl nicht abgeholter, verwechselter oder verloren gegangener Druckaufträge und damit Materialverbrauch sowie Druckkosten.

Die auf den MFP installierten HP Workpath Apps ermöglichen es den Geräten zudem, unmittelbar mit der Cloud zu kommunizieren. So kann der Mitarbeiter nach Authentifizierung am Gerät sowohl auf Microsoft OneDrive for Business als auch auf SharePoint zugreifen.