

# MANAGED PRINT SERVICES

## MPS

Begriffserklärung: MPS (Managed Print Services) umfassen alle Massnahmen und Produkte (Hardware, Software, Verbrauchsmaterial und Dienstleistungen), die dem Ziel dienen, eine individuelle und optimal koordinierte Druck- und Dokumentenverarbeitung zu erreichen.

## Ein Blick zurück

MPS gehört seit 2006 zum Standardportfolio der Printing-Technologie-Hersteller und hat sich für Büroanwendungen im mittleren und oberen Kundensegment etabliert. Ursprünglich bildeten das Flottenmanagement, die Printer-Park-Optimierung und das einfache Monitoring das Kernstück der MPS-Lösung. In den darauffolgenden Jahren haben die MPS-Anbieter Hunderte Millionen in die Software und Prozesse investiert, um die Vereinfachung und Zuverlässigkeit zu einer massiv gesteigerten Reife zu bringen.

Es ist eine Vielzahl von zusätzlichen Funktionen entstanden, die den Einfluss auf die Umwelt, verursacht durch das Ausdrucken von Dokumenten, minimieren. Der Sicherheit wurde vermehrt Beachtung geschenkt, damit die sensiblen Druckdaten nicht in falsche Hände geraten. Verändertes Anwenderverhalten wie «work@home» oder der Einsatz von mobilen Datenquellen haben den Wunsch nach Sicherheit deutlich verstärkt und führten schliesslich zu einer optimal bewirtschafteten Druckumgebung.

Die meisten MPS-Anbieter hatten für die Grosskunden bedürfnisgerechte Service Packages entwickelt, die den unterschiedlichen Anforderungen entsprachen.

Es liegt auf der Hand, dass die Investitionen der Hersteller nur bei Grosskunden rentabel umgesetzt werden konnten. Demzufolge beschränkten sich die Hersteller auf Kunden mit mehr als 500 Anwendern und vorzugsweise im Direktvertriebsmodell.

## Aussichten

Nachdem die Prozesse und Tools heute zu grosser Reife entwickelt sind, haben sich diverse MPS-Spezialisten dem KMU-Segment angenommen. Neben den Herstellern sind auch einige Reseller auf den fahrenden Zug aufgesprungen, bevor er richtig Fahrt aufgenommen hat. Der Know-how-Aufbau und das Bereitstellen von MPS-Analysten ist zwar kostenintensiv, dafür lassen sich mit den Serviceleistungen nicht nur zusätzliche Umsätze generieren, sondern auch lang anhaltende Kundenbindungen erreichen. Für Reseller, welche nicht alle Leistungen selber erbringen wollen oder können, gibt es heute vielfältige Möglichkeiten der Partnerschaften.

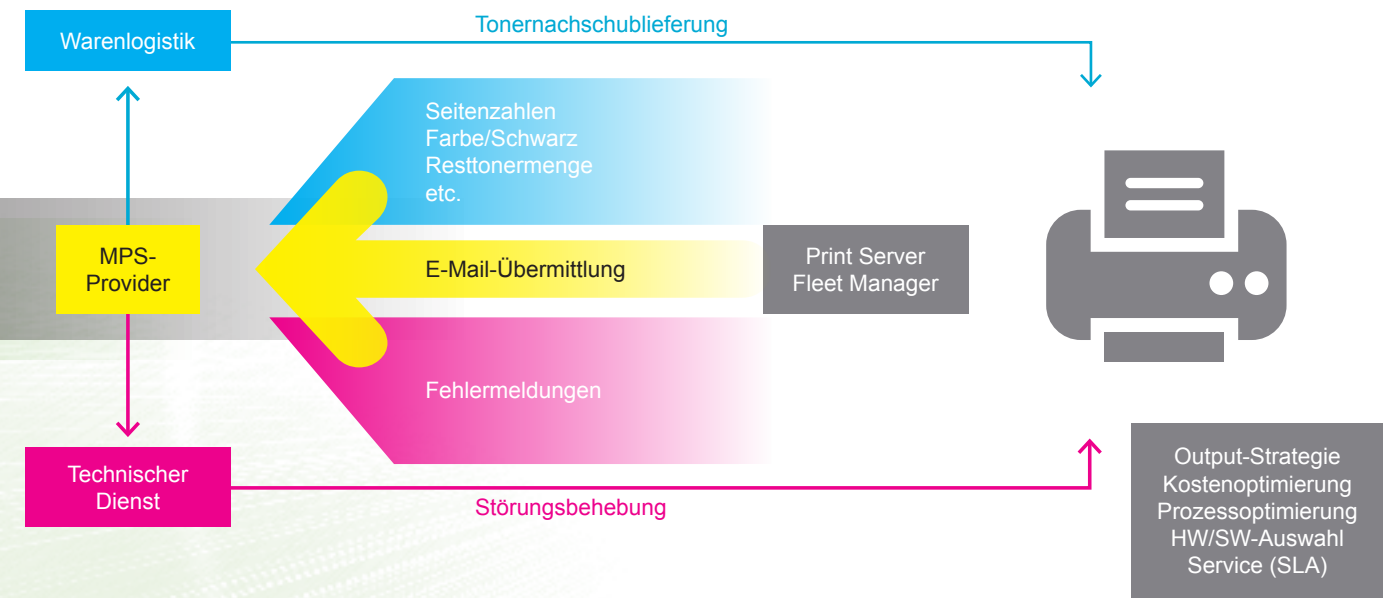
«Der Umsatz mit Managed Print Services wächst weiter, obwohl die Anzahl der Drucker wie auch der ausgedruckten Seiten sinkt.»

Urs Hintermann

## Fleet Manager

Die verschiedenen Hersteller halten für die Reseller entsprechende Fleet Manager Software bereit, damit die Geräteflotten der Kunden einfach bewirtschaftet werden können. Die Software beobachtet die Output-Umgebung des Kunden und informiert über die Auslastung jedes Geräts sowie über besondere Vorkommnisse wie Papierstaus oder Tonerstandwarnmeldungen. Allerdings sind die Fleet Manager von Hersteller zu Hersteller verschieden. Sie unterscheiden sich häufig in der Möglichkeit, Drucker und Multifunktionsgeräte von anderen Herstellern in vollem Umfang zu berücksichtigen. Dies gilt auch bei der direkten Anbindung an Warenwirtschafts- oder Ordersysteme, beispielsweise bei der Supplies-Versorgung. Die herstellernabhängigen Fleet Manager Tools hingegen ermöglichen es, jegliche Laser- oder Business-Ink-Drucker-Umgebungen zu bewirtschaften und in ein MPS-Konzept einzubinden. Meist lassen sich daran auch durchgehend elektronische Prozessketten bis zum Distributor anschliessen, damit die automatisierten Tonerauslieferungen innert 48 respektive 24 Stunden sichergestellt werden können.

## MPS GESAMTZUSAMMENHANG



## Output-Strategie bei KMU

Herstellerunabhängige Managed Print Services ermöglichen im KMU-Umfeld ein flexibles Lösungskonzept, welches die individuellen Bedürfnisse einer Unternehmung einschliesst und nachhaltig die Gesamtkosten der Druckprozesse und Infrastruktur reduziert.

Unternehmen, welche sich für Managed Print Services entschliessen, können spürbare Verbesserungen in vielerlei Hinsicht erlangen:

- Kostensenkung von bis zu 30 Prozent im Zusammenhang mit der Dokumentenausgabe
- Transparente, budgetierbare Printkosten
- Gesteigerte Benutzerproduktivität
- Reduktion der Abfallmenge
- Erhöhte Datensicherheit
- Neuinvestitionen nicht zwingend notwendig

Mit einer herstellerneutralen Fleet Manager Software wird die gegenwärtige Situation rund um den Druck-Output eruiert. Dabei wird die Druckerinfrastruktur und deren Nutzung unter die Lupe genommen. Neben den direkten Druckprozessen werden auch die im indirekten Zusammenhang stehenden Businessprozesse miteinbezogen.

Die erarbeitete Ausgangslage dient als Basis für ein zukunftsweisendes Printkonzept, welches höchste Effizienz und Benutzerproduktivität hervorbringt. Dabei stehen die Reduktion des Geräteparks sowie die Bestimmung der optimalen Betriebs- und Unterhaltslösung im Vordergrund.

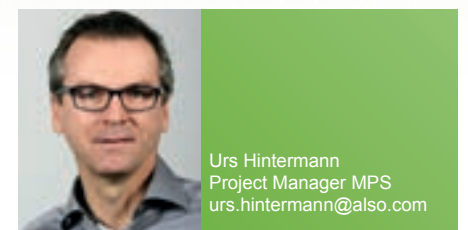
Mit einer konsequenten Umsetzung des definierten Printkonzepts werden die kompetenzfernen Tätigkeiten an einen Spezialisten

weitergegeben. Der Einsatz zusätzlicher Software in der optimierten Systemlandschaft ermöglicht weitere Effizienzgewinne im Bereich des Dokumentenmanagements. Mit der Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) wird die ständige Optimierung, unter Berücksichtigung des sich stets verändernden Kundenverhaltens, sichergestellt.

## Follow-Me-Printing

Ist die Reduktion der Drucker (inklusive Arbeitsplatzdrucker) schon weit fortgeschritten, können mit intelligenten Follow-Me-Printing-Tools weitere Druckvolumensenkungen erzielt werden. Die Anwender bestimmen bei der Erzeugung des Outputs nicht mehr, auf welchem Drucker ausgedruckt werden soll, sondern sie schicken die Daten an eine Warteschlange. Mittels Authentifizierung an einem Drucker können die Anwender die Ausdrücke freigeben oder hinfällige Ausdrücke löschen. Diese Lösung verhindert, dass Dokumente beim Drucker unbeaufsichtigt herumliegen und «überholte» Dokumente ausgedruckt werden.

MPS hat sich zu einem Paket mit vielfältigem Inhalt entwickelt. Neben der Kostensenkung stehen das Auslagern von Tätigkeiten/ Prozessen sowie die Sicherheit im Vordergrund. Durchgehend elektronische Prozessketten lassen den Kunden vergessen, dass sich jemand um die Printlösung kümmert.



Urs Hintermann  
Project Manager MPS  
urs.hintermann@also.com