

Print Management & Document Solutions

– Das unterschätzte Potenzial? –

Status quo und Trends in Deutschland 2009

Fallstudie
Xerox GmbH

IDC Multi-Client-Projekt
September 2009

(Angaben ohne Gewähr)

INHALTSVERZEICHNIS

	S.
Europäisches Patentamt	1
Informationen zum Kunden	1
Ausgangssituation des Unternehmens	1
Anforderungen des Unternehmens.....	1
Darstellung der Lösung durch Xerox	2
Zitate des Kunden zum Projekt.....	2
Projekthighlights	2
Ansprechpartner Anbieter.....	3

EUROPÄISCHES PATENTAMT

Informationen zum Kunden

Das Europäische Patentamt (EPA) verwaltet in bis zu 38 europäischen Ländern das Antragsverfahren zum Patentschutz für Einzelpersonen und Unternehmen. Bei rund 3.000 der 8.000 Mitarbeiter handelt es sich um Prüfbeauftragte und Fachingenieure, deren Aufgabe darin besteht, Anträge zu lesen und mit früheren Erfindungen zu vergleichen. Wenn ein Prüfer den Antrag bewilligt, dann wird das Patent durch das EPA erteilt. Über seine sechs Geschäftsstellen in Den Haag (Hauptsitz), Wien, Brüssel, München und Berlin (zwei Büros) veröffentlicht das EPA gut 100.000 Patente jährlich.

Ausgangssituation des Unternehmens

Die Geschäftsprozesse des EPA sind rund um Papierdokumente aufgebaut: Nach Eingang eines Patentantrags können die Mitarbeiter des EPA diesen scannen, ausdrucken, an die entsprechenden EPA-Abteilungen verteilen und für diesen eine physische Akte anlegen. Im Laufe des Antragsverfahrens drucken die Prüfer zusätzliche Informationen aus und fügen diese zur Papierakte hinzu. Der Druck innerhalb des EPA beläuft sich auf 200 Millionen Seiten pro Jahr, meist in Schwarzweiß, auf über 600 Druckern, welche über vier Länder hinweg verteilt sind. Drucktechniker wurden jedoch nur in Den Haag und in München vor Ort beschäftigt, sodass die Nutzer in den anderen Zweigstellen Druckerprobleme eigenständig beheben mussten – ein ineffizienter Einsatz der verfügbaren Ressourcen.

Anforderungen des Unternehmens

Im Jahr 2006 veröffentlichte das EPA eine Ausschreibung für einen Managed Service zur Effizienzsteigerung seiner Schwarzweiß-Druckanforderungen. Das EPA stellte zwei grundlegende Anforderungen – Zuverlässigkeit und Bedienkomfort –, welche über folgende Funktionen erfüllt werden sollten:

- Unmittelbare Problemmeldungen mit Prozessen zur schnellen Störungsbehebung und Weiterleitung an eine höhere Supportebene,
- Ein ausgegliederter Helpdesk
- Service Level Agreements (SLAs), einschließlich 98 % Druckerservice
- Regelmäßige Berichterstattung an das Management
- Kompatibilität mit Xerox FlowPort-Software, die bereits zum Scannen von Dokumenten eingesetzt wurden
- Kompatibilität mit den individuellen Druckertreibern innerhalb der speziellen Anwendungen des EPA
- Ein „Pay-per-Page“ Managed Service-Vertrag, der mittels Remote-Ablesung der Druckerzähler umgesetzt wird

Darstellung der Lösung durch Xerox

Xerox lieferte über 600 Multifunktionsgeräte mit Druck-, Scan- und Kopierfunktionen sowie 27 Hochgeschwindigkeits-, Hochleistungs- oder Industrieformatdrucker für die Produktion von Spezialdokumenten. Die Drucker sind miteinander vernetzt und werden von einem externen Standort aus mittels einer XOS-Anwendungen (Xerox Office Service) überwacht. Die entsprechenden Berichte werden an einem vollständig gemanagten zentralen Helpdesk im EPA- Büro in Rijswijk weitergeleitet, der für alle Standorte zuständig ist. Im EPA gehen Berichte über das monatliche Druck-, Kopier- und Scanaufkommen sowie Meldungen etwaiger Zwischenfälle ein.

Das EPA besitzt nun eine moderne Druckerinfrastruktur, die einen zuverlässigen Service bietet, welcher für das tägliche Geschäft des EPA von grundlegender Bedeutung ist. Die Betriebsbereitschaft der Drucker erfüllt nun das vorgegebene Ziel von 98% pro Monat. Über die Helpdesks werden durchschnittlich 700 Zwischenfälle pro Monat bearbeitet, welche automatisch über den EPA-Helpdesk erstellt und zugeordnet werden. Davon werden 70% behoben, ohne dass die Nutzer es zur Kenntnis nehmen. Es findet eine proaktive Überwachung und Verwaltung statt. Managementberichte liefern Daten, anhand derer die Einhaltung der SLAs überprüft werden kann. Innerhalb der Managementberichte werden zudem eventuelle strukturelle Probleme hervorgehoben, von der Papierqualität bis hin zu übermäßig bzw. unzureichend ausgelasteten Druckern, die an anderer Stelle innerhalb der Organisation angemessener eingesetzt werden könnten.

Zitate des Kunden zum Projekt

- „Wir besitzen nun eine hochmoderne Druckerinfrastruktur, die uns einen höchst zuverlässigen Service bietet, welcher für unser Geschäft von grundlegender Bedeutung ist.“
- „Die Installation der neuen Drucker verlief derart reibungslos, dass es während der gesamten Einführungsperiode zu keiner einzigen Beschwerde kam.“
- „Wir vertrauen darauf, dass Xerox eine proaktive Rolle beim Support unseres Unternehmens beim zukünftigen Wandel einnimmt. Und wir sind fest davon überzeugt, dass unsere dahingehenden Erwartungen nicht enttäuscht werden.“

Pierre Fischer, Administrator Operational Services Printing, Scanning, Fax, EPA

Projekthighlights

- 600 neue vernetzte Multifunktionsgeräte mit Druck-, Kopier- und Scanfunktion
- 27 Hochleistungsdrucker für Industrieformate zur Produktion von Spezialdokumenten
- Kontinuierliche Fernüberwachung mittels XOS-Tools
- Vollständig gemanagter zentralisierter Helpdesk vor Ort ermöglicht multinationalen Support
- Detaillierte monatliche Managementberichte

- ☒ Nahtlose Serviceeinbindung ohne Unterbrechungen des Betriebsablaufs
- ☒ Hochmoderne Druckerinfrastruktur
- ☒ Service mit einem SLA-Ziel von > 98 % Geräteverfügbarkeit
- ☒ Bearbeitung von ca. 700 Zwischenfälle/Monat durch das Helpdesk, von denen 70% ohne Kenntnisnahme der Nutzer behoben werden

Ansprechpartner Xerox

Xerox GmbH
41460 Neuss
Judith Kammler
Marketing & Communication
Telefon +49 / 2131-2248 2284
Mobil +49 / 176-1690 1698
E-Mail judith.kammler@xerox.com
Internet www.xerox.de

Copyright Hinweis

Externe Veröffentlichung von IDC-Informationen und -Daten – Die Verwendung von IDC-Informationen in Anzeigen, Pressemitteilungen oder anderen Werbematerialien bedarf der schriftlichen Genehmigung des zuständigen Vice Presidents oder Country Managers von IDC. Diesbezügliche Anfragen müssen zusammen mit einem Entwurf des betreffenden Dokuments eingereicht werden. IDC behält sich das Recht vor, die Veröffentlichung solcher Daten ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Copyright 2009 IDC. Die Reproduktion ist ausdrücklich untersagt.