CRIP

Was kann herstellerunabhängiger Managed Print Service heute leisten?

Off Script GmbH
Print Audit Deutschland
Hans-Werner Stottmeister



Agenda

- Drucken & Kopieren: ein unterschätzter Kostenfaktor 1.
- MPS Leitfaden des BITKOM
- **Entwicklung des Marktes** 3.
- MPS: von der Analyse über Optimierung zum effektiven **Output Management**
- Methoden und Werkzeuge für MPS
- Praktische Beispiele 6.
- Zusammenfassung

1. Drucken & Kopieren: ein unterschätzter Kostenfaktor

- Deutsche Unternehmen geben 34 Mrd.€ für Drucken aus; 22,6 Mrd. € Inhouse, 11.1 Mrd.€ Outsourcing *)
- In EMEA (23 Länder) betragen Druckosten 258 Mrd. € (mehr als Bruttoinlandsprodukt von Irland o. Finnland)
- 1 bis 3 % des Umsatzes großer und mittelständiger Firmen wird für Output ausgegeben **)
- Ursachen:
 - Drucken von Web Seiten und Emails
 - Beliebiger Druck in Farbe
 - Wildwuchs der Druckerinfrastruktur
- > mit
 - passendem Output Management und
 - Optimierter Output Infrastruktur

können Output - Aufgaben schneller und Ressourcen schonender erfüllt und Einsparungen von 10% bis 30% erreicht werden

^{*)} Studie des cebr: eines britischen Wirtschaftsinstitutes im Auftrag von OKI

^{**)} Gartner/IDC/Printer vendors

1.1. Kostentreiber im After Sales Service von Outputsystemen

- A. Zählerstandserfassung zur Rechnungslegung bei Clickverträgen
- Manuelles Ablesen beim Kunden (Fehler und Konfliktquelle)
- Übergabe an den Service Provider
- Manuelle Eingabe der Werte in das ERP System (zeitaufwändig und fehlerintensiv)
- Manuelle Verarbeitung zur Rechnungslegung (zeitaufwändig und fehlerbehaftet)

Anteil an den Gesamtkosten: ca. >10%

1.2. Kostentreiber im After Sales Service von Outputsystemen

- B. Technisches Incident Management
- Fehlermeldung vom Kunden (nachdem er es bemerkt hat)
- Fehlerbeschreibung (meist unzureichend)
- Fehlerbewertung am Helpdesk (oft falsch)
- Fehlerbehebung: in 90% der Fälle durch einen Techniker Besuch
- Kosten einer Besuches: 120-150 € (ohne Ersatzteile)
- > 5-10 Besuche pro Maschine pro Jahr

Bei 500 Maschinen: 300 000 -750 000 €

Anteil an den Gesamtkosten: ca. 40-50 %

1.3. Kostentreiber im After Sales Service von Outputsystemen

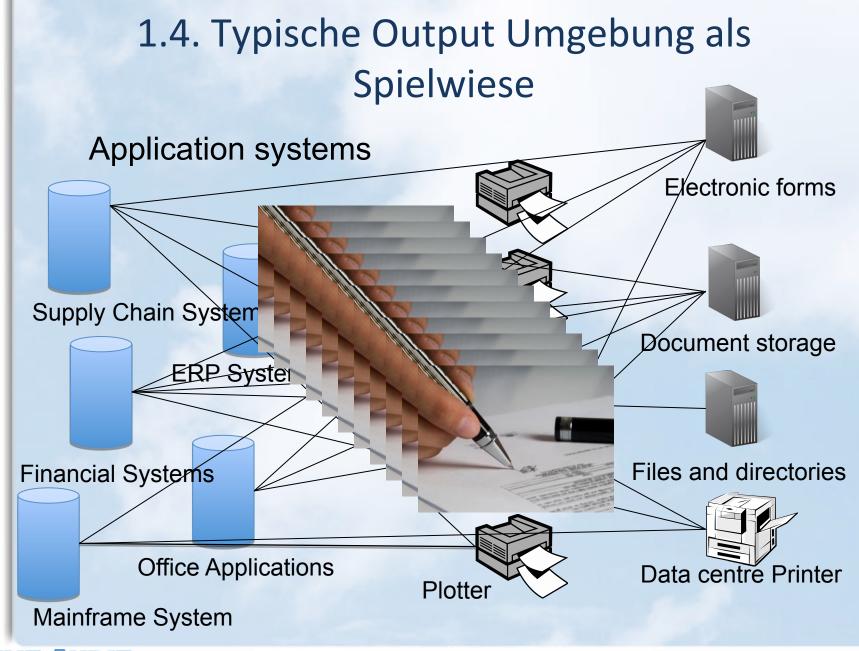
C. Toner-Stock Management

- Tonermangel löst Bestellung oder Tausch gegen vorhandene neue Kartusche aus: bedingt einen lokalen Stock!
- Gerätestillstand durch Zeitverzug oder hohe Lagerkosten

Beispiel: 1 Colour MFP mit 4 Tonerkartuschen zu je 150 € bedeutet: Tonerlagerwert von 600 € Typischer Händler hat 500-1000 Geräte im Feld.

Für All-Inn-Verträge: Gesamtinvestition in Lagerkosten: 300 000 - 600 000 €

Anteil an den Gesamtkosten: ca. 15-25 %





1.5. Welche Antwort hat die IT Branche auf diese Kostenwalze?

Asset Management Systeme sind bekannte Netzwerkmanagement Werkzeuge für PCs und Software (z.B. Altiris von Symantec)

Managed Print Service

ist die Lösung für das Fleetmanagement von Outputsystemen

Es umfasst:

Zählererfassung

Tonermanagement

Fehler-und Alarmmeldungen

Printmanagement

zum automatischen Billing

zur Vermeidung lokaler Stocks

zur Reduzierung von Technikerbesuchen

Regeln, Follow-me, Workflows

2. Leitfaden MPS des BITKOM

 Der Arbeitskreis " Printing Management Solutions" im BITKOM unter der Leitung von Dr.Stottmeister hatte es sich 2010 zur Aufgabe gemacht, einen

Leitfaden "Managed Print Service - MPS"

zu entwickeln und den Geschäftsleitungen von Anwendern der Outputsysteme, IT Leitern und Projektverantwortlichen zur Verfügung zu stellen.

- Mitglieder dieses Arbeitskreises sind alle Hersteller von Outputsystemen,
 Service Dienstleister, Software Firmen und Beratungshäuser.
- An dem Leitfaden MPS haben folgende Firmen mitgewirkt:

Computacenter KonicaMinolta

Insentis Dokulife

RICOH OFF SCRIPT- Print Audit

HP ToshibaTec

Xerox



Was ist MPS?

- Was ist MPS und was soll der Leitfaden MPS bewirken?
- Definition nach Leitfaden:
- "MPS sind alle Maßnahmen und Produkte (Hardware, Software, Verbrauchs-material und Services)die dem Ziel dienen eine optimal koordinierte Druck- und Dokumentenverarbeitung zu erreichen"
- Anhand von Praxisbeispielen werden Erfolgsgeschichten dargestellt, die die durch MPS erzielbare Effekte wie z.B.
 - Kosteneinsparung,
 - Steigerung der Effektivität von Outputsystemen und Dokumentenworkflows,
 - Integration in die IT des Unternehmens,
 - Erhöhung der Zuverlässigkeit durch Monitoring Systeme
 - Erhöhung der Sicherheit von Druckdaten oder
 - Einbringen von "Green IT" Ideen gebracht haben.



MPS: Zyklus

Grundsätzliches Verständnis über Druckverhalten, IT-Umgebung und Machbarkeiten Regelmäßige Vorschläge zur Verbesserung der Performance Analyse aus Service-, Workflow- und Definition eines "business Finanzgesichtspunkten case", Vorschlag über technische Lösungen und Einsparmöglichkeiten Design Review Aufstellung & Manage & Support Einführung Erbringen der Dienstleistung Roll out (Technologie) und und Management der Flotte. Change Management Dauerhaftes Monitoring der (Anwender) Outputflotte mit unserem "Device Portal"



Zum Inhalt

- Im Inhalt werden folgende Hauptpunkte erläutert:
 - Was sind MPS Projekte und was ist erreichbar
 - Vorgehensweise bei der Einführung und Umsetzung
 - Anforderungen des Marktes
 - MPS als Teil der IT Strategie
 - Kostenkontrolle
 - Erhöhung der Zuverlässigkeit durch Monitoring
- Sicherheit und Umwelt
- Es werden auf Grund der langjährigen Erfahrungen der Autoren branchentypischen Verfahren dargelegt und in der Anlage Hilfen zur Kontrolle bei der Durchführung von MPS Projekten mittels einer Check Liste angeboten.
- Wenn Sie ihr Outputsystem reformieren und effizienter machen wollen, oder
- wenn Sie MPS attraktiv anbieten wollen,
 dann ist der Leitfaden MPS das richtige Werkzeug für Sie



MPS Leitfaden des BITKOM



Managed Print Services

Leitfaden

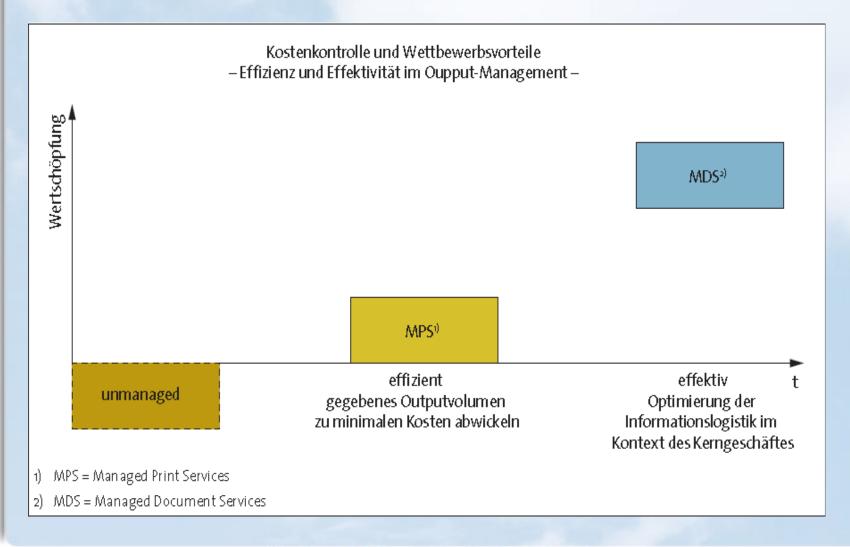


Download: http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM ManagedPrintServices web.pdf





3. Entwicklung des Marktes



4.1. Einsparpotentiale im MPS Prozess

Bis 20%

- technologische Standardisierung Konsolidierung Output-Systeme flexible Verträge

- Professioneller Service
 - **20% 30%**
- Output-Steuerung (Software) Reduzierung Druckvolumen zentrale Vervielfältigung

- Flottenoptimierung
 - **30% 50%**
- Workflow-Optimierung Dokumenten-Management
- Prozesskostenoptimierung
 Outtasking/ Outsourcing





4.2. Welchen Wert hat MPS?

- Die meisten Organisationen und Firmen:
 - finden es schwierig, Druckkosten zu kontrollieren
 - unterschätzen Druckkosten
 - geben ca. 3% des Umsatzes für Drucken aus (Gartner)
 - geben etwa 500 € pro Mitarbeiter pro Jahr für Drucken aus— (Gartner)
 - generieren 1584 Seiten pro Monat pro Büroarbeitsplatz (Envirowise)
 - vernichten 17% der Drucke– (Lexmark)
 - Drucken ist typischerweise die drittgrößte Ausgabe nach Gehältern und Gebäudekosten

Aktives Print Management kann Druck-und Papierkosten bis zu 30% senken (1% vom Revenue-Gardner) Jährlich hilft Print Audit in den USA ca. 200,000 Bäume zu retten.



5. Methoden & Werkzeuge für MPS



"Turnschuh-Analyse"

manuelles Erfassen aller relevanten Daten der Output-Umgebung durch Rundgang

Vorteil: Erfassung der Nutzergewohnheiten

Nachteil: hoher manueller Zeitaufwand, hohe Fehlerquote

Software gestützte Analyse

automatische Geräteerfassung im Netzwerk Datenerfassung: Typ, Serien.-Nr., Zähler, wer druckt was worauf

Vorteil: große Zeitersparnis, quasi fehlerlos

Nur Lokalisierung der Geräte am Standort muss noch manuell durch einen Rundgang erfolgen!

5.1. Technische Grundlagen für Output Device Management

A. herstellereigene System:

- Lokale Netzwerk Lösungen
- Zentrale Serverlösungen (Nutzung eigener Protokolle und privat MIB)
- über proprietäre Schnittstelle/Protokolle (z.B. KonicaMinolta: UMTS Gateway Terminals, z.B. Xerox: früher Modems, Maschinenbau)
- über LAN /Internet Anschluss: Nutzung SNMP/ MIB

Können Wettbewerbsgeräte gewöhnlich nicht managen!

B. herstellerunabhängige Systeme:

- Information Collection Engine sammelt MIB Daten von Ger\u00e4ten beliebiger
 Hersteller
- LAN mit lokalen Servern
- LAN/Internet als Cloud Computing Lösung: Nutzung SNMP, public und private MIB

5.2. Technische Grundlagen für Output Device Management

M2M Internet Portale für Geräte Flotten

- Cloud Computing Lösung
- multi-mandantenfähig
- Data Enkryption über https / SSL (so sicher wie eine Bankverbindungen)
- Aktionsvernetzung zum Incident- und Tonermanagement über Email Routinen
- Interface zu ERP und Helpdesk Systemen um damit:
 - Automatisches Billing
 - Automatische Tonerlieferung
 - Automatische Papierbelieferung
 - Reduzierung der Technikerbesuche um min. 10% zu realisieren



5.3. IT Trends bei Applikationen und im Device Management

Die Cloud etabliert sich

- SaaS ist das bevorzugte Modell! (Befragung *)
 - Software zur Miete: 20%
 - Plattform as Service: 16%
 - IT Outsourcing in Cloud: 15%

Wesentliche Gründe:

- Kostensenkung: 22% (kein Hosting, keine Wartung, keine Update Probleme)
- bessere Skalierbarkeit und Verfügbarkeit:20%
- mehr Flexibilität: 19%

107 von 114 befragten IT Unternehmen schätzen, dass die Bedeutung von SaaS auch in Deutschland steigen wird **)

z.B. In den USA sind Cloud Computing und SaaS weiter verbreitet!

Ist das deutsche IT Management zu konservativ?

*) WOLFGANG MARTIN TEAM
**) FRAUNHOFER IOA, BITKOM



5.4. Vorteile einer Cloud Computing Lösung

Einfach erschließbares und skalierbares Business Modell:

•	Miete	pro	Device	und	Monat
---	-------	-----	--------	-----	-------

- Einmalige Einrichtungsgebühr
- Keine Investitionen
- Keine Wartungs-und Updatekosten
- Service Provider kann beliebig viele Kunden anlegen
- Neue Geräte werden automatisch eingepflegt
- Vernetzung der Informationen mit vorhandener IT Struktur
- Einsparungen von 15-25% im After Sales Service

		SaaS	Eigener Server	
n e	Installation	Installation erfolgt in wenigen Schritten innerhalb von Tagen	Installation der Server und Software kann Wochen in Anspruch nehmen und benötigt IT Fachpersonal	
	Sicherheit	Professioneller Hosting Provider sichert geringe Ausfallzeiten, Backup und Zugangssicherung ständig gewährleistet	Sehr kostenintensiv, um eigene Server mit vergleichbarer Sicherheit zu betreiben	
	Kosten	Kostengünstiger Setup, keine hohen Lizenzkosten und niedrige monatliche Betriebs- kosten	Hohes Anfangsinvestment, spezialisiertes Personal, keine geringeren Betriebskosten	
t	Upgrades	Automatische Updates und Upgrades in Verantwortung des Betreibers OFF SCRIPT	Wartung durch eigenes Personal und permanente Betreuung	
	Scalability	Wächst kontinuierlich mit wachsender Anzahl der Geräte ohne große Zusatzinvestition	Eigene Planung auf Grund- lage schwer vorherseh- barer Entwicklungen nötig	
	Risiko	Niedriges Risiko wegen geringer Anfangsinvestition	Hohes Risiko und lange Bindung bis zur Amorti- sation	



MPS 4 YOU

das Partnerprogramm
mit
softwaregestützter MPS Analyse

- zur Einsparung von Zeit und Arbeitskraft
- zur Erhöhung der Genauigkeit
- zur Einbeziehung des Benutzerverhaltens
- bei wenig Störung des Kundenbetriebs

4 Dimensionen Analyse von Print Audit Geräte Visualisierung 1.D-RAK 2.D-My Device Portal Benutzer 30 Tage 60 Tage 3.D-Printaudit 6 **Assessor Analyse PA 6 Printmanagement** Rules, Secure, Cost **OFF**#SCRIPT

RAK Audit Ergebnis – Netzwerk- Drucker MIF

RAK liefert 3 wesentliche Informationen



Gesamtanzahl der Netzwerk-Drucker und Typen



Gesamt-Outputvolumen je Drucker (je Monat bei 2 Messungen)

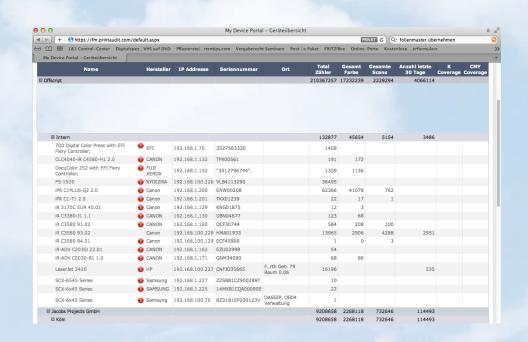


Gesamtdrucke Farbe

MPS 4 YOU

2. Dimension:

Erfassung und Management der Gerätedaten mit "My Device Portal"

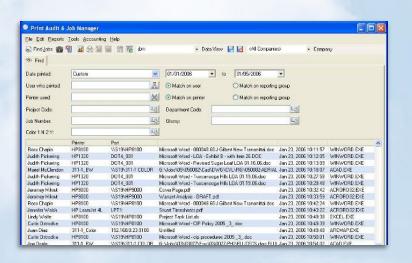




MPS 4 YOU

3. Dimension:

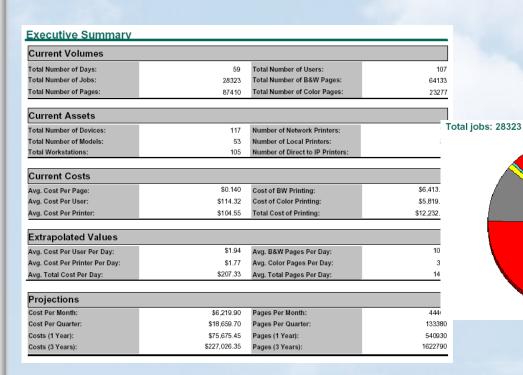
Entschlüsselung des Benutzerverhaltens mit Printaudit PA 6

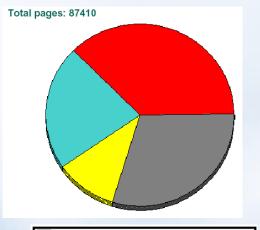




Audit Ergebnis - PA 6- Assessor

- **Ergebnisse**
- MIF Daten
- Print Management Report
- Einsparungen durch Print Management





1 - 3 pages: 32646 pages(s) (37.35%) 4 - 25 pages: 26113 pages(s) (29.67%) 26 - 50 pages: 9286 pages(s) (10.62%) 50+ pages: 19365 pages(s) (22.15%)

1 - 3 pages: 23062 job(s) (89.12%) 4 - 25 pages: 2602 job(s) (10.06%)

26 - 50 pages: 159 job(s) (0.61%) 50+ pages: 54 job(s) (0.21%)



MPS 4 YOU - Erfassung der Benutzer Daten

3. Dimension: Printaudit 6 Software



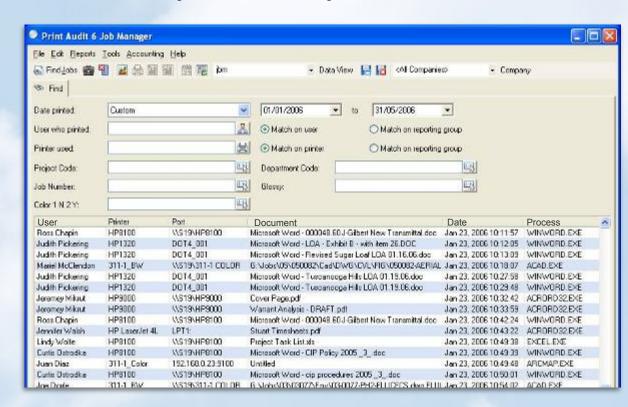
30 Teilinformation zu jedem Druckjob

= "wer"

= "was"

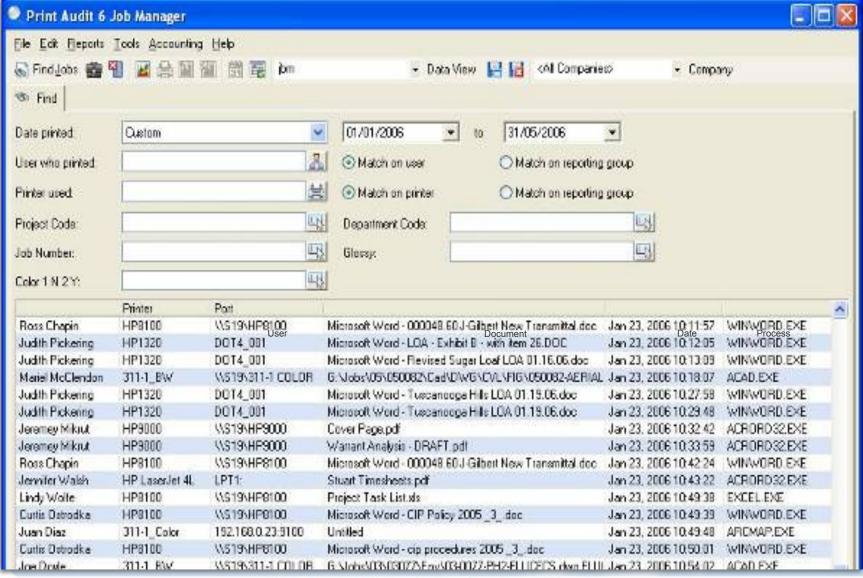
= "wann"

= "wie"





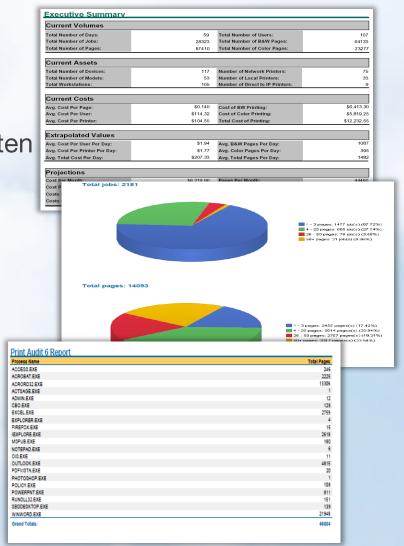
PA 6: Erfassung der Benutzer Daten 30 Teilinformation zu jedem Druckjob





MPS 4 YOU Prozess mit PA 6

- Nutzerbezogene Daten
 - Nutzerdetails
 - Abteilungs-und Bereichsdaten
- Gerätedaten
 - Marke, Modell, Serien Nr.
 - Druckvolumen
 - Kopiervolumen
 - Mono, colour, duplex
- Process Daten
 - Documenten Details
 - Druckjobtyp, Größe, Art
 - Anwendungssoftware





Daten Interpretation

• Print Management Report - Einsparungen & Umweltschonung

Saving Application	Savings
Duplex Printing	€ 65
Application Print Management	€494
Attrition	€2.540
Job Size Colour Management	€1.545

Projected Savings	Savings
Total Quarterly Savings	€15.009
Annual Savings	€60.036
3 Year Savings	€180.108

Job

Tot

Benutze die nachgewiesenen Einsparungen, um neue Drucker anzubieten und ausserdem Einsparungen für Kunden nachzuweisen



Climate Impact	Monthly Savings	Quarterly Savings	Annual Savings	3 year Savings
Trees Saved	5.3	15.9	63.6	190.8
CO2 offset in pounds	1,043	3,129	12,516	37,548

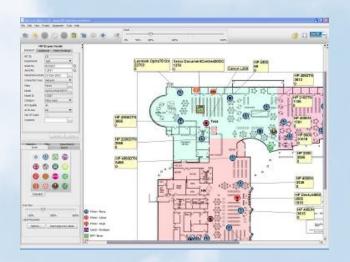
Audit Ergebnisse visualisieren – Print 2 MAP

Zusatznutzen

- Eleganter Prozess:
 - Ausgabe vom RAK / Assessor / PAFM
 - Benutzer Print 2 MAP software zur Visualisierung der Geräte
 - Berechne die TCO durch Kostenzuordnung



- Reduziere den Datenbedarf vom Kunden
 - Professionelles Consulting
- Ausgabe:
 - Bereicht & PowerPoint
 - Davor- & Danach-Darstellung
 - TCO
 - Umwelteinfluss
 - Kosteneinsparungspunkte



Printer Management mit Print Audit 6

Beinhaltet 4 Print Management Module

1. Analysis

- Verfolgt alle Printvolumen
- Zeigt, wer worauf was druckt

2. Rules

- Druckmanagement nach Doc Typ, Benutzer & Applikation reduziert Abfall und Kosten
- Routet Druckjobs auf geeignete Drucker

 Verhaltenänderung
- Erzwingt duplex, limitiert Farbe für Benutzer, Drucker, Computer & Applikationen
- Informiert Benutzer über Jobkosten und Umwelteinfluß

3. Recovery

- Automatisierte Kostenzuordnung durch PIN/Karte*)/Project und Client Code
- Verfolgt und strukturiert alle Druck-Kosten

4. Secure

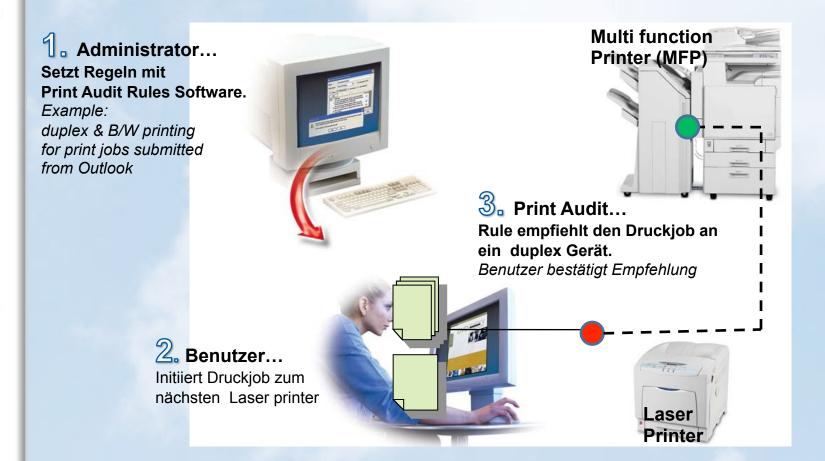
Secure printing Modul

^{*)} Kartenleserinterface nur mit ausgewählten Herstellern



Print Audit 6 - Rules

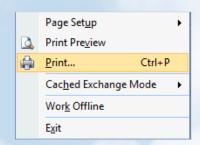
Wie funktioniert Rules Based Printing?





Wie funktioniert Print Audit Secure?

1. Benutzer sendet Druckjob an einen Drucker



2. Druckjob ist in einer virtual Queue auf einem lokalen Server



3. Benutzer geht zu irgendeinem Drucker im Pool und authentifiziert sich am Maschinen Panel *) oder über den Browser eines mobilen Gerätes



4. Druckjob wird freigegeben und gedruckt

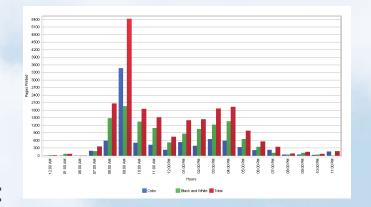


*) für ausgewählte Hersteller: Ricoh, Sharp, Kyocera



Output Prozess optimieren mit der Print Audit MPS Analyse

- Wenn wir verstehen:
 - Wer druckt?
 - Was wird gedruckt?
 - Anwendung
 - Dokumententyp
 - Duplex /Colour/ Job Größe
 - Welches Gerät wird benutzt?



- Können wir kompetent entscheiden:
 - Was ist notwendig, zu drucken?
 - Was kann geändert werden, um negative Umwelteinflüsse zu vermeiden? (z.B. Carbon footprint der Geräte)
 - Kostenreduzierung und Erhöhung der Wertschöpfung

7.2. Resümee

- ➤ MPS Managed Print Service stellt für Endkunden ein erhebliches Einsparpotential dar und ermöglicht eine bessere Anpassung der Output Umgebung und seiner Service Verträge an Herausforderungen zur Kostensenkung und Effizienzsteigerung in Unternehmen sowie eine hochwertige Kosten- und Investitionskontrolle
- Das Hauptaugenmerk wird auf Service- und Workflowmanagement, Automatisierung der Output Prozesse sowie auf eine flexible Anpassung der Output Umgebung an die Kundenbedürfnisse gelegt
- Durch die Komplexität der MPS Prozesse ist ein Beratungsbedarf bei Endkunden entstanden, der durch unabhängige Unternehmensberatung abgedeckt werden kann. Eine Grundlage dazu stellt der vom BITKOM herausgegebe Leitfaden Managed Print Services dar.

CRIPT

Danke für die Aufmerksamkeit!

Dr. Hans-Werner Stottmeister Printing Solutions & Professional Services OFF SCRIPT GmbH

Maternusstraße 44, D-41352 Korschenbroich

Tel.+49 2161 675 738, Mobil: +49 151 240 44 549

Email: <u>info@off-script.com</u> <u>www.off-script.com</u> <u>www.printaudit.de</u>

Printing Solutions & Professional Service