

OPTIMIERUNG OUTPUT MANAGEMENT DIENSTLEISTUNGEN UND PREISE

Standard-Leistungen

2

Inhalt

Wer... Was... Warum...

Zielgruppen für dieses Thema

3

- ▣ CIO (Chief Information Officer)
- ▣ Informatikleiter
- ▣ Stellvertretende Informatikverantwortliche
- ▣ Servicemanager Informatik
- ▣ Finanz- und Controlling Management

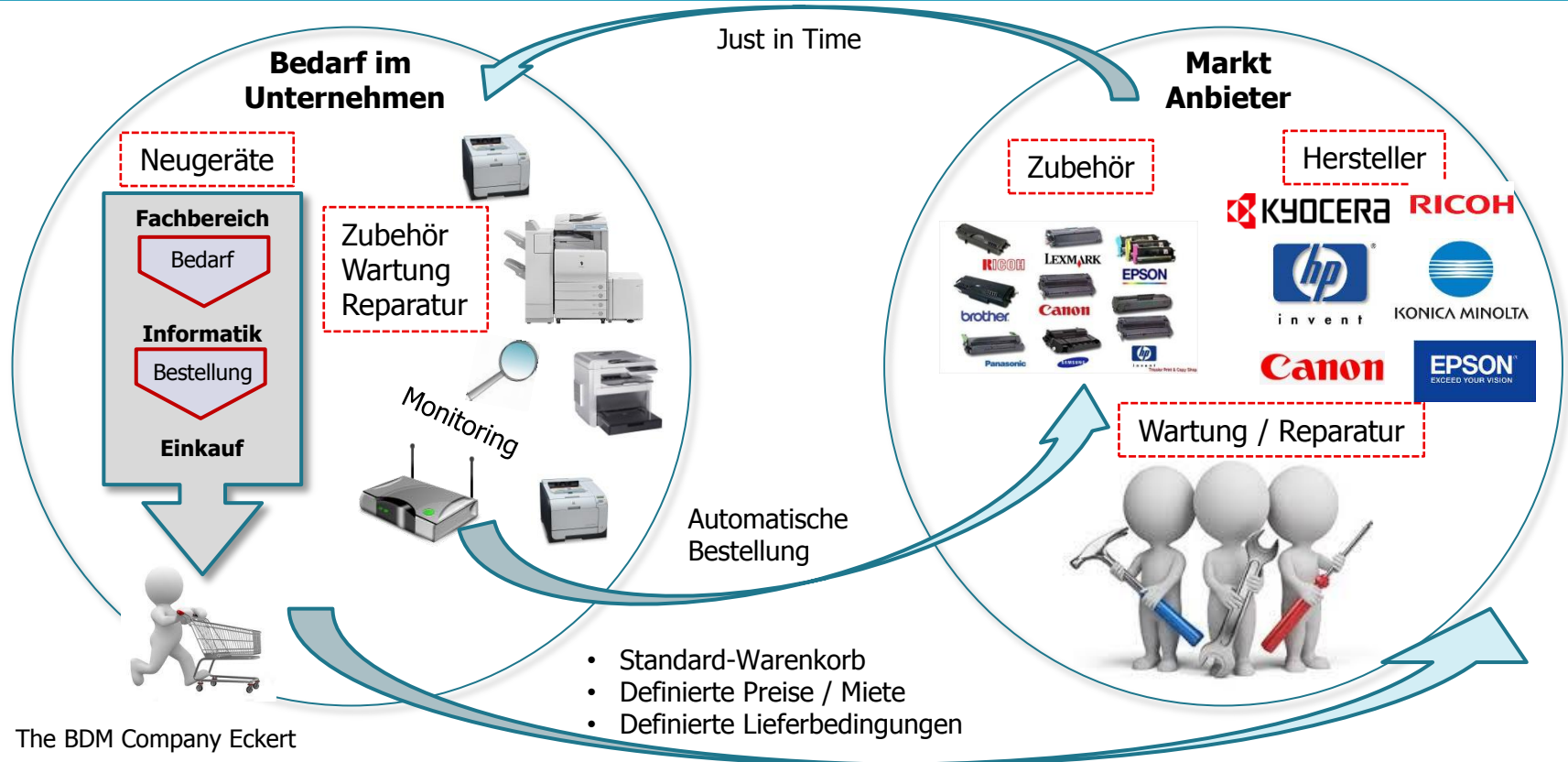
Wie sieht Output Management oftmals aus?

4

- ❑ Heterogen gewachsene Infrastrukturen (viele unterschiedliche Hersteller und Typen von Multifunktionsgeräten, Druckern, Fax und Scanner)
- ❑ Anspruchsgruppen aus Fachabteilungen bestellen Geräte selbst (wenig technisches Wissen vorhanden)
- ❑ Geräte sind nicht auf tatsächliches Volumen angepasst (Auslastung zu hoch oder zu niedrig)
- ❑ Keine durchgängigen Bestellprozesse für Toner und Wartung
- ❑ Grosse Tonerlager mit zum Teil veralteten Tonern (Geräte nicht mehr vorhanden)
- ❑ Unterschiedlichste Lieferanten und Dienstleister
- ❑ Unterschiedlichste Service Levels
- ❑ Komplexe Verrechnungsmodelle mit Laufzeiten und Druckvolumen kombiniert
- ❑ Keine Übersicht über die TCO (Total Cost of Ownership)

So muss Output Management funktionieren...

5



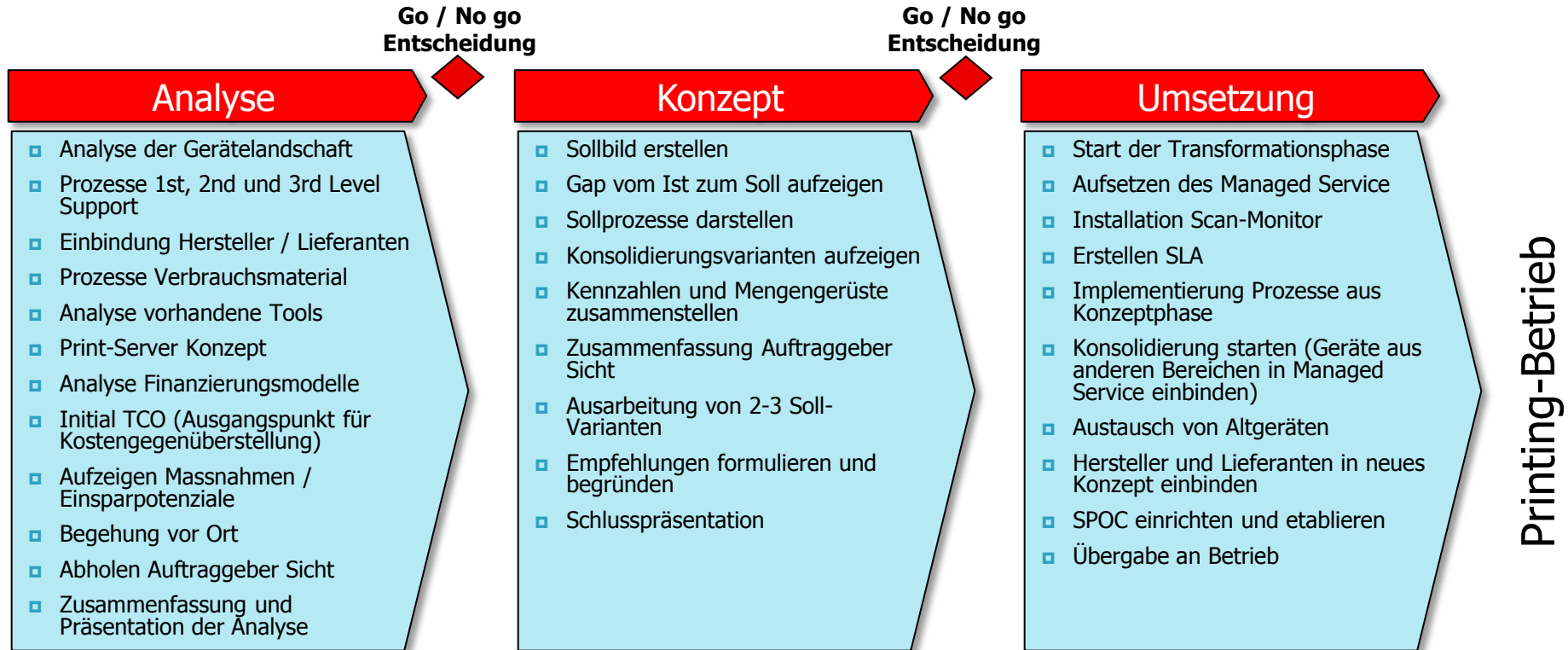
6

Inhalt

Wie gehen wir vor...

Projektschritte bis zum Betrieb

7



Erwartetes Ergebnis

8

- Nachhaltige Optimierung und Standardisierung der Output Infrastruktur (Drucker, Multifunktionsgeräte, Faxgeräte und Scanner)
- Konsolidierung der Verwaltung und Bestellung der Output Infrastruktur an einer zentrale Stelle (Informatik)
- Optimierung Output Performance (das passende Gerät an der jeweiligen Stelle, je nach anfallendem Volumen)
- Optimierung der Prozesse (Incidents und Service Requests)
- Vereinheitlichung und Standardisierung der Service Levels
- Erhöhung der Transparenz bezüglich Service-Qualität
- Steigerung der Benutzerzufriedenheit
- Reduktion der TCO (Total Cost of Ownership)

Erster Schritt: Analyse „IST“ Output-Management

9

Go / No go
Entscheidung

Analyse

- ▣ Analyse der Gerätelandschaft
- ▣ Prozesse 1st, 2nd und 3rd Level Support
- ▣ Einbindung Hersteller / Lieferanten
- ▣ Prozesse Verbrauchsmaterial
- ▣ Analyse vorhandene Tools
- ▣ Print-Server Konzept
- ▣ Analyse Finanzierungsmodelle
- ▣ Initial TCO (Ausgangspunkt für Kostengegenüberstellung)
- ▣ Aufzeigen Massnahmen / Einsparpotenziale
- ▣ Begehung vor Ort
- ▣ Abholen Auftraggeber Sicht
- ▣ Zusammenfassung und Präsentation der Analyse

Konzept

- ▣ Sollbild erstellen
- ▣ Gap vom Ist zum Soll aufzeigen
- ▣ Sollprozesse darstellen
- ▣ Konsolidierungsvarianten aufzeigen
- ▣ Kennzahlen und Mengengerüste zusammenstellen
- ▣ Zusammenfassung Auftraggeber Sicht
- ▣ Ausarbeitung von 2-3 Soll-Varianten
- ▣ Empfehlungen formulieren und begründen
- ▣ Schlusspräsentation

Umsetzung

- ▣ Start der Transformations-phase
- ▣ Aufsetzen des Managed Service
- ▣ Installation Scan-Monitor
- ▣ Erstellen SLA
- ▣ Implementierung Prozesse aus Konzeptphase
- ▣ Konsolidierung starten (Geräte aus anderen Bereichen in Managed Service einbinden)
- ▣ Austausch von Altgeräten
- ▣ Hersteller und Lieferanten in neues Konzept einbinden
- ▣ SPOC einrichten und etablieren
- ▣ Übergabe an Betrieb

Printing-Betrieb

Inhalt Analysephase 1/3

10

- **Gerätelandschaft**
 - Installation Monitoring-Tool (Auslesen Geräte über Zeitraum 2-3 Monate)
 - Analyse bestehendes Asset (Extrakt Asset-System)
 - Begehung Standorte
- **Finanzierungsmodelle**
 - Kauf
 - Leasing
 - Miete
 - Klickpreisabrechnung
- **Prozesse**
 - Prozessmodell (1st, 2nd, 3rd Level Support)
 - Geräte-Beschaffung / Konditionen
 - Helpdesk / Support (Einbindung Hersteller / Lieferanten)

Inhalt Analysephase 2/3

11

- Verbrauchsmaterial
 - Beschaffungsprozesse / Lieferprozesse
 - Lagerprozesse
 - Toner-Austausch
- Management-Tools
 - Heutige Tool-Landschaft
 - Geräte-Management
 - Follow-Me Print, Secure-Print
- Printserver
 - Treiberkonfiguration, Einstellungen
 - Server-Konfiguration

Inhalt Analysephase 3/3

12

- Erstellung Initial TCO
 - Ausgangspunkt für Kostengegenüberstellung
 - Definition Kostenstrukturen
 - Ermittlung Kostenpositionen
(Direkte / Indirekt Kosten, Indirekte Nebenkosten)
- Auftraggeber Befragung (Optionale Durchführung)
 - Gemeinsame Erstellung Fragebogen
 - Durchführung repräsentative Umfrage
 - Auswertung der Antworten
- Vorstellung Ergebnisse
 - Erstellung einer Schlusspräsentation
 - Präsentation der Erkenntnisse / Findings / Empfehlungen
 - Mögliche Einsparpotentiale / Optimierungspotenziale
 - Massnahmenvorschlag

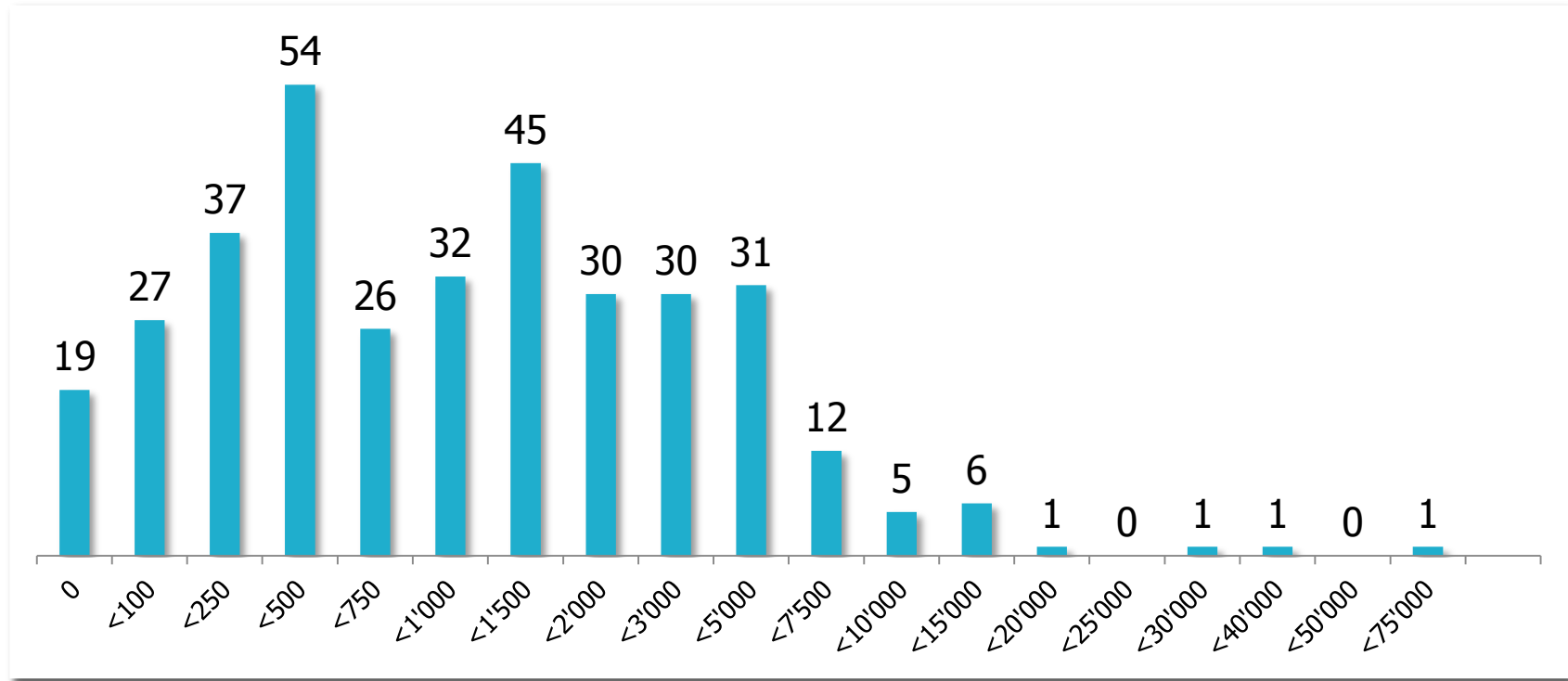
Bereitstellung vom Kunden

13

- Standorte und Verteilung der Mitarbeiter bzw.- Gesamt-Anzahl
- Bestehende Support-, Service- und Verbrauchsmaterial-Prozessen
- Eingesetzte Management-Tools im Output Management (etwaige Lizenzkosten)
- Inventar der Output-Infrastruktur (Asset)
- Stockwerkpläne soweit vorhanden
- Rechnungen, Miet- oder Leasingverträge über die heute eingesetzten Geräte
- Angaben über Klickpreise (wenn möglich, die letzten 2-3 Rechnungen)
- Garantieverlängerungen? (Dauer und Kostenzusammenstellung)
- Angaben zu externen und internen Servicekosten
- Angaben über Helpdesk und 2nd Level Supportkosten bzw. –aufwand
- Kosten- und Verbrauchsangaben zu Papier, Toner und sonstigem Verbrauchsmaterial
- Schrifttypen? Outlook, Excel, Word usw.
- Interner Kostensatz der LAN- und Faxanschlüsse (int. Umlageverfahren?)
- Interner Mitarbeiter Stundensatz
- Aufwendungen für HW-Einkauf
- Interne oder externe Kosten für die Feinverteilung von Papier und/oder Toner
- Aufwendungen für Inbetriebnahme
- Aufwendungen für Change Requests
- Übersicht und Infos zu bestehenden SLAs (Wartung, ggf. externer Support, Notfall- oder Backup-Lösungen)

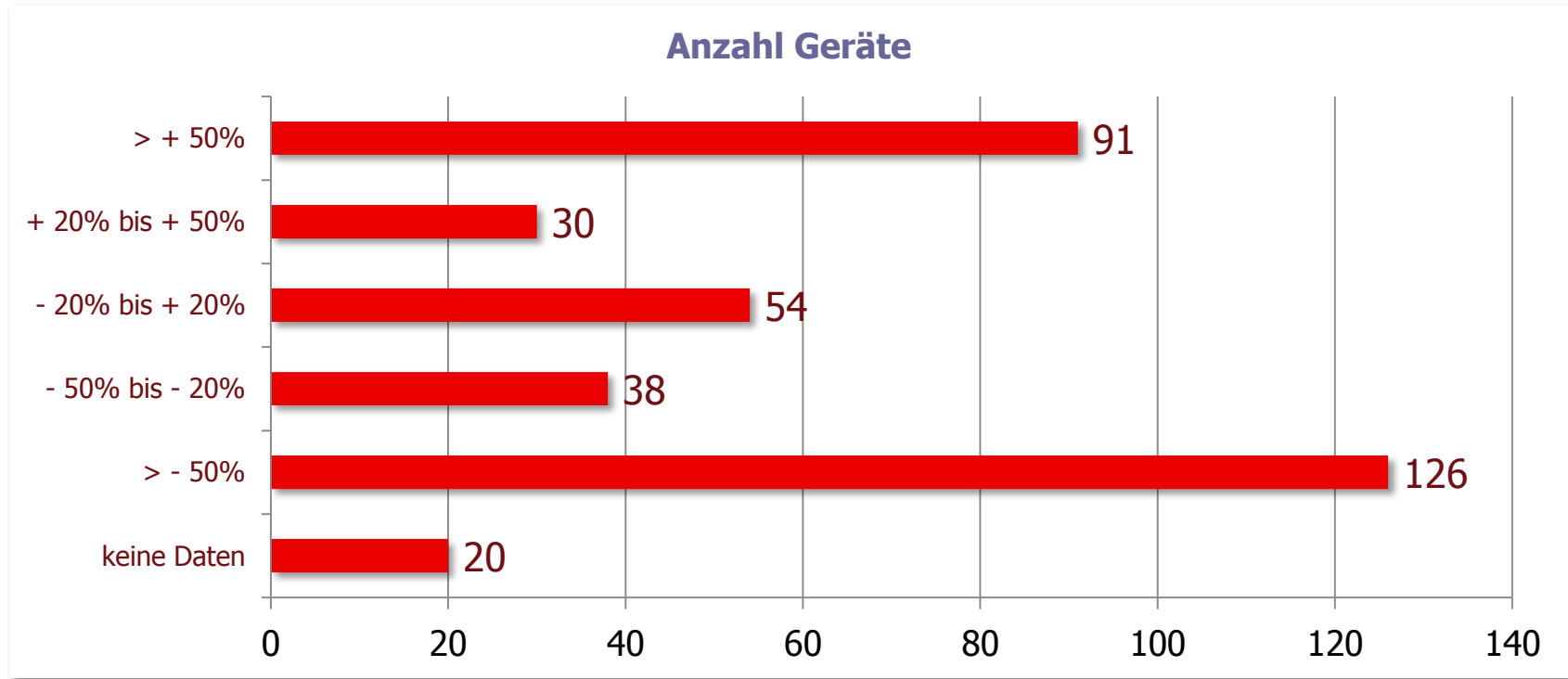
Ergebnis: Anzahl Drucker/Seiten p. Monat

14



Ergebnis: Gerätedimensionierung

15



Zusammenfassung

16

- Ergebnis nach Projekt auf Basis Time / Cost / Quality
 - Zentralisierung und Verantwortung der Print-Services bei der Informatik auf Basis eines definierten SLA's
 - Einsparpotenzial je nach Projektumfang, ca. 15% - 55% pro Jahr
 - Verbesserung der Services durch:
 - Erhöhung der Verfügbarkeit
 - Bedarfsgerechtes Serviceangebot
 - Entlastung der verantwortlichen Bereiche
 - Vereinfachte und optimierte Prozesse
 - uvm.

Aufwendungen / Preise

17

- **Analysephase**
 - Scan Lizenz (bis 1000 Output Geräte) CHF 2'500.-
 - Geschätzter Zeitaufwand ca. 12 Beratertage CHF 18.000.-
(hier kann der Kunde auch Tasks übernehmen um die Aufwände zu reduzieren)
 - Durchlaufzeit (ohne Monitoring-Phase) ca. 4 Wochen
- **Konzeptphase**
 - Grob geschätzter Zeitaufwand: 5 - 10 Beratertage
- **Umsetzungsphase**
 - Grob geschätzter Zeitaufwand: 5 - 10 Beratertage

Das Projekt sollten Sie mit uns machen weil wir...

18

- ... die räumliche Nähe zu unseren Kunden haben
- ... uns auf deren individuellen Bedarf einstellen können
- ... wissen wie Informatik funktioniert
- ... das Wissen für eine entsprechende Bewertung der Ergebnisse haben
- ... dadurch gezielt die Defizite herausfiltern können
- ... Ihnen dadurch Massnahmen zur Verbesserung ausformulieren können
- ... Ihnen durch unsere jahrelange Erfahrung einen erheblichen Mehrwert bieten
- ... Ihnen branchengleiche Benchmarks zum Vergleich liefern
- ... Ihre erste Adresse für die Optimierung im Printing sind





19

Fragen / Diskussion

Meine Fragen stelle ich, weil ich mehr wissen möchte...