

Kein Weg zurück

Die Digitalisierung macht auch vor dem Druckermarkt nicht Halt und vor dem Hintergrund steigender Mobilität, flexiblerer Arbeitsweisen und entsprechender Technologien stellen neue Themen die Branche vor anspruchsvolle Herausforderungen. So gilt es nun für Hersteller und Anbieter, so schnell wie möglich den Wandel vom Hardwarelieferant zum IT-Dienstleister zu schaffen.





Trotz aller Bekenntnisse zur Modernität sieht es in vielen Unternehmen immer noch so aus wie vor etlichen Jahren, wenn es um das Drucken geht. Managed Print Services (MPS), Managed Document Services (MDS) oder ähnliche ganzheitliche Konzepte nimmt laut Experten circa ein Fünftel von ihnen in Anspruch. Insbesondere der Mittelstand kämpft weiter mit zeit- und geldfressenden anachronistischen Druckumgebungen – von den Anbietern soll er nicht einmal richtig angesprochen worden sein.

Dabei liegt für Letztere ein riesiges Potenzial brach. Denn in vielen Betrieben wächst aufgrund der massiven Änderungen in der Arbeitswelt – vor allem der zunehmenden Mobilität und dem Verbreitewn flexibler und gemeinschaftlicher Arbeit – der Wunsch nach einfach zu steuernden Prozessen. >

› Ein wichtiger Aspekt ist zudem die Entstehung neuer Technologien.

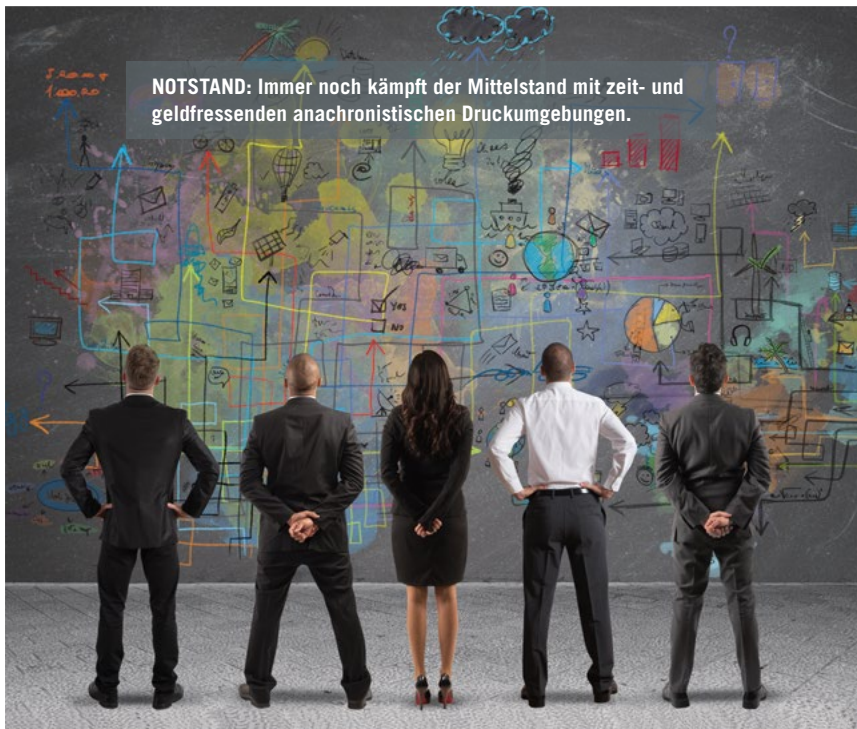
So bewegen neue Themen die Branche, die eher zum eigentlichen IT-Bereich denn zur IT-Peripherie gehören, wie etwa Mobile Computing, Cloud oder Near Field Communication (NFC). Vor allem gehört aufgrund der Dokumentenflut, die jedem Unternehmen wirtschaftsweit zu schaffen macht, nun auch vorrangig zum Thema Drucken die Ver-

besserung dokumentenintensiver Prozesse – das heißt schnellere, reibungslosere Abläufe sowie Produktivitätssteigerungen.

„Die Art und Weise, wie Nutzer Informationen suchen, Dokumente und Content erstellen, verteilen, bearbeiten und archivieren, verändert sich grundlegend“, fanden die Verfasser der Studie „Print & Document Management in Deutschland 2016“ des Anbieters von Marktinformationen, Beratungs-

dienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation International Data Corporation (IDC) heraus. „Informationen und Daten sind im digitalen Zeitalter die Währung der Zukunft. Mittels Print und Document Management kann die Digitalisierung vorangetrieben werden.“ Dabei lasse sich mit Printmanagement zunächst die passende Infrastruktur zum Drucken und Scannen betreiben. Anhand von Dokumentenmanagement erfolgen dann die Digitalisierung papierbasierter Prozesse und die Verbesserung von Teilbereichen, bevor Content in ganz unterschiedlichen Formaten und Datenquellen weitgehend verarbeitet wird. Dadurch könne man schließlich Geschäftsprozesse ganzheitlich optimieren.

Dies bestätigt die von der IDC-Studie aus dem Jahr 2014 gewonnene Erkenntnis, dass Print- und Dokumentenmanagement immer enger zusammenwachsen. „Offenbar erkennen die Unternehmen inzwischen, dass die aus einer umfassenden Analyse von Druckver-



NOTSTAND: Immer noch kämpft der Mittelstand mit zeit- und geldfressenden anachronistischen Druckumgebungen.



UMWELTASPEKTE: Sie stellen bei der Einführung von Managed Print Services in Unternehmen ein wichtiges Entscheidungskriterium dar – dies auch, wenn Kostensenkungen und eine flexible Druckinfrastruktur vorrangig sind.

halten und Anforderungen gewonnene Transparenz eine ideale Ausgangsbasis darstellt, um papierbasierte Prozesse mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und digitalisieren“, erläuterten schon vor drei Jahren die Spezialisten.

DEN SPIESS UMDREHEN

Für die Hersteller heißt es nun auf jeden Fall, vom Hardwarelieferant zum IT-Dienstleister zu werden. „Am Markt sind zunehmend Dienstleister gefragt, die das ‚notwendige Übel‘ Drucker professionell managen können und die gesamte Flotte der Ausgabegeräte ähnlich der restlichen IT-Infrastruktur verwalten und managen“, stellte der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (BITKOM) in seinem vor einiger Zeit erschienenen „Leitfaden Managed Print Services“ fest. „Dazu sollten die Unternehmen den Betrieb der Output-Devices an den Dienstleister übergeben und nur noch für die Dienstleistung nut-

zungsabhängig bezahlen bei entsprechender Verfügbarkeit, dokumentiert in sogenannten Service Level Agreements (SLA) etwa pro Seite, pro Arbeitsplatz, pro Monat oder pro Geschäftsvorfall.“ Um diesen Anforderungen des Markts gerecht werden zu können, müsse ein potenzieller Dienstleister ein breites Spektrum an Kompetenzen beherrschen, insbesondere aber die Beschaffung oder Übernahme sowie den Betrieb der Druckerflotte, die Bereitstellung von ITIL-analogen Services – ITIL ist eine Sammlung von best practices für das IT-Service-Management –, die Sicherstellung von Zugriffssicherheit und Governance und die Durchführung administrativer Tätigkeiten.

„Jedoch ist bei der Übertragung des Druckbetriebs auf einen Dienstleister auch eine betriebswirtschaftliche Beratung gefragt“, mahnen die BITKOM-Experten. „Denn sonst gerät allzu leicht die betriebliche Wertschöpfungskette aus dem Blickfeld: Outputmanagement ist in vielen Unternehmensbereichen Teil – wenn nicht gar Voraussetzung – der betrieblichen >



WIEDERBELEBUNG: Neue Themen bewegen die Branche, die eher zum eigentlichen IT-Bereich denn zur IT-Peripherie gehören, wie etwa Mobile Computing, Cloud oder Near Field Communication (NFC).

› Kernkompetenz und der unternehmerischen Wertschöpfung.“ Entscheidend seien deshalb passende SLAs.

Ein Teil der Unternehmen gehe bereits einen Schritt weiter und werfe einen ganz anderen Blick auf ihre Outputumgebung, woraus sich ein neuer Markttrend ergebe. Diese Betriebe „drehen den Spieß um“ und sehen den Druck nicht mehr als „zu kontrollierendes Übel“, sondern als „ungeschliffenen Diamanten“. Für sie geht es darum, das Potenzial, das heutige digitale Drucktechniken oder Druck- und Dokumentenmanagement bieten, so weit wie möglich zu erschließen und die Output-Devices in die Geschäftsprozesse zu integrieren, um diese insgesamt zu verbessern. Auch hier ist höchste Aufmerksamkeit bei der Auswahl des Dienstleisters geboten.

Diese Empfehlung gilt darüber hinaus für einen weiteren, überaus wichtigen Bereich: die Sicherheit. Denn Outputsysteme sind heute stets in den Netzwerken eingebunden. Mit ihnen wird kopiert, gedruckt und gefaxt. Unternehmenskritische Informationen werden gesendet, an interne sowie auch an externe Adressaten. Dass dies höchst gefährlich ist, darüber sind sich viele Firmen nicht im Klaren. „Untersuchungen zeigen, dass IT-Si-



SICHERHEIT: Laut Experten wird sie im Umfeld der Outputsysteme häufig nicht ernst genug genommen.

cherheit, vor allem im Umfeld der Outputsysteme, häufig nicht ernst genug genommen wird oder schlicht die Ressourcen zur Umsetzung fehlen“, sagen die Leitfadenerfasser.

Die Gründe für diese Gefährdung sind vielfältig und reichen von menschlichen – etwa wenn Ausdrücke liegen bleiben – und organi-

satorischen Fehlern, wie uneingeschränkte Zugriffsrechte oder unzureichende Kompetenz der IT-Administratoren, über technisches Versagen bis hin zu vorsätzlichen Handlungen wie beispielsweise das Abhören von Druckdaten im Netzwerk oder das Auslesen von Festplatten.



WENIGER PAPIER: Ebenfalls ein erstrebenswertes Ziel – es spart nicht nur Kosten, sondern auch Lagerplatz.

Weil die Systeme inzwischen über eigene Betriebssysteme verfügen und ähnliche Komponenten wie Server besitzen, erfordert ihre Überwachung spezifische und umfassende Kenntnisse. „Hier sind Fachleute gefragt“, weiß der BITKOM und erörtert, wie Dienstleister ihre Kunden unterstützen sollten, um zum Beispiel bei der Umsetzung der IT-Sicherheitsnorm ISO 27001 im Bereich Druck- und Kopierumgebung alle Anforderungen zu erfüllen. Wesentliche Maßnahmen dazu seien der Schutz der Systeme – etwa vor Konfigurationsänderung und Manipulation, der Schutz der digitalen Daten und schließlich der Schutz der gedruckten Dokumente, zum Beispiel durch das Verhindern ihrer unberechtigten Weitergabe oder Kopie.

KOMPLEXE MATERIE

Ein weiterer Aspekt, dem heute eine zentrale Bedeutung zukommt, ist die Umweltfrage. Sie sei ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Einführung von Managed Print Services in einem Unternehmen, dies auch wenn Kostensenkungen und eine flexible Druckinfrastruktur vorrangig sind. „Bei Ausschreibungen von Behörden sind sie mittlerweile sogar zwingend notwendig“, erinnert der Leitfadener. Der Grund dafür liege nicht nur in dem erklärten Ziel der Europäischen Union, die CO₂-Emissionen bis 2020 um circa 20 Prozent zu reduzieren, sondern ebenfalls in dem zunehmenden Umweltbewusstsein von Firmen und öffentlichen Stellen.

So sollen gut verstandene MPS auf jeden Fall Kosteneffizienz mit Nachhaltigkeit kombinieren und daher bereits in der Analysephase auch auf einen reduzierten Energieverbrauch achten. Dieser lässt sich insbesondere durch die Konsolidierung der Outputinfrastruktur und den Einsatz von umweltzertifizierten Geräten erreichen.

Auch die Verringerung des Papierverbrauchs ist laut der Experten ein erstrebenswertes Ziel – sie spart im Übrigen nicht nur Kosten, sondern auch Lagerplatz. Momentan sei die Papierproduktion einer der größten Posten in der Umweltbilanz. Um diese signifikant zu reduzieren, eignen sich neben evidenten Maßnahmen wie dem automatischen Duplexdruck oder dem Drucken von Formularen und anderen Materialien auf Nachfrage



FINSTERE AUSSICHTEN: Für diejenigen, die nicht in der Lage sind, das vielschichtige IT-Geschäft zu beherrschen, sollte die Zukunft eher düster sein.

vor allem das Digitalisieren von Arbeitsabläufen und das Drucken mit definierten Zugriffsrechten.

Wie man sieht, geht die Bereitstellung durchdachter MPS sehr weit über das Angebot irgendwelcher abgedroschener Klickpreismodelle hinaus und die Zukunft sollte für diejenigen, die nicht in der Lage sind, das vielschichtige IT-Geschäft zu beherrschen, eher düster sein. Die Materie ist komplex und verlangt dem Anbieter viel ab. Hinzu kommt der Wunsch vieler Unternehmen, den es zu erfüllen gilt, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und die nicht dazugehörigen Aktivitäten zu verlagern.

Infolgedessen sind Konzepte gefragt, die eine vollständige Übernahme ganzer Geschäftsfelder vorsehen, und gerade die sind nicht eines jeden Anbieters Sache. Neben den erforderlichen Kompetenzen ist die Ver-

innerlichung des Servicegedankens eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Dasein im Markt. Von ihrem Anbieter erwarten die Kunden heute, dass er sie umfassend berät und nicht nur für ihre Druck-, sondern für ihre gesamte Dokumentenumgebung und darüber hinaus für die Verbesserung und die Verwaltung kompletter Arbeitsprozesse die Verantwortung trägt.

Somit hat sich das Blatt gewendet. Fand die Bekenntnis der Druckerhersteller zur Dienstleistung anfangs ihre Begründung vor allem in der Notwendigkeit, den Preiskampf im Hardwarebereich zu umgehen, erweist sie sich inzwischen als die einzig mögliche Antwort auf den Wandel in der Arbeitswelt. Wollen Hersteller und Anbieter weiter existieren, gibt es für sie nur noch diesen einen Weg und kein Zurück.

Graziella Mimic ■