

1 Moderne Multifunktionssysteme können heute weit mehr als nur drucken, scannen und kopieren: Sie haben sich in den vergangenen Jahren zu einem unerlässlichen Arbeitswerkzeug entwickelt, das neben dem eigenen PC oder Notebook den Zugang zu modernen digitalen Office-Workflows ermöglicht. Als Schnittstelle zu Lösungen in der Cloud heben sie die Produktivität eines Unternehmens und deren Mitarbeiter quasi auf das nächste Level. Gerade vor dem Hintergrund der aktuellen Situation spielen vernetzte Multifunktionssysteme für das Thema Hybrid- oder Mobile-Working eine wichtige Rolle und bieten den Zugriff auf wichtige Funktionen in allen Arbeitsumgebungen, in der Firma, im Homeoffice und von unterwegs. Über digitale Workflows greifen Mitarbeiter von überall auf ihre Arbeitsprozesse zu – sicher, schnell und datenschutzkonform.

PATRICK BISCHOFF,
*Direktor Document
 Solutions Marketing &
 Strategy bei der Canon
 Deutschland GmbH*



So bietet Canon effiziente Workflowlösungen und integriert die Canon imageRUNNER ADVANCE Multifunktionssysteme direkt in die existierenden oder neu geschaffenen Dokumentenprozesse der Kunden. Als Ergebnis entsteht eine einfache und sichere Möglichkeit, geschäftskritische Dokumente und Prozesse ohne komplexe IT-Infrastruktur direkt von Canon Systemen aus zu verwalten.

2 Unternehmen stehen jetzt und in Zukunft vor der herausfordernden Aufgabe, ihren Mitarbeitern ein produktives, kooperatives sowie von jedem Ort aus sicheres Arbeiten zu ermöglichen. Ganz egal, ob im Büro, zu Hause oder unterwegs. Die imageRUNNER ADVANCE DX Systeme im Büro und die kompakten Desktopsysteme der Reihen i-SENSYS X und imageRUNNER für das Homeoffice sind in Benutzerführung und Bedienkomfort ähnlich und sorgen dadurch für einen nahtlosen Wechsel zwischen den Arbeitsumgebungen. Zusammen mit den integrierten und optionalen Softwarelösungen können so reibungslose Team-Workflows und systemübergreifendes Arbeiten – unabhängig von Raum und Zeit – ermöglicht werden.

Essenziell für diese neue hybride Arbeitsumgebung ist natürlich auch ein unterstützendes Servicekonzept, das in der Lage ist, zentrale Drucksysteme genauso effizient zu managen wie auch die dezentralen.

Wir bieten zahlreiche professionelle Servicekonzepte rund um hybride Arbeitsumgebungen sowie die dafür notwendige IT-Infrastruktur (Hardware, Software, Services). Deshalb kann ich sagen, dass gute und flexible Servicekonzepte gerade in diesen Zeiten gefragter denn je sind.

1 Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2 Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?



HARTMUT HUSEMANN,
*Director – End User Sales
Printing bei der HP
Deutschland GmbH*

1 Drucker und Multifunktionssysteme sind auch in der „neuen Normalität“ zum Ausdrucken von Dokumenten ebenso unerlässlich wie als Eingangstor für ein digitales Dokumentenmanagement. Entsprechend stellen Unternehmen vermehrt fest, dass eine Ausstattung der Mitarbeiter auch im Homeoffice mit entsprechender Hardware unentbehrlich ist, um die Mitarbeiter arbeitsfähig zu halten. Doch die reine Druckerhardware ist nicht genug. Neben entsprechenden Sicherheitslösungen sind die Anbindung an Cloud-basierte Lösungen sowie zusätzliche Tools und Services für den ortsunabhängigen Einsatz in hybriden Arbeitsumgebungen unverzichtbar.

2 Der Bedarf ist ungebrochen, allerdings müssen sich Full-Service-Konzepte an die neuen Bedingungen anpassen. Es gilt, dezentrale Arbeitsplätze im Homeoffice in die entsprechenden Konzepte zu integrieren. Dazu gehört beispielsweise im heimischen Büro auch die Versorgung von Hardware mit den entsprechenden Verbrauchsmaterialien im Rahmen erweiterter Managed Print Services (MPS) für das Unternehmen. Eine Alternative für Kunden ohne MPS bietet die Versorgung über Lösungen wie HP Instant Ink. Mitarbeiter können vom Unternehmen mit entsprechenden Gutscheinen für diesen Service ausgestattet werden – oder die monatlichen Kosten direkt als Ausgaben abrechnen. Für Partner ist es zunehmend entscheidend, ihre Unternehmenskunden bei der Bewältigung der Versorgung mit Verbrauchsmaterialien in hybriden Arbeitswelten zu unterstützen. HP bietet seinen Kunden dafür eine Vielzahl unterschiedlicher Möglichkeiten.

1

Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2

Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

1 Gedruckte und kopierte Dokumente werden auch in Zukunft benötigt. Sicher, Druckumfang und Häufigkeit nehmen ab, aber Prozesse in Unternehmen und öffentlicher Verwaltung, die bisher das gedruckte Dokument als Informationsträger gebraucht haben, bestehen ja weiterhin. Multifunktionssystemen kommt hier eine besondere Bedeutung zu, denn sie managen seit jeher sowohl die Ausgabe von Dokumenten als auch die Einleitung von Prozessen durch den Scan von Dokumenten. Und sie beherrschen diese Aufgabe sowohl für die analoge als auch für die digitale Welt. Damit stellen sie auch weiterhin eine wichtige Brückentechnologie dar.

KLAUS SCHULZ,
*Manager Product Marketing
& Market Development bei
Konica Minolta Business
Solutions Deutschland GmbH*



Das gilt vor allem auch in mobilen, häufig wechselnden Arbeitsumgebungen, in denen der einfache, aber sichere Zugriff auf Multifunktionssysteme verzögerungsfrei erfolgen soll. Das heißt nicht, dass Dokumente in der Ferne auf Papier gedruckt und dann analog weitertransportiert werden sollten. Intelligent vernetzt sind solche Arbeitsumgebungen dann, wenn das Dokument seinen Weg digital zum Empfänger findet und am Endpunkt der Prozesskette gedruckt werden kann, falls dies erforderlich ist.

2 Wir sehen eine Verschiebung der Erwartungen an leistungsfähige Managed-Service-Konzepte. Es geht aus Sicht unserer Kunden zunehmend darum, nicht mehr vorrangig den Druckerpark zu verwalten. Zwei der wichtigsten Anliegen sind nun die Unterstützung der digitalen Transformation und die Gewährleistung der entsprechenden Sicherheitsanforderungen. Im Fokus stehen die Gestaltung und laufende Optimierung von Arbeitsprozessen zwischen örtlich getrennten Mitarbeitern und zwischen Unternehmen und deren Kunden. Der Auftrag lautet: Halte mir meine Informationsflüsse in Bewegung. Ein Teil moderner Serviceangebote besteht also darin, auch Datenflüsse zu erkennen, zu analysieren und auf Basis dieser Daten Verbesserungen zu empfehlen, mit denen unsere Kunden immer wieder einen unmittelbaren Mehrwert in ihrem Tagesgeschäft erhalten. Multifunktionssysteme sind dabei ein wichtiger Baustein.

1 Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2 Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

1 Durch die Digitalisierung werden Dokumente zwar nicht mehr regelmäßig ausgedruckt, sondern nur „on demand“, wenn es die Situation erfordert. Allerdings macht die steigende Informationsflut auch vor digitalen Dokumenten nicht Halt. Für den täglichen E-Mail-Verkehr wird für die nächsten Jahre ein linearer Anstieg prognostiziert auf weltweit mehrere hundert Milliarden pro Tag. Die relativ sinkende Anzahl an Ausdrucken pro Dokument wird durch den absoluten Anstieg an Dokumenten aufgeessen.

Da diese Informationen je nach Workflow als physisches und/oder digitales Dokument benötigt werden, spielen Multifunktionssysteme als Ein- und Ausgangstor eine wichtige Rolle. Hier liegt die Schnittstelle zwischen Digi-

talisierungs- und Outputmanagement-Projekten. Informationsfluss ist der gemeinsame Nenner der vermeintlich unterschiedlichen Welten von Hardware und digitalen Workflows. Hier gibt es ein enormes Effizienzpotenzial, allerdings auch die Herausforderung, den reibungslosen Informationsfluss und gleichzeitig Informationssicherheit zu gewährleisten.



DIETMAR NICK,
*Geschäftsführer
der KYOCERA
Document Solutions
Deutschland GmbH*

2 Dezentrale Organisationsformen bergen große Risiken für Compliance- und IT-Manager, wenn es darum geht, die Einbindung in Unternehmensprozesse zu gewährleisten und gleichzeitig Datenschutz und Informationssicherheit sicherzustellen. Full-Service-Konzepte und Fleet Services sind mehr denn je das gebotene Mittel für einheitliche Standards, um IT-Sicherheit und -Performance rund um das Thema Drucken und Kopieren zu gewährleisten. Damit diese Systeme auch sicher beim Nutzer aufgestellt und in das Firmennetzwerk integriert werden, unterstützen wir den Handel mit digitalen Rollout-Services. Damit sparen unsere Händler personelle und zeitliche Ressourcen und sorgen für reibungslose Abläufe beim Endkunden. Zudem stellen wir mit unseren Fleet Services sicher, dass auch im Homeoffice das Verbrauchsmaterial nicht ausgeht.

1

Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2

Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

1 In Zeiten der Digitalisierung stellen intelligente Multifunktionsdrucker den zentralen Dreh- und Angelpunkt beziehungsweise die Schnittstelle zwischen analoger (Papier-)Welt und digitaler (DMS-)Welt dar. Ausgereifte Scantechnologie von MFPs und kompatible, vom MFP aus bedienbare Softwarelösungen sind die unabdingbare Voraussetzung für die digitale Erfassung und Weiterreichung der Dokumente an nachgelagerte DMS- oder ECM-Systeme sowie die anschließende digitale Weiterverarbeitung und Ablage. Unsere MFPs sind also maßgeblich daran beteiligt, zum Beispiel eine Lagerbestandsverwaltung effizient zu automatisieren oder Dokumente direkt in gängige Softwarelösungen wie SAP einzuscannen und so für eine digitale Workflow-Optimierung zu sorgen.

Das Aufkommen der Cloud hat es Lexmark ermöglicht, fest installierte, vernetzte Geräte, die bisher eine regelmäßige Wartung vor Ort erforderten, in Cloud-vernetzte Lösungen umzuwandeln, die sich aus der Ferne verwalten lassen und ein mobiles, dezentrales Arbeiten ermöglichen. Cloud-basierte Drucklösungen erlauben es, einen Großteil der Sicherheits-, Verfügbarkeits- und Leistungsanforderungen der IT-Teams vor Ort an einen externen Dienstleister zu übertragen. Die führenden Anbieter in diesem Bereich, wie auch Lexmark, haben diese Dienste weiterentwickelt und bieten heute Print-as-a-Service direkt aus der Cloud an. Der wesentliche Vorteil für Kunden bei Nutzung eines Print-as-a-Service-Angebots liegt auf der Hand: Der Besitz einer physischen Druckinfrastruktur mit den damit verbundenen Kosten für die Verwaltung wird überflüssig. Sie müssen nur noch für das bezahlen, was sie wirklich benötigen und nutzen.



THOMAS VALJAK,
*Vice President Sales,
DACH bei Lexmark*

2 Moderne Arbeitsumgebungen sind dezentraler und heterogener denn je – dieser Trend hat bereits vor Corona eingesetzt und ist durch die Pandemie noch weiter verstärkt worden. Er wirkt sich natürlich auch auf unser MPS-Geschäft aus. Dank unserer globalen IoT-Technologie – über 100 Datenpunkte von Sensoren in jedem Gerät liefern Informationen an Analyse-Tools, die Auskunft darüber geben, wann Präventivmaßnahmen ergriffen werden müssen – können wir auf entsprechende Anfragen unserer Kunden schon seit geraumer Zeit flexibel reagieren. Wir stellen fest, dass die Anforderungen zunehmend spezifischer werden, da Unternehmen selbst Homeoffice-Geräte und Services hierzu abrechnen wollen. Wir beobachten diese Anforderungen sehr genau, um gezielt Antworten zu geben, wie zum Beispiel in Form von aaS-Konzepten, die für eine deutlich höhere Flexibilität sorgen und somit den sich verändernden Rahmenbedingungen unserer Kunden optimal Rechnung tragen.

1 Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2 Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

1 Das New Normal in der Arbeitswelt ist vor allem durch Flexibilität geprägt. Angestellte arbeiten nun immer mehr orts- und zeitunabhängig. Die Möglichkeiten für eine sichere und barrierefreie Zusammenarbeit müssen sich rasant weiterentwickeln, sodass auch die Flexibilität des Arbeitsorts stärker in den Vordergrund rückt. Die aktuelle Situation hat ein Umdenken angestoßen, das schon lange überfällig war und für die Digitalisierung in Deutschland viel Potenzial mit sich bringt.

Es gilt, insbesondere die Automatisierung von Prozessen und das digitale Dokumentenmanagement einheitlich zu implementieren, damit das Potenzial richtig genutzt werden kann. Speziell zentrale Multifunktionssysteme mit

der entsprechenden Software spielen als Schnittstelle zur Digitalisierung von Workflows eine entscheidende Rolle. So haben wir im Jahr 2020 mehr A3-Farbmultifunktionssysteme vermarktet als je zuvor. Wir sehen einen klaren Trend weg vom Einzelarbeitsplatzdrucker im Büro hin zum zentralen Multifunktionssystem, das alle Mitarbeiter flexibel nutzen können.



INGO WITTROCK,
*Director Marketing
bei der Ricoh
Deutschland GmbH*

2 Natürlich hat sich auch die Bürolandschaft durch Corona noch stärker verändert. Deutschland hinkt zwar beim Thema Desk-Sharing anderen Ländern noch hinterher, doch auch dieses Konzept wird sich stärker durchsetzen. Logischerweise waren die Druckvolumina in den Büroumgebungen durch Corona erst einmal rückläufig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren schlichtweg viel weniger im Büro. Aber es zeigt sich auch, dass Unternehmen durch digitales Dokumentenmanagement und ein gut durchdachtes Full-Service-Konzept ein ganzes Stück digitaler werden. Allerdings geht der Trend wie bereits gesagt ganz klar zu zentralen Multifunktionssystemen im Büro. Im Homeoffice setzen viele Unternehmen aber auch auf typische Homeoffice-Geräte, wie kleine A4-Geräte.

Die Multifunktionssysteme in den Büros hingegen sind echte Digitalisierungstreiber. Sie spielen als Schnittstelle zu DMS- und ECM-Systemen eine zentrale Rolle für die Automatisierung geschäftskritischer Prozesse wie beispielsweise die Rechnungsverarbeitung. Der Schlüssel sind moderne Systeme und das jeweils passende Servicekonzept.

1

Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2

Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

1 Die meisten Menschen werden nach der Coronapandemie zwar ins Büro zurückkehren, dort aber voraussichtlich weniger Zeit verbringen als zuvor. Die Arbeit von zu Hause oder unterwegs wird dauerhaft einen höheren Stellenwert einnehmen. Aus diesen Gründen entsteht aktuell ein neuer Bedarf im Markt: das sichere Drucken im Homeoffice. Flexible Drucklösungen sind gefragt, die überall und jederzeit eingesetzt werden können – egal ob im Homeoffice, im Coworking-Space oder in klassischen Büroumgebungen.

Insgesamt wird durch die steigenden Investitionen in die digitale Transformation – weg von einem papierbasierten hin zu einem digitalen System – künftig weniger ge-

druckt werden. Trotz des abnehmenden Druckvolumens wird Papier bleiben. Das zeigt nicht zuletzt die wegen der Umstellung aufs Homeoffice gestiegene Nachfrage nach MFPs in der zweiten Jahreshälfte von 2020.

Zwar wird das Wachstum der zu Hause gedruckten Seiten den durch die Pandemie bedingten Rückgang des Druckvolumens im Büro nicht ausgleichen können. Doch werden Multifunktionssysteme auch in der digitalen IT-Infrastruktur von morgen einen wichtigen Platz haben und Teil eines jeden Büros sein.

TORSTEN BECHLER,
*Manager Product
Marketing bei der
Sharp Business Systems
Deutschland GmbH*



2 Trotz des abnehmenden Druckvolumens haben traditionelle Serviceverträge, die die Reparatur, Wartung und Lieferung von Verbrauchsmaterialien umfassen, ihre Berechtigung. Jedoch müssen diese an das „New Normal“ angepasst werden. Gerade das Thema Sicherheit wird angesichts der wachsenden Cyberkriminalität noch mehr in den Fokus solcher Serviceangebote rücken. Denn Drucker sind heute eben nicht mehr nur Drucker.

Moderne Multifunktionsgeräte sind technisch betrachtet ebenso IT-Systeme wie etwa Server und landen deshalb immer häufiger im Visier von Cyberkriminellen. MFPs unterscheiden sich von anderen vernetzten Geräten nur dadurch, dass sie auch drucken können. Auch auf MFPs laufen Betriebssysteme, die Software ausführen. Zudem sind in der Regel Festplatten verbaut, auf denen sensible und personenbezogene Daten – beispielsweise Druckaufträge, Adressbücher oder Protokolle – gespeichert sind. Deshalb sollten Drucker, die in der Regel direkt mit dem Unternehmensnetzwerk verbunden sind, unbedingt in das IT-Sicherheitskonzept eines Unternehmens eingebunden werden.

Die gestiegene Bedeutung des Themas MFP-Sicherheit muss sich künftig auch in modernen „Full-Service-Konzepten“ wiederfinden. Die Integration von Hardware, Software und Services wird weiter zunehmen und neue, erweiterte Vertragsformen hervorbringen.

1 Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2 Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?

HARALD BÖNIG,
General Manager
Deutschland/Österreich,
bei der Toshiba Tec
Germany Imaging
Systems GmbH



1 Es ist allgemein bekannt, dass unser Markt bereits seit Jahren ein Verdrängungsmarkt ist. Die ohnehin schon fortschreitende digitale Transformation wird durch die Coronapandemie noch weiter vorangetrieben. Das hat auch Auswirkungen auf das Druckvolumen. Es ist ebenfalls seit Jahren schon rückläufig, und vermehrtes Arbeiten im Homeoffice verstärkt diesen Trend noch. Trotz alledem wird natürlich auch weiterhin gedruckt, und hoffentlich bald, wenn nämlich wieder mehr Beschäftigte aus dem Homeoffice an den Arbeitsplatz zurückkehren, wird sich das Druckvolumen wieder erhöhen.

Bei der digitalen Transformation kommt besonders den Multifunktionssystemen eine wichtige Bedeutung zu, denn sie bieten mit ihrer Scanfunktion die Möglichkeit zur Digitalisierung von Dokumenten. Und damit ist nicht nur einfach das Einscannen und Umwandeln in PDF-Dateien gemeint.

Intelligente Scanflow-Lösungen bilden gesamte Prozesse ab und sorgen für eine effiziente Weiterverarbeitung der Dokumente. Dank unserer Toshiba-eigenen Individual-Programmierungen passen wir unsere Scanflow-Lösungen an die spezifischen Anforderungen unserer Kunden an. Auch ist eine zusätzliche Individualisierung durch die Integration weiterer Funktionen und Anwendungen möglich, ganz nach Kundenwunsch. So entstehen optimierte und effiziente Workflows, die dem Kunden vor allem eine Menge manueller Arbeit abnehmen und so ihre Arbeitsabläufe schneller, effizienter und auch weniger anfällig für Fehler machen.

2 Wir setzen unsere Vertriebsstrategie e-CONCEPT auf jeden Fall nach wie vor ungebrochen um. Es wird ja, wie schon erwähnt, weiterhin kopiert und gedruckt. Dieser Produktbereich ist auch nach wie vor unser Kerngeschäft und macht den größten Anteil unseres Umsatzes aus.

Unsere hausinterne Entwicklungsabteilung versetzt uns glücklicherweise in die Lage, zusätzlich intelligente Softwarelösungen in unser e-CONCEPT zu integrieren. Das bedeutet, e-CONCEPT umfasst nicht mehr nur die Hardwareprodukte inklusive Verbrauchsmaterial und Service, sondern mittlerweile auch Software-Pflegeverträge für unsere Solutions. Zum „Full Service rund um den Druckerpark“ gehören ja auch Lösungen für das Flottenmanagement, zur Steuerung und Überwachung der Systeme und Aufträge sowie zur Prozessautomatisierung bis hin zum Dokumentenmanagement.

Die Integration der Pflegeverträge ist wichtig, denn somit sind auch Weiterentwicklungen der Software sowie der Hotline-Support integriert. Und Anpassungen an geänderte Anforderungen seitens des Kunden auch während der Nutzungsdauer nach eingehender Analyse durch unsere Spezialisten möglich.

1

Welche Bedeutung kommt Druckern und Multifunktionssystemen in einer digitalen, zunehmend mobilen Arbeitswelt zu?

2

Ist der Bedarf an Full-Service-Konzepten rund um den Druckerpark ungebrochen?