

# Drucker als Selbstversorger

Ferngesteuerte Services von Spezialisten für das Management firmeninterner Drucksysteme.

**Sonja Gerstl**

Im Idealfall dienen digitale Office-Lösungen dazu, den Arbeitsalltag effizienter und einfacher zu gestalten. Läuft die Infrastruktur der Informationstechnologie (IT) nicht reibungslos, ist das Gegenteil der Fall. Dann ist das IT-System keine Erleichterung mehr, sondern kann Arbeitsprozesse empfindlich stören – vor allem wenn neuralgische Punkte wie das Drucker-Management betroffen sind.

„Ein Hauptziel von Konica Minolta ist es deshalb, unseren Kunden zeitraubende administrative Tätigkeiten so weit wie möglich abzunehmen“, erklärt Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria, den serviceorientierten Zugang des Technologiekonzerns. „Überspitzt könnte man sagen: Vom Kaffeekochen einmal abgesehen, versorgen wir mit unseren Produkten das gesamte Unternehmen.“

## Serviceorientierung

Damit das Drucksystem exakt an die Anforderungen des jeweiligen Betriebes angepasst werden kann, legt man bei Konica Minolta großen Wert auf eine breite Produktpalette. Wesentlich dabei ist, dass die Produkte nicht einfach „nur“ geliefert werden. Parallel zur Einführung der neuen Prozesse muss im gesamten Betrieb – vom Techniker bis zur Führungskraft – eine serviceorientierte Einstellung etabliert werden. „Der Grundstein des Erfolges liegt nicht in der Prozessoptimierung, sondern im Mind-Setting der Mitarbeiter. Erst wenn sich die richtige ‚Stimmung‘ im Betrieb etabliert hat, kann man

damit beginnen, die typischen ‚Reißbrettprodukte‘ zu planen, auszupacken und zu implementieren“, führt Johannes Bischof aus. Werden diese Schritte beim Übertritt in die neue Servicekultur ignoriert, kauft der Kunde die „Katze im Sack“ und riskiert langwierige Kämpfe mit einer schlecht funktionierenden Serviceorganisation.

Ein mittlerweile ausgezeichnet etabliertes Service ist Konica Minoltas „iCare“. Dieses ermöglicht es, den Kunden vom Ablesen der Zählerstandskarte zu entbinden. Hierbei werden diese Informationen über Internet, Fax oder – vollkommen unabhängig vom internen Netz – per GSM direkt übermittelt. Das System kann mit zusätz-

lichen Services erweitert werden. Bei Kunden sehr beliebt ist jene Komponente, die den Stand von Verbrauchsmaterialien laufend überwacht und rechtzeitig etwa über bevorstehende Tonerwechsel informiert. Zudem kann „iCare“ im Fall von Fehlfunktionen zur Ferndiagnose und -reparatur eingesetzt werden.

Ebenfalls äußerst beliebt ist Konica Minoltas „Reporting on Demand“-Service. Gemäß dem Motto „Alle Kosten voll im Griff“ kann sich der Kunde damit regelmäßig oder im Anlassfall Aufstellungen einer Vielzahl von Service- und Kostenparametern zusenden lassen. Darin sind unter anderem Informationen zur Anzahl der Serviceaufträge, der Größe des

Druckvolumens, dem Verhältnis von Schwarzweiß zu Farbdruck oder der durchschnittlichen Reaktionszeit des Druckers enthalten.

## Potenzial für die Zukunft

Wie gut „iCare“ bei den Kunden ankommt, belegen die Verkaufszahlen: Bereits ein Drittel der seit 2005 ausgelieferten Office- und Produktionsdruck-Geräte wurde bereits auf „iCare“ umgestellt. Unter anderem vertraut auch eine österreichische Großbank auf das grenzüberschreitende Service von Konica Minolta: Neben den Filialen im Inland sind auch die Niederlassungen in Osteuropa an das System angebunden und können von den administrativen Erleichte-

rungen profitieren. Doch dieser Trend steht erst am Anfang. Konica-Minolta-Geschäftsführer Johannes Bischof ist überzeugt, dass sich die Entwicklung hin zu Managed Services künftig noch deutlich beschleunigen wird: „System-Administratoren sind normalerweise keine Druckerspezialisten – und doch müssen sie in vielen Unternehmen auch diesen Aufgabenbereich übernehmen, obwohl dieser eigentlich gar nicht zu ihrem Kerngebiet gehört. Mit verlässlichen und günstigen Systemen wie iCare lässt sich das aber schnell ändern. Dann hat die IT die Hände frei und kann sich wieder auf die wesentlichen Dinge konzentrieren.“

[www.konicaminolta.at](http://www.konicaminolta.at)



Multifunktionale Office-Geräte sind aus dem modernen Büroalltag nicht mehr wegzudenken. Managed Services gewährleisten darüber hinaus, dass alles jederzeit tadellos funktioniert – auch die Kaffeemaschine. Foto: Konica Minolta

# Ausgelagerte Infrastruktur ist sicher

Maßgeschneiderte Outsourcing-Pakete für große und kleine Unternehmens-EDV.

Hacker, Viren und Hardware-Defekte – das sind die gängigen Schlagworte, die im Zusammenhang mit IT-Sicherheit allorts thematisiert werden. Eine viel alltäglichere Bedrohung von IT-Systemen wird dabei allerdings oft übersehen – nämlich die bauliche Infrastruktur.

Bernhard Bauer, Produktmanager im Bereich Business Solutions IT von Kapsch Business Com, meint dazu: „Steht der Serverraum erst einmal unter Wasser, hilft auch das beste Back-up-System nichts mehr – vor allem dann, wenn es sich im gleichen Raum befindet.“ Durch den fortschreitenden Ausbau

von Breitbandnetzen kann diese Gefahr nunmehr umgangen werden. Unter dem Begriff Outsourcing bietet eine Vielzahl von Dienstleistern Services an, mit denen die gesamte Infrastruktur – oder auch nur Teile davon – ausgelagert werden können.

## Serverhousing

Die Vorteile einer ausgelagerten IT-Infrastruktur liegen auf der Hand, denn wer ein wirklich ausfallsicheres System im eigenen Haus realisieren will, muss mit erheblichen Investitionen rechnen. „Neben der Hard- und Software müssen auch Aspekte wie Zutritts-

kontrolle, Videoüberwachung, Monitoring, Klimatisierung und die Frage der unterbrechungs-



Sicherheit für die Unternehmens-EDV. Foto: Fotolla.com

freien Stromversorgung berücksichtigt werden“, so Bauer. Alternativ können die Firmen ihre Server in Form von Serverhousing auslagern und extern „hosten“ lassen. Bauer: „Neben einer guten bis optimalen baulichen Infrastruktur, in der der eigene Server betrieben wird, ist oftmals ein Service-Level geboten, der mit einer hauseigenen IT-Abteilung nur schwer zu erreichen ist. Beginnend bei rund um die Uhr verfügbarem Support, laufender Überwachung der Systeme und kontinuierlichem Back-up-Management, haben diese Systeme auch im Fall eines Firmenumzugs klare Vor-

teile.“ Selbst wer auf sehr hohe Sicherheitsstandards Wert legt, wird in Österreich mittlerweile fündig. Kapsch betreibt in der Nähe von Kapfenberg (Steiermark) mit dem Earth Data Safe ein Rechenzentrum, das sich im Inneren eines Berges befindet und sogar gegen elektromagnetische Störungen abgeschirmt ist. Viele Unternehmen werden mit deutlich weniger Security auskommen. In jedem einzelnen Fall müssen die Kosten einer sicheren Infrastruktur gegen die Kosten von Systemausfällen abgewogen – und dann soll erst entschieden werden. sog

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)