

# Höhere Produktivität und Einsparungen in Millionenhöhe.



„Wir sind gut in Form. Alles funktioniert, die Verfügbarkeit ist so hoch wie nie und wir brauchen uns um nichts zu kümmern. Und darüber hinaus wissen wir genau, wie viel Geld wir ausgeben und sparen und wo.“

– Nigel Smith  
IT Sourcing Manager  
Reuters

## Hintergrund

Reuters liefert 370.000 Fachleuten im Finanzdienstleistungsbereich, im Medien- und im Unternehmensmarkt entscheidende Informationen. Mit 2.400 Redaktionsmitarbeitern, Journalisten und Fotografen in 196 Büros ist es auch die größte Multimedia-Nachrichtenagentur der Welt.

Das Unternehmen, dessen Wurzeln bis ins Jahr 1851 zurückreichen, verwaltet und aktualisiert inzwischen über 200 Millionen Datensätze mit über 3.000 Milliarden diskreten Datenpunkten. Seinen Jahresertrag von ca. 2,6 Milliarden £ erzielt es mit rund 16.900 Mitarbeitern in 94 Ländern.

## Die Herausforderung

Genau wie bei anderen großen, etablierten Unternehmen hatte sich bei Reuters im Lauf der Zeit ein umfangreicher, bunt zusammengewürfelter Bestand an Druckern, Multifunktionsgeräten, Kopier- und Faxgeräten angesammelt. Die meisten der Geräte waren von Abteilungen und einzelnen Arbeitsgruppen einfach bei Bedarf angeschafft worden, ohne dass eine klar definierte Strategie verfolgt wurde.

Auch ohne genaue Zahlen wusste IT Sourcing Manager Nigel Smith, dass dieser Bereich reif für Veränderung war.

„Bei uns stand ein Sammelsurium an Geräten – unterschiedliche Fabrikate, unterschiedliche Modelle, manche in unserem Besitz, andere geleast und alle verteilt auf mehrere Büros und Standorte. Wir hatten keine effektive zentrale Supportstrategie, was wahrscheinlich auch gar nicht möglich gewesen wäre. Die Reparatur der Maschinen dauerte oft lange.“

Support und Wartung waren drängende, aber keineswegs die einzigen Probleme. Ein stetiger Preisrückgang bei Druckern, insbesondere Tintenstrahldruckern, hatte dazu geführt, dass sie zur Massenware wurden, die sich auch Büros mit kleinen Budgets leisten konnten. Dies resultierte in einer Unmenge billiger und in vielen Fällen unausgelasteter Geräte mit relativ hohen Kosten pro Seite.

Als Reuters mit der Planung der Konsolidierung von 12 seiner Londoner Büros in vier Schlüsselzentren, darunter einer neuen Hauptverwaltung im Londoner Canary Wharf, begann, nahm Smith die Gelegenheit wahr, eine neue Strategie zur Verwaltung des Druckbetriebs einzuführen. Er war sich der Schwierigkeit des Projektes bewusst und wandte sich an Xerox.

# Gemanagter Service für die gesamte Dokumentenausgabe.

Höhere Kundenzufriedenheit und um nahezu 20 Prozent reduzierte Dokumentenkosten.

## Die Lösung

Um das Ausmaß des Problems zu bestimmen und die potenziellen Einsparungen und Effizienzsteigerungen zu identifizieren und zu quantifizieren, arbeitete ein Team von Xerox mit Reuters zusammen, um eine Bestandsaufnahme des Personals sowie des Equipments und seiner Nutzung zu erstellen. Die Ergebnisse sprachen für sich.

Xerox stellte fest, dass Reuters einen Gerätebestand aus 1.046 Druckern, Kopier- und Multifunktionsgeräten aufgebaut hatte, der 242 verschiedene Modelle von 27 Lieferanten umfasste. Die Untersuchung zeigte auch, dass das Unternehmen 16,5 Millionen Drucke pro Jahr erstellte, was etwa 420 Seiten pro Kopf pro Monat bedeutet.

„Die Zahlen waren sogar niedriger, als ich erwartet hatte – besser als der Branchendurchschnitt für Unternehmen unserer Größe“, meint Nigel. „Dennoch war es klar, dass sich uns hier eine Chance zu einschneidenden Verbesserungen bot.“

Xerox führte einen komplett gemanagten Service ein, mit Verantwortlichkeit für alle Aspekte der Dokumentenausgabe. Ineffiziente, teure Geräte wurden abgeschafft und ein optimierter Bestand an den zweckdienlichsten Geräten an den richtigen Standorten – darunter bei Eignung auch vorhandene Geräten – wurde geschaffen.

Man richtete einen Helpdesk im Haus mit Verbindung zum bestehenden IT-Dienstleister des Unternehmens ein und beauftragte ein achtköpfiges Team mit der Erbringung des Service und Beschaffung aller Verbrauchsmaterialien sowie Drucker. Auch eine Hausdruckerei für große und spezialisierte Aufträge wurde eingerichtet.

**Über Xerox.** Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

**Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

## Die Ergebnisse

Die Zeit, in der die Mitarbeiter von Reuters ihre eigenen Drucker, Druckpatronen und Druckmaterialien beschafften und nachfüllten oder sich mit fehlerhaften Geräten abmühen mussten, sind längst vorbei.

„Xerox überwacht den Gerätepark ständig“, erklärt Smith. „Es ist äußerst selten, dass in einem Drucker Toner oder Papier fehlt, und wenn ein Papierstau aufgetreten ist, wird dieser oft schon von einem Techniker behoben, bevor Hilfe angefordert wurde.“

Neben den offensichtlichen Verbesserungen bei Kundenzufriedenheit und Produktivität hat der neue Managed Service bedeutende Einsparungen gebracht. Xerox hat Reuters geholfen, die Gesamtbetriebskosten um beachtliche 19,2 % pro Jahr zu senken, was während der Laufzeit des Fünfjahresvertrags einem Betrag von 1,45 Millionen \$ entspricht: Zahlen, die dank akkurater und detaillierter Berichterstattung vorliegen – ein weiteres Vorteil des Service von Xerox.

## Zukunftsansichten

„Wir sind gut in Form. Alles funktioniert, die Verfügbarkeit ist so hoch wie nie und wir brauchen uns um nichts zu kümmern. Und darüber hinaus wissen wir genau, wie viel Geld wir ausgeben und sparen und wo“, meint Smith.

„Ich glaube nicht, dass es in naher Zukunft drastische Veränderungen geben wird. Das ist nicht notwendig. Wenn einzelne Geräte das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, werden wir sie wahrscheinlich durch geeignete Geräte von Xerox ersetzen – aber es ist gut zu wissen, dass Xerox® uns unabhängig von diesbezüglichen Entscheidungen weiter unterstützen kann.“

## Überblick Fallstudie

### Die Herausforderung

- Bunt gemischter Bestand an Bürogeräten unterschiedlicher Hersteller und Modelle, hohe Betriebskosten, Support und Wartung schwierig
- Jede Menge billige, aber unterausgelastete persönliche Drucker mit hohen Betriebskosten
- Keine zentralisierte Verantwortlichkeit oder Strategie für Büroausrüstung

### Die Lösung

- Genaue Analyse des aktuellen Gerätebestands und der damit verbundenen Kosten
- Implementierung eines komplett gemanagten Service für die gesamte Dokumentenausgabe
- Abschaffung unwirtschaftlicher, teurer Geräte und Ersatz durch weniger, besser geeignete neue Geräte
- Interner Helpdesk mit Verbindung zum bestehenden IT-Dienstleister
- Hausdruckerei für große und spezialisierte Aufträge

### Die Ergebnisse

- Gesamtbetriebskosten für den Gerätsbestand um nahezu 20 Prozent reduziert. Das entspricht garantierten Einsparungen von 1,45 Mio US-Dollar innerhalb von fünf Jahren
- Zufriedenere Benutzer, gesteigerte Produktivität

