

HP Kunden-Fallstudie: Durch die Umstellung auf HP Smart Printing Service konnten bei der Sparkasse Trier sowohl administrative als auch kostentechnische Aufwendungen erheblich reduziert werden

Branche: Finanzdienstleister

Schrittweise Konsolidierung



„Mit HP sind wir der strategischen Unternehmensausrichtung ‚Vertriebssparkasse Trier‘ einen Schritt näher gekommen.“
Thorsten Quint, Projektleiter IT, Sparkasse Trier

Ziel

Mehr Zuverlässigkeit im Output, höherer Bedienkomfort, eine homogene Druckerlandschaft über die Vertragslaufzeit, transparente und niedrige Anschaffungs- beziehungsweise Betriebskosten sowie einen außergewöhnlich schnell reagierenden Service.

Lösung

- Nahezu alle Arbeitsplatzdrucker, Faxgeräte und Kopierer wurden durch vernetzte Laserdrucker und Multifunktionssysteme (HP MFPs) von HP ersetzt
- Durch den Einsatz der HP MFPs konnte sowohl auf dedizierte Kopierer als auch auf Faxgeräte verzichtet werden

IT-Verbesserungen

- Alle Systeme aus einer Hand
- Dadurch bedingter erheblich geringerer Wartungsaufwand und keine Vorrathaltung von Verbrauchsmaterial
- Außergewöhnlich schneller Support im Service-Fall
- Einheitliche Benutzeroberfläche und Treiberlandschaft
- Zusätzliche Leistungsmerkmale im Output-Management wie beispielsweise Scan-to-Email und Mail-ins als Hinweis für den rechtzeitigen Ersatz von Tonerkartuschen
- Vereinbarte und überwachte Service Level Agreements
- Ersparter Verwaltungsaufwand (wie Inventarisierung, Abschreibung, etc.) und vereinfachte Abläufe im Unternehmen

Ökonomische Verbesserungen

- Planungssicherheit durch geringe Basiskosten und verursachergerechte Verrechnung der Verbrauchsmaterialien
- Absolute Transparenz des Outputs hinsichtlich der Kostenstellen
- Im Vergleich zur vorherigen Ausstattung erheblich geringere Kosten für Wartung und Reparaturen.
- Hohe Systemstabilität und damit einhergehende größere Sicherheit bei zeitkritischen Abläufen.



Mit einer Bilanzsumme von rund 3,5 Mrd. Euro, 451.000 Kundenkonten und 69 Geschäftsstellen ist die Sparkasse Trier das mit Abstand größte Kreditinstitut der Region Trier. Sie steht den Bürgern, den Institutionen und der Wirtschaft im Kreis Trier-Saarburg und der Stadt Trier universell in allen Finanz- und Wirtschaftsfragen zur Verfügung.

Bis zum Jahr 2004 war die IT-Infrastruktur der Sparkasse Trier geprägt durch etwa 900 Druck-, Fax- und Kopiersysteme unterschiedlichen Alters. Die Drucker waren größtenteils lokal angeschlossen. In Arbeitsgruppen standen vernetzte Drucker zur Verfügung. Im Rahmen einer ersten Konsolidierung wurde der Maschinenpark auf etwa 500 Systeme reduziert, wobei Tintenstrahldrucker Laserprintern wichen und man die Verwendung von Netzwerkdruckern unter folgenden Rahmenbedingungen gestaltete:

- Maximal sechs bis acht Mitarbeiter pro Netzwerkdrucker
- Max. 15 Meter Entfernung und eine Tür
- Kundenberater in Beratungsräumen verwenden einen eigenen Drucker am Beraterplatz

Die Kundenlösung:

Primäre Hardware

- 272 x HP LaserJet P2015DN
- 75 x HP LaserJet M3035XS MFP
- 69 x HP LaserJet P3005X
- 31 x HP Color LaserJet CP3505DN
- 2 x HP Color LaserJet 5550DTN

Dennoch war die Situation unbefriedigend, wie IT-Projektleiter Thorsten Quint zugibt: „Es gab Räume, da stand neben dem Kopierer das Faxgerät und neben diesem der Drucker. Und alle Systeme mussten ständig tiptop in Ordnung gehalten werden, was natürlich nicht immer zeitnah gelang.“

Hinzu kam, dass unter der Unzuverlässigkeit mancher Geräte die Kundenberatung litt: „Als Sparkasse legen wir größten Wert auf persönlichen Service. Da ist es nicht hinnehmbar, dass nach einem Kundengespräch das gewünschte Dokument einfach nicht ausgedruckt werden konnte.“

Mitte 2007 wurde schließlich ein Schlussstrich unter die bisherige Ausstattung gezogen. Die Sparkasse Trier startete eine Ausschreibung zur erneuten Konsolidierung der Druckerumgebung, die von der IT-HAUS GmbH aus dem benachbarten Föhren gewonnen wurde. „Das Konzept von IT-HAUS hat uns vollständig überzeugt“, erklärt Rony Sebastiani, stellvertretender Orga-Leiter der Sparkasse Trier. „Alle Systeme von einem Hersteller, schnelle Laserdrucker für Farbe und Schwarzweiß, Multifunktionssysteme zum Drucken, Scannen, Kopieren und Faxen, einfache Bedienung und nicht zuletzt ein Support von IT-HAUS mit Wiederherstellungszeiten von zwei bis höchstens vier Stunden - das war genau das, was uns fehlte.“ Stefan Sicken, Vertriebsleiter Key Account von IT-HAUS, berichtet, dass der 1st- und 2nd-Level-Support an sein Unternehmen ausgelagert wurde. Der Roll-Out der rund 450 Drucker und multifunktionalen Geräte war in etwa acht Wochen

abgeschlossen. Die Durchführung übernahm ebenfalls der Spezialist aus Föhren. Als Leitfaden zur Projektumsetzung diente auch das Best Practice-Beispiel aus Control IT 2.0. Control IT wurde als "Instrument der IT-Steuerung" im Rahmen eines Projektes des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV) erarbeitet und der Sparkassenorganisation über die Regionalverbände zur Verfügung gestellt.

Verbrauchsorientierte Abrechnung

Überzeugt ist Sebastiani aber nicht nur von der technischen Qualität der HP-Systeme, sondern auch von der verbrauchsorientierten Abrechnung: „Mit dem All-In-Modell haben wir die Kosten jederzeit im Griff. Bei über fünf Millionen Seiten pro Jahr ist die Kostentransparenz unverzichtbar.“ Sebastiani rechnet mit einer Einsparungsquote von mehr als 20 Prozent, „wenigstens“, wie er versichert. Die Kontrolle darüber wird durch das HP Service Portal sichergestellt. Hier können rund um die Uhr der aktuelle Verbrauch oder die gedruckten Seiten pro Gerät (Schwarzweiß oder Farbe) je Geschäftsstelle kontrolliert werden. Zeit und Kosten würden zudem durch das automatische Bestellen von Verbrauchsmaterial gespart: „Wenn bei einem Drucker oder Multifunktionsgerät der Toner zur Neige gehen, nimmt das Gerät ohne unser Zutun per E-Mail-Kontakt mit dem Lieferanten auf und bestellt den Nachschub. Einfach genial!“ Sehr zufrieden ist der Orga-Leiter auch mit typischen Funktion der HP MFPs wie „Scan-to-E-Mail“: „Damit sparen wir nicht nur Papier und Toner; da nichts ausgedruckt wird, zahlen wir auch keinen Seitenpreis.“

Über IT-HAUS

Die IT-HAUS GmbH, gegründet 1998, ist ein Unternehmen im Bereich der Informationstechnologie, das professionelle EDV-Lösungen und Beratung für die Großindustrie, Banken, Versicherungen und mittelständische Unternehmen in ganz Deutschland anbietet. Der Office Printing Solutions Spezialist gehört zu den strategischen Partnern von HP, beschäftigt rund 100 Mitarbeiter und erwartet für 2008 einen Umsatz von etwa 60 Mio. Euro. Mit 7 von 10 möglichen Kompetenzen wurde IT-HAUS im Jahr 2007 mit dem „HP Partner Award 2007“ in der Kategorie Spezialisierung ausgezeichnet. Somit zählt sich die IT-HAUS GmbH zu den Partnern mit dem höchsten KnowHow in den Bereichen Infrastruktur- und Speicherprodukten über Großformatdruck und professionelle Druckmanagement-Lösungen bis hin zu Hardware wie Notebooks und Workstations sowie IT-Dienstleistungen.

Um mehr zu erfahren, besuchen sie; www.hp.com/de

© 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Das Unternehmen behält sich Änderungen der hier dargestellten Informationen ohne vorherige Ankündigung vor. Eine Garantie für HP Produkte und Services ergibt sich ausschließlich aus den Garantieunterlagen, die mit den Produkten bzw. Services ausgeliefert werden. Aus keiner der hier gemachten Aussagen kann eine zusätzliche Garantie abgeleitet werden. Eine Haftung seitens HP für technische oder inhaltliche Fehler bzw. Auslassungen ist ausgeschlossen.

