

# Experten reduzieren Kosten für Drucken und Kopieren um 60 Prozent

Optimiertes Outputmanagement bei der Volksbank Dortmund-Nordwest



**D**ie Volksbank Dortmund-Nordwest mit ihren rund 120 Mitarbeitern, acht Geschäftsstellen und sechs Selbstbedienungs-Filialen arbeitete bislang mit 83 Druck-, Kopier- und Multifunktionssystemen, die sich auf 16 unterschiedliche Modelle verteilten. Auf diesen Geräten wurden jährlich rund eine Million Blatt Papier verbraucht. Die Berater von Trust & Competence (T&C) sollten das komplette System optimieren: Gewünscht wurden weniger unterschiedliche Geräte und geringere Kosten, wobei das bisherige Abrechnungskonzept jedoch beibehalten werden sollte. Außerdem sollten die Vertragsbedingungen im Sinne der Bank genauer definiert werden.

## Analyse des Ist-Zustands

Dabei fand T&C eine teilweise bereits gut strukturierte Situation vor. Etwa fünf Jahre zuvor hatte ein Lieferant die Druck- und Kopiersysteme bereits verbessert. Abgerechnet wurde über einen einheit-

lichen Preis für alle verbrauchten Seiten, in dem Miete, Service, Verbrauchs- und Verschleißmaterialien bereits enthalten waren. Dadurch beschränkte sich der bankinterne Aufwand auf die Verwaltung.

Zunächst analysierten die T&C-Experten den Ist-Zustand. Sie befragten dazu die Mitarbeiter und überprüften die Verbrauchsdaten ebenso wie die Anforderungen an die unterschiedlichen Systeme. Dabei gingen sie auch ins Detail: Wie werden die Seiten weiter verarbeitet? Werden sie geheftet oder gelocht? Schließlich wurden die realen Kosten für jedes einzelne System und die Gesamtkosten aller Systeme pro Jahr ermittelt.

Aus diesen Fakten entwickelte T&C ein Konzept, das grundsätzliche Vereinfachungen vorsah: In allen Geschäftsstellen der Bank wurden einheitliche Multifunktions-Systeme aufgestellt, welche in Schwarz/Weiß und Farbe drucken und kopieren. Hierdurch konnte vollständig auf teure reine Farbdruck-Geräte verzichtet werden. Arbeitsplatz-Drucker sollte es

nur noch in den Beratungszimmern, um das Kundengeschäft möglichst wenig zu stören, und an einzelnen ausgewählten Standorten geben. Multifunktions-Geräte und Arbeitsplatz-Drucker sollten zwar von unterschiedlichen Herstellern stammen, aber von einem Dienstleister geliefert und gewartet werden.

Die Volksbank akzeptierte diese Vorschläge ohne Abstriche. T&C schrieb nun die gewünschten Leistungen an verschiedene Dienstleister aus, wobei der bisherige Lieferant letztlich den Zuschlag erhielt. Auch damit war die Bank einverstanden.

## Druckerpark konsolidiert

Konkret stehen in Dortmund nun nur noch 63 Geräte in fünf statt bislang 16 Varianten. Insbesondere durch die Multifunktions-Systeme konnten die bisherigen Kosten um rund 60 Prozent gesenkt werden. Durch die vorzeitige Auflösung des bisherigen Vertrages war eine weitere Kostenreduzierung möglich. Von der Analyse bis zur Umsetzung dauerte es sechs Monate.

Profitiert haben auch die Mitarbeiter: Beispielsweise wurden Reaktionszeiten bei Störungen im System exakt vertraglich festgelegt. Sollte es zu größeren Ausfällen kommen, hält der Dienstleister genügend Ersatzgeräte vor. Außerdem sind alle Geräte mit Netzwerkkarten versehen; kleinere alltägliche Fehler können telefonisch von der internen IT-Organisation gelöst und behoben werden. Durch umfassende Information der Bank-Mitarbeiter im Vorfeld und im weiteren Verlauf des Projekts gab es auch keine Probleme in der Akzeptanz des neuen Konzepts. Klaus Zimmermann, Bereichsleiter Organisation der Volksbank, war mit T&C überaus zufrieden. Eine Einsparung von 60 Prozent habe man zuvor nicht für möglich gehalten. Ähnlich die Bilanz von Marcus Artz aus dem IT-Bereich des Geldinstitutes: Er lobte nicht nur die Fachkenntnis der Experten und ihre Kompetenz, sondern auch die harmonische Zusammenarbeit.