



Managed Print Services bei CRH Swiss Distribution

CRH plc. ist ein weltweit führendes Unternehmen im Baustoffhandel und beschäftigt in 35 Ländern insgesamt 90'000 Mitarbeitende. In der Schweiz ist CRH Swiss Distribution mit den 5 Marken Baubedarf, Richner, Gétaz, Miauton und Reguscireco an 120 Standorten vertreten. Marc Moser, Verantwortlicher für die IT der Gruppe wollte die IT vereinheitlichen, vereinfachen und dabei mindestens 30% der Kosten sparen. Für den Bereich Printing hat er Ricoh als Partner gewählt.

Was Marc Moser besonders herausfordert, ist, Komplexität zu reduzieren und genau deshalb hat er die Verantwortung als IT Manager bei CRH Swiss Distribution übernommen. Unter anderem ist es seine Aufgabe, die gewachsenen Strukturen in der Schweiz unter einen einzigen, zentralen IT Hut zu bringen – über 3 Sprachgruppen hinweg und an mehr als 100 Standorten. Unter diesen „Hut“ sollte auch der Gesamtbereich „Drucken“ gebracht werden, was besondere Hürden mit sich brachte. Anfänglich wusste er nicht einmal wie viele Drucker er gesamthaft unter seine Fittiche nehmen musste, geschweige denn die damit verbundenen Kosten.

Kundenreferenzen überzeugen

Marc Moser wusste ungefähr, was er haben wollte, nur war er allen Anbietern gegenüber ein wenig misstrauisch. Alle boten die neueste Technologie zu den günstigsten Konditionen an. Moser suchte aber mehr. Er brauchte einen verlässlichen Partner, der ihn nicht nur im Lösungsdesign unterstützen konnte, sondern auch im Change Management. Denn jede Sprachregion hat ihre Eigenart und speziellen Bedürfnisse. Er brauchte also einen Dienstleister, dem er vertrauen konnte und der fähig ist, bei laufendem Betrieb in kürzester Zeit in allen Sprachregionen eine standardisierte Lösung einzuführen. Kostenreduktion war ihm wichtig – wie

aber konnte er den geeigneten Partner finden? Um sich zu informieren, nahm er im Mai 2014 eine Einladung an, um an den Ricoh Innovation Days teilzunehmen. An diesen Tagen treffen sich um die hundert grössere Kunden von Ricoh und tauschen sich über ihre Erfahrungen im Bereich Managed Print Services aus. Da bestehen genügend Möglichkeiten, mit anderen Kunden Klartext über ihre Erfahrungen mit Ricoh zu sprechen und Moser nutzte diese Gelegenheit. Die Erfahrungen von Kai Mingard, Projektleiter bei der Migros, und die Komplexität der dortigen Ricoh-Lösung überzeugten Marc Moser davon, dass Ricoh mehr als nur ein Hardware-Lieferant war.

Klare Vorstellungen und grosse Herausforderungen

Kurz danach kam es zu einem Vertragsabschluss zwischen Ricoh und CRH und Ricoh durfte seine Fähigkeiten unter Beweis stellen. Der erste Schritt bei allen Managed Print Services ist die Datenerhebung – wo steht man? Welche Druckbedürfnisse haben die einzelnen Betriebe? Welche Konfigurationen braucht es? In welchen Volumen wird gedruckt? Wie steht es mit Farbe? Finishing-Optionen? Wie sieht die Infrastruktur aus, d.h. gibt es Einzelbüros und/oder Grossraumbüros? Ricoh besuchte die wichtigsten Geschäftsstellen der verschiedenen Gruppenunternehmen



"Es war von Beginn weg ein äusserst ambitioniertes Projekt aber ich würde Ricoh jederzeit wieder als Partner wählen."

Marc Moser
Head of IT, CRH Swiss Distribution

"Wir konnten die gestellten Anforderungen – Kostenreduktion, Transparenz, Flexibilität – allesamt erfüllen. Die Zufriedenheit der Anwender bestätigt dies. Zudem konnten wir eine Basis legen für zukünftige Weiterentwicklungen."

Chris Pozzoli
International Sales Manager,
Ricoch Schweiz AG

und zählte über 750 Drucker und Multifunktionsgeräte und 126 verschiedene Modelle von 8 Herstellern. Eine solche Vielfalt verursacht immense Kosten – nicht nur im Unterhalt und Zubehör, sondern auch im versteckten Bereich: Lager, Mitarbeiterschulung, Treibermanagement, Lieferantenmanagement, Applikationentests, Vertragsverwaltung, etc. Nicht alle Kosten sind einfach zu beziffern, aber es war schnell klar, was man mit einer zentral verwalteten, vereinheitlichten Druckumgebung erreichen konnte. Bereits ein universeller Druckertreiber würde die Komplexität massiv reduzieren. Moser war von den Möglichkeiten überzeugt. Er formulierte seine Ziele wie folgt:

1. Minderung der Komplexität dank Standardisierung
2. Reduktion der Anzahl Geräte und deren Modellvielfalt
3. Kostentransparenz
4. Erhöhung der Flexibilität (einfaches Herumschieben von Geräten nach Bedürfnis)
5. Ein einziger Geräte-Treiber

Das transparent Machen der Ist-Situation ist aber erst der einfachste Schritt. Nun galt es die verschiedenen IT-Bereichsleiter und deren Kunden auch von den Vorteilen zu überzeugen. Um ein Erfolg zu werden, durfte das nicht eine von Bern aus gesteuerte Aktion sein, sondern musste die verschiedenen Kulturen und Persönlichkeiten der Schlüsselfiguren mitberücksichtigen. Dazu gehört viel Vorarbeit, viel Planung und Verhandlungsgeschick. Es bedurfte auch der Formulierung und Akzeptanz einer sog. „Print-Policy“. Hier werden die wichtigsten Eigenschaften der Druckumgebung festgelegt und sie sorgt dafür, dass Kosten, einmal reduziert, auch tief bleiben. Marc Moser hatte sich auch ein sehr anspruchsvolles Ziel bis zur Umsetzung gesetzt: innerhalb von drei Monaten musste das gesamte Projekt abgeschlossen sein.

Erwartungen erfüllt

Die Vorbereitungen verliefen minutiös. In je einer der drei Sprachregionen wurde ein Pilotprojekt festgelegt und nach den Richtlinien der Print Policy implementiert. Dort wurden sämtliche Applikationen, Netzwerkverträglichkeit und weitere Kriterien umfangreich getestet. Anschliessend konnte das eigentliche Rollout beginnen. Ricoh schloss das gesamte Projekt innerhalb eines Monats ab – 472 Geräte an über 100 Standorten.

Rückblickend kann Moser folgenden Rat geben: Es darf nur einen Verantwortlichen geben. Alle Diskussionen zur Platzierung, Konfiguration, etc. müssen vorher abgeschlossen sein. Eventuelle Nachbesserungen sollten erst einige Monate nach dem Rollout vorgenommen werden, denn oft lösen sich viele Fragen von selbst. Marc Moser war mit der Wahl des Anbieters sehr zufrieden. Obwohl 4 grössere Hersteller im Rennen waren, konnte sich Ricoh aus den folgenden Gründen behaupten:

1. 100% Abdeckung aller technischen Anforderungen
2. Ausgezeichnete Begleitung während der Testphase – vor der Lieferanten-Entscheidung
3. Eine hohe Dichte der technischen Unterstützung
4. Die Ressourcen und Erfahrung, um einen Rollout schweizweit durchzuführen
5. Eine starke internationale Präsenz und Erfahrung mit Kunden dieser Grösse
6. Eine Dienstleistungsportfolio, das den Bedürfnissen von CRH entspricht
7. Ein Verrechnungsmodell, das sämtliche Kosten auf die Vertragsdauer verteilt

Die Kosten

Kosten stehen immer im Vordergrund, obwohl Moser mit seiner neuen Druckumgebung vieles Weitere erreicht hat, vor allem die Reduzierung der Anrufe, die mit Druckerproblemen zu tun haben. Marc Moser gesteht, dass er an sich und seine Anbieter sehr hohe Anforderungen stellt, aber die reibungslose Operation des Druckerparks hat seine Erwartungen übertroffen.

Eine Zusammenfassung:

	Vorher	Nachher
Anzahl Drucker	750	472
Anzahl Seiten S/W	18.8 Mio	14.4 Mio
Anzahl Seiten Farbe	2.6 Mio	3.0 Mio
Gesamtanzahl Seiten	21.5 Mio	17.4 Mio
Anzahl Hersteller	8	1
Anzahl Modelle	126	8
Jährliche Druckkosten	1.05 Mio CHF	0.78 Mio CHF

Und die Zukunft?

Marc Moser erhofft sich Vorteile durch weitere Vereinfachungen und Outsourcing. „Das Drucken ist nicht unser Core-Geschäft“, so Moser. Er könne sich eine Zukunft vorstellen, in der CRH nur eine Druck-Dienstleistung bezieht – alles Weitere, inklusive der Entscheidung welche Drucker, wo, in welchen Mengen und Grössen platziert werden, die Verwaltung aller notwendigen Drucker Server, das Queue-Management, gar der 1st-Level Support, könnte an einen kompetenten Partner outgesourct werden. Aber vorher wolle sich Moser Gedanken über Mobile Printing machen. Er überlegt sich, eine Secure Printing Lösung einzuführen. Jetzt, wo der Druckerpark operativ sehr stabil ist, hat Moser auch Zeit für solche Gedanken.

Über CRH Swiss Distribution

Der nationale Multi-Spezialist CRH Swiss Distribution entwickelt und vertreibt Gesamtlösungen für Rohbau und Innenausbau mit Qualitätsprodukten aller namhaften Hersteller. CRH Swiss Distribution umfasst die Marken Baubedarf, Richner, Gétaz, Miauton und Regusci Reco. Das Angebot ist auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von Profis und Privatkunden abgestimmt, so dass alle Kunden genau das kriegen, was sie brauchen und wünschen.

www.baubedarf-richner-miauton.ch

