



Ricoh übernimmt die Managed Print Services für die SBB

Die SBB hat eine über 100-jährige Geschichte als eines der weltweit besten Bahnunternehmen und hat die Lebensqualität und Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz entscheidend mitgeprägt. Pioniergeist, Zuverlässigkeit und Innovationskraft gehören auch heute noch zu den Stärken der Unternehmung. Dies ist auch nötig, wenn die SBB die immer anspruchsvolleren Kundenerwartungen übertreffen und sich stetig weiterentwickeln will. Dazu gehören auch Prozessverbesserungen und Kostensenkungen dank einer modernisierten Druckerinfrastruktur. Unter strikten Bedingungen wurde Ricoh im Rahmen einer WTO Ausschreibung für diese Herausforderungen ausgewählt.

Es galt an über 260 SBB Verkaufspunkten, geografisch in der ganzen Schweiz verteilt, innerhalb von weniger als vier Monaten die gesamte Druckerinfrastruktur zu vereinheitlichen. Bei laufendem Betrieb wurden über 2'250 Geräte ausgerollt und sind seit dem 1. Juni 2016 in Betrieb.

„Die SBB ist ein anspruchsvoller Kunde“, bestätigen Daniel Mettler, Projektleiter und Ilona Szekely, Verantwortliche für die gesamte Rolloutkoordination bei Ricoh Schweiz. Dabei war seitens der SBB nicht nur der Lieferantenauswahlprozess äusserst präzise und ausführlich, auch die Anforderungen waren strikt und rigoros. Um diesen gerecht zu werden, wurden einige Prozessabläufe von Ricoh speziell für die SBB neu konzipiert. Nach mehreren Jahren Erfahrung mit Managed Print Services wusste die SBB genau, was sie wollte und brauchte – einen durchgängigen Printprozess vom Client bis zum Printoutput.

Laut Daniel Dutoit, Gesamt-Verantwortlicher und Projektleiter der SBB Druckerumgebung, hatte sich die SBB drei wesentliche Ziele für ein neues Print Server Management gesetzt:

1. Verbesserung der Betriebsprozesse
2. Erhöhung der Anwenderzufriedenheit
3. Allgemeine Reduktion der Printing-Kosten

Um diese Zielsetzungen zu erreichen, suchte die SBB einen Partner, der alles aus einer Hand anbieten konnte: von Print Server Management über Applikationen- bis zu Queue-Management. Zudem musste er flächendeckend bei laufendem Betrieb in kürzester Zeit einen perfekten und professionell organisierten Service anbieten und die gesamte, schon bestehende Druckerflotte austauschen können. Weitere gesuchte Stärken waren ein strukturiertes Service Management. Der Partner musste klare und übersichtliche Reports und Empfehlungen zu Prozessverbesserungen und Kostenoptimierungen abgeben können. Ebenso legte die SBB bei der Ausschreibung einen Fokus auf die Zusammenarbeit und Interaktionen mit dem Anbieter. Zu diesem Zweck erschien das Projektteam der SBB mehrere Male bei Ricoh in Wallisellen, um sich gegenseitig kennen zu lernen.

Nach Abschluss des Submissionsprozesses entschied sich das Schweizerische

„Ricoh hat ein sehr professionell organisiertes und pragmatisch durchgeführtes Rollout implementiert. Das bildet eine gute Basis für die zukünftige Zusammenarbeit.“

Daniel Dutoit

Gesamt-Verantwortlicher und Projektleiter der SBB Druckerumgebung

„Nebst der Datenqualität ist Teamwork mit dem Kunden fast das Wichtigste.“

Ilona Szekely

Head of Front-End Solutions
Ricoch Schweiz AG

Bahnunternehmen für die Ricoh Schweiz. Dass sich der japanische Druckerhersteller durchsetzen konnte, hing auch von einem überzeugenden Team ab. Nebst der Kapazität einen komplexen Betrieb wie die SBB vom alten zu einem neuen Lieferanten einwandfrei zu überführen, musste auch ein eingeschränkter Zeitrahmen eingehalten werden.

„Ein Rollout – wir nennen das „Transition“ bei Ricoh – ist einfach. Es braucht nur gute Planung, ausgezeichnete Kommunikation, hervorragende Teamarbeit und Flexibilität“, meint Ilona Szekely mit einer Prise Humor. „Eigentlich ist ein Rollout wie ein chirurgischer Eingriff: Nichts, was man gerne freiwillig macht, aber in kompetenten Händen kann es rasch abgeschlossen sein und der Patient fühlt sich nachher wieder gesund und ist erleichtert.“

Um die Materialverschwendung zu minimieren, aber auch die Umwelt zu schonen, setzt Ricoh das Just-in-Time Prinzip und das Lean Manufacturing ein. Geräte werden in der Fabrik in Japan vorbestellt und weitgehend vorkonfiguriert. In Amsterdam werden weitere Anpassungen, wie z.B. die regionenspezifische Sprache oder die genaue Anzahl Kassetten integriert, bevor sie danach in den sogenannten Staging-Bereich für den entsprechenden Kunden kommen. In diesem Bereich wird jede Maschine speziell auf die Besonderheiten des Kunden ausgerichtet und die entsprechende Software-Lösung installiert und getestet. Im Falle der SBB wurden verschiedene Software-Module auf die Printer gespielt, je nachdem an welchem Standort das Gerät platziert wurde. Das Ziel war jeweils einen „Plug and Play“ hinzubekommen, damit der Kunde im laufenden Betrieb möglichst nicht gestört wurde.



Diese ganze Kette von verschiedenen Prozessen musste minutiös vorgeplant sein. Zusammen mit der SBB wurden die genauen Daten für jedes der über 2'250 Geräten definiert. So wurden nicht nur Daten wie die IP- oder MAC-Adresse und andere wichtige Eigenschaften, die für die Einbindung ins SBB Netz wichtig waren, festgelegt, sondern auch physische Eigenschaften, z.B. ob eventuell ein Kran benötigt wird, weil der Gebäude-Eingang für ein Gerät zu eng sein könnte. Wenn diese Maschinerie vom Bau eines Gerätes bis zu dessen Installation einmal in Gang gesetzt war, musste alles weitere schon bereit stehen: Lieferwagen, Monteure, Techniker sowie die IT des Kunden. Und selbstverständlich die Anwender! Alles geschah während das Daily Business in vollem Gange war, weshalb die Vorinformation und das Involvierender der SBB-Mitarbeiter essentiell war.

„Nebst der Datenqualität ist Teamwork mit dem Kunden fast das Wichtigste. Für mich und mein Team war es eine Freude mit dem SBB-Personal zusammen zu arbeiten. Das zeigte sich auch im Kleinen – etwa durch einen offerierten Kaffee oder die Grosszügigkeit mit Parkplätzen“, bekennt Ilona Szekely.

Insgesamt wurden innerhalb von vier Monaten über 2'250 Geräte im laufenden SBB Betrieb eingebunden und die alte Flotte zur gleichen Zeit abgebaut; pro Tag arbeiteten gleichzeitig drei Teams. Insgesamt wurden 63'360km gefahren und auch der entfernteste Bahnhof im SBB Netz berücksichtigt. Während dieser Zeit gab es keinen einzigen Unfall und sämtliche Geräte wurden für ihre Standorte zu 100% korrekt konfiguriert ausgeliefert. Während des gesamten „Rollouts“ gab es nur sieben kleine Schäden, die sofort behoben werden konnten.

Und wie geht es nun weiter? Daniel Dutoit gibt Auskunft: „Ricoh hat ein sehr professionell organisiertes und pragmatisch durchgeführtes Rollout implementiert. Das bildet eine gute Basis für die zukünftige Zusammenarbeit. Die verbesserte Anbindung der Service-Systeme mittels automatischer Schnittstellen bis Ende 2016 wird das Zusammenspiel der Support-Organisationen bei SBB und Ricoh noch effizienter werden lassen. Die fast flächendeckend eingeführte Print2Me-Funktion verspricht eine zusätzliche Effizienzsteigerung und erhöhte Verfügbarkeit der Geräte, ganz zu schweigen von den Papierersparnissen!“



Mehr Informationen zu den Schweizerischen Bundesbahnen: www.sbb.ch