



KYOCERA DS NUTZT DEMOGERÄTE- UND ROLLOUT-SERVICE VON CDS

„SO STELLE ICH MIR EINE GUTE ZUSAMMENARBEIT VOR“

Der im westfälischen Lage ansässige IT-Service-Dienstleister CDS übernimmt für seine Kunden – Drucker- und IT-Hersteller ebenso wie Fachhändler und Systemhäuser – deren risikoreiche Serviceprozesse. Mit Kyocera Document Solutions (DS) arbeiten die Westfalen schon seit mehr als 20 Jahren im Demogeräte-Management zusammen, seit 2015 nutzt der Druckerhersteller hierzulande auch den Rollout-Service. In Meerbusch schätzt man insbesondere die hohe Flexibilität und Verlässlichkeit von CDS sowie die Software-basierte Transparenz der Prozesse.

⇒ Seit 2015 baut Kyocera DS bei Hardware-Rollouts hierzulande auf die Expertise und Erfahrung des Service-Dienstleisters CDS.

KYOCERA/CDS Angesichts des sinkenden Printvolumens und damit verbundenen Margendrucks fokussieren sich die MFP- und Druckerhersteller gerade stark auf ihr Kerngeschäft. Risikoreiche Serviceprozesse wie das Demo- und Leihgeräte-Management, der Rollout und Rollback sowie die Reparatur und Vermarktung gebrauchter Hardware fallen definitiv nicht in diese Kategorie. Profiteure dieser Entwicklung sind spezialisierte Service-Dienstleister wie die CDS Service GmbH. Sie nehmen den Herstellern diese eher undankbaren Serviceprozesse ab – entweder zu einer fest vereinbarten Servicepauschale oder auf eigenes Risiko inklusive Finanzierung.

Eine besondere Stärke der Westfalen ist die Breite ihres Angebots: Das schafft spürbare Synergien zwischen den einzelnen Sparten und ermöglicht es den Kunden, alle für sie relevanten Services aus einer Hand zu beziehen. Mit Kyocera Document Solutions verbindet CDS schon eine mehr als zwei Jahrzehnte währende Kooperation im Bereich Demogeräte-Management. Hier kümmern sich die Westfalen darum, dass die Demo- und Testgeräte in der gewünschten Konfiguration direkt zu den Kunden geliefert, installiert und nach Ablauf der Testphase wieder abgeholt werden. 2015 folgte der nächste Schritt: Seitdem nutzen die Meerbuscher auch den CDS-Rollout-Service für Hardware-Projekte. Michael Weiß, Abteilungsleiter Project & Client Manage-



ment CSSD bei der Kyocera Document Solutions (DS) Deutschland GmbH, ist mit der Zusammenarbeit rundum zufrieden: „Ich schätze insbesondere die Verlässlichkeit und Flexibilität von CDS.“ Erst kürzlich hatte man ein größeres Rollout-Projekt in Berlin gemeinsam umgesetzt, und auf der Rückfahrt sollten dann noch Geräte von einem anderen Partner eingeladen werden. Weiß: „Wir haben uns kurz abgestimmt, und das war dann überhaupt kein Problem. So stelle ich mir eine gute Zusammenarbeit vor.“

KONZENTRATION AUF DIE KERNKOMPETENZ

Der Schwerpunkt in Meerbusch liegt bekanntlich auf dem indirekten Vertrieb über den Partnerkanal. Seit drei Jahren gibt es zwar auch einen kleinen Direktvertrieb

– der kümmert sich aber nur um ausgewählte Großkunden. Hier läuft der Rollout ausschließlich über CDS. Im indirekten Vertrieb bietet man den Fachhandelpartnern drei Optionen für den Hardware-Rollout:

- Der Partner bezieht die Hardware ‚nackt‘ aus dem Zentrallager in den Niederlanden und kümmert sich selbst um den Rollout.
- Die Geräte werden bereits im Zentrallager zusammengebaut und vorkonfiguriert in der Transportverpackung an den Händler geschickt.
- Die Geräte werden aus den Niederlanden direkt nach Lage geschickt, wo sich CDS um die Konfiguration und den Rollout kümmert.

So heterogen wie der deutsche Kyocera-Partnerkanal ist auch der Umgang der Händler mit dem Rollout. Weiß: „Wir haben sowohl Partner, die ihre eigenen Servicestrukturen auslasten wollen und den Rollout komplett in Eigenregie stemmen, als auch solche, die Speditionen beauftragen.“ Erst kürzlich wurden in der Veranstaltungsreihe ‚Kyocera Praxis für Serviceleiter‘ die verschiedenen Service-Optionen für Partner im Detail vorgestellt. Die gute Nachricht aus Sicht von Michael Weiß lautet: „Etliche Händler wussten noch gar



nichts von der Möglichkeit, den Rollout-Prozess an einen spezialisierten Dienstleister wie CDS abzugeben.“ Hier sieht er eine echte Winwin-Situation: Auf der einen Seite können die Händler ihre Ressourcen schonen und sich auf ihre Kernkompetenz konzentrieren – das Heben schwerer A3-Maschinen über mehrere Stockwerke fällt mit Sicherheit nicht in diese Kategorie. Auf der anderen Seite haben die Westfalen die entsprechenden Strukturen für ein professionelles Rollout-Management – vom Geräte-Know-how bis hin zur firmeneigenen Flotte an

↑ Die Westfalen bieten ihren Kunden ein breites Service-Angebot aus einer Hand: Neben dem Rollout übernimmt CDS – wenn gewünscht – auch den Rollback der Altmaschinen.



sollen. Last but not least müssen die lokalen Besonderheiten im Detail abgeklärt werden – ggf. mit einer Begehung vor Ort – bevor die Auslieferung über die Bühne gehen kann. Üblicherweise werden die Geräte von den CDS-Spezialisten fertig vorkonfiguriert geliefert, aufgestellt und angeschlossen; die Anbindung ans Firmennetzwerk übernehmen die IT-Administratoren der Kunden.

Die Installation drucknaher Software-Lösungen zum Beispiel für das Flottenmanagement, Follow-Me-Printing etc. läuft aktuell noch über Kyocera. Mittelfristig könnte sich Weiß aber gut vorstellen, auch diesen Baustein an CDS auszulagern.

CONTROL-SOFTWARE: DER NAME IST PROGRAMM

Dreh- und Angelpunkt für effiziente Rollout-Projekte ist die von CDS in Eigenregie entwickelte, Web-basierte Software ‚Control‘: Diese macht den gesamten Prozess für alle Beteiligten transparent und ermöglicht es, alle Geräte auf Seriennummer-Basis individuell zu konfigurieren und exakt festzulegen, welche Maschine wann an welchem Standort in Betrieb gehen soll. Weiß: „Die Software bietet einen starken Mehrwert. Vor allem die Dashboard-Funktion ist sehr hilfreich: Hier sehe ich auf einen Blick, wo ich im laufenden Rollout gerade stehe, ob alles rund läuft, oder ob es noch irgendwo hakt.“

Neben dem Rollout gewinnt zunehmend auch der Rollback an Bedeutung. Schließlich zielt ein Großteil der Projekte auf die Ablösung bestehender Maschinen durch neue. Gerade bei Ausschreibungen werde oft verlangt, dass der Anbieter sich auch gleich um die Rücknahme der alten Geräte kümmert, so die Erfahrung von Weiß. Auch in diesem Punkt sei auf CDS Verlass: So habe man schon einige Projekte gemeinsam realisiert, bei denen sich die Westfalen neben dem Rollout auch gleich um den Rückkauf der Altmaschinen und deren Vermarktung über die CDS Weblounge gekümmert haben. Hier kommen wieder die Synergien aufgrund des breiten Service-Angebots zum Tragen. Paul Koch, Geschäftsführer der CDS Service GmbH: „Wir schließen die Lücke zwischen Technik und Logistik. Das können wir hervorragend. Zudem haben wir unsere Serviceprozesse eng miteinander verzahnt. Das schafft Synergien, von denen beide Seiten – unsere Kunden ebenso wie wir selbst – profitieren.“ Das kann auch Michael Weiß aus seinen Erfahrungen der letzten Jahre bestätigen: „Die Zusammenarbeit mit CDS läuft wirklich partnerschaftlich, und wir sind rundum zufrieden.“ |ho|

↑ Alle Maschinen werden fertig konfiguriert in luftgefederten Spezialfahrzeugen der firmeneigenen Flotte ausgeliefert und installiert.

luftgefedertem Spezialfahrzeugen. Und sie beherrschen die letzte Meile – wenn nötig bis ins vierte Stockwerk... Freilich macht das Outsourcing eines Hardware-Rollouts erst ab einer Mindest-Projektgröße wirklich Sinn. „Es sollte schon zumindest eine zweistellige Zahl an Maschinen sein“, so Weiß. Man hat aber auch schon Projekte mit einigen hundert Druckern und MFP gemeinsam mit Partnern erfolgreich über CDS umgesetzt. Der Rollout-Prozess umfasst neben dem Zusammenbau der Maschinen auch deren Konfiguration (IP-Adresse, Standardeinstellungen etc.) sowie das Zeitmanagement: Dabei wird exakt festgelegt, an welchem Tag welche Maschinen an welchem Standort in Betrieb gehen

⇒ Michael Weiß: „Ich schätze insbesondere die Verlässlichkeit und Flexibilität von CDS.“

