

Das Plus an Service und Komfort

Professionelle Kundeninformation on demand



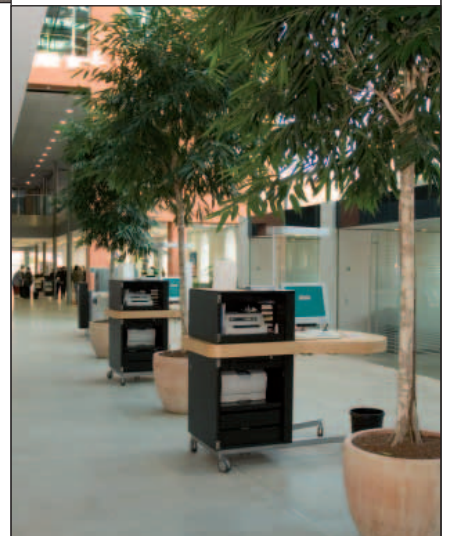
 Sparkasse
Schwarzwald-Baar

*„Unsere
sparkassen-
typischen
Anforderungen
wurden von
Lexmark ideal
gelöst.“*

*Claudia Krüger,
stellv. Vorstandsmitglied,
Sparkasse Schwarzwald-Baar*

Dem Zusammenschluss der Sparkassen Villingen-Schwenningen und Donaueschingen zur Sparkasse Schwarzwald-Baar folgte im Jahr 2005 die technische Fusion. Um die Sicherheit bei der Geschäftsabwicklung zu garantieren, wurde die gesamte IT-Infrastruktur erneuert und vereinheitlicht.

In diesem Zuge suchte man nach einer neuen Drucklösung. Dabei ging es der Sparkasse weniger um Konsolidierung als vielmehr um Servicequalität. Gefragt war eine attraktive und kundenfreundliche Bereitstellung gedruckter Informationen. Anforderungen, die Lexmark in allen Punkten überzeugend lösen konnte.





Service Point mit Lexmark Laserdrucker



Schon beim ersten Blick in die Räume der Sparkasse fällt das offene, kundenfreundliche Ambiente auf. Freistehende Beratungsinselfenster ersetzen die traditionelle Schalterarchitektur. Jeder dieser Service-Points ist mit Bildschirm und Lexmark Drucker ausgestattet, damit der Kunde seine gewünschten Informationen einsehen und gleich mitnehmen kann.

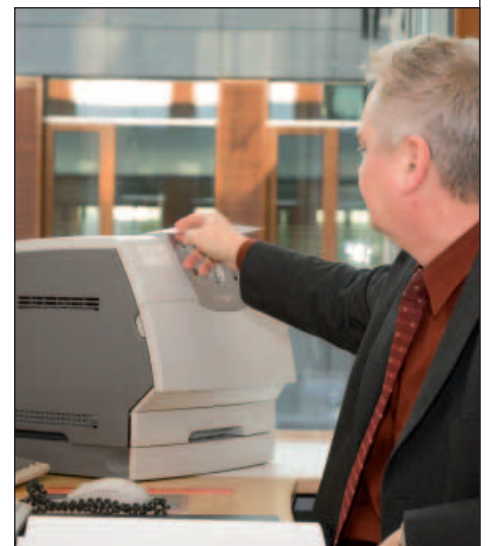
deshalb eine Konsolidierung nach ‚Industrieschablone‘ gar nicht zur Debatte“, sagt sie und erläutert: „In der Industrie werden oft erstaunliche Einsparungen präsentiert, indem man fünf Arbeitsplatzdrucker durch einen Arbeitsgruppendrucker ersetzt. Fazit: Wer druckt, muss laufen. Unser Weg ist das Gegenteil: Wer berät, braucht einen Drucker in seiner Nähe. Mit den Lexmark T430dn und T640dn haben wir leistungsfähige Netzwerkdrucker, die über MarkVision Professional leicht zu administrieren sind.“

Farbe als Imageplus

Jede Filiale kann nun farbig drucken, um attraktivere Präsentations- und Beratungsunterlagen selbst zu erstellen. „Mit unseren Lexmark DIN-A3- und DIN-A4-Farb-Lasersystemen können wir nun Angebote und sogar eigene Werbemittel individuell und kostengünstig selbst erstellen“, beschreibt Claudia Krüger. „Vieles lässt sich in Farbe besser veranschaulichen. Das gilt für einen Investitionsplan ebenso wie für ein Immobilien-Exposé. Hier haben wir mit der Lexmark Lösung an Professionalität und Image gewonnen.“

Professioneller Look dank Duplex

Ähnliches gilt für die Duplex-Option der Lexmark Drucker. „Sie ermöglicht nicht nur den professionelleren Ausdruck beispielsweise von Verträgen, sondern hilft auch sparen“, erklärt Wolfgang de Beyer, Bereichsleiter IT-Management: „Archiv-, Papier- und Entsorgungskosten – alle drei können wir mit Duplex-Druck halbieren.“



„Servicequalität braucht kurze Wege, auch zum Drucker. Unsere Service Points sind mit Lexmark Druckern ausgestattet.“

*Wolfgang de Beyer,
Bereichsleiter IT-Management,
Sparkasse Schwarzwald-Baar*

Service und Image im Vordergrund

„Während die IT-Fusion der beiden Sparkassen vor allem auf sichere Geschäftsabwicklung zielte, ging es uns beim Thema Drucken vorrangig um Service und Image“, erklärt Claudia Krüger, unter anderem für Prozessoptimierung der Sparkasse verantwortlich. „Wir sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen und legen Wert auf Beratungsqualität. Wir brauchten eine Lösung, die uns darin stärkt, und mit Lexmark haben wir sie gefunden.“ Welche Vorteile das neue Druckkonzept für Mitarbeiter und Kunden hat, erläutert Claudia Krüger an einigen Beispielen.

Mit einem Griff zum Ausdruck

„Ein Drucker in Griffweite ist nicht nur komfortabel für den Mitarbeiter. Er ist auch ein wichtiger Servicefaktor. Stellen Sie sich vor, Sie säßen als Kunde in einer Vermögensberatung und plötzlich verließ der Berater den Raum, um Ihren Ausdruck zu holen. Für uns undenkbar. Als wir nach einer neuen Drucklösung suchten, stand

Einheitlicher bedeutet schneller

Bei 7 Millionen gedruckten Seiten im Jahr auf 67 Gerätetypen verschiedener Hersteller waren Unbequemlichkeiten an der Tagesordnung – spezifische Verbrauchsmaterialien, uneinheitliche Handhabung, komplizierte Administration.

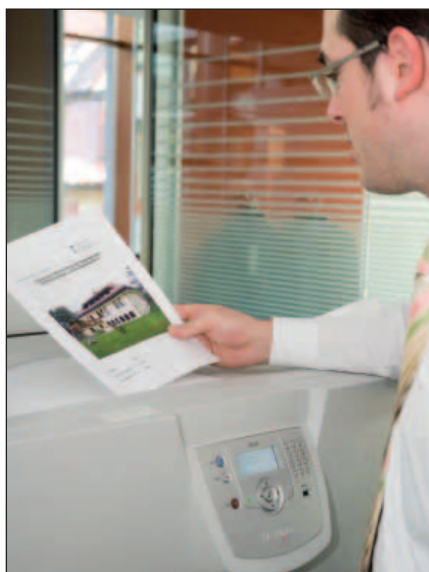
Gemeinsam mit Lexmark hat man den Gerätepark auf nur 6 Modelle reduziert. Dadurch wurden Workflows vereinfacht. „Unseren Mitarbeitern fällt der einheitliche Umgang mit den Geräten viel leichter. Und bei den über 80 Multifunktionsgeräten ermöglicht der farbige Touchscreen eine schnelle und intuitive Bedienung“, sagt Wolfgang de Beyer. Die Vereinheitlichung des Geräteparks hilft insbesondere Mitarbeitern, die in mehreren Filialen arbeiten.

Von der Idee zur Lexmark Lösung

Statt sich externer Unternehmensberater zu bedienen, nahm die Sparkasse die Planung und Ausschreibung der heutigen Drucklösung selbst in die Hand. Schließlich konnte das interdisziplinäre Team um Claudia Krüger und Wolfgang de Beyer die Anforderungen und Voraussetzungen in den 56 Filialen genau.

Mit der Sparkassen Informatik, Fachbereich Systemplattform Management, stand ein Partner zur Verfügung, der Erfahrung und praktisches Know-how in das Projekt einbrachte. Gemeinsam wurde ein spezifisches Anforderungsprofil für die Sparkasse Schwarzwald-Baar erstellt. Alle Beteiligten waren sich einig, dass eine Ein-Hersteller-

Lösung sinnvoll wäre. Zudem sollten Multifunktionsgeräte die Kopierer und Scanner ablösen. Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung standen Lexmark, Hewlett-Packard und Kyocera als Anbieter im Raum. Neben den Angeboten sollte ein Gerätevergleich in vorher definierten Testumgebungen objektive Klarheit bringen. So testeten Projektmitarbeiter die Geräte von HP und Lexmark an verschiedenen



Arbeitsplätzen mit sparkassentypischen Anwendungen. Das Ergebnis: Lexmark war nicht nur der wirtschaftlichste Anbieter, sondern konnte auch im Geräte-Vergleichstest punkten.

Technischer Spagat inklusive

Eine Herausforderung war auch die nach dem Drucker-Rollout anstehende IT-Umstellung auf Terminalserver. „Wir wollten

Drucker, die quasi mit einem Bein in der alten und mit einem in der neuen IT-Umgebung stehen konnten“, beschreibt Wolfgang de Beyer. „Bei Lexmark war das durch die standardmäßigen USB-, Netzwerk- und Parallel-Schnittstellen kein Problem. Beim anderen Hersteller hätten wir für die wenigen Wochen unserer Übergangszeit noch teure Karten hinzukaufen müssen.“



„Die farbige, attraktive Informationsaufbereitung ist für uns ein Imagefaktor.“

Claudia Krüger,
stellv. Vorstandsmitglied,
Sparkasse Schwarzwald-Baar



Fakten und Zahlen

Sparkasse Schwarzwald-Baar

- Bilanzsumme 2005:
3,2 Mrd. EUR
- 56 Filialen
- 740 Mitarbeiter
- Druck-/Kopiervolumen:
7 Mio. Seiten/Jahr

Projekt erfolgreich abgeschlossen

Der gesamte Rollout in den 56 Filialen wurde gemeinsam mit dem Partner DATAGROUP IT Services bewältigt. Der Anschluss der bereits vorkonfigurierten Drucker klappte wie am Schnürchen“, blickt Wolfgang de Beyer zurück. „Effizient und rund“, urteilt die Sparkasse sowohl über die Zusammenarbeit mit Lexmark als auch über die Erfahrungen mit den neuen Lexmark Geräten im Produktivbetrieb. Der Benutzerservice bestätigt: „Wir sehen ja die Zahl der Trouble Tickets. Da sind wir Stand heute praktisch auf null.“

Die detaillierte Analyse der Sparkasse war ein wichtiger Faktor des Projekterfolgs. In einem Rollout Review wird Lexmark das Team bei der weiteren Optimierung hinsichtlich Funktionsumfang und Geräteanzahl unterstützen.

„Mit Lexmark haben wir den Hersteller gefunden, der alle unsere Anforderungen erfüllen konnte. Unser Ziel, alle Funktionen nah am Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, um unseren Kunden mehr Service zu bieten, haben wir erreicht“, fasst Claudia Krüger zusammen. Dass die neue Lösung deutlich wirtschaftlicher ist, ist ein erfreuliches Plus.



„Lexmark hat im Angebot und im Gerätetest überzeugt.“

*Wolfgang de Beyer,
Bereichsleiter IT-Management,
Sparkasse Schwarzwald-Baar*

Die Lexmark Lösung:**Drucker im Einsatz**

- 380 Laserdrucker Schwarz/Weiß
Lexmark T640dn und
Lexmark T430dn an Beraterplätzen
und in den Service Points
- 84 Multifunktionsgeräte DIN A4
Lexmark X644e
in jeder Geschäftsstelle
Drucken, Scannen beidseitig und in
Farbe, Faxen und Kopieren
- 14 Multifunktionsgeräte DIN A3
Lexmark X852e
Drucken, Scannen beidseitig und in
Farbe, Faxen und Kopieren
- 20 Farb-Laserdrucker DIN A4
Lexmark C524dn
für jede Filiale
- 2 Farb-Laserdrucker DIN A3
Lexmark C920

Projekt-Partner

- Technische Betreuung: Sparkassen Informatik GmbH & Co. KG, Fachbereich Systemplattform Management
- Rollout, technische Betreuung: Unternehmensgruppe DATAGROUP IT Services GmbH, Pliezhausen



Von links nach rechts: Michael Zeller (Sparkasse), Michael Krohe (Lexmark), Wolfgang de Beyer und Claudia Krüger (Sparkasse), Thomas Hoffmann (SI), Wolfgang Merkel (Sparkasse)

Weitere Informationen zu Lösungen von Lexmark erhalten Sie über die Lexmark Info-Hotline:
Tel.: 01805 64 56 44 (0,14 €/Min.) oder per E-Mail: Infoline@lexmark.de

Wir unterstützen Sie mit innovativen Lösungen und Services, intelligenter zu DRUCKEN, Informationen schneller zu ÜBERTRAGEN und die Druckausgabe in Ihrem Unternehmen effizienter zu VERWALTEN. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Lexmark Partner vor Ort.