



Alles roger im Druckbereich

Eine heterogene Gerätelandschaft mit Druckern, Scannern und Kopieren von verschiedenen Herstellern hatte sich am Flughafen Münster/Osnabrück (FMO) gebildet. Dank einer einheitlichen MFP-Flotte und eines kompetenten Servicepartners können nun alle Mitarbeiter ihre Aufgaben schnell, zuverlässig und in einer ausgezeichneten Druckqualität erledigen.

Der Flughafen Münster/Osnabrück (FMO) ist einer der 19 Flughäfen in Deutschland, die in das weltweite Netz der Airlines eingebunden sind. Für ein Einzugsgebiet von sieben Millionen Menschen ist er nicht nur der ideale Startort in die Ferien, sondern auch ein Airport für viele Linienflüge und Low-Cost-Verbindungen.

Der Konkurrenzkampf um Fluggäste und um ein attraktives Flugangebot ist hart. Die Geschäftsleitung des FMO, die zahlreichen angeschlossenen Dienstleistungsbetriebe und die gesamte Mannschaft wissen, dass sie ihre hervorragende Position im weltweiten Wettbewerb nur halten, wenn sie kontinuierlich besser werden. Im Rahmen dieses fortwährenden Verbesserungsprozesses stellen sie auch die Abläufe des unternehmensweiten Druck- und Dokumentenmanage-



ments permanent auf den Prüfstand. Lange bevor ein Passagier über die Gangway in ein Flugzeug einsteigt und der Pilot zur Startbahn rollt, haben sie bereits eine Vielzahl von Prüfroutinen durchgeführt.

Denn im Vorfeld eines Starts werden von verschiedenen Institutionen wie etwa der Flugsicherung, dem Wetteramt, dem Zoll oder den Sicherheitskräften Informationen über den Luftraum, das Wetter, den Zielort und vieles mehr benötigt und angefordert.

Diese Kommunikation und die damit verbundenen Prozesse müssen geordnet, zügig, sicher und zuverlässig erfolgen. Außerdem besteht in diesem Bereich ein hoher Dokumentationsbedarf.

Hier ist zunächst die Organisationsabteilung des FMO gefordert. Sie ist dafür verantwortlich, diese Abläufe zunächst zu definieren, bevor die interne IT-Abteilung die technische Umsetzbarkeit prüft und bei Bedarf realisiert. Die Abteilungen Einkauf und Con-

trolling haben dabei natürlich auch immer die Kosten im Blick.

Am FMO werden daher schon seit einigen Jahren nur noch die Dokumente ausgedruckt, die tatsächlich in Papierform benötigt werden. Die Ablage/Archivierung erfolgt in einem digitalen Archiv/digitalen Ordnern, daher ist ein klassischer Aktenschrank überflüssig. Für die Druck- und Scanprozesse hatte sich in den vergangenen Jahren eine heterogene Gerätelandschaft mit Druckern, Scannern und Kopierern von verschiedenen Herstellern gebildet.

GUTE ERFAHRUNGEN

Es galt, diesen Gerätepark zu vereinheitlichen, denn es war nicht nur lästig, den unterschiedlichen Toner zu bevorraten und Servicetechniker von verschiedenen Firmen anzurufen, sondern dies sorgte auch für hohe Gesamtbetriebskosten. Außerdem sahen sich die Angestellten aller Abteilungen mit vielen verschiedenen Benutzeroberflächen der einzelnen Systeme konfrontiert, was immer wieder zu vermeidbaren Fehlbedienungen führte. Daraufhin und nicht zuletzt vor dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen unterzogen die Verantwortlichen des FMO die am Markt verfügbaren Angebote einer intensiven Prüfung.

Vereinzelt hatte der FMO bereits in der Vergangenheit auf Systeme von Ricoh gesetzt und sowohl mit den Systemen selbst als auch mit der Betreuung vor Ort durch den Ricoh-Fachhandelspartner Buschmann aus dem nahe gelegenen Münster gute Erfahrungen gemacht.



„Schnell erkannte man, dass Ricoh einer der führenden Anbieter am Markt ist, wenn es um Lösungen für das unternehmensweite Druck- und Dokumentenmanagement geht“, berichtet Manfred Hölscher, Leiter Einkauf am FMO. „Eine Teststellung durch den Ricoh-Fachhandelspartner Buschmann bewies, dass die Marketingbotschaften auch dem Praxistest standhalten.“

Man entschied sich für die Modellreihe Ricoh Aficio MP 2800/3300. „Diese Farb-Multifunktionssysteme setzen als maßgeschneiderte Workgroup-Lösungen für kleine, mittlere und große Arbeitsgruppen Maßstäbe in Sachen Produktivität, schnelle Aufwärmzeiten und hohe Ausgabegeschwindigkeiten in Farbe und Schwarzweiß“, schildert Hölscher. „Es sind die idealen Alleskönner zum Kopieren, Drucken, Scannen und Faxen.“

Nach einer intensiven Testphase erhielten Buschmann und Ricoh den Auftrag, eine Gesamtlösung für das unternehmensweite Druck- und Dokumentenmanagement zu entwickeln.

GRÜNDLICH GETESTET

Ricoh setzt zur Gestaltung der Displays seiner Multifunktionssysteme und zur Abbildung der Prozesse eine auf Java basierende offene Software-Architektur ein. Dies war für die IT-Abteilung des FMO ein wichtiges Entscheidungskriterium.

Auf dieser Basis ist sichergestellt, dass man auf Tools, die sich an anderer Stelle bereits bewährt und als sicher herausgestellt haben, zurückgreifen kann, ohne sich in nicht gewollte Abhängigkeiten zu begeben. Durch diese Software-Architektur gestaltet sich zudem das Aufspielen von Neuerungen und Weiterentwicklungen relativ einfach.

Vor dem eigentlichen Rollout der Systeme in der ersten Abteilung des FMO hatte das Serviceteam von Buschmann alle Systeme in der eigenen Werkstatt gründlich getestet und vorkonfiguriert. So ließen sich die neuen Ricoh-Systeme schnell und einfach anschließen und ins Netzwerk einbinden.

Dies lag auch daran, dass die Organisationsabteilung und der IT-Service des FMO die Umstellung optimal vorbereitet hatten. Auch die Endanwender waren vorab ausführlich informiert worden. Allen Beteiligten war ➤



„Wir wissen, dass wir mit Buschmann einen Partner haben, der seit Jahrzehnten am Markt ist und dessen Mitarbeiter für den technischen Service laufend geschult werden.“

MANFRED HÖLSCHER, Leiter Einkauf
am Flughafen Münster/Osnabrück

› klar, dass die neue Lösung für die Bürokommunikation nur Vorteile bringen würde.

Und so kam es dann auch: Alle Nutzer konnten ihre Jobs von Anfang an schnell, zuverlässig und in einer ausgezeichneten Druckqualität – in Schwarzweiß und in Farbe – erledigen.

Ein weiterer Vorteil der neuen Lösung: Die Displays aller MFPs sind einheitlich gestaltet und die Systeme lassen sich intuitiv nutzen, was Fehlbedienungen fast vollständig ausschließt.

OPTIMALER ÜBERBLICK

Nach diesen positiven Erfahrungen beim Rollout in der ersten Abteilung wurden dann im Abstand von 14 Tagen die anderen Abteilungen nachgezogen. Heute verfügt der FMO über eine homogene und effiziente Infrastruktur, wenn es um das unternehmensweite Druck- und Dokumentenmanagement geht. Der Einkauf und die IT-Abteilung haben außerdem jederzeit einen optimalen Überblick in Sachen Workflows und Prozesse – dazu hat auch der Einsatz des @-Remote-Systems von Ricoh (siehe Kasten) wesentlich beigetragen.

Bei allen Bewegungen, sei es am Boden oder in der Luft, geht am FMO die Sicherheit über alles. Dies muss natürlich auch für die sichere Übertragung von Daten gelten.

So entsprechen die nachweislich zertifizierte, sichere Erfassung und Übertragung der Daten der vernetzten Geräte an das Datenzentrum durch die Software von Ricoh den strengen Sicherheitsvorgaben eines Großflughafens. Die Erfüllung dieser strengen Maßstäbe ermöglichte überhaupt erst die Einbindung der Geräte in das Netz des FMO.

Und so ist nun das Höchstmaß an Sicherheit erreicht: Vor dem Austausch der Informationen über HTTPS erfolgt eine wechselseitige Authentifizierung. Alle zwischen dem Datenübertragungsanschluss und dem Datenzentrum ausgetauschten Daten werden verschlüsselt und über die Firewall ihrer Organisation geleitet. Der FMO hat mit den zugewiesenen Benutzernamen und dem entsprechenden Kennwort jederzeit Zugriff auf die Geräteinformationen.

Die Geschäftsführung des Flughafens stellt sich ihrer unternehmerischen Verantwortung

INFO

Zur Optimierung der Druck- und Dokumentenprozesse bietet das @Remote-System von Ricoh eine Reihe innovativer, dienstorientierter Funktionen:

■ Toner wird automatisch vom System bestellt. Geht er zur Neige, meldet dies @Remote direkt dem Fachhändler. Bestellung vergessen gleich Gerätestillstand – das gibt es nicht mehr.

■ Scan to ELO, dem Archivierungssystem des FMO: Alle Vorgänge werden so zuverlässig, sicher und ohne besondere Belastung für die Mitarbeiter nahezu automatisch nicht nur dokumentiert, sondern auch in den elektronischen Ordnern abgelegt. Lästige Routineaufgaben entfallen; die Mitarbeiter können sich ihren eigentlichen Aufgaben widmen.

■ Firmware-Updates werden aufgespielt, ohne direkten Benutzereingriff. Durch dieses Verfahren ist man am FMO immer up to date.

■ Serviceanrufe erfolgen nicht mehr etwa durch die Sekretärin – dies erledigen die Geräte selbst und automatisiert mit detaillierten Angaben für den Techniker. Dadurch werden kurze Reaktionszeiten ermöglicht und eine konstant hohe Performance garantiert.

■ Über das @Remote-Webportal kann man jederzeit Informationen zur Auslastung des Geräteparks erstellen. Der Administrator des FMO analysiert in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Firma Buschmann diese Berichte, um das Gerätemanagement jederzeit zu optimieren und somit einen Beitrag zur langfristigen Erhöhung des Ertrages dieser IT-Investition zu leisten.



ganz bewusst. Die Reduzierung der Auswirkungen auf die Umwelt und die Nachbarschaft, der schonende Umgang mit den Ressourcen und der Gedanke der Nachhaltigkeit spielen bei den unternehmerischen Entscheidungen eine erhebliche Rolle. Die eingesetzten Geräte von Ricoh sind diejenigen im Markt, die den wenigsten Strom verbrauchen. Dies hat die Entscheidung für Ricoh natürlich positiv beeinflusst. Ganz ohne Papier geht es nicht, die Prozesse konnten dennoch so verschlankt werden, dass nur noch da ausgedruckt wird, wo es die Aufgabe zwingend erfordert.

Den Mitarbeitern möchte man Arbeitsmittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe sie ihren oft unter Hochspannung zu erfüllenden

Job optimal erledigen können. Das Unternehmen garantiert in der Region Arbeitsplätze und immer dann, wenn es sich herausstellt, dass ein Unternehmen in räumlicher Nähe zum FMO die geforderten Leistungen sicher, kompetent und zu einem marktgerechten Preis anbieten kann, bevorzugt man den Händler, den man kennt. „Wir wissen, dass wir mit Buschmann einen Partner haben, der seit Jahrzehnten am Markt ist und dessen Mitarbeiter für den technischen Service laufend geschult werden“, fasst Hölscher zusammen. „Da haben wir Ansprechpartner, die ihren Kunden schon allein aufgrund der räumlichen Nähe gut kennen und die – last, not least – mit dem Herzen dabei sind.“ ■