



# Ein Partner für alle Fälle

Die Ansprüche von Unternehmen an ihre Dienstleister wachsen – ganz gleich, ob Start-up, Mittelständler oder global operierendes Unternehmen. Da sind ganzheitliche Angebote gefragt.

**U**m den wirtschaftlichen Erfolg zu sichern, müssen sich Unternehmen auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Da bleibt kaum Zeit, sich auch noch um die benötigte Infrastruktur der Dokumentenverarbeitung zu kümmern. Unternehmen erwarten daher eine individuelle Beratung sowie auf sie zugeschnittene Lösungsangebote aus einer Hand. „Xerox hat die Anforderungen im Markt erkannt, sodass sich aus dem Hardwareproduzenten ein serviceorientiertes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen entwickelt hat, das sich täglich mit den Herausforderungen seiner Kunden beschäftigt, die bestmögliche Beratung und Lösungskompetenz zu bieten“, erklärt Albert Brenner, Direktor Marketing und CRM Central Entity bei Xerox. „Bereits heute machen wir mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes mit Dienstleistungen und Services. Wir vermarkten die breiteste Palette an Produkten, Lösungen und Dienstleistungen in unserer Industrie. Mit unseren Angeboten für Büro- und Produktionslösungen sowie dem Geschäftsbereich Xerox Global Services sind wir in der Lage, unsere Kunden mit maßgeschneiderten Lösungen rund um das Dokumenten- und Informationsmanagement ganzheitlich zu versorgen.“

## XEROX GLOBAL SERVICES

Mit dem Geschäftsbereich Xerox Global Services (XGS) spricht Xerox insbesondere Großunternehmen an. Das XGS-Portfolio beinhaltet Service-, Lösungs- und Outsourcing-Dienstleistungen, die es den Kunden ermöglichen sollen, Kosten zu senken, Durchlaufzeiten für Dokumente und Informationen zu erhöhen, zielgerichteter zu kommunizieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Kurz: dokumentenintensive Geschäftsabläufe bei den Kunden zu verbessern. Unter dem Dach von XGS berät Xerox seine Kunden, wie bei-

spielsweise die Druckinfrastruktur im Unternehmen verbessert werden kann und wie sich Geschäftsprozesse digitalisieren und optimieren lassen. Weitere Themen sind die Verbesserung der Kundenkommunikation und der Informationsverwaltung.

Marktstudien gehen davon aus, dass 90 Prozent aller europäischen Unternehmen die Kosten der eigenen Dokumentenverarbeitung nicht einschätzen können. Die Erstellung und Verwaltung von Dokumenten macht laut IDC zwischen 5 und 15 Prozent des gesamten Umsatzes eines Unternehmens aus. Zur Kostenkontrolle bietet Xerox ein Portfolio an Tools, Beratungs- und Dienstleistungen, die die Kunden zunächst die realen Kosten erkennen lassen, um diese dann in einem zweiten Schritt zu kontrollieren und zu senken. Auch seine Erfahrungen im Bereich des umweltschonenden Dokumentenmanagements gibt Xerox an seine Kunden weiter: „Unser Unternehmen hat bereits vor 25 Jahren erste Ansätze einer nachhaltigen Produktion entwickelt und bis heute immer weiter optimiert. Unabhängige Marktforschungsunternehmen werten das



ALBERT BRENNER: Direktor Marketing und CRM Central Entity bei Xerox

Serviceangebot von Xerox als führend in seiner Industrie“, erklärt Albert Brenner.

Xerox Office Services (XOS) heißt das Dienstleistungsangebot, mit dem das Unternehmen seinen Kunden Managed Print Services (MPS) zur Verfügung stellt. Immer mehr Großunternehmen lagern ihre Druckprozesse aufgrund explodierender Kosten an spezialisierte Dokumentendienstleister aus. „Als derzeit einziges Unternehmen garantieren wir unseren Kunden Kosteneinsparungen über die Vertragsdauer hinaus“, betont Albert Brenner. „Besonders für große Unternehmen bietet XOS das derzeit umfangreichste Portfolio. So herrscht in vielen Unternehmen eine heterogene, von verschiedenen Anbietern geprägte Dokumentenmanagement-Landschaft. Mit Xerox Global Services sind wir in der Lage, auch auf diese speziellen Anforderungen zu reagieren und ein Dokument während des gesamten Lebenszyklus zu begleiten“, erklärt Albert Brenner.

## LÖSUNGEN IM MITTELSTAND

Auch kleinen und mittelständischen Unternehmen bietet Xerox ein breites Portfolio an Hard- und Softwarelösungen sowie Dienstleistungen aus dem Office-Umfeld an.

So erleichtert beispielsweise der neue Global-Print-Treiber IT-Administratoren die Arbeit: Viele Unternehmen binden Drucksysteme von verschiedenen Herstellern in ihr Netzwerk ein. Dabei benötigt eigentlich jedes einzelne Gerät einen eigenen Treiber. Zu viele Treiber in einem Netzwerk können jedoch Probleme hervorrufen, Updates oder auch die Migration neuer Technologien verlangsamen. Zusätzlich werden IT-Ressourcen übermäßig beansprucht und die Kosten in die Höhe getrieben. Mit dem universellen Druckertreiber Global Print von Xerox können KMUs ihre Geschäftsprozesse optimieren. Der spezielle Treiber kommuniziert über eine einzige Schnittstelle mit mehreren Printern und bündelt so das Leistungsvermögen der unterschiedlichen Geräte.

„Um den Kunden aus dem SMB-Markt optimal auf sie zugeschnittene Lösungen zu bieten, haben wir das Xerox-Alliance-Partner-Programm (XAP) ins Leben gerufen“, erklärt Albert Brenner. Denn jedes Unternehmen hat seine eigenen Abläufe und deshalb spezielle Anforderungen an den Dokumentenprozess. Unter un-

serer Regie arbeiten die XAP-Partner daran, die Xerox-Produkte durch innovative Soft- und Hardware zu erweitern und so exakt den Kundenwünschen anzupassen. Die XAP-Partner entwickeln dabei branchen- und ablaufspezifische Dokumentenlösungen, zum Beispiel auf Basis der offenen Systemschnittstelle EIP. So nutzt das XAP-Programm allen Beteiligten: Dem XAP-Partner werden neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnet, und der Kunde bekommt individuelle Prozesslösungen für seine spezifischen Bedürfnisse. Für den Vertrieb kann der Anbieter auf sämtliche Xerox-Vertriebskanäle zurückgreifen“, beschreibt Albert Brenner.

## UMWELTVERTRÄGLICHKEIT

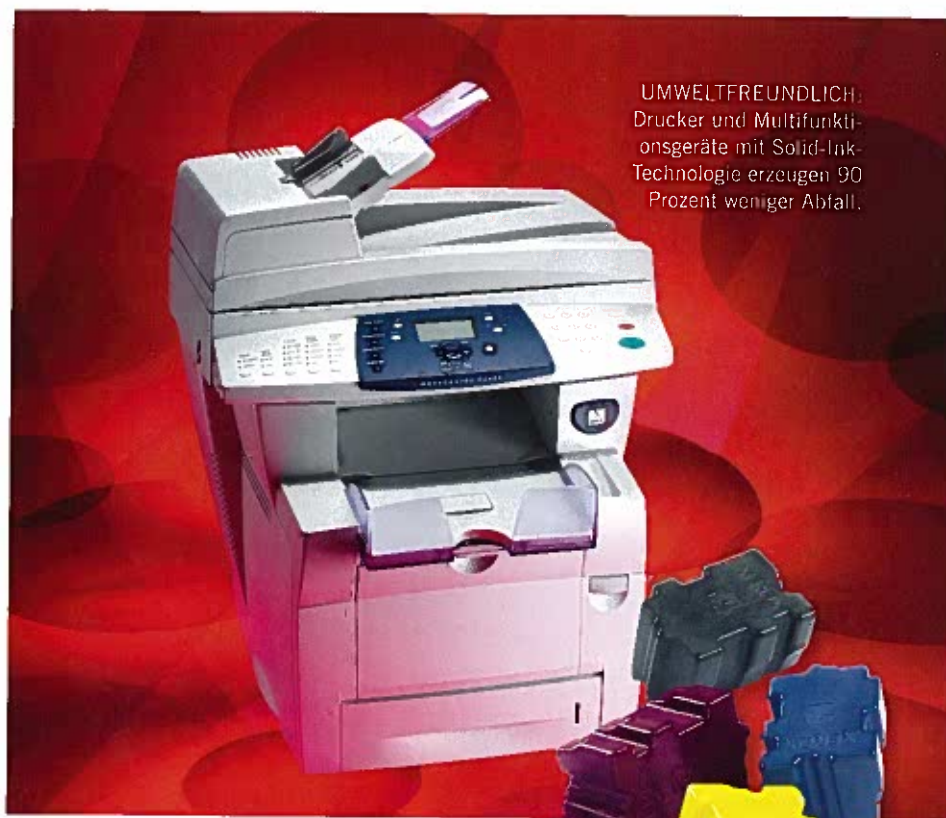
Mit dem weltweit ersten „Sustainability Calculator“ zeigt Xerox seinen Unternehmenskunden aller Größen ihre individuellen CO<sub>2</sub>-Emissionen auf und stellt Wege vor, wie sich die Umweltverträglichkeit der Dokumentenverarbeitung verbessern lässt und wie sich gleichzeitig Kosten einsparen lassen. Der Nachhaltigkeitsrechner erfasst die Umweltbelastung der verschiedenen Unternehmensabläufe, inklusive aller Drucker, Kopierer und

anderer Systeme – egal, von welchem Hersteller diese stammen. Auf Basis dessen wird ermittelt, welche Vorteile für die Umwelt erreicht werden können.

Der „Sustainability Calculator“ gibt dann konkrete Verbesserungsvorschläge. Dabei werden folgende Komponenten berücksichtigt: Energie und Papier, Müll, Wasser, Luft und Treibhausgase. Xerox hilft so den Kunden, ihre Geschäftstätigkeit umweltschonend auszuüben und gleichzeitig ihre Rentabilität und Produktivität zu steigern. Xerox zeigt den Unternehmen ebenso Möglichkeiten zur effizienteren Nutzung von Papier und gibt unter anderem darüber Auskunft, welche positiven Folgen doppelseitiges Drucken oder das Nutzen verschiedener Papiertypen hat.

„Mit weiteren Produkten helfen wir unseren Kunden, Ressourcen zu sparen und die Nachhaltigkeit zu steigern“, betont Albert Brenner. „Die Solid-Ink-Technologie für Drucker und Multifunktionsgeräte beispielsweise nutzt Festtinte, mit der gegenüber herkömmlichen Druckern 90 Prozent weniger Abfall produziert wird.“

Frank Becker ■



UMWELTFREUNDLICH:  
Drucker und Multifunktionsgeräte mit Solid-Ink-Technologie erzeugen 90 Prozent weniger Abfall.