

”

CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Agosi Allgemeine Gold- und Silberscheideanstalt AG

Ort: Pforzheim

Branche: Herstellende Industrie

Zitat: *„Wir setzen die Toner von Topcart ein und erhalten dafür ein Full-Service-Paket, bei dem nicht nur die Wartung, sondern auch die Serviceeinsätze sowie der Austausch und die Entsorgung inklusive sind.“*



” CASE STUDY - Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Agosi
Allgemeine Gold- und Silberscheideanstalt AG
Kanzlerstraße 17
75175 Pforzheim



i Über Agosi

Die Allgemeine Gold- und Silberscheideanstalt AG (Agosi) wurde im Jahr 1891 als Aktiengesellschaft von Pforzheimer Schmuck- und Uhrenherstellern gegründet. Seither hat das Unternehmen sein Spektrum von der reinen Edelmetallaufarbeitung bis hin zur Halbzeugherstellung ausgeweitet und gehört heute zu den führenden Kreislaufanbietern für Edelmetalle und Edelmetallservices in Europa. Als Teil der Umicore-Gruppe ist die Allgemeine Gold- und Silberscheideanstalt AG mit ihren Tochterunternehmen und Werken in allen relevanten Regionen der Welt präsent. Der Hauptsitz der AG befindet sich in Pforzheim, einem Standort mit rund 400 ausgezeichneten Fachkräften und internationalen Verbindungen in die weltweiten Edelmetallmärkte.

📍 Die Ausgangslage

Das vierköpfige Team des Einkaufs betreut ca. 1.200 Lieferanten und tätigt knapp 10.000 Bestellungen pro Jahr. Damit sorgen sie für die Beschaffung von Produktionsmaterialien, Investitionsprodukten, Energie, Dienstleistungen sowie Hard- und Software. Holger Scharsich leitet die Abteilung und ist seit über sechs Jahren für Agosi tätig. Als er zum Unternehmen kam wurden die rund 80 bis 100 Drucker und Multifunktionsgeräte von drei verschiedenen Anbietern betreut. Zwei der Verträge beinhalteten lediglich die Wartung, nicht aber die Beschaffung von Tonern, weshalb Holger Scharsich diese gesondert bezog. „Den Service für die Geräte von drei verschiedenen Anbietern durchführen zu lassen, war mehr als unnötig und zwecklos. Deshalb wollten wir unsere Geräte-Landschaft vereinheitlichen und einfacher strukturieren, um eine bessere Übersicht zu erhalten. Ein weiteres Ziel war die Reduzierung der Lagerbestände, die sehr große Ausmaße angenommen hatten. Durch die fehlende Übersicht bei den Vorräten kam es oft vor, dass mehrere Mitarbeiter gleichzeitig Toner anforderten, der Bestand aber nicht alles abdeckte. Das führte zu Frustration bei den Anwendern. Wir mussten also unsere Abläufe neu definieren, wofür gewisse Prozesse automatisiert werden sollten. In der heutigen Zeit gibt es so viele Möglichkeiten im Bereich der Automatisierung und Digitalisierung. Die wollte ich auch nutzen“, erklärt Holger Scharsich. Hinzu kamen übergeordnete Vorgaben des Konzerns zur ausschließlichen Verwendung von HP-Druckern. Agosi war somit auf der Suche nach einem IT-Service-Partner, der bei der Entwicklung einer Strategie unterstützt und diese umsetzen kann: von der Beschaffung der Geräte bis zum Einsatz entsprechender Software-Produkte zur Automatisierung und Digitalisierung des Dokumenten- und Geräte-Managements.

Die Lösung

„Topcart betreute damals als dritter Anbieter bereits ein paar unserer Geräte und bemühte sich sehr um die weitere Zusammenarbeit. Unser Ansprechpartner entwarf für uns eine Strategie zur Harmonisierung der Geräte-Landschaft mit nur wenigen Modellen. Wir ordneten jeder Nutzer-Anforderung ein spezifisches Modell zu, so wissen wir genau, welche Abteilung, welches Gerät besitzt“, so Holger Scharsich. Das Gesamtkonzept mit einem festen Ansprechpartner, der Geräte-Strategie, der Vollgarantie für die Geräte und zusätzlichen Software-Produkten, überzeugte Agosi für die Zusammenarbeit mit Topcart. Die Vollgarantie umfasst innerhalb des Managed Print Service-Pakets den vollständigen technischen Service, alle anfallenden Wartungen sowie sämtliche Ersatz- und Verschleißteile. Defekte Geräte, bei denen eine Reparatur unwirtschaftlich ist, werden außerdem kostenfrei gegen Neugeräte getauscht. „Wir setzen die Toner von Topcart ein und erhalten dafür ein Full-Service-Paket, bei dem nicht nur die Wartung, sondern auch die Serviceeinsätze sowie der Austausch und die Entsorgung inklusive sind. Dabei haben wir keine Mindestabnahmemengen oder Nachzahlungen, wodurch wir die Kosten genauestens kalkulieren können“ so Holger Scharsich. Zur Überwachung der Toner und Unterstützung des SAP-Bestellwesens nutzt Holger Scharsich die Printer-Control-Software, welche herstellerunabhängig alle Geräte samt ihrer Daten in einer Übersicht zeigt. Dazu gehören beispielsweise Seitenzahlen, Status oder Füllstände von Toner und Papier. Bei einem zu niedrigen Trigger-Level sendet die Software außerdem automatisch Meldungen an den Anwender.

Das Ergebnis

Agosi ist seit vier Jahren Kunde bei Topcart und profitiert von der einfacheren Organisation, der Erreichbarkeit des Ansprechpartners und der schnellen Reaktionszeit. Durch die Zusammenarbeit automatisierten sich viele Abläufe innerhalb des Unternehmens. So wird bei einem Problem zuerst die IT informiert, welche kleine Störungen oft selbst beheben kann. Übersteigt eine Reparatur die Drucker-Kenntnisse wird eine Meldung an Topcart geschickt und das Problem ist so gut wie gelöst. „Eine zeitnahe und kompetente Problemlösung ist uns besonders wichtig bei der Zusammenarbeit. Das funktioniert mit Topcart sehr gut, wodurch unsere Arbeitsabläufe viel entspannter sind und wir keine Ausfälle mehr verzeichnen müssen. Die Reduzierung unserer Bestände haben wir mit Printer-Control-Software ebenfalls erreicht: Wir haben das Trigger-Level so eingepflegt, dass wir immer rechtzeitig neue Toner erhalten, ohne zu viel Material lagern zu müssen. Die Verbrauchsmaterialien bekommt der jeweilige Mitarbeiter direkt an den Platz geliefert und muss sie nur noch austauschen. Die Entsorgung übernimmt ebenfalls Topcart - einfacher geht es kaum“ erläutert Holger Scharsich die Vorteile. „Durch die automatisierten Prozessabläufe wird der Anwender sehr entlastet und kann seinen Kernaufgaben nachgehen. Topcart bietet ein Full-Service Paket zu marktgerechten Preisen und einem festen Ansprechpartner. Alles in allem sind wir sehr zufrieden mit der Wahl unseres IT-Service Partners“, so Scharsich weiter. Holger Scharsich erhält außerdem regelmäßig Serviceanalysen und erkennt dadurch sofort, welche Geräte noch wirtschaftlich sind. So kann er seine Gerätelandschaft stetig optimieren und behält den Überblick.

Unsere Top-3-Gründe für Topcart

1. Kompetenter und schneller Service
2. Softwareprodukte für die Automatisierung des Dokumenten- & Gerätemanagements
3. Stetige Optimierung der Geräte-Landschaft durch Serviceberichte

Mehr über Topcart Comfort unter: topcart.com/topcart-comfort-all-inclusive-concept/