

”

CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Rudolf Röser Verlag und Informationsdienste AG

Ort: Karlsruhe

Branche: Dienstleistungen

Zitat: *„Wir legen viel Wert auf einen regelmäßigen Austausch und eine faire Zusammenarbeit. Beides ist bei Topcart in jedem Fall gegeben.“*



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

Rudolf Röser Verlag und Informationsdienste AG
Karlsruhe



i Über die Rudolf Röser Verlag und Informationsdienste AG

Die Rudolf Röser AG bildet den Kern der Röser Gruppe. 1965 gegründet, zählt die Rudolf Röser AG zu den größten Verzeichnisverlagen in Deutschland und vermarktet 89 Telefonverzeichnisse als Print-, Online- und mobile Ausgabe aus den vier Produktlinien ‚Das Telefonbuch‘, ‚Das Örtliche‘, ‚Gelbe Seiten‘ und ‚Gelbe Seiten regional‘. Die AG ist in fünf Bundesländern aktiv: Baden-Württemberg, Brandenburg, Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Die Verlagsgruppe ist zudem als Dienstleister im Rundfunk- und Fachzeitschriftenmarkt sowie bei der Vermarktung elektronischer Außenwerbeflächen (Video-Boards) aktiv und unterstützt Unternehmen beim Einstieg in den asiatischen Markt. Neben dem Hauptsitz in Karlsruhe gibt es noch einen Verwaltungsstandort in Waltersdorf.

📍 Die Ausgangslage

Die IT-Abteilung der Rudolf Röser AG ist für die gesamte IT der Verlagsgruppe zuständig. Neben der AG gehören dazu unter anderem auch die Röser Media GmbH & Co. KG sowie die Röser Verlag International GmbH & Co. KG. Das Aufgabengebiet beinhaltet auch die technische Betreuung der Homepage, alle nötigen Updates der Online-Suchmaschinen sowie die Aktualisierung und Verwaltung der Telefondaten sowie die Aufbereitung für Telefonbücher und Online-Suchmaschinen. Die 54 Laserdrucker und Multifunktionsgeräte reparierte die IT-Abteilung lange Zeit intern. Bei größeren Problemen fand dies in Abstimmung mit dem internen Benutzerservice statt. „Unser Benutzerservice kümmert sich um den Einkauf und die Beschaffung, aber auch um Mitarbeiterschulungen zu Hard- und Software sowie alle Anwenderfragen. Sie kennen sich mit den Geräten und den aktuellen Preisen gut aus. Wenn auch sie keine Lösung wussten, entschieden wir gemeinsam ob ein Gerät ausgetauscht werden sollte“ erklärt Hans-Georg Schleißinger, IT-Leiter der Rudolf Röser AG. „Hier wurden auch die Toner immer auf Vorrat bestellt und anschließend gelagert.“ Laut Herrn Schleißinger verfolgt der Verlag eine eindeutige Produktstrategie: Um die Anzahl der Geräte und der Treiber möglichst klein zu halten, werden nur Geräte eines bestimmten Herstellers gekauft und diese bis zur Unwirtschaftlichkeit genutzt. Dadurch soll eine lange Laufzeit erreicht werden. „Einige unserer Drucker kamen in die Jahre, weshalb wir uns zunehmend mit dem Geräte-Management beschäftigten. Viele IT-Service-Partner planen bei einer Zusammenarbeit die Geräte- Landschaft vollständig auszutauschen. Dies ist dann oft noch mit einer Mindestabnahmemenge oder Herstellervorgaben verbunden. Diese Vorgehensweise widersprach unserer Produktstrategie und wir wollten keine neuen Geräte, mit denen unsere Mitarbeiter am Ende nicht zurechtkommen. Deshalb waren wir Anfang des Jahres auf der Suche nach einer Lösung, wie wir den vorhandenen Fuhrpark weiterhin effektiv verwalten können, ohne selbst für die Reparatur zuständig zu sein.“

Die Lösung

Durch einen langjährigen Mitarbeiter von Topcart erfuhr der Verlag von dem verbrauchsorientierten Managed Print Service-Paket und ließ sich beraten. Bei diesem Konzept werden alle Geräte unabhängig des Alters in eine Vollgarantie übernommen. Der Verlag bezieht die Toner von Topcart nach Bedarf und erhält dafür alle Leistungen inklusive. Dazu gehören der technische Service, jegliche Wartungen sowie sämtliche Ersatz- und Verschleißteile und sogar Austauschgeräte. Muss ein Gerät repariert werden, genügt ein Anruf bei Topcart und ein qualifizierter Techniker kümmert sich um das Problem. So haben Hans-Georg Schleißinger und der Benutzerservice so gut wie keinen Aufwand mehr. „Das Konzept von Topcart hat genau zu unserer Produktstrategie gepasst, weshalb wir uns dafür entschieden. Am Wichtigsten war für uns, dass die Geräte in eine Vollgarantie übergehen - unabhängig des Alters. Dadurch sparten wir uns den Verwaltungsaufwand, den ein Austausch mit sich gebracht hätte. Anfang des Jahres wollten wir unsere Geräte-Landschaft um ein Gerät aufstocken. Hier stand uns unser Ansprechpartner beratend zur Seite und suchte für uns ein passendes Gerät. Auch dieses ging anschließend in die Vollgarantie über. „Wir legen viel Wert auf einen regelmäßigen Austausch und eine faire Zusammenarbeit. Beides ist bei Topcart in jedem Fall gegeben. Die Zusammenarbeit mit unserem festen Ansprechpartner funktioniert einwandfrei. Wir planen auch in vielen Jahren noch mit Topcart zusammen zu arbeiten. Um einen Überblick über den Verbrauch aller Geräte zu behalten, nutzt Hans-Georg Schleißinger die herstellerunabhängige Webanwendung von Topcart, TC CARL. TC CARL liefert eine einheitliche Darstellung aller Drucker innerhalb eines vorgegebenen IP-Adressbereichs. So kann immer nachgeschaut werden, wie ausgelastet die Geräte sind. Des Weiteren ist dieser virtuelle Assistent in der Lage, Prozesse vollständig zu automatisieren. Hierzu gehört die Nachbestellung von Verbrauchsmaterial und die Anforderung von Service-Technikern. Durch die Lieferadressenverwaltung können außerdem Bestellungen anderer Standorte mit verwaltet werden.

Unsere Top-3-Gründe für Topcart

1. Lange Laufzeit der Geräte, Vollgarantie unabhängig des Alters
2. Faire und zuverlässige Ansprechpartner
3. Einheitliche Übersicht der Geräte mittels TC CARL

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