

”

CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Steinway & Sons

Ort: Hamburg

Branche: Herstellende Industrie

Zitat: *„Die Aufgaben, die nicht zu unserem Kerngeschäft gehören, konnten wir erfolgreich an Topcart outsourcen - einem Partner dem wir voll und ganz vertrauen können.“*



STEINWAY & SONS

Topcart.
The simplest way

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

Steinway & Sons
Pianoforte Fabrik
Rondenberg 10
22525 Hamburg



i Über Steinway & Sons Pianoforte Fabrik

Der Name Steinway & Sons steht für Tradition im Klavierbau, die seit mehr als 160 Jahren gepflegt und bis zur Vollendung weiterentwickelt wird. Mit der Entwicklung von 128 Patenten gilt das Unternehmen als Begründer des modernen Klavierbaus. Heute ist Steinway & Sons ein großer Konzern mit Hauptsitz in New York und Standorten auf der ganzen Welt. Instrumente für Europa und Asien werden in Hamburg gefertigt und an ausgewählte Fachhändler geliefert. Dazu gehören beispielsweise Steinway & Sons Niederlassungen in Berlin, Düsseldorf, München, Köln, Stuttgart, Remscheid und Frankfurt. Günther Kütting ist IT-Leiter bei Steinway & Sons Hamburg und kümmert sich mit seinem Team um die Geräte der sieben Niederlassungen in ganz Deutschland. Seit über 15 Jahren arbeitet er mit Topcart zusammen und spricht mit uns über seine Erfahrungen.

📍 Die Ausgangslage

„Unsere IT-Abteilung in Hamburg betreut ca. 180 Arbeitsplätze und ist für die komplette IT inklusive dem hauseigenen Rechenzentrum zuständig. Wir kümmern uns um das gesamte Netzwerk und sorgen dafür, dass jeder Mitarbeiter ohne Unterbrechungen arbeiten kann. Neben den Geräten und PCs gehört dazu beispielsweise auch das Mail-System. Für uns sollen Drucker und Geräte funktionieren und keine Probleme verursachen, denn diese zu beheben fällt zusätzlich zu unseren Hauptaufgaben an und hält uns von den wichtigen Aufgaben ab. Anfangs hatten wir lediglich einige HP Geräte, die wir selbst beschafften und reparierten. Falls nötig, arbeiteten wir direkt mit HP zusammen und ließen einen Techniker die Reparatur übernehmen. Nach und nach wuchs unsere Gerätelandschaft und es kamen immer mehr Drucker, Multifunktionsgeräte und Kopierer hinzu. Dadurch stieg auch der Administrations- und Verwaltungsaufwand, ganz abgesehen von dem logistischen Problem, denn mehr Geräte bedeuten auch mehr Verbrauchs- und Ersatzmaterial. Das lagerte alles irgendwo in der IT-Abteilung. Deshalb wollten wir das komplette Geräte-Management, für unseren Sitz in Hamburg und die weiteren Niederlassungen in Deutschland, outsourcen. Als Großkonzern strebten wir dabei eine langjährige Partnerschaft mit einem festen Ansprechpartner an. Steinway & Sons ist außerdem ein sehr besonderes Unternehmen mit speziellen Bedürfnissen, weshalb wir auf der Suche nach einem IT-Service-Partner waren, der den Service unserer Geräte übernimmt und auf unsere speziellen Anforderungen eingehen kann. Des Weiteren ist es bei uns üblich, neue Konzepte oder Partnerschaften erst einmal in kleinerem Rahmen zu testen und uns ein Bild zu machen. Deshalb war es uns wichtig einen IT-Service Partner zu finden, der uns dies ermöglicht. Das verbrauchsorientierte Managed Print Service-Konzept von Topcart hat uns dabei gleich überzeugt. Dabei bezahlen wir das, was wir verbrauchen und unsere Geräte erhalten eine Vollgarantie. Service, Wartung, Reparatur, Lieferung von Verbrauchsmaterial und Austauschgeräten sowie die Entsorgung sind dabei kostenfrei. Außerdem steht uns immer ein fester Ansprechpartner zur Verfügung, den wir jederzeit anrufen können. Im Falle von Störungen werden diese innerhalb von 24 Stunden von zertifizierten Technikern behoben. Außerdem bot Topcart uns die Möglichkeit das Konzept zu Beginn nur für ein paar Geräte zu testen. Wir hatten also keine Mindestabnahmemengen, monatliche Pauschalen oder monatliche Fixkosten.“

Die Lösung

„Das verbrauchsorientierte Managed Print Service-Konzept von Topcart hat uns dabei gleich überzeugt. Dabei bezahlen wir das, was wir verbrauchen und unsere Geräte erhalten eine Vollgarantie. Service, Wartung, Reparatur, Lieferung von Verbrauchsmaterial und Austauschgeräten sowie die Entsorgung sind dabei kostenfrei. Außerdem steht uns immer ein fester Ansprechpartner zur Verfügung, den wir jederzeit anrufen können. Im Falle von Störungen werden diese innerhalb von 24 Stunden von zertifizierten Technikern behoben. Außerdem bot Topcart uns die Möglichkeit das Konzept zu Beginn nur für ein paar Geräte zu testen. Wir hatten also keine Mindestabnahmemengen, monatliche Pauschalen oder monatliche Fixkosten.“

Das Ergebnis

„Topcart organisiert heute ca. 50 Geräte an all unseren deutschen Standorten, was deutlich besser in unsere Arbeitsprozesse passt. Wenn wir neue Toner benötigen, erhalten wir diese schnell und einfach von Topcart geliefert, weshalb wir keinen Lagerplatz mehr benötigen. Die Nachbestellung übernimmt der Einkauf. Bei Topcart erhalten wir alles aus einer Hand. Da unsere Geräte unter Vollgarantie stehen, wird der Service schnell und einfach erledigt oder das Gerät wird kostenfrei ersetzt. Da wir komplizierte Druckerprobleme nun nicht mehr selbst lösen müssen, wird der Verwaltungsaufwand enorm reduziert und die Produktivität gesteigert. Da die Geräte außerdem mit Telefonnummern von Topcart versehen sind, können die Mitarbeiter in den Filialen sich oft selbst um die Reparatur kümmern. D.h. meine Mitarbeiter und ich haben überhaupt keinen Aufwand mehr und müssen nicht mehr extra durch halb Deutschland fahren, um Druckerprobleme zu beheben. Dank Topcart können wir uns unseren Hauptaufgaben widmen und uns auf die IT-orientierten Fragen konzentrieren. Die Aufgaben, die nicht zu unserem Kerngeschäft gehören, konnten wir erfolgreich an Topcart outsourcen - einem Partner dem wir voll und ganz vertrauen können.“

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