



Tehokasta toimintaa matkatoimistossa tulostuksenhallinta tuo kustannussäästöjä

Saksalainen matkatoimistoketju DER järkevöitti 500 toimipisteensä toimintaa tulostuksenhallinnan avulla sekä yhdenmukaistamalla koko laitekannan Brother HL-L6400DW -tulostimiksi. Vaikka suurin osa asiakkaisista varaa lomansa netissä, henkilökohtaista palvelua arvostetaan. Osa matkatoimistoista tarjoaa molempia: kattavat nettipalvelut ja mahdollisuuden henkilökohtaiseen tapaamiseen.

DER on yksi Saksan johtavista matkatoimistoista. Tulostetut matka-asiakirjat ovat tärkeä osa asiakaskokemusta. Tulostustarpeet vaihtelevat laidasta laitaan: lomakkeita, lippuja, hotellikuvauksia, yhteenvetoja – kaiken tulostuksen tulee sujua nopeasti, vaivatta ja laadusta tinkimättä.

Pimennosta tulostuksenhallintaan

DERin Frankfurtin IT-osastolla oli haasteena hallinnoida 500 itsenäisesti toimivan matkatoimiston sekä 2000 työntekijän vaihtelevia tulostustarpeita – tulostimien piti toimia koko ajan sijainnista riippumatta. Tulostuskustannusten ja -määrien arviointi oli mahdotonta, lisäksi huolto ja väriaineiden hankinta tapahtuivat reaktiivisesti, eli kun tilanne sitä vaati.

DERin IT-johtaja Sascha Karbginski kuvaa tilannetta: “Olimme täysin pimennossa toimipisteiden tulostustarpeiden suhteen, eikä meillä ollut keinoa tukea tehokkaasti työntekijöiden päivittäistä työtä.”

DER toteutti koko organisaation kattavan laitekartoituksen ja -optimoinnin ja päätyi tämän seurauksena Brotherin mustavalkolasereihin. Vakioidut laitteet helpottavat tulostuksenhallintaa.

Brotherin kumppanina toimiva DocuFORM oli jo ennestään DERillä käytössä hallinointityökaluna. Nyt DocuFORMista on yhteys Brotherin MPS-tulostuksenhallintapalveluihin. Onnistuneeseen kokonaisratkaisuun päädyttiin yhteistyössä DERin IT-osaston, jälleenmyyjä Bechtlen, IT-palveluntarjoaja MigraSysin sekä Brotherin kanssa.



Huolehditaan asiakkaasta, ei vain tulostimesta

Matkatoimistolle tärkeintä projektissa oli laitekannan vakiointi ja tulostuksenhallinnan optimointi. Tärkeää oli kuitenkin myös yksittäisen tulostimen suorituskyky ja toimintavarmuus.

Matkatoimistoissa asiakirjojen tulostaminen tulee sujua nopeasti luontevana osana palvelua. Tulostimien tulee olla riittävän hiljaisia ja päästöjen pieniä, jotta asiakaspalvelutilanne on miellyttävä.

Samaan aikaan tulostimien tulee olla riittävän suorituskykyisiä, sillä asiakirjat voivat olla tarkkaa lopputulosta vaativia lomakkeita ja niitä tulostetaan eri vahuisille ja kokoisille papereille. Vaivaton paperin lisäys, värikasettien vaihto ja helppo ylläpito olivat lisäksi tärkeitä kriteereitä.

Projektitiimi päätyi Brother HL-L6400DW -tulostimiin. Se vastasi ominaisuuksiltaan matkatoimiston esittämiin kriteereihin täydellisesti: ensimmäinen sivu alle 7,5 sekunnissa, tulostusnopeus jopa 50 sivua minuutissa, suuri paperikapasiteetti ja ympäristöystävällinen eco mode -tila.

Laitteen yhteensopivuus useiden ohjelmistojen kanssa on keskeistä. Nyt älykkään analytiikan ansiosta uudet värikasetit saapuvat toimipaikkaan automaattisesti, eikä työntekijöiden tarvitse käyttää aikaa tulostimesta huolehtimiseen. Ei tarvitse huolehtia värien tilaamisesta, tai tilata niitä varastoon. Tulostin on aina toimintavalmiudessa.

Brotherin mustavalkolasertulostinmallistossa on neljä kilpailukykyistä vaihtoehtoa ja viisi monitoimilaitetta. Laitteiden suorituskyky riittää erinomaisesti jopa 10 000 sivun kuukausitulostusmääriin.



IT-osasto tuottaa nyt lisäarvoa ja helpottaa työtä

Uudessa tilanteessa DER-matkatoimiston IT-osasto pystyy johtamaan ja optimoimaan kokonaiskustannuksia laitehallinnasta tulostamiseen.

Brotherin ja DocuFORMin yhteistyö tarjoaa tiimille kokonaisvaltaisen tietohallintojohtamisen työkalun, jonka avulla voidaan arvioida kustannuksia ja ymmärtää paremmin eri toimipisteiden tulostustarpeita. Tulostuksenhallinta lisää läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta.

Käyttötuki on myös yksinkertaista: laite ilmoittaa itse vikatilanteesta tai huoltotarpeesta tukeen, jolloin käyttäjien ei tarvitse erikseen tehdä ilmoitusta ja selittää mikä laitteessa on vialla. Ainoa asia, joka jää käyttäjien tehtäväksi on värikasetin vaihtaminen. Onneksi sekin on hyvin helppo ja nopea tehtävä laitteen käyttäjystävällisen suunnittelun ansiosta.

Uusien laitteiden käyttöönotto oli sulavaa, sillä tulostimien ajurit ohjelmoitiin etukäteen yhteensopiviksi matkatoimisto-ohjelmisto Amadeuksen kanssa.

Muutoksesta hyötyivät kaikki

Koko liiketoiminta, IT-osasto, käyttäjät ja asiakkaat ovat hyötäneet DER-matkatoimiston tulostuksenhallinnan käyttöönotosta. Tulostuksen uudelleenorganisointi vähentää tulostimen hoitamiseen liittyvää työtä toimipisteissä ja näin työntekijöillä on enemmän aikaa keskittyä asiakkaisiin.

Sascha Karbginski summaa:

“Tulostuksen järjeistäminen ei ainoastaan antanut meille työkaluja tukea työntekijöitä heidän päivittäisissä tehtävissään, vaan myös teki tulostamisesta kustannustehokasta ja läpinäkyvää.”