



# Output in primaire proces

Trucks- en bussenbouwer MAN Nutzfahrzeuge in Duitsland erkent het belang van goede outputverwerking in bedrijfskritische processen. MAN investeert in output- en printmanagement om de continuïteit van deze processen te garanderen en één standaard outputomgeving te realiseren.

## MAN heeft tijdig geïnvesteerd in gestandaardiseerde output- en printmanagement oplossingen

MAN Nutzfahrzeuge is een automotive concern dat jaarlijks ongeveer 55.000 vrachtwagens en 5.500 bussen bouwt door 31.500 medewerkers in negen landen. De omzet ligt rond de 8 miljard euro. Uit de praktijk blijkt dat een relatief groot deel van de totale kosten voor ICT (uitbesteed aan T-Systems) van de truckbouwer wordt besteed aan het bedienen en onderhouden van een output- en printinfrastructuur. Steeds meer bedrijven spannen zich ertoe in de directe kosten die verband houden met de inzet van de outputinfrastructuur en de dagelijkse bediening en het onderhoud hiervan terug te brengen. IDC heeft ooit eens berekend dat de helft van alle telefoontjes aan de helpdesk te maken heeft met output- en printproblemen.

Waar veel ondernemingen, met vooral een enterprise ICT-omgeving voor meer dan 1000 medewerkers, aan voorbij gaan is het onzichtbare productiviteitsverlies dat

zij oplopen door een inefficiënt werkend outputsysteem en printerpark. Of beter gezegd: een niet goed werkend output- en printproces en de beheeromgeving hiervoor. Een gevarieerde outputstroom en een gevarieerd printerpark vragen om beheerssoftware die alle outputstromen efficiënt aanstuurt. Een verkeerde routing van outputstromen (data, documenten, e-mails, faxen, etc.) en niet snel genoeg gedetecteerde storingen zorgen ervoor dat bedrijfsprocessen stil kunnen komen te liggen. Denk maar een werkvoorbereider die werktekeningen niet op de juiste manier op papier krijgt of aan een orderlijst die niet tijdig wordt geproduceerd. Er lekt voortdurend efficiëntie weg. Bij MAN kan dit betekenen dat onderdelen niet tijdig ter plekke zijn en lopende banden stil staan.

### Zakelijke documenten

MAN kwam tot de conclusie dat het output- en printmanagement precies

aan bovengenoemde symptomen leed. Het bedrijf zocht voor haar grote fabrieksomgevingen in Augsburg en de verschillende andere landen een oplossing voor het output- en printmanagement proces dat ernstig tekort schoot. De informatiesystemen en bedrijfsapplicaties van MAN zijn in hoge mate gestandaardiseerd met ERP-systemen van SAP. In totaal heeft de truckfabrikant ruim 80 verschillende SAP-systemen operationeel. Al deze applicaties kunnen grofweg 6.500 printers en printsystemen aansturen en dit zal gaan groeien naar ca. 13.000. Daarvoor gebruikt MAN nu onder meer het gecombineerde output- en printmanagementsysteem UniSpool (van Holland House) en PrinTaurus (van AKI). Een veelvoud aan zakelijke documenten wordt hiermee verwerkt. Van salarisstrookjes tot facturen maar ook bijvoorbeeld de in hoge mate bedrijfskritische werkorders en metalen plaatjes met unieke identificatiegegevens



die op de as van ieder geassembleerd voertuig worden bevestigd. Maandelijks worden er ongeveer 6.000 van die plaatjes geprint. En zonder plaatje kan een bus of truck niet worden afgeleverd. Een storing of onderbreking in dit specifieke outputproces heeft voor MAN dus verstrekkende gevolgen.

### Intelligente output

Een belangrijke oorzaak voor de tekortkomingen in het output-printmanagement proces bij MAN was het feit dat er verschillende beheersystemen in bedrijf waren, die niet goed op elkaar aansloten. Dat stond een uniformiteit van de outputverwerking en het beheer in de weg. Daar komt bij dat de kosten van de bedrijfsbrede outputactiviteiten niet transparant gemaakt konden worden. Het inrichten van een gestandaardiseerde infrastructuur voor outputverwerking en printing was dan ook een van de belangrijkste doelstellingen toen MAN het project 'Intelligent Output' startte. In het verlengde daarvan lagen de wensen om de complexiteit van de outputketen te reduceren en om de beveiliging van deze keten naar een hoger plan te tillen. Tegelijkertijd formuleerde MAN de eisen voor het printen van documenten die horen bij een grote internationale onderneming.

- Ieder document kunnen printen op ieder moment op iedere printer.
- Ondersteuning van alle Europese talen (inclusief Turks en Cyrillisch) en van het Chinees, Japans en Koreaans.

## De helft van alle telefoontjes aan de helpdesk te maken heeft met output- en printproblemen

- Printers moeten op ieder moment snel kunnen worden vervangen.
- De 'corporate identity' moet voor ieder type output gelijk zijn, op iedere printer maar ook als de bestemming web, mail, fax of het archief is.
- Een beveiligd verwerkingsproces moet worden gegarandeerd.

### Standaardisatie

MAN deed een marktverkenning om de beste oplossingen voor het standaardiseren en optimaliseren van de output- en printomgeving. Doelstellingen hierbij waren:

- Ontwikkel een unieke, wereldwijde strategie voor output- en printmanagement.
- Ontwikkel een gestandaardiseerd systeem om output te kunnen verwerken.

- Implementeer een single 'point of control'.
- Reduceer de kosten van het gehele output- en beheer proces.
- Maak de output- en printkosten transparant.

Al snel werd duidelijk dat de UniSpool oplossing van Holland House (onderdeel van de Solipsisgroep) in combinatie met de PrinTaurus oplossing van AKI de beste resultaten bieden. Daarmee worden de platformen van Microsoft, Unix en SAP met elkaar verenigd. De conclusie van MAN was dat er gewoonweg niet veel oplossingen zijn die een dergelijk groot en divers printerpark kunnen aansturen. Denk daarbij vooral het realiseren van een interface tussen de SAP-systemen en de outputprocessen. Daar komt bij dat de UniSpool-PrinTaurus combinatie MAN in staat stelt het belang van documenten en hun distributiekenmerken in de verschillende bedrijfsapplicaties flexibel te definiëren. Dus ondanks een complexe routing en afhandeling van documenten, de output zal altijd volgens de vastgestelde procedures plaatsvinden. Via welk kanaal dan ook.

### Terugverdiene

MAN rekent voor dat het innovatieve, intelligente outputsysteem heeft geresulteerd in een afname van de beheerhandelingen met 35 procent. Tezamen met de verbeterde productiviteit worden de totale besparingen geschat op jaarlijks tussen de 700.000 en een miljoen euro per jaar. Dat betekent onder andere dat de truck- en busfabrikant haar investeringen in deze nieuwe outputprocessen binnen een jaar heeft terugverdiend.

Maar er is veel meer dan alleen kostenbesparingen. Belangrijke bedrijfsprocessen binnen MAN worden ondersteund door documenten (zowel interne als externe) en rapporten. De efficiënte en tijdige levering van deze documenten naar de beoogde bestemmingen is essentieel voor deze bedrijfsprocessen. Dat heeft MAN nu veilig gesteld. De voortgang van de productie van documenten en in andere situaties de opslag naar web of archief is gewaarborgd. Waar andere bedrijven vaak niet inzien dat outputverwerking en printing deel uitmaken van bedrijfskritische processen, heeft MAN tijdig geïnvesteerd in gestandaardiseerde output- en printmanagement oplossingen. ■