

Vom Komfortzuwachs in der Filiale bis hin zum Dokumentensharing Im A4-Bereich setzt die SPAR Österreich ganz auf Lexmark Drucker

Für Unternehmen ist der Anstieg von Service-Einsätzen und Beschwerden über die Hotline ein Alarmsignal – so auch bei SPAR Österreich, die eine andauernde Qualitätsverschlechterung ihrer Druckerflotte feststellen musste. Die Ansprüche der Anwender konnten so nicht mehr sicher gestellt werden. Nach einer intensiven Testphase mit vier führenden Drucker-Herstellern entschied sich der interne IT-Dienstleister der SPAR, die SPAR ICS für neue A4 Single Function und Multifunktionsgeräte von Lexmark, die sowohl in den Filialen als auch in den logistischen Verteilzentren und den Büros der Zweigniederlassungen zum Einsatz kommen. Eine Entscheidung, gerade von Mitarbeiterseite – also den direkten Anwendern – bisher vor allem positives Feedback bescherte. Neben der hohen Qualität der neuen Lexmark Drucker, ihrer intuitiven Bedienung, robusten Kompaktheit und Funktionalität überzeugte auch die flexible Handhabung mit Blick auf die Verteilung von Sicherheitsupdates.



Abbildung 1: Das Projektteam von SPAR und Lexmark

Die Herausforderung

Die SPAR Business Services, Information und Communication Services (SPAR ICS) GmbH, der interne IT-Dienstleister von SPAR, verzeichnete in den letzten Jahren einen ständig wachsenden Service-Bedarf bei Print-Geräten.



Das Unternehmen

Als Tochtergesellschaft der SPAR Österreich-Gruppe, einem 1954 in Kufstein (Tirol) gegründeten privaten Familienunternehmen, leitet die SPAR Business Services, Information und Communication Services (SPAR ICS) GmbH vom ICS-Headquarter in Salzburg aus alle IT-Belange innerhalb der SPAR Gruppe. Mit rund 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern liefert sie Lösungen für über 7.000 User an mehr als 3.000 Standorten in Europa. Mittlerweile mit den Tochterunternehmen Hervis und SES Spar European Shopping Centers zu einem mitteleuropäischen Handelskonzern herangewachsen, bedient die SPAR Gruppe im Heimatmarkt Österreich 1.560 Standorte im Lebensmittelhandel, von denen 701 Standorte von selbstständigen SPAR-Kaufleuten geführt und der Rest als Filialen/Eigenbetriebe der Marken SPAR, EUROSPAR und INTERSPAR und Maximarkt sowie auch Gastronomiebetrieben betrieben werden. Darüber hinaus ist die Gruppe mit über 1.360 Standorten auch in sieben weiteren europäischen Ländern operativ tätig. Als interner IT-Dienstleister bedient sich die SPAR ICS modernster Technologien, Systeme und Methoden und setzt auf strategische Applikationen und Infrastruktursysteme, die größtenteils im Haus entwickelt werden.

Aktuelle Informationen und Unternehmensnachrichten finden Sie unter www.spar-ics.com und www.spar.at/unternehmen.



Abbildung 2: Der Einsatz des Lexmark MS725dvn mit Hotfuser-Technologie im SPAR Kühllager

Ob in den Filialen oder in der Logistik, die Serviceeinsätze häuften sich und damit auch die Kosten. Eine Schlüsselaufgabe für die in den Filialen eingesetzten Output-Geräte ist etwa das präzise Bedrucken von Preisetiketten – präzise deshalb, da Preise und Preisänderungen auf perforiertem, vorgedrucktem Papier genau passend in eine gelbe Markierung gedruckt werden müssen. Dies funktioniert nur mit qualitativ hochwertigen Druckgeräten, die auch beim zig-tausendsten Druckvorgang, das Papier noch sauber einziehen. Weitere typische Drucktasks, die vor allem in den Zweigniederlassungen anfallen, erstrecken sich vom Ausdrucken von Lieferantenberichten bis hin zu Reports der Verkaufszahlen. Ein Sonderfall ist auch der Einsatz in den Kühlräumen der Lagerbereiche – hier werden sehr robuste Geräte benötigt, die den Extrembedingungen von Kälte und Feuchtigkeit Stand halten können.

Die Lösung

Anfang 2018 suchte die SPAR ICS nach einem neuen Partner und startete dazu einen Marktvergleich mit vier führenden Druckerherstellern, darunter auch Lexmark. Während einer viermonatigen Evaluierungsphase wurden die Printer aller teilnehmenden Hersteller im Testlab der SPAR ICS gründlich auf Herz und Nieren geprüft. Neben technischen Tests mit Blick auf Qualität und Handling standen auch Gespräche mit dem Servicepartner und Verantwortlichen des Fleet-Service-Managements auf der Agenda. Die Aufgabe

von Filial-Mitarbeitenden besteht nicht darin, sich mit Druckern auseinanderzusetzen. Daher bestand die Anforderung nach einer möglichst intuitiven Bedienung – inkl. einem einfachen Handling, das sich von der Inbetriebnahme über die Navigation der Druckjobs bis hin zum Papier- und Tonerwechsel erstrecken sollte. Weitere Kriterien bezogen sich auf die technische Qualität, die Robustheit der Drucker, ihre Kompaktheit – in den Büroräumlichkeiten der Filialen zählt jeder Zentimeter – sowie ihre Funktionalität und Flexibilität. Darüber hinaus mussten einige neue Printer auch für den Einsatz in Kühlräumen geeignet sein. Während der Testphase stellte sich heraus, dass die Lexmark Geräte in allen entscheidenden Kriterien mit Bestnoten überzeugen. Den entscheidenden Ausschlag gab nicht zuletzt auch die technische Qualität beim dem für die SPAR Filialen so wichtigem, präzisen Papiereinzug.

Am Ende der Evaluierung setzte SPAR im A4-Output-Umfeld auf die Lexmark Drucker-flotte. So wurde als eines der künftigen Schlüsselgeräte für die SPAR Filialen und zentralen Zweigniederlassungen etwa der Monochrome Multifunktionsdrucker MX622 mit einer Druckgeschwindigkeit von bis zu 47 Seiten/Minute ausgewählt. Zuvor waren hauptsächlich Single Function Geräte im Einsatz. Das Lexmark Angebot enthielt allerdings Multifunktionsgeräte, was einen großen Mehrwert, besonders im Hinblick auf die Platzersparnis bedeutete, da die Faxgeräte eingespart werden konnten. Mit ihren neuen Multifunktionsgeräten können die Logistikteams jetzt auch Dokumente auf dem Drucker einscannen und anschließend teilen und austauschen. Die hier speziell für SPAR zum Einsatz kommende Scan-Funktionalität ist dabei sehr sicher, da sich gescannte Dokumente unkompliziert per Mail an einen speziell definierten Personenkreis senden lassen. Vertrauliche Dokumente wie Lieferlisten oder Preisdokumentationen landen damit auch unter Zeitdruck nicht aus Versehen in falschen Händen. Noch dazu liefert Lexmark seine Geräte mit vollumfänglichen Sicherheitspaketen aus.

In den Kühllagern der Verteilzentren, wo frische und verderbliche Ware in Hochregalen gelagert werden, kommen dagegen die Hotfuser-Drucker der MS725-Familie zum Einsatz. Die SPAR ICS Tester verliehen sich hier auf eine Empfehlung von Lexmark. Trotz der für Laser-Printer extrem ungünstigen Bedingungen - in den Kühllagern herrscht bei niedrigen Temperaturen eine sehr hohe Luftfeuchtigkeit - funktionieren die robusten monochromen Multifunktionsgeräte zuverlässig und verzeihen auch den ein oder anderen Rempler im rauen Logistikgeschäft.

Die Mitarbeiter, gerade in den Filialen, überzeugte die einfache, komfortable und vor allem einheitliche Bedienung der neuen Geräte - speziell über verschiedene Gerätemodelle hinweg - sofort. Auch ältere Mitarbeiter kommen damit sehr gut zurecht - von den größeren Displays der neuen Lexmark-Drucker bis hin zum einfachen Tonerwechsel.

Erfolgt die Erstkonfiguration der Printer zunächst noch gemeinsam mit Lexmark, kommt anschließend für alle weiteren Anpassungen die Druckerflottenmanagement-Software Lexmark Markvision Enterprise zum Einsatz. Lexmark Markvision Enterprise bietet SPAR einige Vorteile: Zum einen wird sie Lexmark Kunden ohne Extrakosten zur Verfügung gestellt, zum anderen lassen sich z. B. auch Sicherheits-Updates zentral auf alle Geräte der SPAR Druckerflotte ausspielen, egal ob Alt- oder Neugerät, egal in welcher Filiale. Die Markvision Enterprise Software war sicherlich auch ein Faktor bei der Entscheidung für Lexmark als bevorzugtem Druckerpartner im A4-Bereich.

Das Ergebnis

Schon ein halbes Jahr nach Start der Evaluierungsphase Anfang 2018 und der anschließenden Entscheidung für Lexmark als dem künftigen Drucker-Partner im A4-Bereich, wurden bereits die ersten Geräte ausgeliefert. Mitte August 2019 kamen bereits 600 neue Lexmark Geräte in den Filialen, in der Logistik sowie im Kühllager zum Einsatz. Sobald ein Altgerät ausfällt oder im Rahmen von Filial-Marktmodernisierungen, erfolgt laufend der

Austausch. Auch werden Prozesse in den Filialen und Niederlassungsbüros dadurch nicht beeinträchtigt - der Austausch erfolgt naht- und lautlos.



Abbildung 3: Der MS725dvn im SPAR Logistikzentrum

Das Volumen des Gesamtvertrags umfasst insgesamt 3.500 A4 Printer und nur noch wenige Gerätetypen. So kommen in der Zentrale Farblaser-MFP's sowie Single Function Geräte in Mono und Farbe der 6er Serie zum Einsatz. In der Logistik und den Kühllagern setzt SPAR auf die Hotfuser-Technologie der MS725dvn Geräte. Kleinere SPAR Filialen sind mit Monochromen Single-Function Geräten (MS621dn) - die großen INTERSPAR -Hypermärkte zusätzlich mit monochromen MFP's (MX622ade) gut gerüstet. Die Hervis Filialen setzen auf CX625ade Farb-MFP's.

Nach einem Jahr der Zusammenarbeit kam von den Mitarbeitern in den Filialen ein durchweg positives Feedback, sogar mit aktiven Nachfragen wann denn endlich ein neues Lexmark Gerät in die Filialen kommt. Das ist eher selten, da normalerweise Veränderungen und neue Geräte ein eher schwieriges Thema sind, bei dem man bei Mitarbeitern häufig auf große Skepsis und Ablehnung stößt. Aber nicht nur die Mitarbeiter in den Filialen sind mit den Geräten sehr zufrieden, auch die Anwender in den Zweigniederlassungsbüros haben bemerkt, dass ihre neuen Geräte beim Betrieb sehr viel leiser und somit nutzerfreundlicher sind.