

Krankenkassen setzen auf das Original



Störfälle sind bei Original HP-Tonerkassetten deutlich geringer als bei Alternativprodukten

Branche

Gesundheitswesen

Ziel

Sicherung der Zuverlässigkeit der Druckerflotte bei hoher Qualität der Ausdrücke, Reduzierung der Kosten für die Wartung

Ansatz

Öffentliche Ausschreibung für Tonerkassetten mit definierten Qualitätskriterien wie Seitenreichweite nach ISO-Standard, regelmäßige Qualitätskontrollen und Tracking der Druckerflotte im Betrieb. Entscheidung für 100 Prozent HP Original-Produkte

Ergebnisse für die IT

- Einbindung in die vorhandene Bestell-Lösung und automatisierte Belieferungs- und Dokumentationsprozesse, Kunde managed Ausschreibung und Betrieb der IT-Systeme für Krankenkassen, muss also auch die Folgekosten der Einkäufe im Blick haben

Ergebnisse für das Business

- Entscheidung für 100 Prozent HP Original Druckerverbrauchsmaterial, da höhere Wartungskosten durch Alternativprodukte ein kaum zu kalkulierendes Risiko sind
- Kosten werden nicht nur durch den Einkaufspreis für Tonerkassetten bestimmt, sondern auch über Faktoren wie Seitenreichweite, Zuverlässigkeit, Druckqualität und Wartungskosten für die Geräte



„Der Preis ist ein relatives Instrument. Wichtig für die Entscheidung, weiterhin auf Original HP Verbrauchsmaterial zu setzen war außerdem, dass diese Produkte außerordentlich zuverlässig sind und zu geringeren Wartungskosten führen“.

– Rudi Weber, Geschäftsbereich Dezentrale Systeme CC Dezentrale Hardware, ITSCare

ITSCare bietet verbesserte Effizienz und geringere Fehlerquoten mit Original HP Verbrauchsmaterial

ITSCare Kunden fordern hohe Qualität, zuverlässige Verbrauchsmaterialien zu einem vernünftigen Preis. Aus diesem Grund verwendet das Unternehmen zu 100% Original HP Verbrauchsmaterial, dadurch funktionieren die Druckerflotten der Kunden sehr zuverlässig und produzieren qualitativ hochwertige Dokumente mit außergewöhnlich niedrigen Fehlerraten im Vergleich mit Toner anderer Hersteller.



Weniger als ein Prozent Störfälle gab es im Druckerbereich bei ITSCare, wenn Original HP Druckerverbrauchsmaterial eingesetzt wurde.

Herausforderung

Nachweis der Qualität und Zuverlässigkeit

ITSCare mit Sitz in Frankfurt und über 600 Mitarbeitern ist ein großer IT-Dienstleister seiner Gesellschafter, der Landesverbände der Allgemeinen Ortskrankenkassen (AOK) in Hessen, Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz/Saarland. Als zuverlässiger Spezialist für Netzwerke, Hardware, Software, Telekommunikation und Rechenzentrumsbetrieb ist das Unternehmen unter anderem für die Verarbeitung und Speicherung der Sozialdaten von 6,6 Millionen Versicherten verantwortlich. Zu den Aufgaben gehören unter anderem IT-Infrastruktur, Ausstattung und die Bereitstellung von Anwendungen für die AOKs. Zuverlässigkeit und Qualität sind für die AOKs ein wichtiger Imagefaktor, auch bei Ausdrucken. ITSCare arbeitet deshalb schon lange überwiegend mit Original HP Verbrauchsmaterial im Druckerbereich. Die Erfahrungen mit Original HP Verbrauchsmaterial waren so gut, dass das Unternehmen nun ausschließlich auf HP Originalprodukte setzt und sich von Drittanbietern in diesem Segment verabschiedet hat. „Die Entscheidung ist aufgrund einer Mischung aus prozessualen Fragen wie Qualität, Zuverlässigkeit und Reichweite gefallen, aber auch die Einbindung in unser Bestellsystem hat eine Rolle gespielt“, sagt Rudi Weber vom Geschäftsbereich Dezentrale Systeme der ITSCare.

Überzeugt haben dabei die Zahlen. Original HP Verbrauchsmaterial kam in den vergangenen drei Jahren auf eine Störquote von unter einem Prozent, bei 5500 Bestellungen pro Jahr ein sehr guter Wert. Bei Alternativprodukten war die Störquote erheblich höher.

Lösung

Höhere Leistung, niedrige Fehlerraten

Seit 2011 hat ITSCare ein System im Einsatz, das die kompletten Druckerflotten seiner Kunden im Blick hat. Weber hat deshalb einen genauen Überblick, welche Drucker wie gut laufen. Einen deutlichen Vorteil ergab das Tracking bei den Geräten, die keine Alternativ-Toner sondern Original HP Verbrauchsmaterial verwenden. Aus diesem Grund haben bei der öffentlichen Ausschreibung nicht nur der Preis, sondern auch Kriterien wie Druckqualität, Zuverlässigkeit und die verlässliche Reichweite der Produkte, die nach internationalen ISO-Standards verifiziert ist, eine wichtige Rolle gespielt.

Das Unternehmen schreibt nach öffentlichem Vergaberecht aus. Es wollte sich aber nicht nur am Preis orientieren, sondern auch die Gefahr minimieren, minderwertige Ware zu kaufen, die anschließend Probleme macht. „Der Preis ist ein relatives Instrument. Für uns ist es auch wichtig, dass keine höheren Wartungs- und Reparaturkosten durch weniger zuverlässige Tonerkassetten entstehen“, betont Weber.

Die Effekte durch höheren Wartungsaufwand für defekte Geräte wären kaum zu kalkulieren. Diese Folgekosten spielen bei ITSCare im Gegensatz zu manchen anderen Unternehmen bereits bei der Beschaffung eine Rolle, da Beschaffung und Betrieb der Dienstleistungen in einer Hand liegen. Bei vielen anderen Firmen ist dies getrennt. Die Berücksichtigung der Folgekosten ist aber freilich kein Freibrief, um für Qualität beliebige Einkaufspreise zu verlangen: „Der Preis ist auch entscheidend, wenn der exorbitant ausfallen würde, würden sich die Kunden auch beschweren“, betont Weber.

Die Kundenlösung auf einen Blick

HP Lösung

- Original HP Verbrauchsmaterial

In den vergangenen Jahren hatte ITSCare noch nicht komplett auf Original HP Verbrauchsmaterial gesetzt, sondern zu etwa zehn Prozent auch Alternativprodukte verwendet. Die Tracking-Plattform hat die Grundlage für die jetzt erfolgte Entscheidung für den ausschließlichen Einsatz von Originalprodukten untermauert. „Wir ziehen alle Informationen aus den Druckern und vergleichen diese, von Seitenzahlen einzelner Geräten über Fehlermeldungen bis hin zur Anzahl neuer Kartuschen, die bestellt worden sind“. Außerdem konnten Alternativprodukte für die angegebenen Seitenreichweiten oft keinen Testbericht nach ISO-Standard vorlegen.

Die Bestellung des Original HP Verbrauchsmaterials durch die Kunden erfolgt basierend auf diesem Tracking weitgehend automatisiert über eine Portal-Lösung. Droht der Toner zur Neige zu gehen, schlägt der Drucker eine Bestellung vor. Auch die Möglichkeit, die Produkte in das Shop-System einzubinden, war deshalb ein Auswahlkriterium. Die Auslieferung erfolgt durch einen Druckerpartner direkt zum Gerät. „Durch die weitgehend automatisierte Belieferung und den optimierten Lieferantenkatalog konnten wir unsere Prozesse enorm verschlanken“, betont Weber. Noch einen weiteren Vorteil bietet das Tracking: Die Druckerflotte kann optimiert werden. Ist ein Drucker zu klein und die Last für ein optimales Betriebsergebnis zu hoch, kann er ausgetauscht werden.

Das Gleiche gilt für die Optimierung nach unten, wenn ein Drucker in einer Abteilung nicht ausgelastet ist und auch ein kleineres Gerät genügen würde. „Die Zusammenarbeit mit HP in diesem Bereich ist hervorragend, wir können wirklich nur Positives berichten“, so Weber.

Vorteile

Verbesserte Zuverlässigkeit und niedrigere Kosten

Durch den Einsatz von 100 Prozent Original HP Verbrauchsmaterial kann ITSCare hohe Zuverlässigkeit und Qualität für die Druckgeräte seiner Kunden garantieren. Die Störfälle sind außerordentlich niedrig und lagen in über drei Jahren beim Einsatz von Originalprodukten bei einem Bestellvolumen von über 5500 Stück jährlich unter einem Prozent. Mit Alternativprodukten waren es erheblich mehr. ITSCare verfolgt bei der Betrachtung der Kosten einen ganzheitlichen Ansatz: Nicht nur die Einkaufskosten, sondern der komplette Lebenszyklus der Druckerhardware inklusive Wartung und Service spielt eine Rolle.

Erfahren Sie mehr unter
hp.com/go/supplies

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues



Rate this document

© 2015 HP Development Company, L.P. Das Unternehmen behält sich Änderungen der hier dargestellten Informationen ohne vorherige Ankündigung vor. Eine Garantie für HP Produkte und Services ergibt sich ausschließlich aus den Garantieunterlagen, die mit den Produkten bzw. Services ausgeliefert werden. Aus keiner der hier gemachten Aussagen kann eine zusätzliche Garantie abgeleitet werden. Eine Haftung seitens HP für technische oder inhaltliche Fehler bzw. Auslassungen ist ausgeschlossen.

