

Wertheimer-Gruppe: Druckerflotte „reloaded“

Nahtloser Service aus einer Hand trotz verteilter Standortstruktur

Die Wertheimer-Gruppe (kurz WHG), ein regionaler Marktführer für den Baustoff-, Holz- und Fliesenhandel stand vor der Herausforderung, ihre vor allem in der Firmenzentrale teils sehr in die Jahre gekommene Druckerflotte zu modernisieren. Steigende Service- und Wartungseinsätze trieben die Kosten in die Höhe und beeinflussten bereits die Produktivität der Mitarbeiter. Die notwendige Erneuerung nahm die für die Verwaltung und IT-Infrastruktur zuständige Wertheimer Dienstleistungsgesellschaft zum Anlass, einige grundlegende Veränderungen ihrer Druckerflottenstrategie umzusetzen. Die Modernisierung der Druckerlandschaft sollte sich von der Zentrale aus im Rahmen eines zukunftssicheren einheitlichen Vertragswerks kosteneffizient auch auf die weiteren angeschlossenen Gesellschaften der WHG ausweiten lassen. Die Lösung bestand in der strategischen Ausrichtung auf nur noch einen einzigen Hersteller, um die durch die Firmenhistorie gewachsene sehr heterogene Infrastruktur radikal zu vereinfachen. Mit der Entscheidung für Lexmark hat sich die WHG alle Wünsche für ihre neue Druckerflotte, einschließlich einer neuen Kosteneffizienz, erfüllen können: technisch hervorragende Geräte mit fortschrittlichen Funktionen und einer einheitlichen Handhabung, eine Compliance-gerechte Kompatibilität mit neuesten Sicherheitsvorschriften auch unter Berücksichtigung der DSGVO, eine vereinfachte Administration sowie ein flexibles Vertragswerk, das neben einer Druckerflotte auf neuestem Stand zudem einen flächendeckenden und zuverlässigen technischen Support der regional verteilten Standorte garantiert.



Abbildung 1: E. Wertheimer Baden Baden

Das Unternehmen

Die Wertheimer-Gruppe ist seit über 70 Jahren der erste Ansprechpartner in der Region Baden für Geschäfts- und Privatkunden bei den Themen Bauen, Renovieren und Modernisieren. Das Unternehmen ist regionaler Marktführer für Baustoff-, Holz- und Fliesenhandel und beschäftigt ca. 1.000 Mitarbeiter an 23 Standorten. Die IT-Systeme in den einzelnen Baumärkten und Fachhandelszentren werden von der Wertheimer Dienstleistungsgesellschaft mbH verwaltet und betreut. Über ein Rechenzentrum in Freiburg stellt der interne Dienstleister alle wichtigen Geschäftsapplikationen inklusive Hardware für die rund 700 Endanwender zur Verfügung. Zu den Kernanwendungen gehören dabei vor allem das Warenwirtschaftssystem prohibis mit integriertem Dokumentenmanagementsystem von der hagebau sowie die Office365-Anwendungen von Microsoft.

 Unternehmensgruppe
Wertheimer



Die Ausgangslage

Unter dem Dach der Wertheimer Unternehmensgruppe sammeln sich fünf selbstständig agierende regional verteilte Gesellschaften – neben der E. Wertheimer GmbH am Hauptstandort Baden Baden gehören noch die **Götz + Moriz GmbH** in Freiburg, die **Maier + Kaufmann GmbH** in Offenburg, die **Hans Quabeck Holzgroßhandel GmbH** in Lörrach sowie die **ATALA GmbH & Co. Fliesen- und Sanitärhandel KG** mit dem Standort in Berlin zur Gruppe. Alle Gesellschaften stehen in den jeweiligen Regionen als ausgewiesene Experten für die Themen Bauen, Renovieren und Modernisieren sowohl für Geschäfts- als auch Privatkunden bereit. Die IT-technische Verwaltung der Gruppe bündelt sich in der Wertheimer Dienstleistungsgesellschaft mit Sitz in Baden-Baden. In Freiburg, wo auch das zentrale Rechenzentrum der Unternehmensgruppe steht, wird u. a. auch die IT-Infrastruktur und Beschaffung für alle Gesellschaften organisiert.

Ausgangspunkt der Erneuerung der Druckerflotte war die teilweise sehr veraltete technische Infrastruktur in den Standorten der Firmenzentrale mit vielen schon über zehn Jahre alten Geräten. Sehr viele „Not“-Service-Einsätze trieben die Wartungskosten der Servicepartner in die Höhe und beeinträchtigen die Produktivität der Mitarbeiter der WHG, so dass sofortiger Handlungsbedarf bestand. Die gewachsene Firmenhistorie der Gruppe war von den einzelnen, komplett selbstständig agierenden Gesellschaften sehr geprägt – bisher hatte jede Firma allein für sich entschieden, welche Druckgeräte angeschafft wurden. **Peter Gründler, Leiter Rechenzentrum + IT der WHG** und damit auch verantwortlicher Projektmanager für die Modernisierung der Druckerflotte, fasst die Zielsetzung des Projekts zusammen: *„Wir haben die Situation in der Firmenzentrale zum Anlass genommen, für die Zukunft ein standortübergreifendes einheitliches System einzurichten. Unser Ziel war es, zukünftig im Rahmen eines einheitlichen Vertragswerks mit nur noch einem Druckerhersteller über unsere vertrauten Partner*

bei allen Wertheimer Gesellschaften zusammenzuarbeiten. Angefangen mit der Druckererneuerung in der Firmenzentrale, sollte das Vertragswerk die Möglichkeit bieten, bei Bedarf so flexibel wie möglich auch die weiteren Niederlassungen und Gesellschaften der WHG zu integrieren, um sie mit neuesten Druckern auszustatten.“

Bei der Vereinheitlichung der künftigen Druckerflotte musste dabei nicht nur der historisch gewachsene Einsatz unterschiedlichster Modellreihen – von je nach Gesellschaft bis zu acht verschiedenen Herstellern, darunter auch bereits Lexmark – berücksichtigt werden, sondern auch die großflächige regionale Verteilung der einzelnen Standorte sowie der Einsatzgebiete. Dazu **Projektmanager Peter Gründler**: *„Unsere Drucker werden zu 80 Prozent an den Vertriebsstandorten in den Verkaufsabteilungen und der Lagerlogistik eingesetzt sowie zu 20 Prozent in der Verwaltung. Viele Drucker kommen direkt in den Verkaufsräumen – also direkt am Beratungsplatz – zum Einsatz, damit unsere Verkäufer direkt im Anschluss an die Beratung und Bestellung die nötigen Kundenbelege ausdrucken können.“*



Die Herausforderung

Mit der Umstellung auf die angestrebte neue „Ein-Hersteller“-Strategie wollte das Unternehmen zwei Hauptanforderungen umsetzen, wie **Peter Gründler** bestätigt: *„Aus Anwendersicht haben wir viele Mitarbeiter, die häufig zwischen den Standorten und Abteilungen wechseln müssen. Daher war es für uns sehr wichtig, dass die künftigen Geräte auch standortübergreifend einheitlich bedient werden können. Dazu kam ein weiterer Aspekt aus dem Blickwinkel der IT-Administration. Durch die Entscheidung für einen einzigen Hersteller würden wir auch nur noch eine Treibersoftware benötigen, die*

wir zentral verwalten können. Der Aufwand, immer neue Treiberanpassungen für unsere bisher so heterogene Druckerflotte manuell vornehmen zu müssen, sollte komplett entfallen.“

Für das Drucker- und Toner-Management arbeitete die Gruppe zu diesem Zeitpunkt für ihre Gesellschaften in Baden-Baden, Freiburg und Offenburg bereits langjährig mit zwei Servicepartnern zusammen – Horst Höll und Resin. Da die Zufriedenheit mit dem Service der Lexmark-Partner sehr hoch war, sollten diese beiden langjährigen vertrauten Partner auch beim neuen Ein-Hersteller-Konzeptie Hauptansprechpartner bleiben. Deshalb bestand bei der Suche nach dem künftigen Druckerzulieferer eine weitere große Kernherausforderung darin, einen Hersteller zu finden, der gemeinsam mit den beiden bestehenden Partnern einen Support auf die Beine stellen konnte, der auch die teilweise beachtlichen kilometermäßigen Entfernungen zwischen allen Niederlassungen und Filialen der regional verteilten WHG problemlos überbrücken würde. Dazu **Peter Gründer**: „Wir waren natürlich mit verschiedenen Herstellern im Gespräch, aber hatten mit Wolfgang Weber von Lexmark und Jürgen Grüßinger von Horst Höll von Anfang an wirklich sehr proaktive Ansprechpartner an der Hand, die die teilweise doch sehr komplexe Koordination zwischen den Gesellschaften, den Partnern und uns, der Wertheimer Dienstleistungsgesellschaft, federführend übernahmen. Daher haben wir uns in unseren Gesprächen mit Lexmark und Horst Höll von Anfang sehr gut beraten gefühlt. In der Folge konnte Lexmark gemeinsam mit den Partnern die verschiedenen Ansprechpartner in den Niederlassungen – vom Geschäftsführer bis hin zum einzelnen Standortleiter – relativ schnell vom neuen Konzept überzeugen. Für uns stellt Lexmark mit unseren betreuenden Partnern Horst Höll und Resin eine wirkliche Einheit dar, der wir guten Gewissens die gesamte operative Region, in der die Wertheimer-Gruppe tätig ist, überlassen.“ Natürlich hatte die WHG allerdings auch weitere Erwartungen im Hinblick auf das neue Vertragswerk. Durch die Ausrichtung auf nur noch einen Hersteller sollten die bisher unterschiedlichen Preis- und

Einkaufskonditionen in einen einheitlichen Wartungspreis für Farb- und Schwarz-Weiß-Drucker für die gesamte Gruppe überführt werden. **Jürgen Grüßinger**, Senior Consultant beim Partner Horst Höll, erläutert die neuen Rahmenbedingungen: „Für die neue Vertragsgestaltung haben wir uns in Abstimmung mit Lexmark vom zuvor bestehenden Konzept einer Grundpauschale mit Freivolumen wegbewegt hin zu einem höchstflexiblen Abrechnungssystem, das die Anforderungen der WHG perfekt erfüllte. Dazu gehörte neben der Einführung von Kostenstellenabrechnungen auch die Möglichkeit, Geräte je nach individuellem Bedarf zu kaufen oder auch nur zu leasen.“ „Zusätzlich ist das Vertragswerk so flexibel, dass die WHG ganz nach Bedarf auch über das anfänglich vereinbarte Gerätevolumen hinaus neue Geräte aufstellen lassen kann, ohne neue Vertragsverhandlungen oder Wartungsverträge aushandeln zu müssen, etwa beim Aufbau einer neuen Vertriebsabteilung an einzelnen Standorten“, so **Hannes Schwöppe**, Leiter Vertrieb Solutions beim Partner Resin.



Abbildung 2: hagebau Baumarkt Lichtenau

Die Lösung

Erst nach einer ausführlichen ca. achtwöchigen Testphase in einer Modellumgebung im Freiburger Rechenzentrum, bei dem die Lexmark-Geräte auf Herz und Nieren geprüft wurden, erfolgte der tatsächliche Rollout auf die einzelnen Standorte. Im Rahmen des Testlaufs ließ das IT-Team der WHG Testausdrucke aus ihrer ERP-Anwendung über alle für den Einsatz vorgesehenen Druckermodelle laufen. Die technischen Ergebnisse fielen vom Druckbild

bis hin zur Handhabung der Geräte zur besten Zufriedenheit aus. Nach Abschluss der Testphase im November 2019 wurden innerhalb von nur einer Woche über 50 neue Drucker an den Standorten installiert. Schon in der ersten Phase des Projekts konnte die WHG ihre Druckerflotte erheblich straffen und hat aktuell nur noch Geräte von vier unterschiedlichen Herstellern im Einsatz, die künftig nach und nach durch Lexmark-Drucker ausgetauscht werden. Die Modellreihen der momentan aktiv genutzten 55 Lexmark-Drucker verteilen sich auf zwei Produktfamilien, um die Toner-Versorgung effizienter zu gestalten. 9 Stück A4 Mono-Single-Funktionsdrucker (SFPs) für kleine und große Arbeitsgruppen (Modellreihen M5255 und M3250), 36 Stück A4 Multifunktionsgeräte (MFPs) für große und kleine Arbeitsgruppen in Schwarz-Weiß und Farbe (Modellreihen XM5365, XM3250 und XC4150) sowie 10 Stück große A3 Farb-Laser-MFPs der Modellreihe XC9235.

Die Lexmark-Drucker zeichnen sich neben einer intuitiven Benutzerführung, die keine große Einarbeitungszeit auf Anwenderseite erfordert, auch durch das standardmäßig mitgelieferte Sicherheitspaket aus. So kann z. B. die wichtige Kompatibilität mit den neuesten DSGVO-Vorschriften garantiert werden, selbst beim Scannen. Im Vorfeld hatte die WHG schon angedeutet, dass sie in Zukunft weniger auf Ausdrucke und eher auf das Einscannen und Archivieren ihrer Dokumente Wert legt. Die Scan-to-Mail-Funktion von Lexmark sichert auch diesen Workflow ab: von der zuverlässigen Datenverschlüsselung bis hin zum kontrollierten Gerätezugang. Zusätzlich profitiert die WHG auch vom aktiven Toner-Management, das zentral für jedes innerhalb der Gruppe eingesetzte Lexmark-Gerät eingeführt wurde. Der Nachschub und Austausch von Toner-Kassetten erfolgt automatisiert, und Horst Höll sowie Resin kümmern sich zudem um das Recycling der alten Toner-Kassetten. Darüber hinaus unterstützt das Fleet-Managementsystem von Horst Höll den technischen Support durch die automatische technische Überprüfung, so dass alle Servicebetreuer bei auftretenden Problemen sofort benachrichtigt werden.

Der Ausblick

Schon jetzt freut sich die WHG über die messbaren positiven Ergebnisse des Strukturwandels ihrer Output-Landschaft. Die Geschäftsleitung ist mit dem Strategiewechsel hin zu einem einheitlichem Vertragswerk für die gesamte Unternehmensgruppe, mit der jetzt lückenlosen flächendeckenden Betreuung des überregionalen Verkaufsgebietes durch vertraute Servicepartner sowie mit der finalen Entscheidung für Lexmark als künftig einzigen Zulieferer ihrer Druckerflotte sehr zufrieden. Durch die einheitliche, klare und intuitive Bedienoberfläche der Lexmark-Drucker wird die Gruppe mit viel weniger Anwenderproblemen konfrontiert. Auch der Administrations- und Wartungsaufwand hat sich spürbar verringert. Abgesehen von der erheblich vereinfachten Treiberverteilung gibt es kaum noch Ausfälle, da die Altgeräte nach Erreichen ihrer Laufleistung nahtlos durch neue Lexmark-Modelle ersetzt werden. Die neuen Geräte werden durch die Partner direkt am jeweiligen Standort bereits vorkonfiguriert installiert und angeschlossen. Das Wertheimer IT-Team erspart sich damit den Weg in die Filiale und muss die neuen Geräte nur noch ins Netzwerk integrieren. Nach der Firmenzentrale sollen auch die anderen Gesellschaften in naher Zukunft komplett auf Lexmark-Geräte umgestellt werden. Die WHG rechnet künftig im Vergleich zur Vor-Lexmark-Zeit mit einer Kostenreduzierung von bis zu 50 Prozent.



Abbildung 3: Götz + Moriz, Freiburg