



## I D C   A N A L Y S T   C O N N E C T I O N

*Mark Alexander Schulte*

*Matthias Kraus*

### **Best Practices und Trends im Fleet Management**

*September 2015*

Die vorliegende Analyst Connection ist Bestandteil einer Studienreihe, die IDC in Zusammenarbeit mit TA Triumph-Adler über die Auswirkungen der digitalen Transformation für die zukünftige Unternehmenswelt erstellt hat. Die Ergebnisse der Studien verdeutlichen, dass ein effizienter Umgang mit Informationen für den Geschäftserfolg von Unternehmen unerlässlich wird. Welche Rolle das Management der Output-Landschaft im Unternehmen in diesem Kontext einnimmt und welche Best Practices IT-Verantwortliche beim Fleet Management beachten sollten, wird im folgenden Interview deutlich.

Die nachfolgenden Fragen wurden im Namen der Kunden von TA an IDC gestellt.

**F. Welche Rolle spielen moderne Fleet-Management-Lösungen für Unternehmen? Welchen Nutzen verspricht der Einsatz solcher Software?**

A. CIOs und IT-Verantwortliche müssen eine hohe Verfügbarkeit und Sicherheit ihrer Drucker- und Kopierer-Landschaft sicherstellen, gleichzeitig aber auch Kosten reduzieren. Fleet-Management-Lösungen unterstützen hierbei, indem sie Transparenz schaffen, ein zentrales Management ermöglichen und die Geräteauslastung optimieren. Als Beispiel ist die automatisierte Tonerbestellung zu nennen. In Abhängigkeit vom Tonerstand und idealerweise auch vom Druckverhalten wird hier automatisch ein Bestellprozess eingeleitet. Aber auch das Energie-Management der Druckerflotte ist ein wichtiges Thema, bei dem Unternehmen Kosten einsparen können. Was häufig übersehen wird: Die Analysen und Statistiken im Fleet Management sind ein sehr guter Ausgangspunkt für die Identifikation und Digitalisierung von Geschäftsprozessen mit viel Papierverbrauch.

**F. Auf welche Aspekte kommt es bei der Auswahl einer passenden Fleet-Management-Lösung besonders an?**

A. Eine gute Fleet-Management-Lösung bietet IT-Verantwortlichen einen umfassenden Blick auf die gesamte Output-Landschaft im Unternehmen. Hierbei ist das Erheben und Analysieren von relevanten Kennzahlen und Statistiken sowie deren übersichtliche graphische Darstellung in Echtzeit sehr wichtig. Das Dashboard ist daher das Herzstück einer Fleet-Management-Lösung, bei dem alle Informationen zusammenlaufen und das Störungen und Optimierungspotential aufzeigen sollte.

Durch den Einsatz von Fleet-Management-Software soll auch eine Vereinfachung der Arbeit der IT-Verantwortlichen erreicht werden. Zwei Aspekte sind in diesem Zusammenhang wichtig: Zum einen sollte das Tool Funktionalitäten für eine Automatisierung von Abläufen umfassen, die durch eine Vernetzung der Geräte möglich wird. Automatisierte Bestellprozesse für Verbrauchsmaterialien, wie die erwähnten Toner oder Maintenance Kits, sind ein Beispiel. Zum anderen sollten Aufgaben wie Wartung,

Störungsbehebung oder Softwareaktualisierungen der Geräte „remote“, also aus der Ferne, durchgeführt werden können. Techniker müssen somit seltener zu den Maschinen ausrücken.

IT-Entscheider sollten außerdem eruieren, inwiefern sie die Fleet-Management-Software mittels klassischer Lizenz oder aus der Cloud beziehen möchten. Letztere Variante bietet Unternehmen eine kurze Deployment- und Integrations-Phase und eine hohe Skalierbarkeit. Dem gegenüber stehen Bedenken in Hinblick auf die Compliance oder Ausfallsicherheit. Neben der Wahl des Bereitstellungsmodells ist der mobile Zugriff auf die Informationen des Fleet Managements für viele IT-Verantwortliche ein wichtiger Aspekt, um von unterwegs mittels Smartphone oder Tablet ihre Output-Landschaft im Blick zu halten.

**F. Auf welche Herausforderungen und Details sollten der CIO und sein Team achten und wie lassen sich die Hürden überwinden?**

- A. Die Vernetzung der Output-Systeme im Unternehmen führt bei IT-Entscheidern teilweise zu Bedenken in Hinblick auf die Sicherheit der Daten. Sie fürchten, dass Druck- oder Scanaufträge von Cyber-Kriminellen eingesehen, missbraucht und manipuliert werden können. Ein zentraler Punkt ist dabei, ob die Drucker und Scanner nicht nur über das Firmennetz sondern auch über das Internet mit externen Servern, beispielsweise bei einer Tonerbestellung, kommunizieren. In der Regel ist es nicht notwendig, dass jede einzelne Maschine Daten über die Firmen-Firewall hinweg austauscht. Vielmehr bietet es sich an, die Informationen der Flotte zu bündeln und über eine zentrale Schnittstelle zu senden.

Eine weitere Hürde beim Fleet Management ist die oftmals heterogene Systemlandschaft. In vielen Unternehmen sind Drucker, Scanner oder MFPs nicht nur von einem Hersteller vorhanden. Nicht selten bestehen Service- und Lieferverträge für die Wartung oder die Lieferung von Verbrauchsmaterialien mit mehreren Anbietern. Ein Fleet-Management-Tool sollte daher auf eine herstellerübergreifende Verwaltung und Steuerung ausgelegt sein und bestehende Verträge integrieren können.

Eine weitere Herausforderung ist, dass das Fleet Management zu häufig isoliert betrachtet wird. Vielmehr sollten IT-Entscheider Wert auf eine Integration zum Beispiel mit dem Client Management oder IT Service Management legen. Durch einen Austausch von Störungsmeldungen mit dem ITSM sind beispielsweise die Einsätze der Servicetechniker effizienter planbar. Entsprechende Schnittstellen in den jeweiligen Tools sind hierfür Voraussetzung.

Es gibt also verschiedene Aspekte, die IT-Entscheider beim Fleet Management bedenken sollten. Es ist daher oftmals sinnvoll, sich bei der Bewältigung dieser Herausforderungen externe Unterstützung mit ins Boot zu holen. Bei der Auswahl eines Fleet-Management-Anbieters sollten IT-Verantwortliche daher nicht nur auf das Produkt, sondern auch auf dessen Service-Kompetenz Wert legen.

**F. Ein Blick in die Zukunft: Welche Entwicklungen und Trends sehen Sie im Bereich Fleet Management?**

- A. Aus unserer Sicht werden drei wesentliche Trends das Fleet Management in den kommenden Jahren prägen. Zum einen ist es das Thema Predictive Maintenance, also die vorausschauende Instandhaltung der Drucker und Scanner. Hier geht es darum, Störungen an den Geräten frühzeitig zu erkennen und somit gar nicht erst auftreten zu lassen. Beispielsweise können Sensoren Verschleißgegenstände wie die Einzugsrolle erfassen, so dass diese bei entsprechender Abnutzung – und vor einem Ausfall – ausgetauscht werden können. Einige Fleet-Management-Lösungen umfassen heute bereits Predictive-Maintenance-Features. Durch die wachsenden Datenmengen und Informationen über die Geräte werden die Funktionen zukünftig noch umfangreicher und die Vorhersagen präziser. Dies wird die Ausfallsicherheit der Systeme weiter erhöhen.

Die zweite Entwicklung, die wir erwarten, ist das Zusammenwachsen der verschiedenen Infrastruktur-Management-Tools. Unternehmen setzen heute eine Vielzahl verschiedener Software für die Verwaltung von Druckern, Desktop-PCs, Servern oder Smartphones ein. Die Tools eint ein ähnliches Funktionsprinzip: Es geht um das Erfassen, Steuern und Optimieren der jeweiligen Geräte. Prinzipiell können alle Geräte, die über ein Netzwerk angebunden sind, in einem zentralen Tool gemanagt werden. Eine solche Infrastruktur-Management-Suite ermöglicht ein einheitliches Management, ein hohes Maß an Transparenz und Kosteneinsparungen durch die Konsolidierung der Tool-Landschaft. Potential durch die Integration von Fleet und Device Management ist somit vorhanden. Im Client-Umfeld manifestiert sich bereits heute dieser Trend, indem das Management von mobilen und stationären Devices zusammenwächst.

Aus Sicht von IDC müssen sich Unternehmen mit der digitalen Transformation und einem effizienten Umgang mit Informationen heute auseinandersetzen, um in den kommenden Jahren nicht ihre Wettbewerbsfähigkeit einzubüßen. Bestehende Daten-Silos in Unternehmen müssen aufgebrochen, integriert und zentral verwaltet werden. Analysen mittels Fleet Management zeigen auf, bei welchen Abläufen am meisten gedruckt wird. Sie dienen somit als Ausgangspunkt für die Digitalisierung von papierbasierten Prozessen. Diese Analysefunktionen werden für die digitale Transformation von Unternehmen noch wichtiger werden.

---

#### A B O U T   T H I S   P U B L I C A T I O N

This publication was produced by IDC Custom Solutions. The opinion, analysis, and research results presented herein are drawn from more detailed research and analysis independently conducted and published by IDC, unless specific vendor sponsorship is noted. IDC Custom Solutions makes IDC content available in a wide range of formats for distribution by various companies. A license to distribute IDC content does not imply endorsement of or opinion about the licensee.

#### C O P Y R I G H T   A N D   R E S T R I C T I O N S

Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC. For permission requests, contact the IDC Custom Solutions information line at 508-988-7610 or [gms@idc.com](mailto:gms@idc.com). Translation and/or localization of this document require an additional license from IDC.

For more information on IDC, visit [www.idc.com](http://www.idc.com). For more information on IDC Custom Solutions, visit [www.idc.com/prodserv/custom\\_solutions/index.jsp](http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp).

Global Headquarters: 5 Speen Street Framingham, MA 01701 USA P.508.872.8200 F.508.935.4015 [www.idc.com](http://www.idc.com)