

Van een printertje naar managed print services

De RUG schakelt over op Ricoh-printers

Vanaf 1 oktober worden veel universitaire printers en kopieerapparaten vervangen. Het contract met de huidige leverancier is afgelopen en de RUG heeft via een Europese aanbesteding een nieuw contract voor afdrukapparatuur afgesloten met Ricoh.

Binnen de RUG bestaat zowel bij gebruikers als managers ontevredenheid over printers en kopieerapparaten. De managers vinden de printers en de copiers, of liever gezegd de uiteindelijke printjes en kopietjes, te duur en de gebruikers klagen erover dat die dingen het of niet doen of niet zoals het zou moeten.

Tekortkomingen

Over de oorzaken daarvan is veel gepraat. De aanbesteding die enkele jaren geleden plaatsvond, is niet direct van een leien dakje gelopen en de ingebruikname van de nieuwe printers leverde allerlei netwerktechnische problemen op.

‘Maar,’ zo stelde CIT-medewerker Peter van Laarhoven in januari 2010 in zijn nota ‘Print(er) beleid als basis voor de Europese Aanbesteding 2010’: ‘een deel van de problemen zit in de uitkomst van de vorige aanbesteding, een groot deel moeten we bij ons zelf zoeken. Te veel verschillende structuren, verdeeld beheer en vooral gefragmenteerde zeggenschap zorgen dat er geen efficiënte inzet van middelen is op dit terrein en dat er niet of niet goed gestuurd kan worden op betrouwbaarheid en kwaliteit.’ Peter van Laarhoven is nu leider van het project dat ervoor moet zorgen dat al die tekortkomingen tot het verleden gaan behoren.

Energiebeheersprogramma's

Het contract met de huidige printerleverancier loopt in oktober af. Op basis van een Europese aanbestedingsprocedure gaat de RUG nu in zee met Ricoh. De vraag is dan natuurlijk: gaat dat nu echt verschil uitmaken, een nieuwe leverancier?



foto Gerhard Lugard

Peter: ‘Het FB en het CIT hebben lang nagedacht over hoe het nu beter zou kunnen. Natuurlijk zou de basis gevormd moeten worden door robuuste apparaten, maar dit soort apparatuur kent altijd storingen. Robuust betekent dan ook minder storingen. Het tij kenteren wat betreft het gevoel dat apparaten het altijd doen, lukt alleen met een goede professionele dienstverlening. De markt biedt dit met wat wordt genoemd managed print services.’

Pictogram: Managed print services?

Peter: ‘Ja. managed print services. Deze services worden op twee niveaus gegeven: tactisch en operationeel. Op het tactische niveau is het basisidee: prints en kopieën worden per stuk goedkoper als je minder apparaten nodig hebt om ze af te drukken. Binnen de RUG worden op

veel plaatsen heel vaak kleinere printertjes gebruikt. De prints die daaruit komen, kosten tussen de 25 en 30 eurocent per stuk. Als je echter een groot multifunctioneel apparaat gebruikt, dan kost de tikprijs slechts 0,5 cent. Je moet dus absoluut met minder printers gaan werken, die dan natuurlijk wel groter zijn, openbaar zijn opgesteld en meer aankunnen.

In plaats van losse apparaten die altijd aan staan en stroom gebruiken, milieuvriendelijke multifunctionals met energiebeheersprogramma's. Managed print services omvat een continue proces om de inzet van apparaten en functies van deze apparaten (scannen, pinteren, kopiëren, A3, kleur) te optimaliseren.

Fleetoperators

Op operationeel niveau betekent het een uitbesteding van het gehele storingsproces. Personeel van Ricoh (zogenaamde fleetoperators) gaat papier en toner bijvullen. Hetzelfde personeel gaat storingen oplossen en wordt aangestuurd door de helpdesk van Ricoh die continue alle apparaten intelligent in de gaten houdt. Ricoh wordt door de RUG afgerekend op de beschikbaarheid van de apparaten. Ricoh stelt alles in het werk om storingen maar ook out-of-toner en out-of-paper te voorkomen.’

Pictogram: En dat systeem, dat heeft Ricoh in de aanbieding?

Peter: ‘Ja. Alle Ricoh-printers worden via het netwerk uitgelezen. De printer services houden nu in, dat Ricoh de printgegevens per afdeling kan analyseren. Hoeveel er wordt geprint, hoe vaak,



Multifunctional

veel bulk, of allemaal kleinere losse opdrachten, enzovoorts. Op regelmatige tijden produceert Ricoh dan een rapport dat aan de facility manager van de faculteit of dienst gepresenteerd wordt. Daar staat in welke optimalisering er mogelijk is. De facility manager kan dan beslissen of hij dat advies opvolgt of niet. Er kunnen natuurlijk goede redenen zijn om af te wijken van een situatie die het meest kostenefficiënt is. De facility manager zit aan het roer, Ricoh maakt met kwantitatieve analyses inzichtelijk wat er nog te optimaliseren is.'

Pictogram: *En de situatie waarin er op iedere kamer een klein printertje staat...*

Peter: '...is wel zo ongeveer het meest kosteninefficiënte uiterste. Ook laat de kwaliteit te wensen over en is iemand zelf verantwoordelijk voor het blijven werken van het apparaat. Hiermee gaat kostbare werknemertijd verloren. Magazijnen moeten door de diversiteit soms tientallen soorten toners in voorraad houden of op zijn minst kunnen bestellen. De situatie waarin het papier of de toner op is alvorens actie wordt ondernomen, is eerder regel dan uitzondering.'

Pictogram: *Maar ja, de mensen willen gewoon hun eigen printertje op hun eigen kamertje.*

Peter: 'Op sommige faculteiten vind je inderdaad heel veel kleine printertjes, maar al lang niet meer overal. Bij Economie en Bedrijfskunde hebben ze bijvoorbeeld allang afdelingsprinters. Als de operationele aspecten van de printer



Netwerkprinter

services goed zijn, levert dat doorgaans geen problemen op.'

Pictogram: *En ook die aspecten zijn in goede handen bij Ricoh?*

Peter: 'Ja. Ricoh wordt afgerekend op de beschikbaarheid van de apparaten en zal alles in het werk stellen om geen boete te krijgen.'

Controleerbaar en digitaal

Voorwaarde voor managed print services is dat alle apparaten op het netwerk worden aangesloten. Dit heeft meer voordelen. Eindelijk kunnen alle multifunctionals daadwerkelijk multifunctioneel (scannen, printen, kopiëren) worden ingezet. Ook het factureringsproces zal nauwkeuriger worden. Waar nu nog vaak handmatig tellerstanden worden uitgelezen, gebeurt dat straks geautomatiseerd door Ricoh via het netwerk. De facturen zullen nu door Ricoh opgemaakt worden op basis van controleerbare digitale gegevens.

Pictogram: *Ricoh is dus voortdurend aan het werk op de RUG?*

Peter: 'Klopt. Er zullen zo'n vier à vijf Ricoh-medewerkers bezig zijn. Dat kost natuurlijk best veel geld, maar tot onze verbazing helemaal niet meer dan we nu aan onze huidige leverancier

betalen. De tikprijs die we aan Ricoh gaan betalen, waarin deze kosten zijn omgeslagen, is zelfs lager dan de huidige tikprijs aan Océ.'

Pictogram: *Maar goed, al die kleine printertjes staan er nog.*

Peter: 'Ja. Er is één argument dat voor de kleine printer altijd heel belangrijk gevonden wordt en dat het ook wel is: privacy en geheimhouding. Als je een stuk hebt dat vertrouwelijk is, kun je het dan wel naar een printer sturen waar iedereen gewoon bij kan?

De systemen van Ricoh bieden beveiligd printen. Je kunt op je pc aangeven dat een stuk beveiligd moet worden. Je geeft een pincode op en dan wordt het stuk pas daadwerkelijk uitgeprint als je zelf bij de printer staat en je pincode op het apparaat intypt. Eenvoudig en doeltreffend. Niet langer zijn al die kamerprinters nodig.'

Nieuwe printers komen er aan

Managed print services dus ofwel volledig beheerde apparaten. Ze komen er aan. Ze worden vanaf begin oktober als eerste in gebruik genomen door het CIT en het FB. En daarna komen de faculteiten en de overige eenheden aan bod. In december werken we er allemaal mee. En Peter weet het zeker: in januari willen we het niet anders meer. Al hebben we dan ons eigen printertje niet meer op ons eigen kamertje. ❏



Meer informatie over de nieuwe afdrukkapparatuur: www.rug.nl/uwprinter