

Link: <https://www.computerwoche.de/a/ineffiziente-prozesse-sorgen-fuer-aerger-am-drucker,1936285>

Printerumfrage10

Ineffiziente Prozesse sorgen für Ärger am Drucker

Datum: 15.06.2010

Autor(en): Thomas Pelkmann

Wenn sich Mitarbeiter über die Performance ihrer Drucker beschwerten, dann am häufigsten über leere Papierschächte und verbrauchten Toner. Ursache für mangelnde Performance, so das Ergebnis der Printerumfrage10, ist meist ein ineffizientes Prozessmanagement.

Wenn Drucker im Büro nicht das tun, was sie sollen, ist selten ein technischer Defekt dafür verantwortlich. Schuld ist, so das Ergebnis der Printerumfrage10, eher ein ineffizientes **Prozessmanagement**¹ in vielen Unternehmen.

Generell sind zwar 77 Prozent der Befragten, die Druckgeräte im beruflichen Umfeld nutzen, durchaus zufrieden mit der Zuverlässigkeit der Drucker, Multifunktions- und Faxgeräte. Immerhin die Hälfte gibt sogar an, dass die von ihnen genutzte Druck-Hardware eigentlich immer funktioniert.

Der häufigste Druckerfehler ist zugleich der banalste: Drei von vier Befragten beschwerten sich über leere Papierkassetten, fast ein Drittel (29 Prozent) beklagt fehlendes Verbrauchsmaterial.

Was so einfach klingt und ebenso leicht zu beheben wäre, ist dennoch ein strukturelles Problem, so die Marktforscher von **Dokulife Research & Consulting**². Die Ergebnisse seien ein klares Indiz dafür, dass Verantwortlichkeiten nicht effizient geregelt sind.

Verantwortlichkeiten sind nicht klar geregelt

Das fängt an bei der Frage der Beschaffung und Wartung der Geräte, die nicht selten zwischen den IT-Abteilungen und dem Einkauf hin- und hergeschoben wird. Sie endet bei der persönlichen Verantwortung der Mitarbeiter: Zwar ist auch bei Druckern, die alleine genutzt werden, der Mangel an Papier und Verbrauchsmaterialien Störfaktor Nummer Eins. Aber, so zeigt sie Studie: Die Dauer des Stillstandes nimmt mit zunehmender persönlicher Verantwortung des Anwenders für die Funktionsfähigkeit der Geräte ab.

Für die Umfrage hat Dokulife 2009 und 2010 rund 8850 Anwender in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt. Mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) nutzen ihre Druckgeräte dabei beruflich. Dabei bevorzugen Selbstständige und **kleine Unternehmen**³ Multifunktionsgeräte mit Fax, während in großen Unternehmen reine Drucker dominieren. Je größer das Unternehmen ist, so ein weiteres Ergebnis der Umfrage, desto weniger Tintenstrahler werden eingesetzt. Größere Firmen setzen stattdessen auf Schwarzweiß- und Farb-Laser.

Bei den Herstellern dominiert **HP**⁴ den Markt mit Anteilen je nach Firmengrößen von zwischen 25 und 35 Prozent. Deutlich abgeschlagen dahinter - wenn auch führend im Segment 1-10 Mitarbeiter - liegt Brother auf Platz 2, gefolgt von Canon, Epson und Kyocera.

Drei Viertel aller Selbständigen (77 Prozent) nutzen das Druckgerät alleine und direkt am Arbeitsplatz. Bei Unternehmen mit mehr als elf Mitarbeitern sind Nutzung und Standorte ausgeglichen, während bei Großunternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern nur ein Viertel alleine ein Druckgerät am Arbeitsplatz verwendet.

Egal, ob am Arbeitsplatz oder im Flur: Die meisten Druckjobs umfassen nur eine Seite, viele maximal fünf. Größere Aufträge mit mehr als 15 Seiten sind eher selten, wie die Studie feststellt.

Fehlendes Papier ist Produktivitätskiller Nummer Eins

Immerhin 50 Prozent der Befragten geben an, dass ihr meistgenutztes Druckgerät eigentlich immer funktioniert. Nur drei Prozent berichten dagegen von einem Fehler oder einer Fehlermeldung pro Tag.

Produktivitätskiller Nummer Eins bei Druckgeräten ist und bleibt fehlendes oder verklemmtes Papier: Fast zwei Drittel der Allein- und gar drei Viertel der Gruppennutzer leiden am häufigsten unter diesem Problem. Ein weiteres Drittel klagt über leere Tinte- und Toner-Behälter, rund ein Fünftel der Befragten nennt Kommunikationsprobleme zwischen Hardware und Drucker sowie Software-Fehler als Grund für nicht-ausgeführte Druckaufträge.

Auch mit dem **Support der Drucker-Hardware**⁵ hapert es: Fast die Hälfte der Beschäftigten in Großunternehmen (44 Prozent) geben an, dass die Fehlerbehebung einen halben Tag oder länger - und damit auf jeden Fall zu lange - dauert. Dazu kommt über alle Unternehmensgrößen, dass der Service die Nutzer zu wenig über das Thema Druckkostenoptimierung schult.

Die wichtigste Maßnahme, die Kosten für den Dokumentendruck zu senken, sind der Umfrage zufolge Einschränkungen beim Farbdruck. Die **Konsolidierung**⁶ der Druckerlandschaft (Geräte nur eines Herstellers, Reduzierung des Geräteparks, speziell der Tintenstrahldrucker) ist eine weitere Aktion zur Reduktion der Kosten.

Unternehmensweite Strategien fehlen meistens

Aber auch hier fehlt es offenbar an unternehmensweit einheitlicher Strategie. So obliegt die Gerätebeschaffung auch bei kleinen Unternehmen meistens dem Geschäftsführer oder Abteilungsleiter, während der Einkauf von Verbrauchsmaterialien eher an die Büromaterial-Instanz ausgelagert wird.

Bei Unternehmen mit 11-50 Mitarbeitern teilen sich IT-Abteilung und Management die Hardware-Beschaffung. Die IT kümmert sich auch um die Serviceverträge.

Bei klassischen Mittelständlern bildet sich die übliche Arbeitsteilung heraus: Verbrauchsmaterial über die Büromaterialverantwortlichen, um die Hardware kümmert sich die IT-Abteilung. Hier nimmt das Management wenig Einfluss auf die Beschaffung. Interessanterweise hat nicht einmal bei großen Unternehmen der Einkauf die Hoheit über die Beschaffung von Geräten und Verbrauchsmaterial. Auch die hohe Anzahl an Angaben, dass "jeder" für die Papierbeschaffung verantwortlich ist (15 Prozent) und neun Prozent noch selbst Tinte und Toner besorgen, ist ein Indiz für Optimierungspotenzial.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/p/Prozess-Management.html>

² <http://www.dokulife.de/>

³ <https://www.cio.de/schwerpunkt/k/KMU.html>

⁴ http://welcome.hp.com/country/de/de/smb/printing_multifunction.html

⁵ <https://www.cio.de/schwerpunkt/d/Drucker.html>

⁶ <https://www.computerwoche.de/subnet/hp-intel/1931520/>

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.