

Wenn Verfügbarkeit alles ist – Service als geschäftskritische Komponente

Konto- und Vermögensauszüge, Portfolioübersichten, Börsenabrechnungen, Belastungs- und Gutschriftanzeigen sowie weitere Kundenkorrespondenz – das Print Center der Credit Suisse in Zürich, Schweiz, produziert Tag für Tag hoch individualisierte Dokumente. Neben der Credit Suisse und anderen Finanzhäusern der Gruppe druckt das Print Center auch für externe Auftraggeber wie eine große Schweizer Versicherungsgesellschaft, ein Kreditkartenunternehmen und weitere Firmen.

In diesem Geschäft haben Zuverlässigkeit, eine gleichbleibend hochwertige Dokumentenproduktion sowie maximale Verfügbarkeit der eingesetzten Technik höchsten Stellenwert. Für den global agierenden Finanzdienstleister Grund genug, die Verfügbarkeit seiner beiden KODAK VERSAMARK VL6200 Drucksysteme über einen auf die besonderen Erfordernisse des Unternehmens angepassten PREMIER+ Servicevertrag mit Kodak abzusichern. Der Vertrag mit dreijähriger Laufzeit bis einschließlich 2013 gibt dem Print Center der Credit Suisse die Gewähr für eine umfassende Serviceunterstützung und schnelle Hilfe im Bedarfsfall.

Inkjet-Drucksysteme aus der KODAK VERSAMARK VL-Serie haben bei der Credit Suisse zahlreiche Schwarzweiß-Laserdrucksysteme abgelöst und den traditionellen Druckprozess revolutioniert. Als erster Anwender im europäischen Transaktionsdruck begann die Credit Suisse ab Herbst 2008 damit, das traditionelle Laser-Eindrucken von Transaktionsdaten in mehrfarbig vorgedruckte Formulare durch den vollfarbigen Inkjet-Druck auf unbedrucktem Papier mit VERSAMARK VL Systemen zu ersetzen.

Hohe Produktionsauslastung verlangt nach optimaler Servicequalität

Heute sind im Print Center zwei VERSAMARK VL6200 Drucksysteme im Einsatz, die aus je zwei – auch einzeln für die Simplex-Produktion nutzbaren – VL6000 Drucksystemen bestehen. Was die Ansteuerung der Rollendrucksysteme betrifft, wurden alle vier Systemcontroller auf neue, leistungsstarke KODAK 700 Print Manager umgestellt. Mittlerweile läuft die überwiegende Mehrheit der Druckjobs auf

den Inkjet-Systemen und nach der Jahresendverarbeitung 2011 werden nach weiteren Umstellungen insgesamt über 90 % des Dokumentenoutputs über die KODAK Systeme abgewickelt.

„Mit dem Einsatz der Inkjet-Hochleistungsdrucker von Kodak konnten wir die Anzahl unserer Drucksysteme massiv reduzieren. Somit würde sich ein Systemausfall heute viel gravierender auf unsere Produktion auswirken als früher. Das bedeutet, dass wir auf eine maximale Verfügbarkeit der Inkjet-Systeme angewiesen sind“, sagt Heinz Frei, Vice President, Global Data Center Operations, Credit Suisse. „Dazu kommt noch, dass wir mit bestimmten Kunden Service-Level-Vereinbarungen getroffen haben, zum Beispiel hinsichtlich Qualität und Lieferzeiten. Deshalb brauchen wir einen sehr guten Service und Support. Ein Servicevertrag ist für uns unverzichtbar, weil er bei auftretenden Problemen kurze Reaktionszeiten garantiert.“

Qualifizierter Service vom Technologie-Lieferanten

Der Servicevertrag mit Kodak ist bei der Credit Suisse insofern etwas Besonderes, als alle übrigen Drucksysteme im Haus und die IT von einem herstellerunabhängigen Serviceunternehmen unterstützt und gewartet werden. Heinz Frei bestätigt, dass man vor Abschluss des neuen Vertrages diese Alternative erwog, sie jedoch aus guten Gründen wieder verwarf: „Drei Faktoren sprachen für Kodak: Zum einen die guten Erfahrungen, die wir in der Vergangenheit mit Kodak in Sachen Service gemacht haben. Zum zweiten handelt es sich um komplexe Drucksysteme, die Komponenten von verschiedenen Herstellern enthalten, welche zum Teil auf unsere Anforderungen angepasst wurden – Ab- und Aufrollungen, Wende- und Bahntransportsysteme, Qualitätskontrollkameras etc. Hier wollten wir einen einzigen Ansprechpartner haben, der die komplette Serviceverantwortung übernimmt. Und drittens hat auch das finanzielle Angebot von Kodak gestimmt.“

Im Print Center läuft die Produktion von Montagmorgen um 6:00 Uhr bis Samstagnachmittag um 16:00 Uhr im Zwei- und bei Bedarf, hauptsächlich für bankinterne Aufgabenstellungen, im Dreischichtbetrieb. Über den Remote-Support lassen sich im Bedarfsfall Probleme schnell mittels telefonischer Hilfe oder per Online-Fernzugriff beheben, wobei über den PREMIER+ Servicevertrag kürzeste Reaktionszeiten zugesichert sind. Laut Heinz Frei wird dieser Support aber eher

selten benötigt. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass Kodak gemäß den besonderen vertraglichen Vereinbarungen zweimal jährlich ein vorbeugendes Wartungsprogramm durchführt. „Wir setzen diese Wartungseinsätze der Kodak Techniker gezielt vor großen Projekten wie der Halbjahres- oder der Jahresendverarbeitung an. Bei der Jahresendverarbeitung produzieren die Systeme etwa acht Tage ohne Unterbrechung rund um die Uhr. Im Rahmen der vorbeugenden Wartung werden alle Systeme einer gründlichen Inspektion unterzogen, um potenzielle Probleme schon im Vorfeld dieser Spitzenzeiten zu erkennen und auszuräumen“, erläutert Heinz Frei. „Bei dieser Gelegenheit geben wir an den technischen Service auch Dinge weiter, die wir gerne verbessert haben wollen. Wir erwarten jedoch auch Verbesserungsvorschläge von den Technikern. Wir wollen, dass Servicetechniker, die hier im Einsatz sind, unsere Umgebung und unseren Betrieb kennen. Sie müssen unsere Anforderungen verstehen. Dazu halten wir mit Kodak regelmäßig Service-Meetings ab, bei denen unter anderem auch statistische Auswertungen erörtert werden, um die Ersatzteilbevorratung zu optimieren.“

Und wie verhält es sich, wenn akut Hilfe vor Ort benötigt wird? Die Credit Suisse hat mit Kodak in Ergänzung des PREMIER+ Servicevertrags eine besonders kurze Reaktionszeit vereinbart. In dieser Hinsicht ist es von Vorteil, dass sich im Raum Zürich ein Techniker-Stützpunkt befindet. Auch komplexere Probleme werden erfahrungsgemäß effizient gelöst. „Kodak und Credit Suisse kennen sich jetzt schon etwas länger. Diese gemeinsame Basis erlaubt, dass Eskalationen unbürokratisch und schnell erledigt werden können. Bisher wurden alle Eskalationen sehr gut bearbeitet. Wir fühlen uns als Kunde wirklich ernst genommen“, führt Heinz Frei abschließend aus. „Wir sind zu 100 % auf Partner angewiesen, auf die wir uns verlassen können. Wir sind absolut überzeugt, dass wir mit Kodak den richtigen Partner haben.“

Bildunterschriften:

Kodak_Service_CS_1.jpg:

Heinz Frei, Vice President, Global Data Center Operations, Credit Suisse, ist seit März 2007 für den End-to-End-Prozess im Print Center verantwortlich. In früheren

Positionen bei der Credit Suisse-Gruppe, der er seit 1979 angehört, baute er unter anderem das IT-Problemmanagement des Unternehmens auf und war als Rechenzentrumsleiter tätig.

Kodak_Service_CS_2.jpg:

Die beiden KODAK VERSAMARK VL6200 Drucksysteme im Print Center der Credit Suisse sind über einen umfassenden Servicevertrag abgedeckt.