

Kommunale IT-Dienstleister
Output Management von Canon für citeq Münster



ERFOLGREICHER ROLLOUT AUF KOMMUNALER EBENE



Kunde: citeq
Branche: Kommunale IT-Dienstleister
Gründungsjahr: 2001
Sitz: Münster
Website: www.citeq.de

Die citeq gehört zur Stadt Münster und ist der kommunale IT-Dienstleister für die kreisfreien Städte Münster und Hamm sowie die Kreise Warendorf und Coesfeld mit ihren kreisangehörigen Kommunen. Mit ihren Serviceangeboten leistet die citeq mit rund 200 Mitarbeitenden einen wichtigen Beitrag für die Digitalisierung der kommunalen Landschaft im Münsterland. Erstmals hat die citeq nun dieses Portfolio mit Canon zu einem homogenen Angebot gebündelt.

Herausforderung

Sei es in der Verwaltung mit ihren zahlreichen Ämtern oder in den Schulen: Eine leistungsfähige und sichere IT ist Grundvoraussetzung für die tägliche optimale Versorgung aller Bürger. Kommunale Dienstleister wie die Münsteraner citeq müssen dabei zugleich die gestiegenen Sicherheitsanforderungen berücksichtigen vor dem Hintergrund, dass immer wieder Kommunen durch Hackerangriffe betroffen sind. „Schadsoftware kann über alle Endgeräte in die kommunalen Netze gelangen, und sei es auch nur lokal. Hier helfen möglichst homogene Lösungen aus einer Hand, von einem Hersteller. Das macht es uns als IT-Dienstleister leichter, durchgängige Sicherheitskonzepte an allen Standorten umzusetzen“, verdeutlicht Wolfgang Naschert, Projektleiter bei citeq. Heterogenität erschwert auch das Management für IT-Dienstleister: Die citeq benötigt in Münster Drucker und Kopierer für die städtischen Ämter und Einrichtungen sowie für ca. 80 Schulen, die in Sachen Output Management stets das identische technische und Serviceniveau erfordern. „Deshalb haben wir uns entschlossen, die früher getrennt vergebenen Leistungen in den Bereichen Drucken, Kopieren und Verbrauchsmaterialien in einer neuen Ausschreibung zu bündeln, um einen zentralen Ansprechpartner zu gewinnen“, sagt Lars Huizen vom technischen Einkauf der citeq.

Canon

Lösung

Über eine Laufzeit von fünf Jahren stellt Canon über 1600 Drucksysteme der i-SENSYS-Serie sowie über 500 imageRUNNER ADVANCE DX-Multifunktionssysteme in verschiedenen Leistungsklassen bereit. Hinzu kommt die laufende Wartung durch Canon-Techniker. Zu der Lösung zählen ein zentrales Gerätemanagement und eine umfangreiche Softwareausstattung. Aufbauend auf einem regelbasierten Druckkonzept werden schrittweise neue Features in den Verwaltungen und Schulen ergänzt. Dazu zählen bewährte Canon-Technologien wie My Print Anywhere und Mobile Print. Das neu eingerichtete zentrale Kostenstellenmanagement wird mit der leistungsstarken uniFLOW Outputmanagement-Lösung von Canon realisiert. Der Rollout wurde über das PIOTS-Webtool organisiert. „Gemeinsam ist es uns gelungen, die neue Lösung an allen vorgegebenen Standorten im Jahr 2021 zu implementieren. Damit die 80 von uns betreuten Schulen voll ausgestattet in das neue Schuljahr gehen konnten, haben wir zusätzlich die Zeit der Sommerferien genutzt, um den laufenden Betrieb nicht zu stören. Die bei einem Projekt dieser Größenordnung fast zwangsläufig zu Beginn aufgetretenen Probleme konnten zeitnah gemeinsam gelöst werden“, sagt Wolfgang Naschert.

Nutzen

Die Partnerschaft mit Canon als Provider für integriertes Output Management hat auf vielen Ebenen zum gewünschten Erfolg geführt. „Vor allem sind unsere Mitarbeiter in der Zentrale wesentlich von zahlreichen Aufgaben im Bereich Service und Support entlastet worden. Damit haben wir wie beabsichtigt mehr Kapazitäten für unsere Kernaufgaben, unter anderem im Rechenzentrumsbetrieb, zurückgewonnen“, stellt Wolfgang Naschert fest. Dazu trägt bei, dass Canon ein Ticketsystem für Störmeldungen bereitstellt. Die zentrale Bestellung und Erfassung von Verbrauchsmaterialien mit Hilfe der integrierten e-Maintenance Technologie von Canon senkt Kosten und spart zudem Zeit ein, gerade im Bereich der Schulen.

„Die Reaktionen unserer Kunden sind seit der Umstellung durchweg positiv, auch was den Betrieb und die Bedienung der neuen Systeme angeht“, unterstreicht Lars Huizen. In den Zeiten der Pandemie hat sich vor allem im schulischen Bereich gezeigt, wie essenziell funktionierende Strukturen für das Homeschooling sind. „Darum war zum Schuljahresbeginn auch alles startklar, und die Schulen haben mit Canon einen zentralen Ansprechpartner, wenn es um das Output Management geht“, sagt Wolfgang Naschert. Der Trend zum Homeoffice wird anhalten, weshalb die nächste Entwicklungsstufe des von citeq und Canon bereitgestellten Output Managements bereits vorgezeichnet ist: „Wir werden Technologien wie My Print Anywhere für die Verwaltung der Stadt Münster schrittweise einführen und damit eine neue Qualitätsstufe erreichen, die so bisher nicht möglich war“, so Lars Huizen.



Wolfgang Naschert (r.) und **Lars Huizen**, Projektleiter, citeq Münster

„“ Der Rollout markiert nicht das Ende des Projekts, sondern ist vielmehr der Auftakt für eine langfristige Partnerschaft mit Canon, innerhalb derer wir die Möglichkeiten des Output Managements in vielerlei Hinsicht ausschöpfen werden, etwa wenn es um das Homeoffice geht. Mit Canon als zentralem Provider an unserer Seite sind Abläufe für unsere Kunden schneller und transparenter geworden, und wir profitieren als Team unsererseits von der angestrebten Entlastung bei Service und Support. Das Feedback unserer Nutzer ist durchweg positiv.

Canon

Canon Deutschland GmbH
Europark Fichtenhain A10
D-47807 Krefeld
Tel.: +49 (0) 2151 3450
canon.de/business

Canon Austria GmbH
Oberlaaer Straße 233
A-1100 Wien
Tel. +43 (1) 680 88 0
canon.at/business

Canon (Schweiz) AG
Richtistrasse 9
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 (0) 848 833 835
de.canon.ch/business

Stand: Mai 2022