



## 500 rejsebureauer printer på en ny og forbedret måde

En tysk rejsebureau gruppe har strømlinet dokumentprint på 500 kontorer med den nye sort-hvide laserprinter Brother HL-L6400DW. I dag starter booking af ferier som regel på internettet, men mange foretrækker stadig at planlægge ved hjælp af ekspertrådgivning. Rejsebureauerne har tilpasset sig dette ved at tilbyde en blanding af online-services og personlig betjening.

For DER, en af de førende rejsebureau grupper i Tyskland, er printede dokumenter en vigtig del af kundeoplevelsen. Disse dokumenter findes i forskellige formater – formularer, billetter, hotelbeskrivelser, sammendrag – og skal klargøres hurtigt, i høj kvalitet og uden problemer.

### Blindflyvning – ukendte printvaner og -behov

Det har været en udfordring for IT-teamet i DERs hovedkvarter i Frankfurt at sikre, at alle 500 individuelle rejsebureauer og deres 2.000 medarbejdere altid kan printe effektivt. Printomkostninger og -behov kunne kun estimeres, og vedligehold samt tonerindkøb blev kun foretaget, når behovet opstod.

**Sascha Karbginski, Direktør for DER, opsummerer udfordringen: “Vi fløj helt i blinde i forhold til vores medarbejders printvaner, hvilket har gjort det vanskeligt at supportere dem effektivt.”**

Som en del af en gennemgribende revurdering og optimering af al printaktivitet i gruppen, introducerede DER en forenet flåde af solide Brother laserprintere.

Brother har dannet partnerskab med DocuFORM, der bruges af DER til flådestyring, som er et overvågningsværktøj såvel som en forbindelse til Brothers MPS (Managed Print Services) i Tyskland. Løsningen blev leveret i tæt samarbejde med DER IT-teamet, System House Bechtle, IT service partner MigraSys og Brother.



## Fokus på kunden, ikke printeren

Mens hovedformålet med projektet var at optimere og strømline print for hele bureauetværket, så var den individuelle printers ydelse også meget vigtig.

På et rejsebureau skal dokumenter leveres hurtigt, da de ofte udfærdiges under samtalen med kunden. Den stille og behagelige atmosfære, der er nødvendig i denne konsultantsituation, kræver også en forholdsvis støjsvag og miljøvenlig printer. Desuden kræver printede formularer præcision for at sikre, at alle felter er, hvor de skal være, og at printeren er i stand til at håndtere forskellige formater og papirkvaliteter. Endelig skal enheden ikke være krævende i forhold til vedligeholdelse samt opfyldning af toner og papir.

**Teamets valg faldt på Brother HL-L6400DW. Den matcher de beskrevne specifikationer perfekt, med første side ud på mindre end 7,5 sekunder, printhastigheder på op til 50 sider i minuttet, stor papirkapacitet og eco-tilstand for støjsvag og miljøvenligt print.**

Men det er dens evne til at være kompatibel med en række softwareløsninger, der virkelig flytter noget for brugeroplevelsen på gulvet. Takket være smart analyse, bliver nye tonere tilsendt automatisk og i god tid, så det lokale personale ikke behøver at bekymre sig om at holde øje med printeren. De behøver ikke længere at have ekstra toner på lager eller bestille forbrugsstoffer manuelt fra IT-teamet, og de risikerer heller ikke længere at stå med en printer, som ikke kan bruges.

Brothers seneste professionelle sort-hvid laserserie omfatter fire printere og fem alt-i-én-printere – en serie designet til printbehov på op til 10.000 sider om måneden. Priserne ligger på mellem 3.999 og 9.499 kroner.

### IT-teamet er blevet gjort i stand til at levere mere værdi

Med brugerne således vel supporteret kan DERs IT-team fokusere på at tilføre værdi ved strategisk at håndtere og optimere hele print-flåden.

Brother og DocuFORM giver teamet forståelig information, der kan handles på, såvel som indblik i lokale printvaner. Den nye gennemsigtighed og synlighed gør DER i stand til at forudsige omkostninger og forstå de konkrete behov.

Brugersupport er også gjort enklere: Enheds-alarmer eller service-beskeder sendes direkte til IT-teamet, som kan løse problemerne hurtigere uden at skulle forlade sig på, at lokale brugere laver en fejlrapport eller gør opmærksom på problemet. Det eneste, de lokale brugere stadig skal gøre, er at udskifte tonerne – og takket være HL-L6400DWs brugervenlige design, så er det meget nemt.

Den anden fordel ved den nye løsning, set fra IT-teamets perspektiv er, at printdriveren for den nye flåde kan skræddersys på forhånd, så den samarbejder problemfrit med den meget brugte rejsebureau-software Amadeus. Dette betyder en meget hurtigere og mere enkel udrulning af den nye flåde og dets overordnede system.



### Forandringen, der kun havde vindere

Forretningen, IT-teamet, brugerne og kunderne har alle draget fordel af DERs smarte reorganisation og centralisering af printprocesserne. Revurderingen har fjernet unødigt besvær og arbejdskrævende administration og har forbedret den service, som de lokale medarbejdere kan give til kunderne.

Sascha Karbginski konkluderer:

**“Dette nye printtiltag gør os ikke blot i stand til at yde den bedste support til vores medarbejdere i deres daglige arbejde, men også til at forme al print-aktivitet, på tværs af organisationen, til noget mere kost-effektivt og transparent.”**