



Effizientes Druckmanagement in Reisebüros

Interne Prozessoptimierung durch Brother und docuFORM

D&R

Kompetente Beratung als zentraler Erfolgsfaktor von Reisebüros



Immer mehr Menschen nutzen für ihre Reiseplanung und -buchung das Internet, seien es Reiseportale oder soziale Netzwerke. Obwohl der Trend Richtung Digitalisierung geht, gibt es jedoch nach wie vor viele Reisende, die bei ihrer Urlaubsplanung eine Kombination aus Internet und persönlicher Beratung wünschen. „Diese Omni Channel Strategie ist die Grundlage unseres Handelns, damit der Kunde unabhängig von dem von ihm gewünschten Kanal die perfekte Reise finden kann“, sagt Alexander Breitzkreutz, Vice President IT bei den DER Reisebüros. Mit ihren 500 Reisebüros und rund 2.000 Mitarbeitern gehören die DER Reisebüros und die Webseite DER.com zur Unternehmensgruppe DER Touristik der REWE Group, die zu den führenden Reisekonzernen in Europa zählt.

Dabei sind vor allem die Mitarbeiter der DER Reisebüros der Schlüssel zum Erfolg. Mithilfe ihres Fachwissens und ihrer Erfahrung wissen sie den Kunden von sich zu überzeugen und die Urlaubsbuchung bei der DER Touristik zu einem echten Erlebnis zu machen. Damit die Mitarbeiter ihre Kompetenz stationär und online jedoch voll ausspielen können, müssen die richtigen Hilfsmittel bereitgestellt werden. Erst vor kurzem wurden die 500 Filialen von DER Reisebüro deshalb mit neuen Druckern von Brother ausgestattet, um die Mitarbeiter im Alltag bestmöglich zu unterstützen.

Der Drucker als Teil des Kundenberatungsprozesses

„Trotz Digitalisierung und Omni Channel müssen weiterhin viele Belege und Unterlagen gedruckt werden“, weiß Alexander Breitzkreutz zu berichten. So fallen im Reisebüro tagtäglich unterschiedlichste Drucksachen an, wie z.B. Fahrkarten, Eintrittskarten, Hotelbeschreibungen, Reiseangebote oder Formulare. „Gerade bei Formularen ist es wichtig, dass der Druck präzise an der richtigen Stelle ist. Nur so können wir sicherstellen, dass wir einen positiven Eindruck beim Kunden hinterlassen und rechtliche Erfordernisse erfüllen“, so Breitzkreutz weiter.

Auch die kurze Aufwärmzeit des Brother HL-L6400DW war ein ausschlaggebendes Argument, warum man sich letztendlich für diesen Drucker entschieden hat. Erstklassige Beratung setzt schließlich voraus, dass der Kunde seinen Ausdruck in Sekundenschnelle in Händen hält. Was die Anforderungen an

das Papiermanagement angeht, spielt der Monolaserdrucker in den Reisebüros ebenfalls seine Stärken aus. Dank der zwei Papierkassetten sowie der MF-Zufuhr können verschiedenste Formate und Grammaturen bedruckt werden. Das flexible Papiermanagement erweist sich dabei insbesondere beim Druck von Fahrkarten als äußerst hilfreich, da die verschiedenen Verkehrsverbünde unterschiedliche Vorlagen und Formate nutzen. Auch in puncto Umwelt überzeugt der HL-L6400DW auf ganzer Linie. „Da wir großen Wert auf Nachhaltigkeit und geringe Emissionen legen, war es uns ein wichtiges Anliegen, jede einzelne Filiale fortan mit einem möglichst geräuscharmen und nachhaltigen Drucker auszustatten. Dank des Eco-Modus sorgt unser neuer Drucker seither für ein angenehmeres Klima im Reisebüro, wovon nicht nur unsere Mitarbeiter, sondern letzten Endes auch unsere Kunden profitieren“, erklärt Breitzkreutz.

Die Vorteile des HL-L6400DW im Überblick:

- Schneller Druck der ersten Seite und kurze Aufwärmzeit
- Bedrucken verschiedenster Formate (z.B. Fahrkarten) dank flexiblem Papiermanagement
- Eco-Modus für umweltfreundliches Drucken
- Leichte Handhabung und einfacher Tonerwechsel
- Kompatibel mit der Branchen-Software Amadeus dank Anpassung des Druckertreibers
- Sorgenfreies Drucken dank 3 Jahre Vor-Ort-Garantie und PRINT AirBag für 750.000 Seiten



Nachhaltig zum Erfolg dank interner Prozessoptimierung

Im Rahmen der Optimierung der Druckerinfrastruktur bei DER Reisebüros sollten allerdings nicht nur leistungsstärkere Geräte in den einzelnen Filialen platziert werden. Eine einheitliche Administration sollte zusätzlich dabei helfen, einen Überblick über die Druckaktivitäten im Unternehmen zu erhalten. Bisher hatte die IT keinerlei Software zur zentralen Administration im Bereich Printmanagement im Einsatz. „Vor Einführung der Fleet- und Servicemanagement-Software befanden wir uns im Blindflug, was das Druckverhalten unserer Mitarbeiter in den einzelnen Filialen angeht“, erläutert Sascha Karbginski, Head of IT der DER Reisebüros. Auch konnten die Druckkosten, die jährlich in den 500 Reisebüros anfallen, bislang nur annähernd geschätzt werden. Um die Druckprozesse fortan transparenter zu gestalten, entschieden sich die IT-Verantwortlichen letztendlich dafür, docuFORM als professionelle Admin-Software einzusetzen.

Die Installation der Geräte in den einzelnen Filialen sowie deren Einbindung in die docuFORM Fleet- und Servicemanagement-Software wurden dabei in enger Zusammenarbeit mit dem Systemhaus Bechtle und dem Servicepartner Migrasys durchgeführt.

Mit Brother MPS und docuFORM die Druckaktivitäten stets im Blick

docuFORM Besonders die Vielzahl an möglichen Berichten und die Einrichtung von sogenannten Schwellwerten zur Tonerbestellung in docuFORM haben dazu geführt, dass die Entscheidung zugunsten dieser Software ausgefallen ist. Alle Drucker sind seither in das Brother MPS Konzept „EPP Flex“ eingebunden und werden über die docuFORM Fleet- und Servicemanagement-Software erfasst und verwaltet. Die Software liefert Daten zum Druckverhalten sowie umfangreiche Statistiken und Berichte. „Dadurch haben wir nun einen genauen Überblick darüber, wie viel in jeder einzelnen Filiale gedruckt wird und können darauf aufbauend unsere Prozesse weiter optimieren“, sagt Sascha Karbginski. Auch das Support Team hat entsprechenden Zugriff und profitiert von der neuen Admin-Software: „Die Arbeit mit docuFORM gibt uns einen Überblick über unsere gesamte Druckerhardware und deren Status. Dies erleichtert unsere tägliche Arbeit enorm“, erklärt Marc Buss, IT Support.

Zudem werden Servicemeldungen sowie die Daten für das MPS direkt an die IT gesendet. Dank intelligenter Algorithmen meldet die Software nutzungsabhängig und abhängig vom Druckaufkommen, wann der Toner demnächst leer wird, sodass im nächsten Schritt über Brother MPS ein neuer Toner automatisiert an die richtige Filiale verschickt werden kann. Durch dieses ideale Zusammenspiel wird sichergestellt, dass jedes Reisebüro genau zur richtigen Zeit mit neuem Verbrauchsmaterial versorgt wird und stets gedruckt werden kann. Gleichzeitig sinken die Lagerkosten. Bisher wurde das Verbrauchsmaterial von jeder einzelnen Filiale manuell bei der Zentrale in Frankfurt bestellt. Dies war nicht nur zeitaufwendig, sondern hatte zur Folge, dass in den Reisebüros teilweise Vorräte an Tonern vorhanden sein mussten.



„Dank Brother MPS und der damit verbundenen automatischen Verbrauchsmateriallieferung konnten wir den Arbeitsaufwand in unseren Reisebüros und in unserer Zentrale in Frankfurt erheblich reduzieren“, berichtet Sascha Karbginski. Auch der Austausch der Toner selbst geht deutlich leichter von der Hand. Besonders die wenig IT-affinen Nutzer profitieren von der leichten Handhabung und Bedienbarkeit des HL-L6400DW.

Die Vorteile von Brother MPS und docuFORM im Überblick:

- docuFORM Software bietet der IT umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten als belastbare Beratungsgrundlage für das Management
- Kalkulierbare Kosten dank umfangreicher Berichte und Statistiken zum Druckaufkommen in den einzelnen Filialen
- Keine Lagerkosten und kein manueller Bestellaufwand von Tonern dank automatischer Verbrauchsmateriallieferung

Perfektes Zusammenspiel von Hard- und Software

Die Reisenden von heute stellen immer höhere Ansprüche an ihre Urlaubsreise und erwarten von den Reisebüros eine individuelle Beratung und präzise Informationen. Wie in der Reisebranche generell weit verbreitet, ist deshalb auch bei DER Reisebüros die Branchen-Software Amadeus im Einsatz. Die Software hilft dem Unternehmen dabei, das eigene Angebot gezielt auf die speziellen Anforderungen ihrer Kunden auszurichten. Damit der Kunde am Ende eines erstklassigen Beratungsgesprächs sein maßgeschneidertes Angebot zügig in den Händen halten kann, war es daher umso wichtiger, dass die neue Hardware mit der bestehenden Software perfekt zusammenspielt. Um dies zu gewährleisten, wurde der Druckertreiber an die speziellen Bedürfnisse von DER Reisebüro angepasst. Dadurch konnte dem Unternehmen beim Rollout ein hoher Zeitaufwand erspart werden, da die Amadeus eigene Drucksteuerung nicht angepasst werden musste.



Fazit

Von der Neuausrichtung der Druckerinfrastruktur profitiert das Management, die IT und der Anwender gleichermaßen. Dank der automatischen Verbrauchsmateriallieferung müssen sich die Mitarbeiter in den einzelnen DER Reisebüros um nichts weiter kümmern als lediglich die Toner auszutauschen und können sich somit voll und ganz auf ihr Tagesgeschäft konzentrieren. Auch der Arbeitsaufwand in der Zentrale in Frankfurt sinkt dadurch auf ein Minimum. Die umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten innerhalb der docuFORM Fleet- und Servicemanagement-Software nutzt die IT fortan regelmäßig, um dem Management eine belastbare Beratungsgrundlage zur weiteren Prozessoptimierung vorzulegen. „Mit dem neuen Druckkonzept haben wir es nicht nur geschafft, unsere Mitarbeiter bestmöglich im Alltag zu unterstützen, sondern auch die Druckaktivitäten im gesamten Unternehmen transparenter und günstiger zu gestalten“, stellt Herr Karbinski abschließend fest.

Was zuletzt von DER Reisebüro ebenfalls sehr positiv hervorgehoben wurde, war die hervorragende Zusammenarbeit mit dem Hersteller Brother, dem Systemhaus Bechtle und dem Servicepartner Migrasys – besonders aus dem Grund, da zwischen Auftrag und Roll-Out nur knapp vier Wochen lagen und alles reibungslos funktioniert hat.



Kontakt

Haben Sie Fragen oder wünschen Sie Beratung zum HL-L6400DW oder Brother MPS?

✉ Schreiben Sie uns einfach eine Mail an: business.news@brother.de

☎ Oder rufen Sie uns an unter: +49 (0) 61 01 805-0

↓ Weitere Informationen erhalten Sie in unserem [Download-Bereich](#)

Brother At your side – Kontaktieren Sie uns!

Brother International GmbH
Im Rosengarten 14
D-61118 Bad Vilbel

Tel. +49 (0) 61 01 805-0

Fax +49 (0) 61 01 805-13 33

E-Mail: business.news@brother.de

Web: www.brother.de

