

# Sichere Übertragung von Daten - Druckerstatus



## Ausgangslage

Die Compass Gruppe ist ein bundesweit präsenten Netzwerk gleichberechtigter und eigenständiger Unternehmen der IT-Branche, die u.a. Drucker und Kopierer vertreiben und entsprechende Dienstleistungen anbieten. Die Unternehmen der Compass Gruppe gehören an 72 Standorten in Deutschland zu den jeweiligen Marktführern ihrer Region. Einer dieser Dienstleister ist die SCHUGK IT-SOLUTIONS GmbH mit Sitz in Magdeburg.

Durch die Bündelung des Fachwissens innerhalb der Unternehmensgruppe können bereits umfassende Dienstleistungen angeboten werden. Zu diesen gehört z.B. die Überwachung von Drucksystemen beim Kunden.

Bei den Kunden werden täglich zahlreiche Dokumente, E-Mails oder Präsentationen auf unterschiedlichen Ausgabegeräten gedruckt. Die aus der zunehmenden Beanspruchung resultierenden

technischen Defekte, Geräteausfälle und der erhöhte Toner- bzw. Tintenverbrauch stellen eine besondere Herausforderung dar. Bisher konnte auf solche Störungen erst dann reagiert werden, wenn diese eintraten.

## Ziel

Ziel war es, ein System zu entwickeln, mit dem herstellerunabhängig der Zustand verschiedener Drucker und Kopierer überwacht werden kann. Dazu zählen insbesondere die aktuellen Zählerstände, die Lebensdauer von Verschleißteilen, Störungsmeldungen sowie der Tonerverbrauch.

Diese Daten galt es elektronisch zu sammeln und über eine digitale Lösung an einen Dienstleister sicher zu versenden, so dass die Zustandüberwachung der Druckinfrastrukturen möglich wird.

## Mittelstand 4.0 Agentur Prozesse

Die Förderinitiative „Mittelstand 4.0-Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“ unterstützt Mittelstand und Handwerk bei der Digitalisierung und Vernetzung ihrer Prozesse sowie der Einführung von Industrie 4.0-Anwendungen.

Der Auftrag an die Agentur besteht in der Schulung bzw. Qualifizierung zu Fragen des Einsatzes von digitalem Prozess- und Ressourcenmanagement und der fachgerechten Information für Mittelstands- und Handwerksunternehmen.

Fachliches Know-how wird dazu unternehmensorientiert anhand von Beispielprozessen aufbereitet, weiterentwickelt und mittelstandsgerecht vermittelt. Fragestellungen in Unternehmen von der Geschäftsführungsebene bis zum Hallenboden werden fachkundig und allgemeinverständlich beantwortet.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.prozesse-mittelstand.digital](http://www.prozesse-mittelstand.digital)



Fehler bei einem Drucker oder Kopierer



nicht geplante Servicearbeiten am Drucker oder Kopierer



Kostentreiber erkennen und Zuverlässigkeit sicherstellen durch Monitoring bzw. Datenanalyse

Wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz einer derartigen Lösung war eine sichere Kommunikation, mit der keine Druckdaten, sondern zusammengefasste und verschlüsselte Systemdaten übertragen werden sollen. Außerdem war der Umstand zu beachten, dass aus Sicherheitsgründen auf das Kundenetzwerk von außen nicht zugegriffen werden durfte.

Durch die elektronische Erfassung der Gerätemeldungen aller im Netzwerk integrierten Ausgabesysteme soll es möglich sein, die Anforderungen an Verbrauchsmaterialien stellplatzspezifisch, Tag genau und verbrauchsgerecht an den Dienstleister zu senden, Störungen an den Systemen schneller zu erkennen und proaktiv zu behandeln.

Weiterhin sollte als neuer Service eine termingerechte Meldung der Zählerstände angeboten werden, bei der keine aufwändigen Zuarbeiten durch die Kunden erforderlich sind.

## Lösung

Zwecks Erfassung der Gerätedaten wird das SNMP-Netzwerkprotokoll genutzt. Die Daten werden gesammelt und periodisch sowie abgesichert an den Dienstleister übertragen. Darüber hinaus werden zu abgestimmten Terminen automatisch Reports über die Seitenverteilung Schwarzweiß und Color und die Auslastung einzelner Systeme generiert, mit denen die Optimierung auch während der Einsatzzeit der Ausgabesysteme überprüft und ggf. weiter fortgeführt wird.

## Nutzen

Mittels dieser Art der zustandsüberwachten Wartung kann eine effiziente Vorhersage der Ausfälle von Drucksystemen durch fehlendes Material oder technische Defekte getroffen werden. Ausfallzeiten können minimiert und die Planung von Servicemaßnahmen optimiert werden.

Mit der Einführung des Systems und der Nutzung der Funktionen Überwachen, Steuern sowie Service & Support konnten sowohl bei den Kunden als auch bei den Dienstleistern Kosten reduziert werden.

## Kontakte



Computer-Compass  
Handels-GmbH & Co. KG  
Soennecken Platz | 51491 Overath  
[www.compassgruppe.de](http://www.compassgruppe.de)



SCHUGK IT-SOLUTIONS GmbH  
Klosterwuhne 42 | 39124 Magdeburg  
[www.bueroexperten.de](http://www.bueroexperten.de)

Mittelstand 4.0-Agentur Prozesse  
c/o TTI Technologietransfer und Innovationsförderung Magdeburg GmbH  
Bruno-Wille-Straße 9  
39108 Magdeburg  
[www.prozesse-mittelstand.digital](http://www.prozesse-mittelstand.digital)

## Impressum

### Herausgeber

Mittelstand 4.0-Agentur Prozesse  
c/o TTI Technologietransfer und Innovationsförderung Magdeburg GmbH  
Bruno-Wille-Straße 9  
39106 Magdeburg

### Stand

August 2016

### Redaktion und Gestaltung

Mittelstand 4.0-Agentur Prozesse

### Bildnachweis

SCHUGK IT-SOLUTIONS GmbH  
Fotos 593 – © Fotolia  
toolboxx media ug (haftungsbeschränkt)

