

C A S E S T U D Y

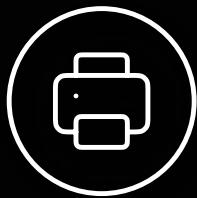


OFFICE PRODUCTS

SYSTEMHAUS • RAUMKONZEPTE

MÜHELOSE MIGRATION UND SMARTERES MANAGEMENT:

OFFICE PRODUCTS ZEITLER GMBH WECHSELT
ZU **MPS MONITOR**



mPS Monitor

Printer Monitoring in the Cloud

EINLEITUNG: ÜBER DIE OFFICE PRODUCTS ZEITLER GMBH



Als **Office Products** beschloss, seine Managed Print Services zu modernisieren, war das Ziel die Einführung einer modernen, zukunftssicheren Plattform für das Management von Druckerflotten, die sich an die Bedürfnisse der Kunden weiterentwickeln kann. Die bisherige Monitoring-Software stellte keine neuen Funktionen mehr bereit und konnte mit dem technologischen Fortschritt nicht länger Schritt halten. **MPS Monitor** erwies sich schnell als die ideale Wahl: kontinuierliche Innovation, einfache Bedienung und eine nahtlose Integration in das **RADIX-ERP-System von Infominds** stärkten die Entscheidung zusätzlich.

Die Office Products Zeitler GmbH ist ein deutsches Systemhaus, welches ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen anbietet darunter **Drucken und Scannen**, **IT-Lösungen**, **Digitalisierung** und **Workflows**, **Arbeitsplatzkonzepte** und mehr. Das Unternehmen wurde 1994 gegründet und ist an zwei Standorten tätig: Kirchheim unter Teck und Dresden, mit insgesamt rund 70 Mitarbeiter. Office Products kombiniert innovative Technologie mit fachkundiger Beratung, um Organisationen dabei zu unterstützen, Effizienz, Transparenz und Nachhaltigkeit in ihren Geschäftsprozessen zu steigern.



DIE AUSGANGSLAGE

○ Steigende Anforderungen und die Suche nach Innovation

Mitte 2024 nutzte Office Products noch eine veraltete Monitoring-Plattform, die nur grundlegende Funktionen bot, selten aktualisiert wurde und nur sehr eingeschränkten Support bereitstellte. Das Unternehmen hatte keinen direkten Kontakt zum Softwareanbieter und war für Unterstützung auf Zwischenhändler angewiesen – was Fehlerbehebungen häufig langsam und unpersönlich machte.

Diese Einschränkungen beeinträchtigten zunehmend die Fähigkeit, einen zuverlässigen Service zu liefern, insbesondere in großen und dezentralen Umgebungen des öffentlichen Sektors, wo präzise Echtzeitinformationen besonders essenziell sind.



Markus Zitter

Gesucht wurde eine **moderne, kontinuierlich weiterentwickelte Lösung für das Remote-Gerätemanagement**, mit starkem Support, Kompatibilität zu neuen Betriebssystemen und der Flexibilität, gemischte Druckerflotten zu verwalten (einschließlich HP, Ricoh, Utax, Kyocera, Brother und Samsung).

Ebenso wichtig war die Möglichkeit, **automatisierte Warnmeldungen** und **erweiterte Analysen** für klare, anpassbare Reports bereitzustellen damit Kunden sofort über Störungen oder Offline-Geräte informiert sind. Diese Transparenz unterstützt Office Products dabei, Tausende von Geräten zuverlässig zu betreiben und gleichzeitig sicherzustellen, dass jeder Kunde in Echtzeit informiert bleibt.

Auch wenn es nicht der ausschlaggebende Faktor war, verstärkte **die Integration mit dem RADIX-ERP-System** die finale Entscheidung. Dank der langjährigen Partnerschaft zwischen **Infominds und MPS Monitor** bot die Lösung volle Kompatibilität für automatisiertes Supply Management, Datenaustausch und Abrechnungsprozesse.

DIE ENTSCHEIDUNG FÜR MPS MONITOR



○ Der Schritt zu einer zukunftssicheren Plattform

MPS Monitor überzeugte Office Products sofort durch sein **modernes Design, ein intuitives Portal und das klare Bekenntnis zu kontinuierlicher Weiterentwicklung**. Die integrierten Analyse-Tools ermöglichen eine professionelle und flexible Darstellung und Auswertung von Daten, sodass Nutzer Reports filtern, anpassen und automatisieren können jeweils zugeschnitten auf unterschiedliche Zielgruppen.

Der Fokus der Plattform auf Benutzerfreundlichkeit und Skalierbarkeit entsprach auch der Servicephilosophie von Office Products: komplexe Prozesse zu vereinfachen und Kunden zu ermöglichen, eine aktiver Rolle im Management ihrer Geräteflotten einzunehmen.



Mit MPS Monitor passen die Installationsoptionen zu jedem Szenario, das wir antreffen von On-Device-Apps bis hin zu Cloud-Lösungen und Multi-Connector-Setups. Das hat die Kontinuität unserer Flottenverwaltung robuster gemacht und die Wahrscheinlichkeit tonerbedingter Ausfallzeiten reduziert, insbesondere bei unseren Kunden im öffentlichen Sektor.

Markus Zeitler

Geschäftsführer, Office Products

EINE REIBUNGSLOSE MIGRATION, DIE SICH AUSGEZAHLT HAT

Der Migrationsprozess begann im **September 2024**, nachdem die Integration zwischen **MPS Monitor** und **RADIX** erfolgreich getestet worden war. Mit einem vollständig zuverlässigen Datenaustausch für Abrechnung und Verbrauchsmaterialien startete Office Products die Migration seiner Kunden – beginnend mit den größten Einrichtungen des öffentlichen Sektors, die Hunderte von Geräten an Schulen und kommunalen Standorten betreiben.

Zur Optimierung der Kommunikation nutzte das Team das **automatische E-Mail-System von MPS Monitor**, das Kunden über die Umstellung informierte und sie durch jeden Schritt der Installation führte. Der Prozess erwies sich als bemerkenswert einfach: Selbst Nutzer ohne IT-Affinität konnten die Installation eigenständig abschließen oft nach nur einem kurzen Support-Telefonat.

Was ein komplexer Rollout hätte werden können, entwickelte sich zu einer **schnellen, unkomplizierten Migration**. Die Kunden schätzten das moderne und nutzerfreundliche Webportal, während Office Products in der gesamten Umstellungsphase von einem reaktionsschnellen, proaktiven Support profitierte. **Heute starten alle Neukunden direkt mit MPS Monitor** für einen einheitlichen und effizienten Ansatz von Anfang an.

“

Die Migration zu MPS Monitor war überraschend unkompliziert. In vielen Fällen konnte ein Ansprechpartner ohne IT-Affinität die Installation mit uns am Telefon innerhalb weniger Minuten durchführen. Dieser simple Prozess hat die meisten Vor-Ort-Besuche überflüssig gemacht und sofort Vertrauen bei unserem Team und unseren Kunden geschaffen.



Laura Nicklich

Projektleiterin der Plattformmigration, Office Products

TÄGLICHE VORTEILE: EFFIZIENZ, FLEXIBILITÄT UND SICHERHEIT

Der Wechsel zu MPS Monitor brachte spürbare Verbesserungen im täglichen Betrieb mit sich und schuf eine effizientere, zuverlässigere und kundenfreundlichere Arbeitsumgebung.

Flexible Bereitstellung für jede Umgebung

Eine der größten Stärken von MPS Monitor ist die Vielzahl an Installationsoptionen. Egal ob klassische Konnektoren, On-Printer-Apps oder cloudbasierte Setups Office Products kann Installationen an jede Kundenumgebung anpassen, selbst dort, wo keine permanenten Arbeitsplätze vorhanden sind. Diese Flexibilität gewährleistet einen kontinuierlichen Datenfluss und hat das Risiko, dass Drucker aufgrund fehlenden Toners ausfallen, deutlich reduziert ein gängiger Konfliktpunkt mit großen Druckerflotten wie Schulen.

Weniger Zeit vor Ort, mehr Effizienz

Der Installationsprozess ist äußerst unkompliziert und ermöglicht vielen Kunden eine eigenständige Durchführung mit minimaler Anleitung. Das hat nicht nur Vor-Ort-Termine reduziert, sondern auch den Bedarf an wiederholter Abstimmung mit IT-Dienstleistern der Kunden minimiert, die oft ausgelastet und schwer erreichbar sind. Zunehmend entdecken Kunden die intuitive Oberfläche der Plattform und nutzen sie, um grundlegende Aufgaben oder Datenexporte selbstständig vorzunehmen. Diese wachsende Vertrautheit steigert die Effizienz und entlastet den täglichen Betrieb von Office Products.

Rechtzeitige Warnmeldungen und geteilte Verantwortung

Die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen der Plattform stellen sicher, dass sowohl Office Products als auch die Kunden sofort informiert werden, wenn ein Gerät oder Konnektor offline geht. Diese gemeinsame Sichtbarkeit verhindert Unterbrechungen und hilft, kleinere Probleme zu lösen, bevor sie eskalieren. Die automatisierte Kommunikation erleichtert zudem die Kundenbeziehung: Wenn ein Gerät ausfällt, weiß der Kunde meist schon warum und kann das Problem häufig selbstständig beheben.

Analysen, die das Treffen von Entscheidungen verbessern

Das Analytics-Modul von MPS Monitor hat die Datenverarbeitung bei Office Products grundlegend verbessert. Mit anpassbaren Dashboards und automatisierten Reports kann das Team präzise, professionelle Informationen innerhalb weniger Minuten bereitstellen – zugeschnitten auf IT-Leiter, Finanzabteilungen oder für Prozessbewertungen. Kunden schätzen die Übersichtlichkeit und die regelmäßigen Einblicke, was die Transparenz erhöht und die Planungsfähigkeit stärkt.

Nahtlose Integration für automatisierte Workflows

Dank der vollständigen Integration mit dem RADIX-ERP gehören das Verbrauchsmaterialmanagement, Zählerstandserfassung und Abrechnung nun zu einem vollständig automatisierten End-to-End-Prozess. Der kontinuierliche Datenaustausch zwischen beiden Systemen gewährleistet Genauigkeit, reduziert manuelle Arbeit und beschleunigt interne Abläufe.

 *Die Kombination von MPS Monitor mit RADIX setzt Meldungen in Taten um. Wir haben das Wesentliche im Blick, die richtigen Workflows starten automatisch, und unsere Kunden genießen die Zuverlässigkeit, die sie erwarten. Es ist eine Investition, die sich jeden Tag auszahlt.*

Markus Zeitler

Geschäftsführer, Office Products

Zuverlässiger Support und eine nachhaltige Partnerschaft

Office Products hat während der Umstellung und im laufenden Betrieb die schnelle Reaktionszeit und Professionalität vom MPS-Monitor Supportteam besonders geschätzt. Im Gegensatz zu früher profitiert das Unternehmen nun von einer direkten, persönlichen Zusammenarbeit mit dem Softwareanbieter. Das Supportteam von MPS Monitor bietet individuelle Unterstützung, kennt die spezifischen Anforderungen von Office Products und passt sogar bestimmte Funktionen an, um sie besser in bestehende Workflows einzubetten.

Die Möglichkeit, Fehlerprotokolle direkt an den Support zu senden, erleichtert die Fehlersuche zusätzlich – Spezialisten können die Ursachen schnell identifizieren und gezielte Lösungen liefern. Schnelle und präzise Antworten sowie proaktive Unterstützung haben Vertrauen geschaffen und tragen zu einer durchweg positiven Erfahrung für Mitarbeitende und Kunden bei.

AUSBLICK

Im Jahr 2025 überwacht Office Products rund 6.000 Geräte bei mehr als 400 aktiven Kunden über die Flottenmanagement Software von MPS Monitor. **Bis Ende 2026** plant das Unternehmen die **Migration von weiteren ca. 400 Kunden – rund 2.600 Geräten** – und damit den vollständigen Übergang zur Plattform.

Für Office Products ist MPS Monitor weit mehr als eine Monitoring-Lösung: Es ist ein langfristiger **strategischer Partner**, der sich gemeinsam mit den Anforderungen des Unternehmens weiterentwickelt. Mit **moderner Benutzeroberfläche, erweiterten Analysefunktionen, verlässlichem Support und einer Low-Touch-Implementierung** bietet die Plattform Effizienz, Klarheit und Sicherheit in allen Prozessen des Flottenmanagements.

“

Der Erfolg von Office Products zeigt, wie die prädiktiven Analysen und zertifizierten Sicherheitsfunktionen von MPS Monitor sich in klar messbaren Mehrwert verwandeln und Fachhändlern mehr Kontrolle über Kosten, Transparenz und Kundenzufriedenheit geben.



Mark Kouwenberg
Director of Sales, MPS Monitor





OFFICE PRODUCTS

SYSTEMHAUS • RAUMKONZEPTE

 **MPS Monitor**
Printer Monitoring in the Cloud

Contact us at
mpsmonitor.com



[Learn More](#)

