

Akzeptanz elektronischer Dokumente wächst ■ Während in vielen Unternehmen der große Teil externer Prozesse unverändert papierbasiert abläuft, haben sich elektronische Dokumente unternehmensintern mittlerweile etabliert. Das zeigt eine von Xerox in Auftrag gegebene Studie zum Thema Dokumentenmanagement in der Kundenkommunikation.

Der Studie zufolge archivieren 87% der befragten deutschen Unternehmen Papierdokumente. Interne Unterlagen wie Verwaltungsakten, Statistiken, Analysen oder Geschäftsberichte werden dagegen nur noch vereinzelt in Papierform vorgehalten.

Definitionssache: Was ist eigentlich ein Dokument?

Im Vergleich zu früheren Studien sieht der Großteil der Befragten neben Papier auch elektronische Dateien, e-Mails und Faxe als Dokumente an. Damit hat sich die Definition, was eigentlich ein Dokument ist, im Bewusstsein merklich verändert. Auffällig auch, dass sich der Anteil derjenigen, die Multimedia-Dateien einbeziehen, in den vergangenen zwei Jahren mit 77% fast verdoppelt hat. Lediglich neue Kommunikationsformen wie per SMS versendete Bilder sind mit 19% noch nicht als Dokumente akzeptiert.

Die insgesamt größere Akzeptanz elektronischen Medien gegenüber lässt auf einen Sinneswandel in den Unternehmen schließen. Hier liegt eine Chance zu weiterer Integration der Welten von Papier und elektronischen Medien. Damit verbunden sind häufig Einsparungen und Effizienzgewinne.

Scanning ist die am weitesten verbreitete Konvertierungsform

66% der befragten deutschen Unternehmen wandeln Papierdokumente in ein elektronisches Format um, um die diesbezüglichen Prozesse zu beschleunigen. Dabei ist der Scan mit 70% die bei Weitem meistgenutzte Möglichkeit. Weitere Optionen wie das Versehen der Dokumente mit Strichcodes sind den Befragten durchaus bekannt (78%) und werden ebenfalls eingesetzt, um die Prozessgeschwindigkeit zu steigern. Neue Methoden wie beispielsweise Data Glyphs sind jedoch nahezu unbekannt. Der Prozess von Vereinfachung und Beschleunigung ist allerdings noch nicht abgeschlossen: 71% meinen, dass die Dokumentenprozesse ihrer Organisation vereinfacht werden müssen.

Nachholbedarf bei Dokumentenmanagement

Ein Drittel der befragten Unternehmen konvertiert keine Papierdokumente. Hier besteht Nachholbedarf: Die überwiegende Mehrheit (97%) sieht in einem effizienten Dokumentenmanagement einen signifikanten Wettbewerbsvorteil, da beschleunigte Prozesse gerade bei der Kundenkorrespondenz deutliche Zeitvorteile bringen. Zeit ist hier



gleichzusetzen mit Kundenzufriedenheit und Kosteneinsparungen: 64% der Befragten sehen einen direkten Zusammenhang zwischen der benötigten Prozesszeit und der Zufriedenheit des Kunden. Allerdings können 72% nicht abschätzen, wie groß das durch schnellere Prozesse realisierbare Sparpotenzial ist. Analog dazu sind die Kosten für Dokumentenprozesse noch weitgehend unbekannt: 92% der Befragten können nicht einschätzen, wie viel ihr Unternehmen beispielsweise für Kundenkommunikation und -prozesse ausgibt. Dies bestätigt die Ergebnisse der IDC-Studie von 2003: dort waren 90% der befragten Manager nicht in der Lage, die Kosten für ihr Dokumentenmanagement abzuschätzen.

Marika Ellermann, Marketing Manager von Xerox Global Services in Deutschland, deutet die Ergebnisse

der Ovum-Studie wie folgt: »Papier wird uns noch lange als Informationsträger begleiten, die überwiegende Mehrheit der Menschen hat eine viel engere emotionale Bindung zum Papier als zu anderen Medien. Allerdings kommen immer mehr neue, elektronische Dokumentenformen hinzu, die Vorteile wie Geschwindigkeit und Kosteneffizienz bieten. Umso wichtiger ist es für die Unternehmen, klare Prozesse zu schaffen, um den maximalen Nutzen aus ihrem individuellen Dokumentenmix zu ziehen. Andernfalls werden Einspar- und Effizienzpotenziale verschenkt.«

► www.xerox.de

