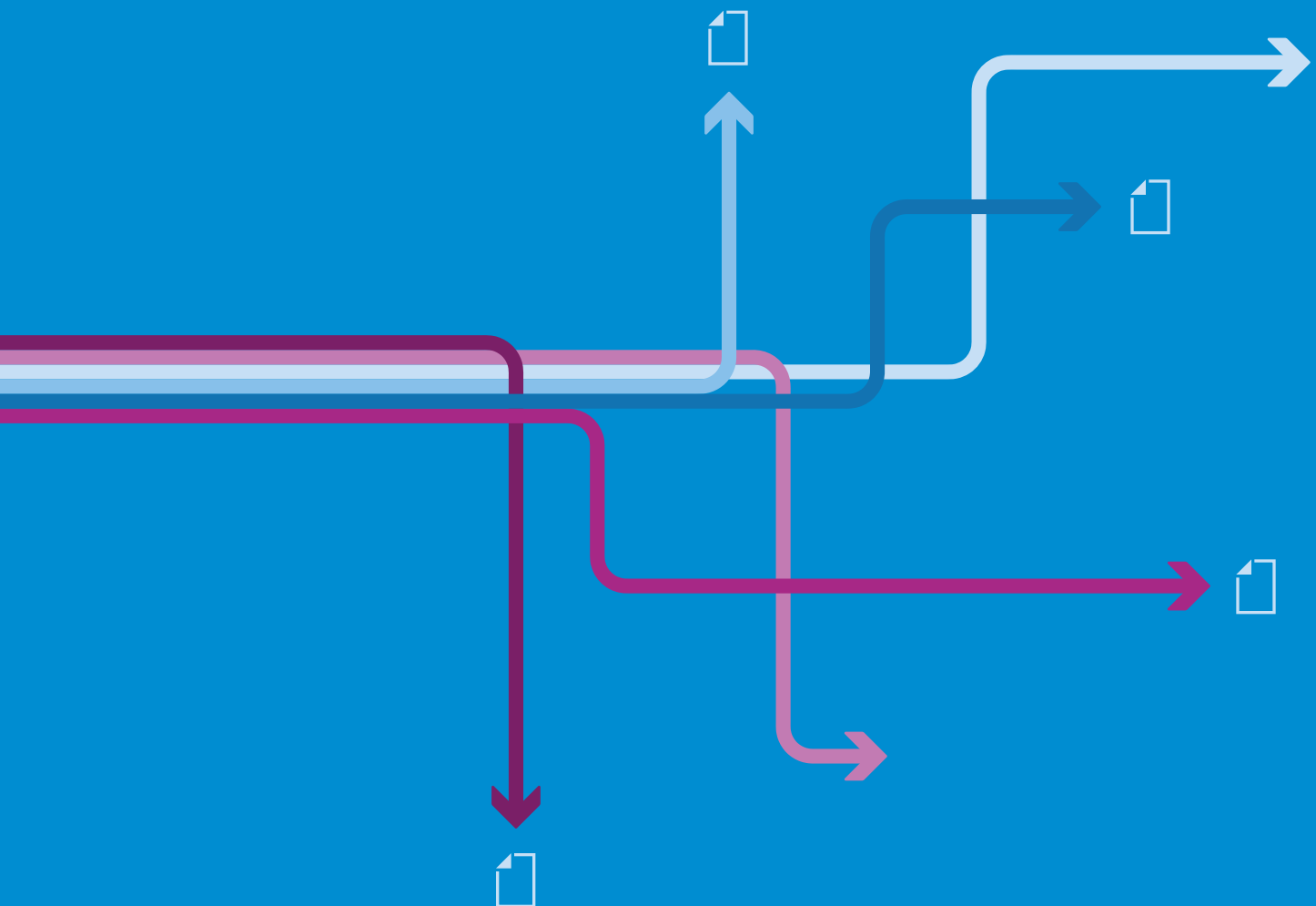


Dokumenten- management – das Workbook

Ein Praxisleitfaden für intelligenteres Dokumenten-
management in wachsenden Unternehmen



Die Bedeutung des Dokumenten-Workflows

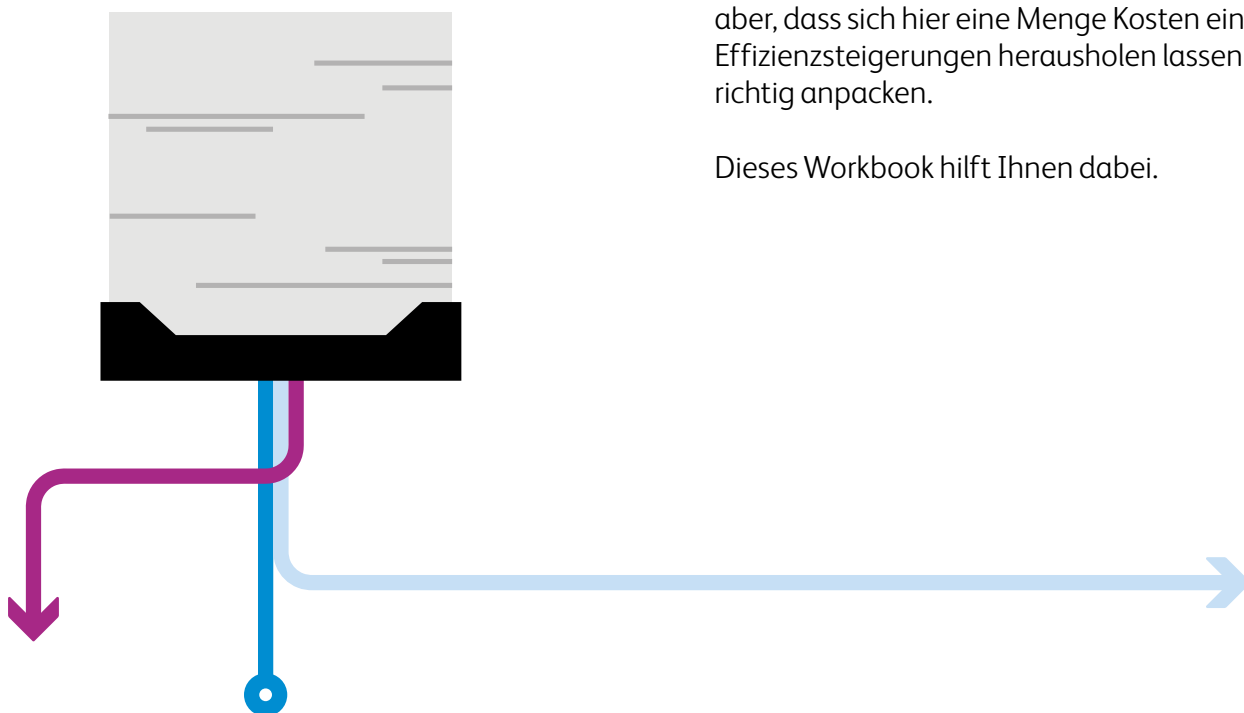
Obwohl branchenweit die Revolution von Mobile- und Cloud in vollem Gange ist, **basieren mehr als ein Drittel aller Prozesse auf Dokumenten.**¹ Und fast **drei Viertel aller kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs) sagen, dass Drucken bei ihren Arbeitsprozessen eine wichtige Rolle spielt.**²

Tatsächlich geben KMUs durchschnittlich 15 % ihres Gesamtbudgets für das Drucken aus; wenn Sie eine Million Dollar für Ihre IT haben, sind das 150.000 USD.³ Außerdem macht es rund 12 % der IT-Ressourcen aus.⁴

Sollte diese Zahl Sie überraschen, stehen Sie damit nicht allein. Sie werden feststellen, dass die meisten Menschen unterschätzen, wie viel sie in Wirklichkeit für ihr Dokumentenmanagement ausgeben.

Es verbirgt sich also eine Unmenge an versteckten Kosten hinter einem ineffizienten Dokumentenmanagement. Die gute Nachricht lautet aber, dass sich hier eine Menge Kosten einsparen und Effizienzsteigerungen herausholen lassen, wenn Sie es richtig anpacken.

Dieses Workbook hilft Ihnen dabei.



Wie ist es dazu gekommen?

Bevor wir uns die Lösung genau anschauen, lassen Sie uns gemeinsam einen Blick auf das Problem werfen.

Dokumentenmanagement wird häufig übersehen

Die meisten Unternehmen schenken dem Dokumentenmanagement nicht die Aufmerksamkeit, die es verdient. Infolgedessen kämpfen Unternehmen irgendwann mit unnötigen Kosten und unerwarteten Problemen, die IT-Ressourcen fressen und die Produktivität der Nutzer beeinträchtigen.

Die harten Kosten summieren sich

Ohne jede Steuerung und ohne geeignete Prozesse geben Unternehmen oft viel mehr als nötig für Papier, Drucksysteme, Multifunktionsdrucker (MFPs) und Toner aus. Besonders die verbreitete Nutzung von billigen Drucksystemen kostet Unternehmen auf Dauer sehr viel mehr, als man vermuten würde.

Die weichen Kosten fordern ihren Tribut

Wenn dokumentenbasierte Prozesse langsam und schwerfällig sind, wirkt sich das auf die Produktivität der Mitarbeiter aus.⁵ Außerdem sind 40 bis 60 % aller IT-Supportanfragen druckbezogen⁶ und belasten damit die IT-Abteilung zunehmend.

Kurz gesagt: Es gibt viel Raum für Verbesserungen.

Packen wir es an.

Die eigene Situation einschätzen

Bevor Sie Ihre Druckumgebung optimieren und auf eine einfachere und effizientere Verwaltung umstellen können, müssen Sie ihren aktuellen Ist-Zustand beurteilen.

Am besten stellen Sie sich selbst für den Anfang drei wichtige Fragen.



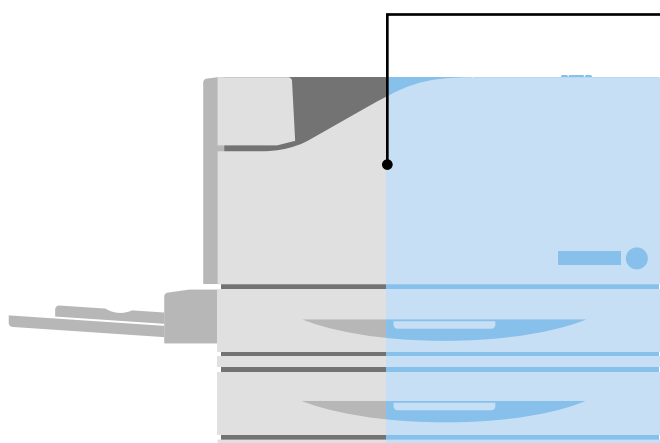
1. Wie viele Drucksysteme und MFPs habe ich?

Das mag wie eine einfache Frage klingen. Tatsächlich beantworten die meisten Menschen diese Frage aber falsch. Wir haben festgestellt, dass IT-Verantwortliche sich in der Regel um etwa **70 %** verschätzen, wenn es um die Beantwortung der Frage geht, wie viele Drucker sie wirklich haben. Und fast 60 % der Geräte, von denen sie denken, dass sie im Einsatz sind, sind bereits im Ruhestand oder wurden ersetzt. Weil sich nicht eine einzelne Person um die Verwaltung der Druckumgebung kümmert und den Überblick über sie behält, sind die meisten Listen veraltet.

Der entscheidende erste Schritt, um herauszufinden, wie und wo Sie sparen können, liegt deswegen in der genauen Bestimmung der Größe Ihrer Druckumgebung. Es gilt also herauszufinden:

- wie viele Drucker und MFPs Sie haben – sowohl gemeinsam genutzte als auch lokale Drucker.
- von wie vielen verschiedenen Herstellern Ihre Drucksysteme stammen.

Sobald Sie dies wissen, können Sie überlegen, wie viele Drucker Sie wirklich brauchen und mit wie vielen unterschiedlichen Anbietern Sie zu tun haben wollen.



70 %

IT-Verantwortliche verschätzen sich in der Regel um etwa 70 %, wenn es um die Beantwortung der Frage geht, wie viele Drucker sie wirklich haben.

2. Wo sind die Drucksysteme und MFPs?

Im nächsten Schritt sollten Sie prüfen, wo die Geräte sind und ob diese dort sinnvoll positioniert sind. Sofern Sie nicht erst kürzlich eine ähnliche Übung durchgeführt haben, ist das wahrscheinlich nicht der Fall. Wenn Sie sich also Ihren Büroplan anschauen, stellen Sie sich folgende Fragen, um festzustellen, ob Ihre Drucker ideal platziert sind:

Stehen gemeinsam genutzte Drucker günstig?

Um den richtigen Platz für einen größeren Gemeinschaftsdrucker zu finden, müssen Sie wissen, wie weit Menschen bereit sind zu laufen, um einen Druckauftrag abzuholen. Sobald Sie diesen Überblick haben, können Sie die Anzahl der verfügbaren Gemeinschaftsdrucker so optimieren, dass sie Ihren Mitarbeitern einerseits größtmöglichen Komfort bieten und andererseits Kosten minimieren.

Wie werden diese Drucker genutzt?

In den unterschiedlichen Abteilungen und Arbeitsbereichen des Büros gibt es unterschiedliche Anforderungen und Einschränkungen an den dokumentenbasierten Workflow. Im Empfangsbereich reicht möglicherweise ein Drucker für eine große Anzahl von potenziellen Nutzern aus. Human Resources braucht vielleicht einen eigenen Drucker oder MFP für den Umgang mit vertraulichen Dokumenten. Finden Sie hier die richtige Balance zwischen einfachem Zugang zu einem Drucker für alle Mitarbeiter und Beschränkung von privaten Druckern auf bestimmte Gruppen, die wirklich einen brauchen.

Wie viele Mitarbeiter benötigen mobiles Drucken?

Während Sie sich damit beschäftigen, wie verschiedene Gruppen die Drucker nutzen, sollten Sie auch eruieren, wie viele davon von mobilen Druckanwendungen und einer einfachen Integration von Cloud-Diensten profitieren würden. Wenn sich dies für zahlreiche Nutzergruppen als sinnvoll erweist, wissen Sie, wohin die Reise gehen sollte.

3. Wie sehen die Workflows aus?

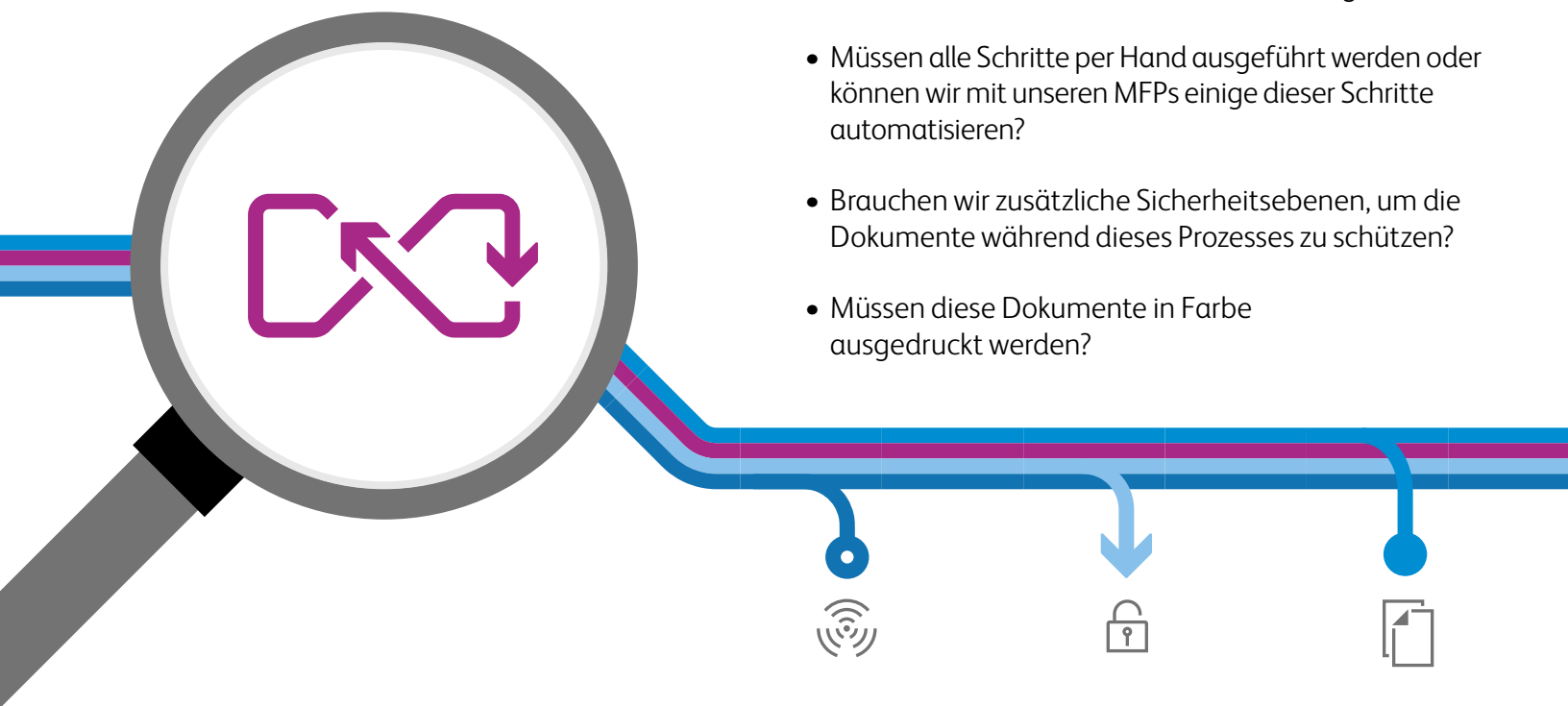
Die letzte große Frage, die Sie stellen sollten, wenn Sie den Umfang und die Eigenarten Ihrer Dokumentenverwaltung betrachten, beschäftigt sich mit den Workflows, für die Ihre Mitarbeiter die Druckinfrastruktur nutzen.

Wir haben bereits erwähnt, dass mehr als ein Drittel aller Prozesse auf Dokumenten basieren. Sie müssen also nicht alle Abläufe in Ihrer ersten Beurteilung berücksichtigen.

Wählen Sie stattdessen drei wichtige Prozesse (z. B. den Einkaufsprozess), die dokumentenintensiv sind. Erstellen Sie dann einen groben Überblick über die Workflows, aus denen diese Prozesse bestehen. Wenn nötig, arbeiten Sie hierfür mit jemanden aus der entsprechenden Abteilung zusammen.

Sobald Sie den Workflow skizziert haben, fragen Sie:

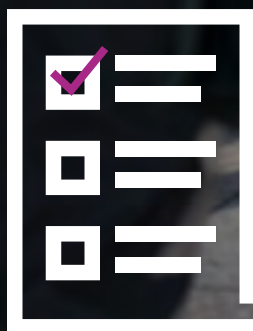
- Müssen alle Schritte per Hand ausgeführt werden oder können wir mit unseren MFPs einige dieser Schritte automatisieren?
- Brauchen wir zusätzliche Sicherheitsebenen, um die Dokumente während dieses Prozesses zu schützen?
- Müssen diese Dokumente in Farbe ausgedruckt werden?



Dokumentenmanagement – die Checkliste

Eine schnelle und einfache Checkliste zur Selbsteinschätzung für Ihre Dokumentenprozesse

Da wir nun die großen Fragen kurz umrissen haben, die Sie stellen müssen, um Ihr Dokumentenmanagement besser einzuschätzen, lassen Sie uns testen, wie viel Sie bereits wissen.



Fragen

Antworten

1 Abbildung der Druckumgebung

- a Wie viele Drucker, Kopierer und MFPs haben Sie?
- b Von wie vielen verschiedenen Herstellern stammen Ihre Drucker, Scanner, Kopierer und MFPs?

- 1**
- a _____
- b _____

2 Nutzer-Drucker-Verhältnis

- a Wie viele Nutzer kommen durchschnittlich auf einen Drucker oder MFP?
- b Wie weit müssen Ihre Mitarbeiter zu einem gemeinsam genutzten Drucker laufen?
- c Wie viele „private“ Drucker gibt es?

- 2**
- a _____
- b _____
- c _____

3 Kontrolle der harten Kosten

- a Wie viele Drucker sind Farbdrucker?
- b Wie viele Mitarbeiter brauchen tatsächlich Farbausdrucke?
- c Wie viele Mitarbeiter kaufen de facto Tonerkartuschen für Drucker?
- d Verfügen alle Ihre Geräte standardmäßig über einen Energiesparmodus?
- e Wie viele Drucker wechseln in den Standby-Modus, wenn sie nicht benutzt werden?
- f Nutzen Mitarbeiter die Drucker am Wochenende?

- 3**
- a _____
- b _____
- c _____
- d _____
- e _____
- f _____

Fragen

4 Kontrolle der weichen Kosten

- a Wie viel Prozent der Supportanfragen sind Fragen zum Thema Drucken?
- b Wie viele Druckdienstleister samt dazugehörigen Rechnungen verwalten und bearbeiten Sie jeden Monat?

5 Sicherung der Druckumgebung

- a Sind Ihre Drucker so konfiguriert, dass sie die Dokumente nur nach vorheriger Anmeldung freigeben (Pull Printing)?
- b Erhalten Sie von Ihren MFPs ein Protokoll über den Zeitpunkt der Ausführung eines Druckauftrags sowie über alle Nutzer und Dokumente?
- c Bei wie vielen Druckern bleiben im Ausgabefach Dokumente liegen?

6 Einbindung der Druckumgebung in den Workflow

- a Wie viele Schritte sind nötig, wenn Mitarbeiter Dokumente aus Cloud-Anwendungen wie Sharepoint, Dropbox usw. ausdrucken müssen?
- b Ist mobiles Drucken möglich?
- c Haben Sie in Ihren Archiven Ausdrücke, die Sie von Gesetzes wegen nicht aufzubewahren brauchen?
- d Wie lange brauchen Sie, um einen brandneuen Drucker oder MFP zu konfigurieren?

Antworten

4

a _____

b _____

5

a _____

b _____

c _____

6

a _____

b _____

c _____

d _____

Sobald Sie ein detailliertes Verständnis Ihrer Druckumgebung haben, erschließt sich Ihnen, wo Verbesserungen ansetzen können. Verwenden Sie also diese Checkliste, um ein besseres Gefühl dafür zu bekommen, wie der Ist-Zustand aussieht. Die Tipps im nächsten Abschnitt helfen Ihnen dann, herauszufinden, was Sie verbessern können.

Wie „gut“ aussieht

Erwägen Sie diese Best Practices, um nach und nach die Effizienzgewinne und Einsparungen umzusetzen, die Ihr Unternehmen benötigt.



1. Tipps, mit deren Hilfe die Arbeit Ihres Teams besser läuft

Workflows digitalisieren

Befreien Sie typische Arbeitsabläufe von sich wiederholenden Schritten. Mithilfe der Benutzeroberfläche auf der Vorderseite Ihres MFPs können Sie digitale, benutzerdefinierte Workflows (wie das Scannen einer Rechnung, gefolgt vom Speichern in einem bestimmten, freigegebenen Netzwerkordner) mit nur einem Knopfdruck erstellen. Wenn Sie erst einmal einen Workflow definiert haben, können Sie ihn als „App“ speichern, damit Nutzer diese Aufgaben in einem einzigen Schritt erledigen können.

Mobiles Drucken integrieren

Ermöglichen Sie es Ihren Nutzern, sich auf einfache Art und Weise zu vernetzen und zu drucken – von jedem Gerät aus, überall und jederzeit. Wählen Sie eine plattformübergreifende Lösung, die sich in all Ihre regulären Anwendungen integrieren lässt. Dadurch wird Drucken so unkompliziert wie das Versenden einer E-Mail. Als Nebeneffekt dieser Veränderung machen Sie es außerdem überflüssig, Fremdsoftware zu installieren, die Ihren IT-Support zusätzlich belastet und ein potentielles Sicherheitsrisiko darstellt.

Cloud-Dienste integrieren

Beseitigen Sie unnötige Schritte, indem Sie Ihre Druckumgebung für die neue Cloud-Produktivität öffnen – mit Speicherdiensten wie Dropbox und Google Apps for Work. Die meisten Nutzer müssen in der Regel immer noch den Umweg über E-Mail oder Desktop nehmen, um Druckaufträge aufzugeben, und das, obwohl sie diese Cloud-Anwendungen bereits verwenden. Durch die Integration dieser Anwendungen in Ihren Drucker verkürzen Sie den Arbeitsablauf um einen Schritt. Nutzer können sich jetzt sofort auf dem Gerät mit dem Dienst ihrer Wahl verbinden.

Sicherheit verbessern

Sicherheitsüberlegungen zählen wohl zu den wichtigsten Gründen, Ihren Dokumenten-Workflow zu optimieren. Dokumente, die in den Ausgabefächern der Drucker liegen bleiben, enthalten möglicherweise Interna oder vertrauliche Geschäftsinformationen. Die Netzwerksicherheit kann durch nicht autorisierte Drittanbieter-Anwendungen beeinträchtigt werden, die ursprünglich heruntergeladen wurden, um mobiles Drucken zu ermöglichen. BYOD (Bring Your Own Device – Praxis, Mitarbeiter eigene Geräte nutzen zu lassen) erhöht die Komplexität des Gerätemanagements – egal ob es mit oder ohne Genehmigung erfolgt. Eine umfassende Analyse Ihres Dokumenten-Workflows hilft Ihnen, diese Probleme zu beseitigen und sicherer zu arbeiten.

2. Tipps, die Ihre IT-Abteilung entlasten und helfen, den Überblick zu behalten

Weltweit verwenden KMUs 12 % ihrer IT-Ressourcen für druckbasierte Supportanfragen.⁷ In den USA sind es sogar 17 %.

Die größte Herausforderung für kleine und mittelständische Unternehmen ist die Deckelung der laufenden Kosten. 32 % der KMUs sagen, dass druckbezogene Supportanfragen zunehmen.

Mithilfe der folgenden Strategien können Sie die Belastung des IT-Supports senken:

Auslagern des Helpdesks für druckbezogene Supportanfragen

Durch intelligente Workflows reduzieren Sie Helpdesk-Anfragen, die zu 40 % auf Druckproblemen beruhen und die Zeit sowohl Ihrer IT-Abteilung als auch der betroffenen Mitarbeiter verschwenden. Alternativ können Sie druckbezogenen Supportanfragen auch an einen Experten outsourcen.

Proaktive Bestellung von Verbrauchsmaterialien

Ihre MFPs können Ihnen oder Ihren IT-Partnern Bescheid geben, wenn sich der Toner dem Ende neigt. Dadurch vermeiden Sie das Durcheinander, das entsteht, wenn unterschiedliche Leute zu unterschiedlichen Zeiten Toner oder andere Materialien bestellen.

Vereinfachung der Konfigurierung

Anstatt jeden neuen MFP per Hand zu konfigurieren, können Sie die Einstellungen eines alten Geräts einfach „klonen“ und auf die neue übertragen. Das ist schneller, einfacher und weniger fehleranfällig.

Einrichtung einer Remote-Fehlerbehebung

Anstatt bei Problemen zum Nutzer zu eilen, wählen Sie MFPs, bei denen Sie die Fehlerbehebung von Ihrem eigenen Computer aus vornehmen können.

Entdecken Sie die Vorteile von Managed Print Services

In Anbetracht der Bedeutung des Dokumenten-Workflows für das Unternehmen und der Komplexität von Druckumgebungen kann es sinnvoll sein, den gesamten Prozess an einen Partner auszulagern.

Ein Anbieter von Managed Print Services (MPS) verwaltet Ihre Druckinfrastruktur nahtlos und ermöglicht Ihnen, sich ganz auf Ihr Geschäft zu konzentrieren. Diese Lösung bietet erhebliche Vorteile für Unternehmen jeder Größenordnung:

- ein einziger Ansprechpartner für alle Druckmanagementfragen
- das beruhigende Gefühl zu wissen, dass Sie Ihre gesamte Druckumgebung herstellerunabhängig im Blick haben, verwalten und optimieren
- ein optimal abgestimmter Gerätepool, der sowohl den Anforderungen Ihrer Mitarbeiter als auch denen Ihres Budgets entspricht
- eine typische User Experience, die für alle Abteilungen gleich ist und so fliegende Wechsel und eine steile Lernkurve ermöglicht
- ein proaktiver Ansatz, der Druckmanagement-Probleme schnell löst und dafür sorgt, dass alle Verbrauchsmaterialien konstant vorhanden sind
- eine Roadmap für die Zukunft, einschließlich der laufenden Automatisierung von Routineaufgaben und einem Wechsel von papierbasierten hin zu digitalen Prozessen

Das richtige Vorgehen beim Dokumentenmanagement

Trotz des stetigen Anstiegs bei Mobile, Cloud-Diensten und Virtualisierung bleiben Dokumente ein Eckpfeiler in jedem Unternehmen.



Das richtige Vorgehen beim Dokumentenmanagement

Daher ist die Verwaltung Ihrer Dokumentenprozesse entscheidend für die Verbesserung der Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiter. Obwohl die meisten unbeaufsichtigt gelassenen und übersehenen Druckinfrastrukturen von Verschwendung und Ineffizienz geprägt sind, muss es nicht zeitaufwendig und kompliziert sein, diese Probleme anzugehen.

Die einzelnen Schritte in diesem Workbook können Ihnen beim Einstieg helfen. So können Sie Einsparungen erzielen, die Effizienz verbessern und die Kosten Ihres IT-Supports senken.

Das Ergebnis

Ihre Mitarbeiter sind produktiver, Ihre IT-Abteilung kann sich besser auf ihre eigentliche Aufgabe konzentrieren und der Informationsfluss im gesamten Unternehmen ist schneller, intelligenter und effizienter.

Machen Sie den nächsten Schritt

Kontaktieren Sie einen Xerox Partner für eine kostenlose Bestandsaufnahme.

Als Komplettlösungspaket können Sie außerdem eine Bewertung Ihrer Druckumgebung vereinbaren. Diese flächendeckende Analyse umfasst die automatische Erkennung aller Drucksysteme und MFPs, die Sie haben, sowie der Druckaufträge, die diese bearbeiten. Was-wäre-wenn-Szenarien ermöglichen eine Aufschlüsselung der potenziellen Kosteneinsparungen und möglichen Effizienzsteigerungen.

Die Bewertungsergebnisse erhalten Sie in einem maßgefertigten Bericht mitsamt einer detaillierten Analyse Ihrer Druckumgebung und einem konkreten Aktionsplan zur Kosteneinsparung und effizienterer Arbeit.

Wir sind Xerox.

Wir sind überzeugt, dass die Verbesserung des Arbeitsflusses zu einer Verbesserung der Arbeit selbst führt.

Wir helfen Unternehmen, mit ineffizienten Dokumenten-Workflows aufzuräumen, damit die Arbeit besser läuft.

Quellenangaben

¹ Mangelhafte Dokumentenprozesse verursachen erhebliche Risiken, IDC.

² Quocirca

³ Quocirca KMU MPS-Studie. 2014.

⁴ Quocirca KMU MPS-Studie Europa USA, Zusammenfassung für Führungskräfte, Januar 2014.

⁵ Xerox Forschung

⁶ Xerox RealBusiness Magazin – Gartner ITxpo Ausgabe. 2012.

⁷ Quocirca