

Der Ricoh Process Efficiency Index Juni 2011

Durchführung der Befragung in Belgien, Frankreich, Deutschland, Italien, den Niederlanden, Skandinavien (Schweden, Finnland, Norwegen und Dänemark), Spanien, der Schweiz sowie Großbritannien/Nordirland.

Ein exklusiver Marktforschungsbericht von Coleman Parkes Research



Inhalt

1.0	Der Ricoh Process Efficiency Index: eine Einführung	3
2.0	Executive summary	4
3.0	Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	5
4.0	Neue Erkenntnisse über die Kosten des geschäftskritischen Dokumentenmanagements in Europa	6
5.0	Die strategische Bedeutung des Dokumentenmanagements für das gesamte Unternehmen	9
6.0	Arbeitsintensive Geschäftsprozesse in Europa	12
7.0	Die Neuausrichtung der Unternehmen und der Abbau von Barrieren: die Rolle der CIOs	15
8.0	Fazit	17
9.0	Weitere Informationen	18





1.0 Der Ricoh Process Efficiency Index: eine Einführung

Diese Studie, welche von dem unabhängigen Marktforschungsunternehmen Coleman Parkes Research im Auftrag von Ricoh Europe PLC durchgeführt wurde, vermittelt den CIOs in Europa neue Einblicke in die Prozesse des geschäftskritischen Dokumentenmanagements. Angesichts zukünftiger Herausforderungen am Arbeitsplatz – darunter auch die demographischen Veränderungen sowie höhere Ansprüche an die Nachhaltigkeit, die Globalisierung und Einführung neuer Technologien – identifiziert der Bericht Verbesserungsmöglichkeiten und zeigt den wirtschaftlichen Nutzen auf, der sich durch diese Verbesserungen erzielen lässt.

Die geburtenstarken Jahrgänge¹ scheiden um das Jahr 2025 aus dem Arbeitsleben aus. Damit geht der Wirtschaft wertvolles Wissen verloren. Gleichzeitig tritt aber die Nachfolgeneration, die sogenannten „Millennials“², in die Arbeitswelt ein und sucht nach neuen Wegen im Berufsleben: Mit der Zunahme mobiler Arbeitsplätze müssen sich auch die Unternehmen auf einen veränderten Datenzugriff (wie z.B. Fernabfragen) einstellen.

Es ist daher von größter Bedeutung, dass nicht nur die Erfassung geschäftskritischer Informationen, sondern auch ein möglichst einfacher Zugriff darauf gewährleistet ist, damit europäische Unternehmen ihren Wissens- und Wettbewerbsvorsprung halten können. Mit ihrer Digitalen Agenda unterstützt auch die EU die Unternehmen in Europa, ihr Informationsmanagement in Zukunft noch effektiver zu gestalten und identifiziert kommende Herausforderungen, denen sich die Organisationen im Rahmen eines effektiven Managements geschäftskritischer Informationen stellen müssen. Dieser Bericht geht auf einige dieser Herausforderungen ein.

Der Ricoh Process Efficiency Index ist eine Vertiefung des Ricoh Document Governance Index³, der mit Blick auf die entstehenden Kosten, Umweltbelastungen und Sicherheitsfragen untersuchte, wie europäische Organisationen ihr Dokumentenmanagement führen und kontrollieren. Die aktuelle Studie taucht noch tiefer in die Materie ein und analysiert genau, welche speziellen Auswirkungen die effiziente Organisation geschäftskritischer Dokumente auf die Unternehmen hat.

Unter **„geschäftskritischem Dokumentenmanagement“** verstehen wir die Kernprozesse einer Organisation, welche in regelmäßiger Häufigkeit auftreten. Dabei kann es sich um dokumentenlastige Verfahren handeln, viel wichtiger ist jedoch, dass sie sich direkt auf alle Beziehungen zu den Kunden und Mitarbeitern auswirken, so beispielsweise auf Aufträge, Patientenakten oder Rechnungen.

Befragt wurden wichtige Entscheidungsträger, die in ihren jeweiligen Organisationen für das Management geschäftskritischer Dokumente verantwortlich und in den folgenden Bereichen angesiedelt sind: Finanzdienstleistungen/Wirtschaftsprüfung, Vertrieb, HR/Lohnbuchhaltung, Kunden-/Klienteninformationen, Recht, Lagerhaltung und Lieferkettenmanagement.

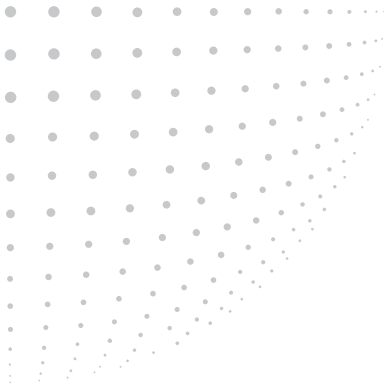
Der in dieser Studie verwendete Begriff ‚Dokument‘ definiert sich als Information, welche verändert, aktualisiert, archiviert und weitergeleitet werden kann und gleichzeitig mit dem Wissens- und Informationsfluss innerhalb einer Organisation verbunden ist.

Insgesamt wurden 458 Telefoninterviews mit großen Organisationen (mehr als 1.000 Mitarbeiter) geführt, welche ihren Hauptsitz in Belgien, Frankreich, Deutschland, Italien, den Niederlanden, Skandinavien (Schweden, Finnland, Norwegen und Dänemark), Spanien, der Schweiz oder Großbritannien/Nordirland haben. Alle Befragten arbeiten in den Bereichen Erziehung, Recht, Versorgung, Gesundheitswesen, Fertigung oder Finanzdienstleistungen. Darüber hinaus erläuterten Europas CIOs ihre geschäftskritischen Dokumentenprozesse in einer Fülle qualitativer Interviews.

¹ Geburtenstarke Jahrgänge: 1946-1964

² Millennials: 1977-1997

³ Ricoh Document Governance Index, Oktober 2009, Coleman Parkes Research. www.ricoh-europe.com/research



2.0 Executive summary

Diese Studie zeigt auf, dass europäische Unternehmen alljährlich rund €147⁴ Milliarden für das Management geschäftskritischer Dokumente ausgeben und damit beträchtliche Summen in diesen Bereich investieren. Diese Prozesse haben ausschlaggebenden Einfluss auf die Leistung und Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens sowie auf seine Reaktion auf die Kundenanforderungen. Kein Wunder, dass die jeweils Verantwortlichen in ganz Europa diesem Bereich pro Jahr etwa 3625 Millionen Arbeitsstunden⁵ widmen. Im Durchschnitt prüfen europäische Organisationen ihre laufenden Prozesse etwa zweimal pro Jahr – die Studie zeigt jedoch, dass sie dabei häufig auf sorgfältige Engpasskontrollen verzichten oder die Ergebnisse ihrer Untersuchungen schlicht und einfach ignorieren.

In diesen Organisationen zeichnen sich die aktuellen Prozesse vor allem durch unnötig arbeitsintensive und fehleranfällige Verfahren aus, die sich auch auf den Kundendienst auswirken. Im Schnitt liegen gut 42,5 Prozent aller geschäftskritischen Informationen auch weiterhin im Papierformat vor und es besteht hinreichend Spielraum, den bisher manuell organisierten Informationsfluss durch wertsteigernde Prozesse zu ersetzen, die sich deutlich in der Bilanz niederschlagen: Die Befragten gingen davon aus, dass eine Optimierung die Gewinne in ganz Europa um €46 Milliarden⁶ steigern könnte.

Veraltete Verfahren bergen oftmals viele Risiken. Geschäftskritische Dokumente, die ausschließlich im Papierformat und ohne Sicherheitskopie vorliegen, präsentieren gravierende Sicherheitslücken und Geschäftsrisiken: 36 Prozent aller Befragten mussten zugeben, dass sie schon einmal wichtige Geschäftsinformationen verloren haben. Wenn sich die Mitarbeiter auf zeitraubende Verfahren konzentrieren müssen, leidet auch der Dienst am Kunden, dessen Anforderungen zu kurz kommen. Eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist ebenfalls nicht gewährleistet und führt mit großer Wahrscheinlichkeit zu unnötiger Doppelarbeit, die sich wiederum direkt auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter mit Fernzugriff auswirkt.

Mit einer Verbesserung der Prozesse möchte das Gros der europäischen Unternehmen daher Sicherheitslücken schließen (67 Prozent), den Wissensaustausch intensivieren (67 Prozent) sowie die Effektivität aller Mitarbeiter steigern (65 Prozent). Viele Studienteilnehmer erkennen jedoch auch klare Barrieren, wie mangelnde Zeit (45 Prozent) und Ressourcen (36 Prozent), die ihnen im Wege stehen. Aus diesem Teufelskreis, bei dem die Zeit fehlt, die gewünschten Effizienzwirkungen zu erzielen, kommen viele Organisationen in ganz Europa nur schwer heraus.

Für die CIOs Europas gilt es nun, die Arbeitsplätze für die Zukunft vorzubereiten. Ihre Reform des geschäftskritischen Dokumentenmanagements bietet der europäischen Wirtschaft die große Chance, die Umstrukturierung und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit voranzutreiben, den Wissensaustausch zwischen ihren Mitarbeitern zu intensivieren und den Arbeitsplatz der Zukunft zu schaffen.

⁴ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x durchschnittlicher Wochenlohn x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtpersonalkosten in Europa

⁵ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtstundenzahl in Europa

⁶ Schätzungen aus der Befragung umgerechnet auf die Gewinnspannen aller europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern)



3.0 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Alljährlich investieren europäische Organisationen rund €147⁴ Milliarden in das geschäftskritische Dokumentenmanagement.

Geschäftskritische Prozesse sind das Herz aller Kundentransaktionen und des Zusammenspiels zwischen allen Mitarbeitern. Das genannte Investitionsvolumen konzentriert sich in erster Linie auf die Primärfunktionen zur direkten Steuerung dieser Prozesse innerhalb der Unternehmen. Dabei ist die Zeit, die Mitarbeiter anderer Bereiche mit Sicherheit ebenfalls für das Informationsmanagement aufwenden – so z.B. im Vertrieb und Marketing – noch gar nicht mit eingerechnet.

Alljährlich widmen die Entscheidungsträger Europas dem geschäftskritischen Dokumentenmanagement rund 362 Millionen Arbeitsstunden⁵.

Das Management geschäftskritischer Dokumente erfordert einen hohen Zeitaufwand. Die Studie beweist jedoch, dass die Verantwortlichen hier großen Spielraum für deutliche Effizienzverbesserungen erkennen.

Allein in europäischen Organisationen könnte die Prozessoptimierung zu Gewinnsteigerungen in Höhe von €46 Milliarden⁶ führen.

Die Befragten schätzten, dass eine Optimierung ihrer bestehenden Prozesse mit rund fünf Prozent zum Gewinnwachstum beitragen würde. Über alle europäischen Organisationen hinweg entspricht dies einer Gewinnsteigerung von rund €46 Milliarden⁶.

Folgende Faktoren spielen beim Wunsch nach Verbesserung des geschäftskritischen Dokumentenmanagements die größte Rolle: intensiverer Wissensaustausch (67 Prozent), besserer Datenschutz (67 Prozent) und steigende Effektivität der Mitarbeiter (65 Prozent).

Neben Zeit- und Kosteneinsparungen erkennen die Befragten auch die weiter reichenden Folgen effizienterer Prozesse auf ihre Geschäfte. Effizientere Arbeitsabläufe steigern die Leistungsfähigkeit der Belegschaft, sorgen für eine bessere Zusammenarbeit und einen nahtlosen Informationsaustausch unter den Mitarbeitern. Gleichzeitig fördern sie eine schnellere Reaktion auf veränderte Markt- und Kundenanforderungen.

Nur 22 Prozent der europäischen Unternehmen verfügen über ein vollautomatisiertes Management ihrer geschäftskritischen Dokumente.

Immer noch verlassen sich die europäischen Unternehmen häufig auf manuelle Verfahren, die das Informationsmanagement unnötig arbeitsintensiv und fehleranfällig machen. Im Schnitt liegen 42,5 Prozent aller geschäftskritischen Informationen auch weiterhin nur im Papierformat vor. So geht viel Zeit verloren und es entstehen gefährliche Engpässe.

⁴ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x durchschnittlicher Wochenlohn x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtpersonalkosten in Europa

⁵ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtstundenzahl in Europa

⁶ Schätzungen aus der Befragung umgerechnet auf die Gewinnspannen aller europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern)

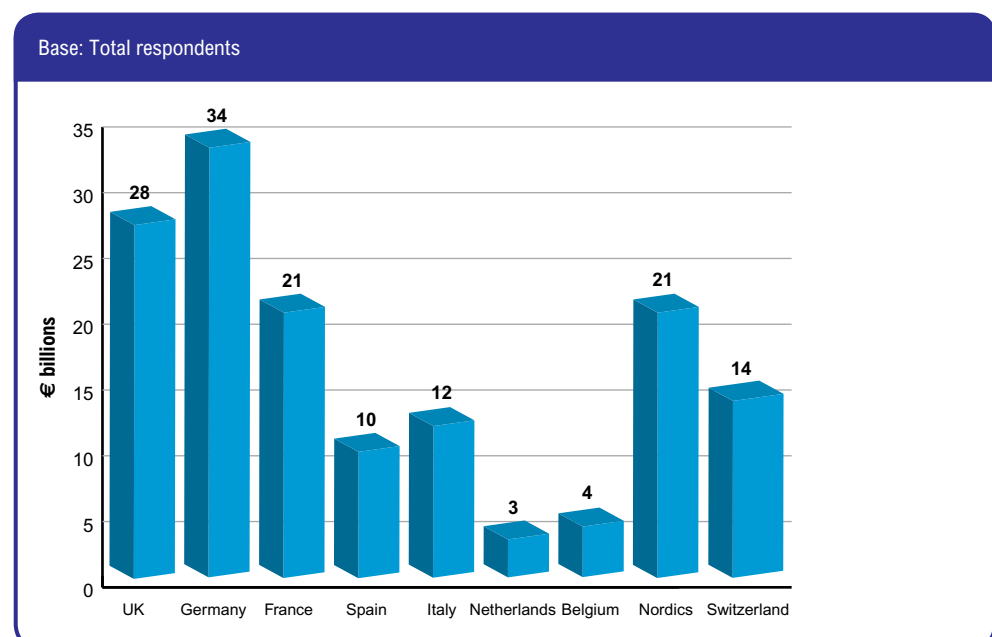
4.0 Neue Erkenntnisse über die Kosten des geschäftskritischen Dokumentenmanagements in Europa

„So manche Arbeitskraft verbringt einfach viel zu viel Zeit mit der Dokumentenverwaltung ... Jeder hat sein eigenes Archiv, verursacht Doppelarbeit oder unnötige Mühen – und das von der Sekretärin an aufwärts...“

CIO, Gesundheitswesen

Im Zentrum jeder erfolgreichen Organisation steht das geschäftskritische Dokumentenmanagement: Es fördert den Zusammenhalt und die Kooperation der Mitarbeiter und bindet die Kunden an das Unternehmen. Es ermöglicht informierte Entscheidungen in Echtzeit. Der Bericht zeigt, dass die europäischen Unternehmen alljährlich rund €147⁴ Milliarden in diese Prozesse investieren (Abb. 1) – insgesamt entspricht dieser Wert pro Jahr 362 Millionen Arbeitsstunden⁵ (oder 174.038 Jahren) (Abb. 2).

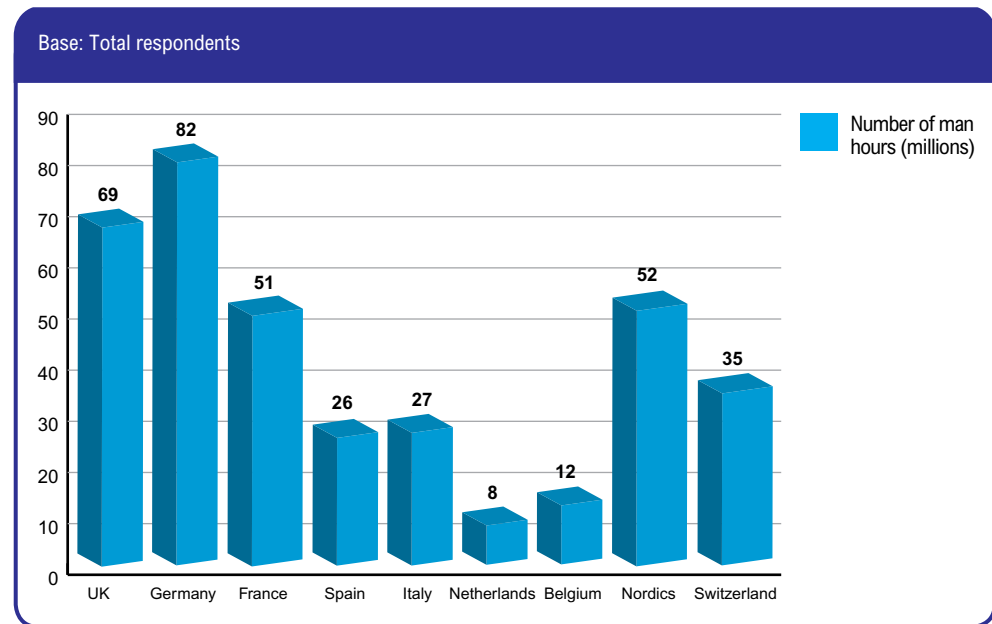
Abb. 1: Durchschnittliche Personalkosten im geschäftskritischen Dokumentenmanagement (Jahr/Land⁴)



⁴ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x durchschnittlicher Wochenlohn x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtpersonalkosten in Europa

⁵ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtstundenzahl in Europa

Abb. 2: Durchschnittliche Arbeitsstunden für das geschäftskritische Dokumentenmanagement (Jahr/ Land⁵)



Diese Zahlen basieren auf dem Feedback der Entscheidungsträger, die sich direkt mit dem Management geschäftskritischer Dokumente befassen. Dabei ist die Zeit, die Mitarbeiter anderer Bereiche mit Sicherheit ebenfalls für das Informationsmanagement aufwenden – so z.B. im Vertrieb und Marketing – noch gar nicht mit eingerechnet.

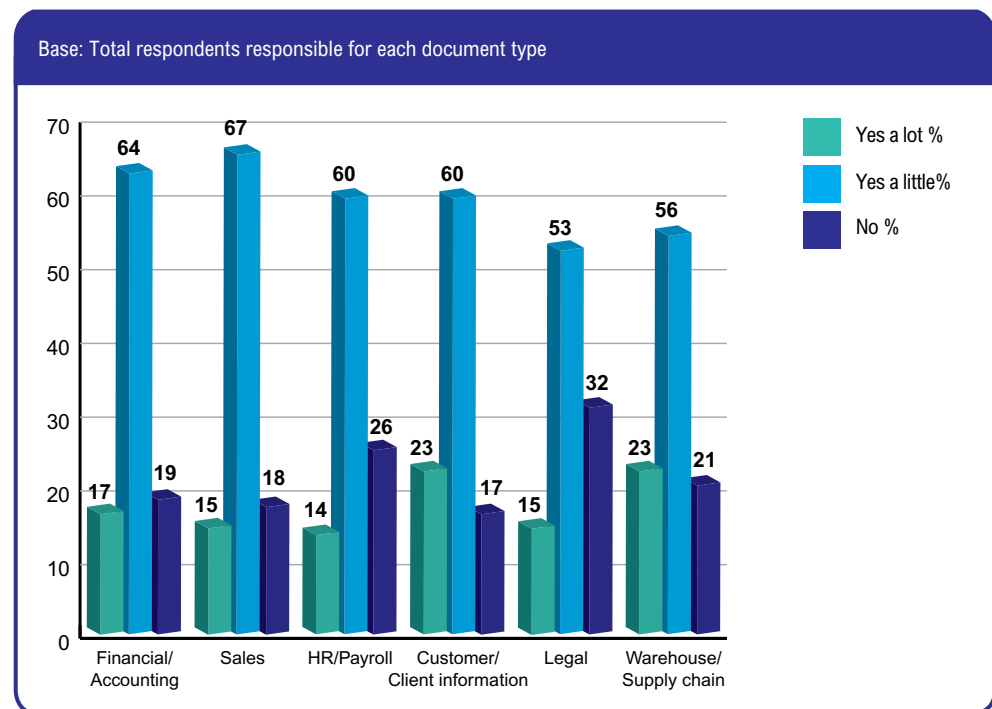
Die geschätzten Gesamtkosten in Höhe von €147 Milliarden⁴ pro Jahr sind ein klarer Anreiz für die CIO, ihren Fokus auf den Bereich geschäftskritischer Dokumente zu richten – die tatsächlichen Kosten dürften nämlich deutlich höher liegen!

Es überrascht, dass die überwältigende Mehrheit der Verantwortlichen trotz dieses hohen Zeit- und Kostenaufwands noch großen Spielraum für weitere Effizienzsteigerungen erkennt. (Abb. 3)

⁴ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x durchschnittlicher Wochenlohn x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtpersonalkosten in Europa

⁵ Gesamte Wochenarbeitsstunden der Befragten x Wochen pro Jahr x Anzahl der europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern) = Gesamtstundenzahl in Europ

Abb. 3: Befragte, die einen Verbesserungsspielraum in ihrem aktuellen Managementverfahren erkennen bzw. nicht erkennen.



Alle Befragten sollten außerdem die Höhe der Gewinnspanne angeben, die sie bei einer Effizienzsteigerung von zehn Prozent erwarten würden. Selbst bei derart bescheidenen zehn Prozent Verbesserungen erkannten die Entscheidungsträger Kosteneinsparungen von neun Prozent beim geschäftskritischen Dokumentenmanagement sowie Gewinnsteigerungen in Höhe von fünf Prozent. Die Bedeutung dieser Zahlen ist offensichtlich: Über die europäischen Unternehmen hinweg entsprechen sie einem Gewinnwachstum von €46 Milliarden⁶.

Gleichzeitig beweisen sie, welchen Wettbewerbsvorteil sich diese Unternehmen hier entgehen lassen. Organisationen, die eine neue Dokumentenmanagement-Strategie einführen, sparen nämlich nicht nur Kosten, sondern können sehr viel schneller auf veränderte Markt- und Kundenanforderungen reagieren. Sie fördern ein besseres Zusammenspiel zwischen Mitarbeitern und Kunden, maximieren ihre Produktivität und sorgen gleichzeitig für einen besseren Wissens- und Informationsaustausch.

⁶ Schätzungen aus der Befragung umgerechnet auf die Gewinnspannen aller europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern)



5.0 Die strategische Bedeutung des Dokumentenmanagements für das gesamte Unternehmen

„... aufgrund der enormen Datenflut ist es zuweilen tatsächlich schwierig, die benötigten Informationen auch wirklich zu finden – das ist ein großes Problem für uns.“

CIO, Finanzdienstleister

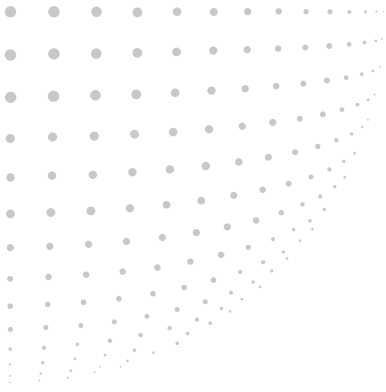
Die potenziellen Zeit- und Kosteneinsparungen, die sich durch ein optimiertes Dokumentenmanagement ergeben, umspannen mit Sicherheit das gesamte Unternehmen und wirken sich nicht nur intern auf die Leistungsfähigkeit der Belegschaft aus, sondern sorgen gleichzeitig auch für einen besseren Kundendienst.

Die europäischen Unternehmen erkennen laut Studie einwandfrei an, dass klar strukturierte Abläufe und Aktivitäten dem gesamten Betrieb breit gefächerten Nutzen bringen. Eine Optimierung dieser Verfahren wird vor allem aus den folgenden drei Hauptgründen eingeleitet (Abb. 4):

- Besserer Datenschutz für geschäftskritische Dokumente (67 Prozent)
- Intensiverer Wissensaustausch (67 Prozent)
- Höhere Leistungsfähigkeit der Belegschaft (65 Prozent)

Abb. 4: Hauptziele für das geschäftskritische Dokumentenmanagement





Ein noch intensiverer Wissens- und Informationsaustausch und höhere Personalleistungen sind eng an das wettbewerbsintensive Umfeld gebunden, dem sich die Unternehmen zunehmend stellen müssen. Dazu zählen u.a. auch alle Herausforderungen einer weltweit mobilen Belegschaft, die Gefahren einer lawinenartigen Informationsflut sowie der kommende Arbeitnehmer-Umbruch, wenn die „Millennials“² die geburtenstarken Jahrgänge ablösen.

Für mehr als 50 Prozent der befragten Organisationen sind eine optimale Datenverarbeitung, Kundengewinnung und -bindung sowie möglichst niedrige Betriebskosten ebenfalls sehr wichtig und auch diese Ziele sind eindeutig auf eine verbesserte Verteilung geschäftskritischer Daten im gesamten Unternehmen ausgerichtet.

Gerade ein gezielt geleiteter Informationsfluss bedarf jedoch eines besonderen Schutzes. Es überrascht daher nicht, dass der Datenschutz für europäische Unternehmen an oberster Stelle steht. Gleichzeitig – und das ist überraschend – erweist sich genau dieser Datenschutz jedoch als Schwachstelle innerhalb der geschäftskritischen Aktivitäten. Trotz vorhandener Technologie mussten 36 Prozent der Befragten zugeben, dass sie selbst oder ihre Mitarbeiter wichtige Informationen verlegt oder verloren haben. Einer von 12 Befragten gestand sogar, dass die geschäftskritischen Dokumente des Unternehmens überhaupt nicht geschützt sind!

Compliance, die Überwachung geschäftskritischer Dokumente, stellt unterschiedliche Anforderungen, wirkt sich aber nahezu überall auf den gesamten vertikalen Sektor aus. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um gesetzliche Vorschriften wie beispielsweise das US-Bundesgesetz Sarbanes-Oxley Act of 2002 handelt, das die Finanzberichterstattung von Unternehmen und IT-Abteilungen regelt, oder um marktspezifische Richtlinien: Compliance ist von entscheidender Bedeutung.

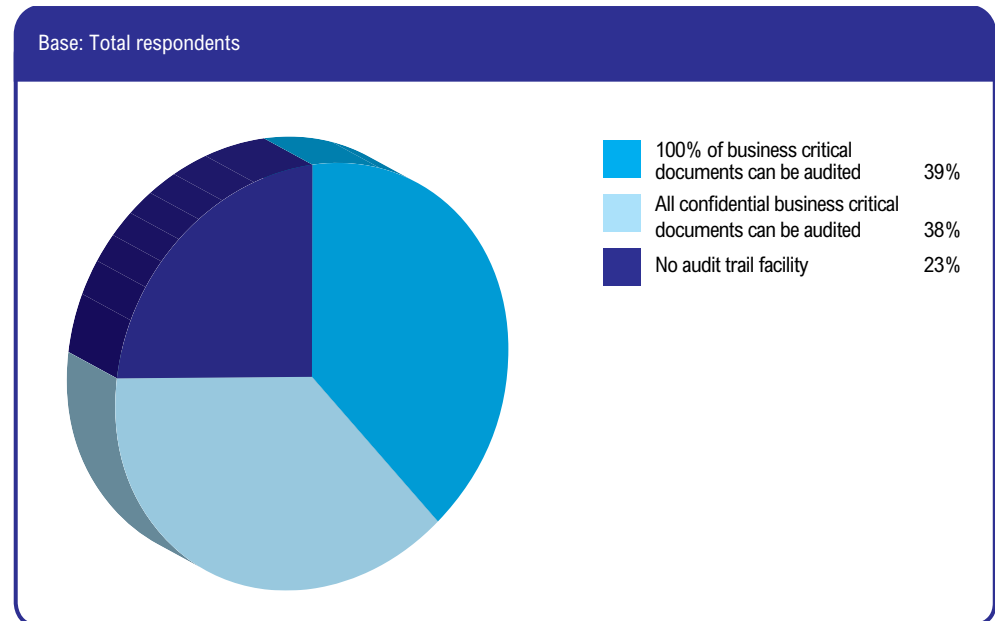
„Wir arbeiten intensiv mit der FDA (US-amerikanische Arzneimittelzulassungsbehörde) sowie der EMA (Europäische Arzneimittelagentur) zusammen. Alle Informationen in unserem Unternehmen müssen hundertprozentig geschützt sein – sonst gäbe es große Probleme mit der Gültigkeit unserer Daten.“

CIO, Gesundheitswesen

Doch es gibt noch viele weitere Sicherheitsschwachstellen in den befragten Unternehmen. Abb. 5 zeigt, dass nur 39 Prozent aller Organisationen in der Lage sind, alle Benutzeraktivitäten und Zugriffe auf geschäftskritische Dokumente abzurufen und zu verfolgen.

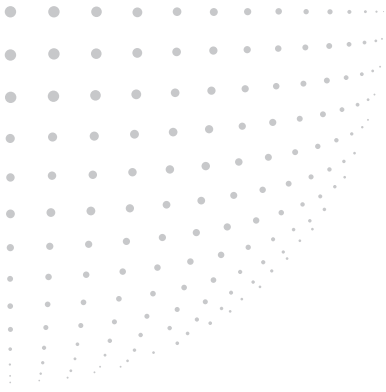
² Millennials: 1977-1997

Abb. 5: Möglichkeit eines Audit-Trails für den Zugriff auf geschäftskritische Dokumente



Selbst im stark regulierten Gesundheitswesen können 29 Prozent der Befragten keinen Audit-Trail vornehmen, obwohl durchschnittlich 107 Benutzer allwöchentlich bis zu 571 Mal auf die Arzt- oder Patientenakten zugreifen.

Wer den weitreichenden Einfluss aller Aktivitäten rund um die geschäftskritischen Dokumente überwachen möchte, muss eine vollständige, unternehmensweite End-to-End-Prüfung durchführen können. Für einen optimalen Schutz reicht ein separater Überblick über den Wissensaustausch, die Produktivität der Mitarbeiter oder die allgemeine Datensicherheit nicht aus. Nur Organisationen, die diese Funktionen miteinander verbinden und alle Prozesse, Mitarbeiter und Technologien gemeinsam betrachten, können ihr geschäftskritisches Datenmanagement konzernweit optimieren.



6.0 Arbeitsintensive Geschäftsprozesse in Europa

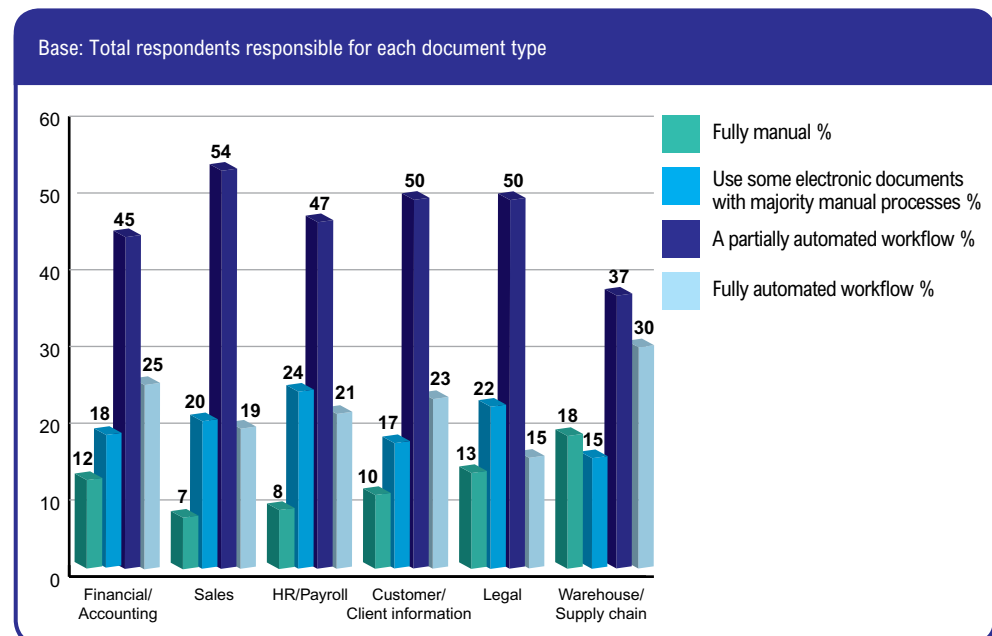
„Ich glaube, dass wir unsere Technologie nicht optimal nutzen – ganz im Gegenteil.“

CIO, Gesundheitswesen

Die Studie beweist eindeutig, dass im geschäftskritischen Datenmanagement, einem Kernbereich jedes Geschäfts, noch vieles im Argen liegt. Auch heute verlassen sich viele europäische Unternehmen noch vorrangig auf manuelle Managementmethoden!

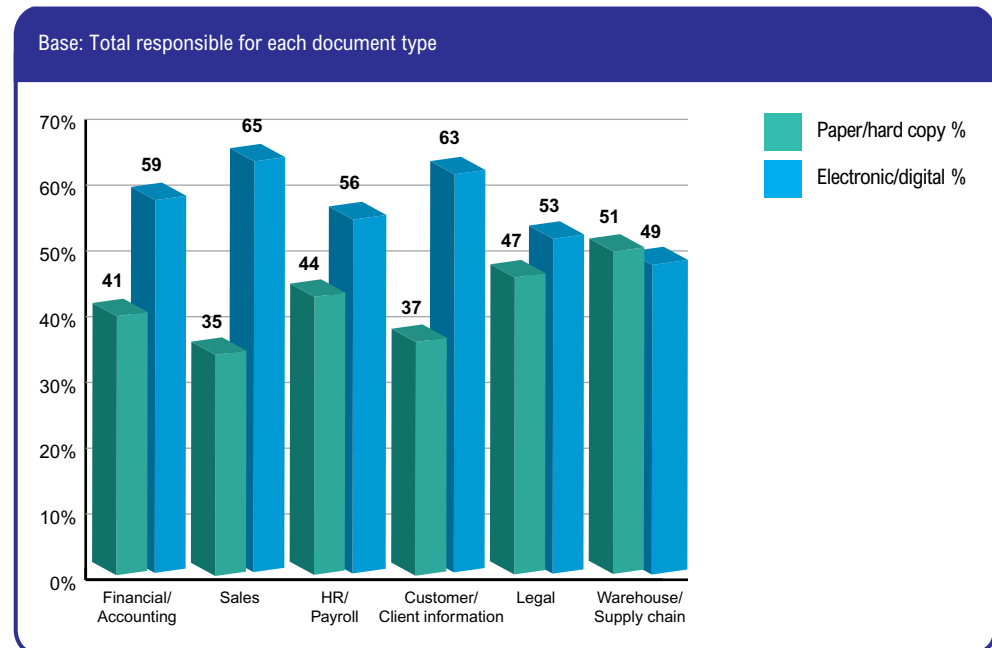
Nur 22 Prozent der befragten Unternehmen verfügen über automatisierte Prozesse im geschäftskritischen Datenmanagement. Weitere 20 Prozent verlassen sich hauptsächlich auf manuelle Verfahren (d.h. eine Kombination von elektronischen Daten und Papierformaten). (Abb. 6).

Abb. 6: Dokumentenmanagement in europäischen Unternehmen



92 Prozent der Teilnehmer können ihre elektronischen und digitalisierten Dokumente leicht finden – 42 Prozent beschreiben ihre Suchverfahren sogar als „sehr schnell und einfach“. Im Gegensatz dazu findet ein Viertel der Befragten die Suche nach geschäftskritischen Papierunterlagen eher schwierig und langsam.

Abb. 7: Verhältnis von Papierformaten zu elektronischen Dateien

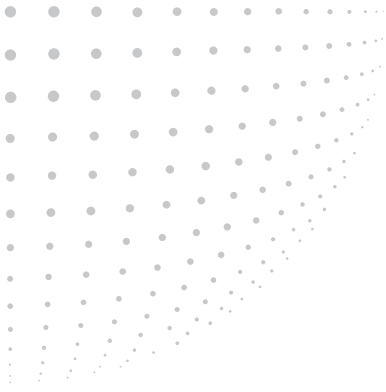


Bisher stützen sich die Unternehmen Europas also in erster Linie auf einen manuellen Informationsfluss, bei dem im Schnitt 42,5 Prozent aller geschäftskritischen Daten nur im Papierformat vorliegen. (Abb. 7)

Derart veraltete Verfahren haben wirtschaftliche Folgen – und das in mehrfacher Hinsicht: Besteht die Gefahr, dass Daten verlegt oder verloren werden, erhöht dies automatisch das Sicherheitsrisiko. Liegen diese kritischen Informationen dann auch noch ausschließlich im Papierformat – ohne Sicherheitskopien – vor, steigen die Geschäftsrisiken entsprechend an. Dort, wo die Mitarbeiter unnötig lange mit der Bearbeitung von Geschäftsvorgängen verbringen und sich nicht auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können, leidet wiederum der Kundendienst. Und diese Mitarbeiter haben auch keine Zeit für einen effektiven Informationsaustausch zwischen den Geschäftsbereichen, da sie eher mit Doppelarbeit beschäftigt sind und die Leistungsfähigkeit der e-Worker deutlich untergraben.

„Ein wesentlicher Vorteil aus der Sicht der Rechts- und HR-Abteilung X...Z ist der schnelle Zugriff auf Projektunterlagen oder Personalakten oder jegliche andere Dokumente.“

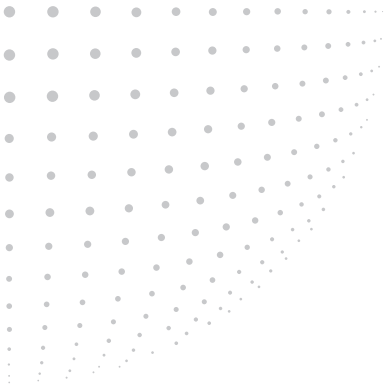
CIO, Fertigung



Die Studie zeigt, dass die befragten Unternehmen ihr geschäftskritisches Datenmanagement sehr wohl einer regelmäßigen Revision unterziehen, um bessere und effizientere Prozesse zu finden und einzuführen. In den vergangenen drei Jahren hatte nur ein Zehntel überhaupt keine Verfahrensprüfung durchgeführt, im Normalfall erfolgte jedoch meist eine halbjährliche Prüfung. Dennoch treten die genannten Schwächen weiterhin klar hervor.

Angesichts dieses Widerspruchs ergibt sich die Frage: Warum gestaltet sich das geschäftskritische Dokumentenmanagement weiterhin so arbeitsintensiv? Und das wiederum wirft ein Schlaglicht auf die durchgeführten Prüfungen. Tatsächlich ergibt sich aus den Erhebungsdaten, dass die unternehmensinternen Prüfungen entweder nicht gründlich genug sind, um Engpässe zu identifizieren, oder die Ergebnisse der Untersuchungen schlicht und einfach ignoriert werden. An den unnötig arbeitsintensiven Verfahren ändert sich daher nichts.

Die genaue Prüfung der geschäftskritischen Prozesse gehört in die Hände der Geschäftsführung und sollte unternehmensweit durchgeführt werden. Ziel ist es, die Prozesse positiv umzugestalten und die Vernetzung sowie die Beziehungen zwischen den Verfahren, Mitarbeitern und Kunden über das gesamte Unternehmen hinweg zu optimieren. Dennoch muss die gesamte Belegschaft in dieses Change Management einbezogen werden. Die erfolgreiche Umgestaltung der Geschäftsprozesse gelingt nur, wenn alle Mitarbeiter über jeden Schritt informiert und entsprechend geschult werden. Menschen, Prozesse und Technologie – das ist das Erfolgsrezept für eine echte, nutzbringende Prozessoptimierung.



7.0 Die Neuausrichtung der Unternehmen und der Abbau von Barrieren: die Rolle der CIO

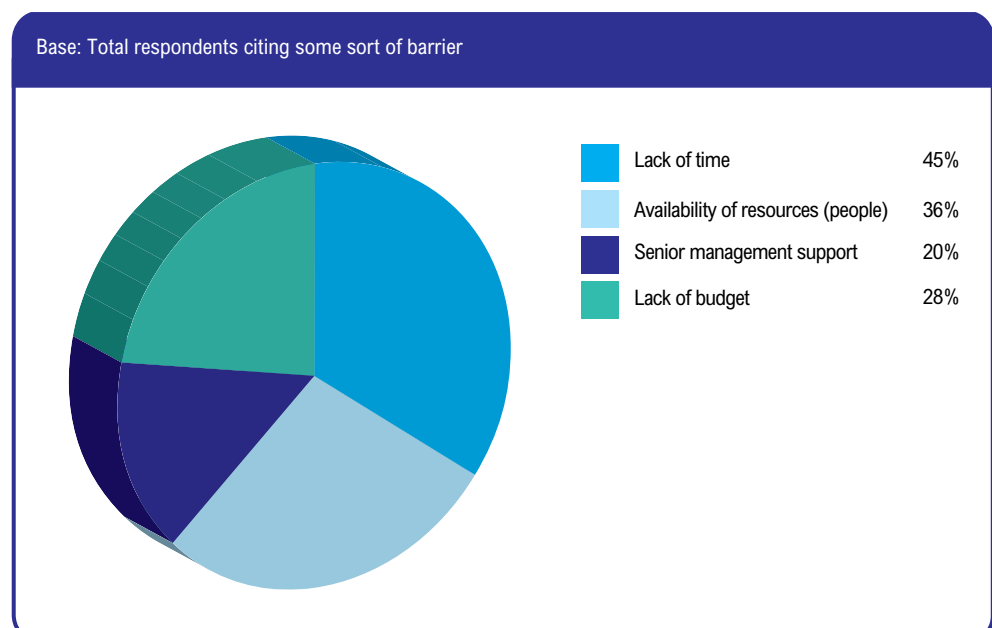
„In unserem Vorstand gehört ein effektives Dokumentenmanagement zu den fünf höchsten Prioritäten.“

CIO, Fertigung

Die Studie offenbart weitere interessante Barrieren, die einer Verbesserung des geschäftskritischen Dokumentenmanagements im Wege stehen.

45 Prozent der Befragten, für die weitere Optimierungen mit Schwierigkeiten verbunden waren, führten einen Mangel an Zeit an, während sich 36 Prozent auf mangelnde Ressourcen beriefen. (Abb. 8). Bedenkt man, dass Zeitersparnis und höhere Leistungsfähigkeit ja gerade Sinn und Zweck der Umgestaltung geschäftskritischer Prozesse sind, mutet es geradezu ironisch an, dass die Unternehmen ihre Mitarbeiter nicht freistellen können, um diese äußerst erwünschten Effizienzsteigerungen durchzusetzen. Mit optimierten Aktivitäten könnten zeitraubende manuelle Verfahren (Abschnitt 6.0) deutlich verkürzt werden und den Mitarbeitern bliebe mehr Zeit für wertsteigernde Maßnahmen und intensivere Reaktionen auf die Kundenanforderungen. Wird die Prüfung sowie das geschäftskritische Dokumentenmanagement beispielsweise von einem Drittunternehmen gesteuert, können die Mitarbeiter von effizienteren Arbeitsabläufen profitieren und sich wieder auf die Kernkompetenzen des Unternehmens konzentrieren.

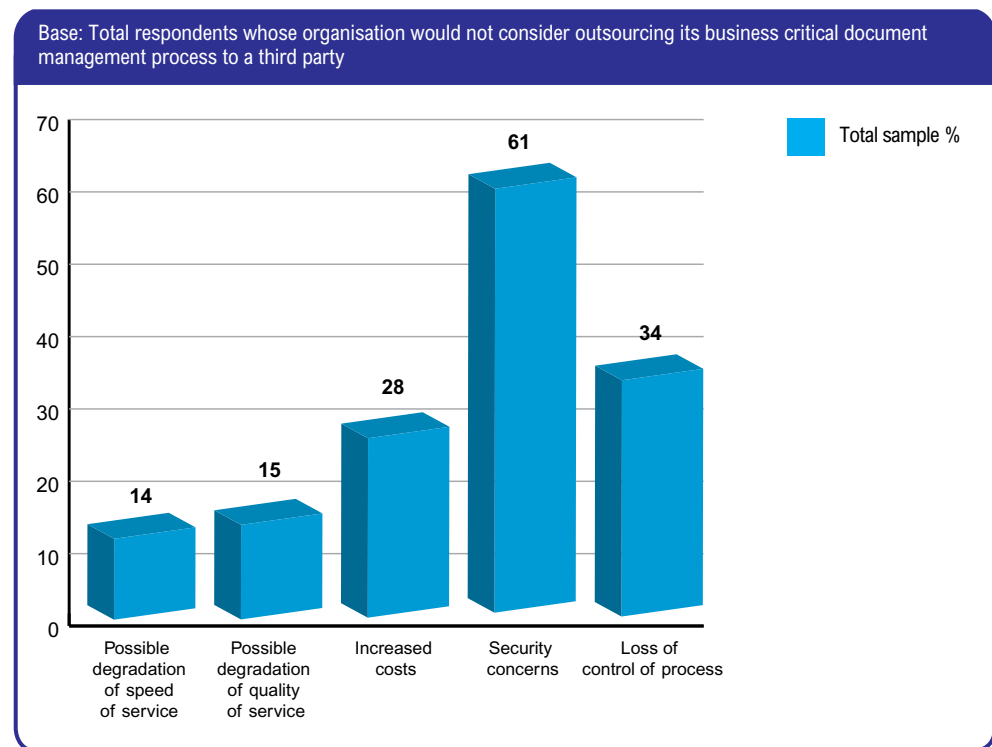
Abb. 8: Entscheidende Barrieren für die Optimierung geschäftskritischer Prozesse



Dennoch haben (oder würden) nur 33 Prozent der Organisationen ihr Dokumentenmanagement einem Drittunternehmen übertragen.

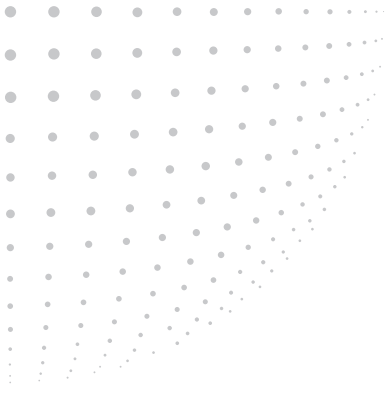
61 Prozent aller Befragten, die sich gegen eine Übertragung dokumentenintensiver Prozesse an Drittunternehmen aussprachen, führten Sicherheitsbedenken an. 34 Prozent fürchteten den Kontrollverlust. (Abb. 9)

Abb. 9: Gründe gegen die Übertragung dokumentenintensiver Prozesse an Drittunternehmen



Solange der Datenschutz in Europa einerseits hohe Priorität genießt (Abschnitt 5.0), sich andererseits bei der Einführung effizienterer Geschäftsprozesse jedoch als eines der größten Hindernisse erweist, liegt es in den Händen der CIOs, ihre Unternehmen aus diesem Teufelskreis zu befreien. Sie sind gefragt, ihre Kollegen über die effizientesten Maßnahmen zur Prozessoptimierung zu informieren und die Sicherheit beim Outsourcing zu einem zentralen Thema zu machen: In Frage kommen sollten nur Dienstleister, die gemäß der internationalen Sicherheitsnorm ISO27001 zertifiziert sind. Doch auch intern lässt sich die Sicherheit des geschäftskritischen Datenmanagements steigern: Papierunterlagen werden digital und damit sicher abgespeichert und dokumentiert; mithilfe bestimmter Tools lässt sich die Verteilung vertraulicher Informationen einschränken und schützen; professionelle Tracking-Tools untermauern die Bereiche Auditing und Compliance; der Zugriff auf vertrauliche Daten ist nur über eine individuelle Benutzerauthentifizierung möglich.

Unabhängig davon, ob das geschäftskritische Dokumentenmanagement intern oder extern erfolgt, stellen derartige Maßnahmen sicher, dass ein Unternehmen seinen Informations- und Datenfluss zuverlässig und vertrauensvoll organisieren und gleichzeitig eine echte Optimierung seiner Prozesse erzielen kann.



8.0 Fazit

Das geschäftskritische Dokumentenmanagement ist ein Eckpfeiler des unternehmerischen Erfolgs und muss daher regelmäßig überprüft und optimiert werden. Der Ricoh Process Efficiency Index veranschaulicht deutlich, dass sich diese Aktivitäten bisher unnötig arbeitsintensiv gestalten und Effizienzsteigerungen dringend erforderlich sind. Selbst bei einer geringen Effizienzsteigerung von nur zehn Prozent prognostizieren die Studienteilnehmer in Europa einen Gewinnzuwachs von fünf Prozent (€46 Milliarden⁶). Diese Werte stammen von Führungskräften mit Verantwortung für das geschäftskritische Dokumentenmanagement und beweisen, dass in diesem Bereich wichtige Faktoren übersehen werden.

CIOs mit unternehmensübergreifendem Weitblick können diese Gewinnprognosen noch deutlich steigern. Die Optimierung der entsprechenden Prozesse, darunter auch das Outsourcing, liegt in den Händen der CIOs. Mit ihrer Hilfe können ineffiziente und zeitraubende Prozesse ausgemerzt und stattdessen zukunftsorientierte Leistungen und Gewinne gesteigert werden.

Die Bedeutung dieser Faktoren wächst mit der Erkenntnis, dass sich die Arbeitswelt im Umbruch befindet: Mit dem Ausscheiden der geburtenstarken Jahrgänge¹ müssen die Unternehmen wertvolles Wissen für nachkommende Generationen bewahren. Mit dem Eintritt der „Millennials“² hingegen verbreiten sich neue Arbeitsweisen und Anforderungen an den individuellen Arbeitsplatz. Auch der Gesetzgeber nimmt in Zukunft erheblichen Einfluss auf das Datenmanagement. Die ‚Digitale Agenda für Europa‘ der EU-Kommission spricht sich klar für eine bessere Interoperabilität in ganz Europa, für klare Normen und Standards in einer digitalen Gesellschaft sowie gleichzeitig die Stärkung der Datensicherheit aus. Geschäftskritische Dokumente stehen im Zentrum dieser Überlegungen.

Die CIOs sind jetzt angehalten, die in diesem Bericht dargelegten Chancen zu ergreifen. Eine strategisch ausgearbeitete und durchdacht umgesetzte End-to-End-Optimierung des Datenmanagements sorgt nicht nur für Kosteneinsparungen, sondern vertieft gleichzeitig auch die Zusammenarbeit und Effektivität aller Mitarbeiter. Dazu zählen Maßnahmen, die den Eingang, die Verarbeitung und die erfolgsorientierte Verwendung von geschäftsrelevanten Daten messen und analysieren. Abteilungs-, bereichs- und länderübergreifende Prozesse, die den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens beeinflussen, können umstrukturiert werden und zu einem klaren Wettbewerbsvorsprung führen. Die neuen Maßnahmen sollten bestehende Arbeitsweisen sowie den Dokumenten- und Informationslebenszyklus berücksichtigen und gleichzeitig die Sicherheit und nachhaltige Ausrichtung in den Mittelpunkt stellen. Zeitersparnisse, steigende Leistungen und ein schneller, müheloser Zugriff auf kritische Geschäftsinformationen sind ebenfalls von großem Gewicht. Sind dann noch alle Beteiligten an Bord und während der gesamten Umstrukturierung mit Engagement bei der Sache, entsteht ein Unternehmen, das flexibler auf die Kunden- und Marktanforderungen reagieren kann und für die Arbeitswelt der Zukunft bestens positioniert ist.

¹ Geburtenstarke Jahrgänge: 1946-1964

² Millennials: 1977-1997

⁶ Schätzungen aus der Befragung umgerechnet auf die Gewinnspannen aller europäischen Unternehmen (mit mehr als 1.000 Mitarbeitern)



9.0 Weitere Informationen

Nützliche Links

www.ricoh-europe.com
www.ricoh.de

Managed Document Services
<http://www.ricoh.de/services-loesungen/mds>

Outsourcing
<http://www.ricoh.de/services-loesungen/office-workflow-solutions>

Office-Lösungen
<http://www.ricoh.de/produkte/software/>

Professionelle Services
<http://www.ricoh.de/services-loesungen/professional-services>

Produktionsdruck
<http://www.ricoh.de/services-loesungen/production-printing>

Vertriebsanfragen

info@ricoh.de

Pressekontakt

Tobias Pöschl
RICOH DEUTSCHLAND GmbH
Vahrenwalder Str. 315
30179 Hannover
Tel: 0049 (0) 511 6742 25 17
E-Mail: tobias.poeschl@ricoh.de

Über Ricoh

Ricoh Company, Ltd. (Ricoh Company) ist ein Unternehmen der Fortune Global 500 und ein führender Anbieter von Spezialtechnologien und -dienstleistungen, die volumenstarke, dokumentenintensive Geschäftsprozesse effizienter gestalten. Zum Portfolio von Ricoh zählen Managed Document Services, Produktionsdruck, Office-Lösungen und IT-Services.

In Zusammenarbeit mit Ricoh erzielen unsere Kunden eine klare Prozessoptimierung, effizientere und profitablere Abläufe und einen intensiveren Wissens- und Informationsaustausch über alle Geschäftsbereiche hinweg. Mit 109.014 Mitarbeitern weltweit ist Ricoh in Europa, Amerika, Asien-Pazifik, China und Japan tätig.

Die Ricoh Europe Holdings Plc ist eine Kapitalgesellschaft und Sitz des EMEA-Hauptquartiers der Ricoh Company mit Büros in London in Großbritannien und in Amstelveen in den Niederlanden. Im Geschäftsjahr zum 31. März 2011 erzielten die EMEA-Geschäftsaktivitäten von Ricoh einen Umsatz von 413,9 Milliarden Yen (ca. \$4,99 Milliarden). Im Geschäftsjahr zum 31. März 2011 erreichten Ricohs weltweite Verkaufserlöse insgesamt 1,942 Milliarden Yen (ca. \$23,4 Milliarden).