



Trends 2017 zur Steigerung der Büroproduktivität und des Gewinns

Bericht über eine internationale Studie
September 2016



Einleitung

Eine von Coleman Parkes Research durchgeführte und von Xerox in Auftrag gegebene unabhängige Studie ergab, dass KMUs in den USA und Europa ihre Produktivität durch Digitalisierung papierintensiver Prozesse und Optimierung von Dokumentenworkflows erheblich steigern können. An der Umfrage nahmen unter anderem Betriebsleiter, IT-Manager, Eigentümer und CTOs teil.

Hintergrund der Umfrage

1.021 kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) mit einem Umsatz zwischen 6 Millionen und über 305 Millionen USD beteiligten sich von Juli bis September 2016 an einer detaillierten Onlineumfrage. Das Projekt wurde von dem unabhängigen Forschungsunternehmen Coleman Parkes Research durchgeführt. Senior Business Manager aus den Bereichen Vertrieb, Finanzwesen und IT gaben umfassend Auskunft über ihre Unternehmen. Außerdem berichteten einige Inhaber kleiner Unternehmen von der Problematik rund ums Drucken im Hinblick auf Unternehmenswachstum, Kosteneinsparungen und Produktivitätsverbesserungen.

Die Umfrageteilnehmer im Überblick

Die teilnehmenden KMUs beschäftigten zwischen 50 und 1.000 Mitarbeiter und stammten aus den USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland.

Befragte Länder	Gesamt	%
Basis: Alle Teilnehmer	1.021	100%
Großbritannien	309	30 %
Frankreich	218	21 %
Deutschland	201	20 %
USA	293	29 %

Allgemeine Branchenzugehörigkeit der Unternehmen

Branche	Gesamt	GB	F	D	USA
Finanzdienstleistungen	15 %	18 %	12 %	18 %	12 %
Fertigung	19 %	16 %	24 %	16 %	21 %
Handel & Distribution	13 %	15 %	13 %	10 %	12 %
Gesundheitswesen	10 %	13 %	9 %	8 %	11 %
Dienstleistungen	24 %	18 %	25 %	29 %	25 %
Öffentlicher Sektor	8 %	8 %	9 %	8 %	7 %
Rechtsbranche	5 %	7 %	5 %	5 %	4 %
Sonstiges	6 %	5 %	5 %	5 %	9 %

Die Umfrageergebnisse aus 4 Ländern – USA, Großbritannien, Deutschland und Frankreich – zeigten im Wesentlichen ähnliche Tendenzen und es gab nur geringe Abweichungen bei den quantitativen Werten. Dies beweist, dass sich bei KMUs in diesen Ländern ähnliche Trends abzeichnen.

Geschäftsprioritäten der KMUs

Zu den als am wichtigsten erachteten Geschäftsprioritäten von KMUs gehören (Anzahl der KMUs, die die jeweilige Priorität unter den wichtigsten drei von acht Prioritäten auswählten, in %):

- Unternehmenswachstum – 47 %
- Höhere Produktivität durch bessere Workflows/ Geschäftsprozesse – 47 %
- Geringere Druckkosten – 42 %
- Besserer Kundenservice/kürzere Reaktionszeiten – 39 %
- Bessere Sicherheit/Notfallwiederherstellung – 34 %

81 % aller Unternehmen berichten zudem, dass sie in den kommenden 12 Monaten eine Verbesserung einiger ihrer derzeitigen Prozesse für Dokumentenworkflows planen. Nur 22 % beabsichtigen, die Einschätzung von einem Bürotechnikhändler vornehmen zu lassen. Jede fünfte Organisation plant, die Bewertung intern durchzuführen und 29 % erwarten, einen IT-Reseller damit zu beauftragen. Ein Drittel der KMUs in den USA [verglichen mit 24 % (Großbritannien), 31 % (Frankreich) und 19 % (Deutschland)] will sich an einen Berater wenden, um sich bei der Bewertung der verbesserungswürdigen Dokumentenworkflows helfen zu lassen.

Verbesserungen am Dokumentenworkflow werden sich hauptsächlich auf die IT- und Finanzteams konzentrieren. 61 % der KMUs erwarten von einer Dokumentenworkflowslösung zumindest eine angemessene Gewinnverbesserung (Abbildung 1).

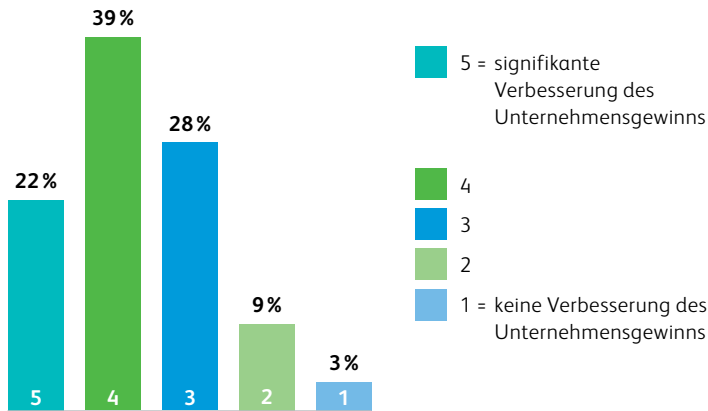


Abbildung 1 – Verbesserung des Unternehmensgewinns durch Technologiösungen für Dokumentenworkflows

Obwohl KMUs „Unternehmenswachstum“ als ihre wichtigste Priorität angeben, führt dies nicht zu Entscheidungen in Bezug auf die Workflow-Optimierung. Wie Abbildung 2 zeigt, ist „Kostensenkung“ von KMUs bei der Entscheidung, welche Workflows verbessert werden sollen, der am häufigsten berücksichtigte Faktor. 21 % nannten „Produktivitätsverbesserung“ als größten Einflussfaktor auf die zu verbessernden Workflowprozesse. Insgesamt nur 14 % hingegen gaben „Umsatzwachstum“ an [17 % (USA), 13 % (Großbritannien), 13 % (Frankreich) und 9 % (Deutschland)].

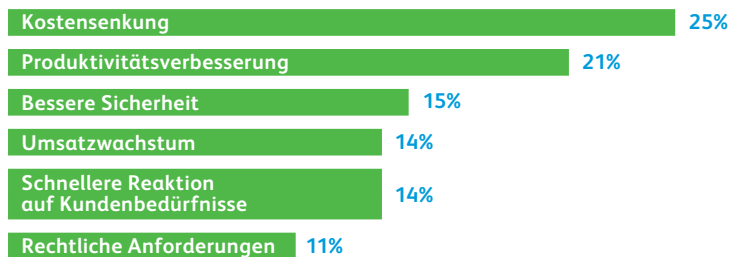


Abbildung 2 – Die größten Einflussfaktoren auf die Entscheidung, welche Workflowprozesse verbessert werden sollen

Papier bleibt wichtig

Bei KMUs gibt es weiterhin zahlreiche papierintensive Prozesse. Nur 1 % gibt an, dass es im Unternehmen keinerlei papierintensive Prozesse gibt. Die häufigsten papierintensiven Prozesse sind Buchhaltung/Rechnungswesen, Geschäfts- und Finanzberichte sowie Personalformulare. Ein typisches KMU hat laut eigenen Angaben mindestens vier papierintensive Prozesse, deren Durchführung kostenaufwändig und komplex sein kann.

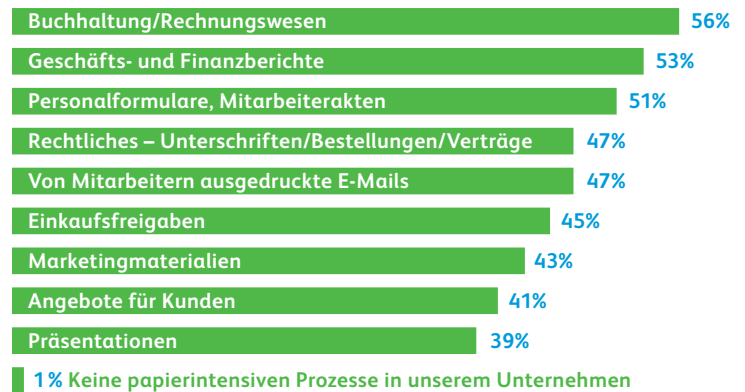


Abbildung 3 – Vorhandene papierintensive Prozesse

Auf weitere Nachfrage gaben 46 % aller KMUs – 50 % (USA), 43 % (Großbritannien), 37 % (Frankreich), 51 % (Deutschland) – an, dass im Unternehmen jeden Tag Zeit mit papierintensiven Prozessen verschwendet wird und eine Prozessoptimierung großes Einsparungspotenzial böte. Die Digitalisierung papierbasierter Prozesse ist eine wesentliche Methode zur Einsparung von Kosten und Zeit. Es gibt Hinweise darauf, dass KMUs ihre papierbasierten Prozesse bereits digitalisieren:

- 28 % berichten, dass sie bei ihren Plänen zur Digitalisierung von Papierprozessen bereits mitten in der Implementierung stecken.
- 37 % haben gerade erst damit begonnen, ihre Papierprozesse zu digitalisieren.
- 12 % werden in den kommenden 12 Monaten mit der Prozessänderung beginnen.

Jedes fünfte KMU würde gerne einen Plan für digitale Prozesse implementieren, kennt aber keine papierlosen Optionen/Lösungen.

Finanz- und IT-Abteilungen sind die Bereiche im Unternehmen, bei denen die Digitalisierung von Papierprozessen mit größter Wahrscheinlichkeit priorisiert wird – vor allem aufgrund ihres hohen Papiereinsatzes oder des IT-Fokus. Zu den wichtigsten Gründen für Digitalisierung gehören (der Prozentwert bezieht

sich auf den Anteil der Unternehmen, die den jeweiligen Grund als einen der wichtigsten drei angeben):

- Kosteneinsparung (53 %)
- Geringerer Lageraufwand für Papier/Platzeinsparung (40 %)
- Einfachere/schnellere Dokumentenfreigabe (38 %)
- Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität (37 %)

Umsatz- und Wachstumsfaktoren wie Unternehmenswachstum oder ein schnellerer Kundenservice rangierten viel weiter unten auf der Liste. Dies deutet darauf hin, dass der Fokus der Digitalisierung eher auf internen Problemen als auf externen liegt.

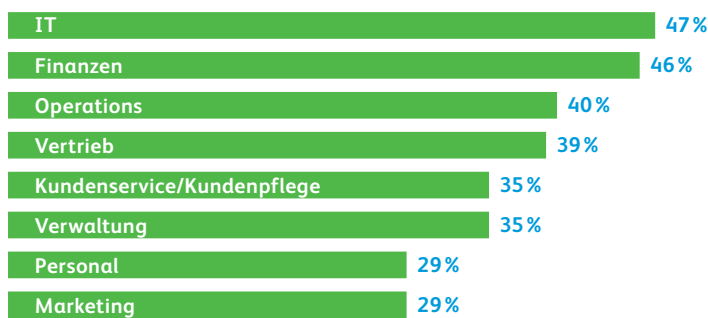


Abbildung 4 – Priorisierung der Implementierung nach Abteilung

Drucksicherheit

Bei 56 % aller KMUs [[61 % (USA), 59 % (Großbritannien), 50 % (Frankreich) und 51 % (Deutschland)] sind Drucker bzw. Multifunktionsdrucker Teil der Sicherheitsstrategie.

57 % aller KMUs sind sich einig, dass es sich lohnen würde, eine Bewertung ihrer Drucksicherheit von einem Bürotechnikhändler durchführen zu lassen. 65 % erwarten sogar von ihrem Bürotechnikhändler, dass er ihnen erklärt, wie sein Angebot zur Informationssicherheit des Unternehmens beitragen oder diese verbessern könnte.

Mobilität

23 % der KMUs gehen von einer vollständigen Integration von Mobilgeräten in ihre Workflowprozesse bis Ende 2017 aus.

Bei 66 % der KMUs gehört mobiles Drucken bereits heute zu den Mobilitätsinitiativen, weitere 27 % planen das Thema im nächsten Jahr in Angriff zu nehmen. Zu den wichtigsten Treibern gehören eine höhere Produktivität mobiler Mitarbeiter, der Kundenbedarf nach Remote-Informationen sowie ein besserer und schnellerer Kundenservice.

Durchsetzung digitalisierter Prozesse

Die Durchsetzung der Digitalisierung papierintensiver Prozesse bei KMUs variiert von Land zu Land. Unter den KMUs, die nach eigenen Angaben „bei ihren Plänen zur Digitalisierung ihrer Papierprozesse bereits mitten in der Implementierung stecken“ sind französische Firmen mit 33 % führend [[26 % (USA), 28 % (Großbritannien), 24 % (Deutschland)].

US-Unternehmen hinken bei der Digitalisierung deutlich hinterher. 41 % der US-Firmen berichten, dass sie „gerade erst damit begonnen haben, ihre Papierprozesse zu digitalisieren“ [38 % (Großbritannien), 31 % (Frankreich), 39 % (Deutschland)].

Insgesamt geben 12 % der KMUs mit papierbasierten Prozessen an, dass sie planen, in den kommenden ein bis drei Jahren digitalisierte Prozesse einzuführen.

Bei den meisten KMUs wurden bereits Bewertungen durchgeführt

27 % der KMUs – 22 % (USA), 25 % (Großbritannien), 35 % (Frankreich), 28 % (Deutschland) – überwachen die Effizienz ihrer Druckerflotte in Echtzeit/bewerten sie laufend (Abbildung 5). Weitere 39 % – 44 % (USA), 41 % (Großbritannien), 32 % (Frankreich), 35 % (Deutschland) – haben hingegen in den letzten 12 Monaten eine Bewertung durchgeführt.

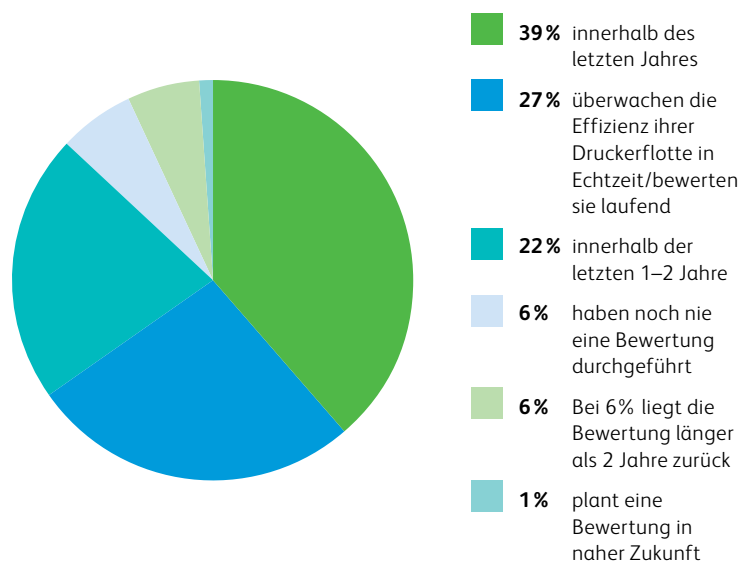


Abbildung 5 – Letzte Effizienzbewertung der Druckerflotte

Status der MPS-Implementierung

42 % der teilnehmenden KMUs verfügen über einen Managed Print Services (MPS)-Vertrag und weitere 40 % planen, in den nächsten 12 Monaten einen solchen Vertrag abzuschließen. Nur eine kleine Minderheit der Unternehmen erwartet nicht, in absehbarer Zukunft einen MPS-Vertrag abzuschließen. Bis Ende 2018 will die überwältigende Mehrheit der KMUs in irgendeiner Form einen derartigen Vertrag implementiert haben.

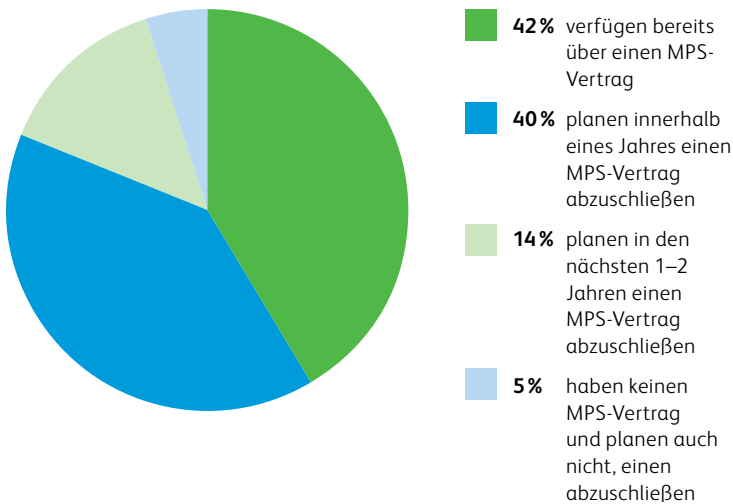


Abbildung 6 – Managed Print Service-Verträge

Zufriedenheit mit MPS

Unternehmen, die einen Managed Print Services-Vertrag abgeschlossen haben, berichten bei einer Reihe von Erwartungen von einer hohen Zufriedenheit. Unter anderem bei Servicequalität, Reduzierung des Papierverbrauchs und Kosteneinsparungen erfüllen MPS die Erwartungen oder übertreffen sie sogar. Beispielsweise geben 37 % der KMUs an, dass die Servicequalität ihre Erwartungen übertrifft. 26 % sagen, dass die Servicekosten ihre Erwartungen positiv übertreffen.

Zu den wichtigsten Vorteilen eines MPS-Vertrags gehören (Anzahl der Unternehmen, die darin einen wichtigen Vorteil sehen, in Prozent):

- Geringere Kosten (48 %)
- Geringerer Papierverbrauch (47 %)
- Bessere Nachverfolgung der Druckkosten (42 %)
- Besserer Dokumentenworkflow (41 %)

Weniger als jedes fünfte der teilnehmenden KMUs bewertete einen der möglichen Vorteile von MPS als unerheblich. Die niedrigste Bewertung erzielte dabei mit 17 % die Verringerung der Anrufrichte beim Helpdesk. Es ist offensichtlich, dass KMUs, die bereits MPS nutzen, darin klare Vorteile sehen.

Präferenzen beim Kauf von Druckern und Zubehör

48 % aller befragten KMUs kaufen ihre Drucker bei lokalen Resellern/Bürotechnikhändlern, dem bevorzugten Kanal [44 % (USA), 47 % (Großbritannien), 49 % (Frankreich), 55 % (Deutschland)]. Outsourcing-Anbieter von IT-Diensten sind mit 38 % die zweite Präferenz. Insgesamt 13 % der KMUs – 22 % (USA), 10 % (Großbritannien), 9 % (Frankreich) und 8 % (Deutschland) – kaufen bei lokalen Büro-Großmärkten/-Einzelhändlern oder online. 65 % der Teilnehmer geben pro Monat über 1.000 USD für das Drucken aus, inklusive Hardware/Toner und Dienste, jedoch exklusive Papier.

Bei der Frage, wo KMUs am liebsten ihre Software und Lösungen kaufen, überwog kein bestimmter Kanal. Außerdem hängt die Wahl des Kanals von der Art der Software oder Lösung ab, die gekauft werden soll. Beispielsweise würden 38 % der KMUs speziell angepasste Anwendungen für ein Gerät von einem Bürotechnikhändler kaufen, genauso viele würden eine derartige Anwendung jedoch direkt vom Hersteller erwerben. MPS hingegen wird tendenziell eher bei einem IT-Reseller als beim Bürotechikanbieter gekauft.

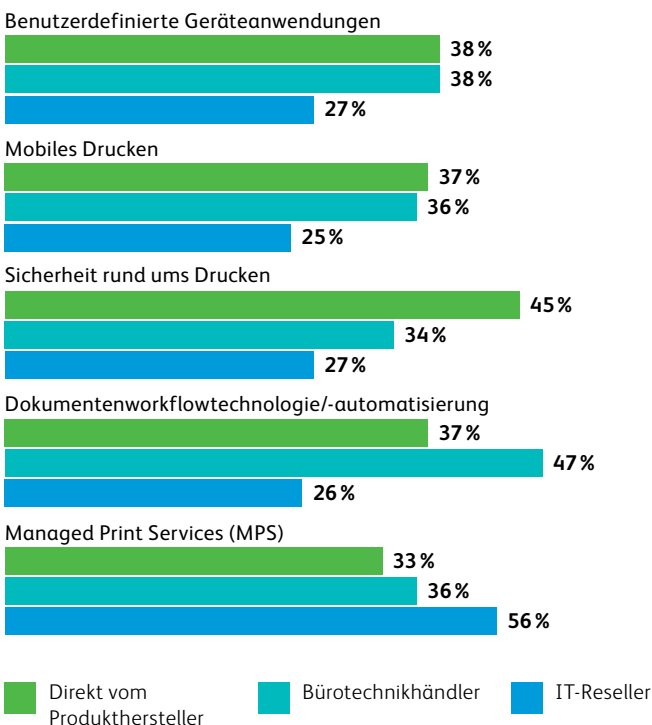


Abbildung 7 – Bevorzugte Kanäle für den Kauf wichtiger Software und Lösungen

Die wichtigsten Qualifikationen, die KMUs von externen Anbietern von Workflowlösungen/-technologie erwarten, sind (Abbildung 8):

- Systemintegration
- Vollständige MPS-Bereitstellung
- Softwareentwicklung
- Beratung und Support vor dem Kauf
- Zertifizierungen

Die ersten drei dieser Qualifikationen sind für KMUs in den USA

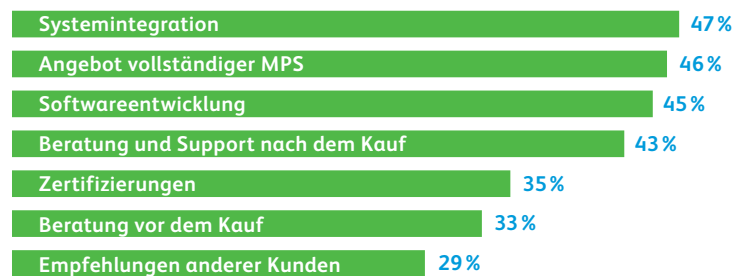


Abbildung 8 – Erwartete Qualifikationen/Anforderungen an einen externen Anbieter von Workflowlösungen/-technologie

wesentlich wichtiger als für KMUs in Europa.

Die meisten KMUs, die sich auf die Digitalisierung ihrer Papierprozesse vorbereiten, werden sich an externe Anbieter wenden, denn nur jeder fünfte Teilnehmer kennt bestehende papierfreie Lösungen auf dem Markt.

Bei der Frage, über welchen Kanal Dokumentenworkflowtechnologie/-automatisierung erworben wird, ergab sich aus der Studie, dass 47 % dabei Hilfe von ihrem Bürotechnikhändler suchen wollen, jeder Vierte will sich an seinen IT-Reseller wenden und 37 % an den Produkthersteller.

Fazit

Aus diesem umfangreichen Einblick in die Prioritäten, Workflows und Kaufgewohnheiten von KMUs wird deutlich, dass sich in Zukunft vieles ändern wird. KMUs wollen ihre Workflows ändern, papierintensive Prozesse vermeiden und Digitalisierung implementieren.

Da 81 % der KMUs angeben, in den kommenden 12 Monaten ihre aktuellen Dokumentenworkflowprozesse verbessern zu wollen, wird auch das Konzept der Managed Print Services immer attraktiver und die deutliche Mehrheit der Befragten plant, bis Ende 2018 einen derartigen Vertrag abzuschließen. Zu den erhofften Vorteilen gehören Kosteneinsparungen, geringerer Papierverbrauch und verbesserte Workflows. In KMUs gibt es derzeit viel zu viele papierintensive Prozesse (nur 1 % gibt an, keine papierintensiven Prozesse zu haben). Ein durchschnittliches KMU verfügt über vier papierintensive Prozesse, welche zu erhöhten Kosten und höherer Komplexität führen.

46 % der KMUs bestätigen, dass sie jeden Tag Zeit mit papierintensiven Prozessen verschwenden. Daher ist es offensichtlich, dass sie durch die Optimierung und Digitalisierung dieser Prozesse Geld sparen könnten. Trotz des Einsparungspotenzials berichten nur 28 % der KMUs, dass sie bereits mitten im Wandel zur Digitalisierung stecken. In den nächsten Jahren werden in diesem Bereich große Umbrüche erwartet.

Beim Thema Sicherheit halten 57 % der KMUs es für nützlich, von einem Bürotechnikhändler eine Bewertung ihrer Drucksicherheit durchführen zu lassen. 23 % der KMUs glauben, dass Mobilgeräte bis Ende 2017 vollständig in ihre Workflowprozesse integriert sein werden.

Während KMUs sich auf die Digitalisierung ihrer Papierprozesse vorbereiten, werden die meisten sich dabei Empfehlungen von Experten holen, denn nur jeder fünfte Teilnehmer kennt bestehende papierfreie Lösungen auf dem Markt. Die Studie zeigt, dass 47 % sich dabei von ihrem Händler für Bürotechnik helfen lassen wollen, jeder Vierte will sich an seinen IT-Reseller wenden und 37 % an den Produkthersteller.

Dies alles führt zu einem sich schnell verändernden Markt, in dem unproduktive oder papierbasierte Prozesse allmählich digitalisierten Workflows weichen.

