

# Interessante Umfrage über Dokumenten-Management Was kostet ein Dokument? Österreicher sind ahnungslos

Eine IDC-Studie „Documents the Life Blood of your Business“ im Auftrag von Xerox Europe wurde nun erstmals mit österreichischer Beteiligung durchgeführt und ergab interessante Ergebnisse über das Handling von Dokumenten in Unternehmen, die derzeit wichtigsten Wirtschaftsfaktoren und das Thema Outsourcing.

Die meisten Unternehmen sind von ihrer effektiven Dokumenten-Management-Strategie überzeugt. Die aktuelle IDC-Studie im Auftrag von Xerox kommt zu einem anderen Ergebnis. Besonders in Österreich gibt es im Umgang mit Dokumenten Nachholbedarf. CFO's, CIO's und Produktmanager aus 14 europäischen Ländern (Frankreich, Schweiz, Belgien, Deutschland, Niederlande, Großbritannien, Spanien, Italien, Österreich, Schweden, Dänemark, Finnland, Tschechische Republik und Polen) wurden via Telefoninterviews befragt. Erstmals waren auch österreichische Unternehmen (Öffentliche Verwaltung, Pharma-Industrie, Banken, Telekom etc.) Teil der Befragung. Ziel der Studie mit dem Titel „Documents – the Life Blood of Your Business“ war die Analyse unternehmensinterner Dokumentenverarbeitung und deren Darstellung in Hinblick auf Kosteneinsparung, Effizienz und gesteigerte Produktivität. Auch die Einstellung zum Thema Outsourcing wurde hinterfragt. Rund 1000 Interviews (Unternehmen ab 500 Mitarbeiter) bringen ein interessantes Ergebnis.

## 82 Prozent halten Dokumente für wesentlich für den Organisationsablauf

Dokumente sind für ein Unternehmen das, was Blut für den Körper ist. Sie versorgen das Unternehmen mit Sauerstoff (Informationen) und ermöglichen ihm, zu überleben. 82 Prozent der befragten Unternehmen sind laut IDC-Studie davon überzeugt, dass Dokumente einen wesentlichen Faktor für einen erfolgreichen Organisationsablauf darstellen. Das so genannte „paperless office“ ist nach wie vor ein Mythos.

## Das Dokument im Wandel: Internethinhalte sind keine Dokumente

Der Begriff „Dokument“ ist im Wandel. Als Dokument sehen die meisten Unternehmen vor allem elektronische Dokumentent Dateien, E-Mail und Fax. Uneinigkeit herrscht bei Internethinhalten. Beinahe jeder zweite Befragte bezeichnet auch Internet- oder Multimediainhalte als Dokumente.

## 94 Prozent können Dokumentenkosten nicht einschätzen

Wie viel kostet ein Dokument? 94 Prozent der österreichischen Unternehmen konnten diese Frage nicht beantworten bzw. nicht einschätzen, wie viel Geld sie für Dokumenten aufwenden. Österreich liegt damit im unteren Ende der europäischen Staaten. In Spanien war das Ergebnis noch schlechter. Hier konnten beispielsweise nur drei Prozent eine Schätzung abgeben, in der Tschechischen Republik hingegen waren es 22 Prozent. Fast alle Unternehmen mussten damit eindeutig eingestehen, keine Ah-

nung zu haben, wie hoch die Unternehmensausgaben für Dokumente sind und 65 Prozent glauben, die Kosten nicht nachvollziehen zu können. „Dieses Ergebnis zeigt, dass es wichtig wäre heraus zu finden, in welchen Bereichen es versteckte Ausgaben gibt und wie man diese aufdecken und kontrollieren kann.“ So Mag. Joachim Seidler, Geschäftsführer IDC Österreich.

## Produktionssteigerung und Kundenwünsche sind wichtigste Motive

Bei der Frage nach den größten Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen derzeit konfrontiert sehen, heben sich fünf Schlagworte deutlich hervor. Die Erhöhung der Produktivität bzw. des Profits, Verbesserung des Kundenservice, die Qualitätssicherung und Kostenkontrolle sowie die Wettbewerbsfähigkeit stellen europaweit die größten Herausforderungen der derzeitigen Wirtschaftsstimmung dar. Österreich liegt beim Kriterium „Wettbewerbsfähig bleiben“ dabei klar über dem europäischen Durchschnitt. Rund zwölf Prozent erachten Innovationen für wichtig, Österreich liegt mit sechs Prozent unter dem Durchschnitt. Über 60 Prozent der befragten Unternehmen sind der Meinung, dass jede gestaltende Tätigkeit in einem Betrieb Produktionssteigerung als primäres Ziel haben sollte. Mehr als die Hälfte der europaweit Befragten (515 von 956) geben den Kunden als den wichtigsten Einflussfaktor für die Richtung ihrer Organisation an. Sie orientieren sich primär nach dessen Wünschen und Bedürfnissen.

## Outsourcing: Kostenreduktion und -kontrolle als wesentliche Faktoren

Outsourcing wird im europäischen Durchschnitt von 32 Prozent der Unternehmen genutzt. 62 Prozent sind überzeugt, dass Outsourcing in ihrem Land akzeptiert wird, Belgien und Frankreich liegen mit jeweils 82 Prozent deutlich über dem Durchschnitt, während Österreich mit 50 Prozent darunter liegt. Am wenigsten akzeptiert wird Outsourcing mit derzeit 14 Prozent noch in der Tschechischen Republik. Die wichtigste Funktion des Outsourcing für Unternehmen ist laut Angaben die Reduktion und Kontrolle von Kosten (37 Prozent).

## Kompetenz und Servicekosten entscheidend bei Anbieterauswahl

Auch hinsichtlich der Kriterien, die beim Thema Outsourcing und der Auswahl eines geeigneten Service-Anbieters eine Rolle spielen, bietet die Studie interessante Ergebnisse. An erster Stelle steht die fachliche Kompetenz, gefolgt von den Servicekosten. Entscheidend ist weiters, ob Unternehmensinformationen beim Anbieter sicher sind.