



infin-FaxServer White Paper

Verbreitete Faxprobleme und ihre Lösung durch Outsourcing

Ziel dieser Unterlage

Dieses Schriftstück untersucht den Nutzen von Outsourcing Faxlösungen. Es soll Ihnen dabei helfen, einige in Unternehmen und Behörden weit verbreitete Faxprobleme zu reduzieren bzw. zu eliminieren. Darüber hinaus sollen Effizienzsteigerungen behandelt werden, die durch die Integration der Faxvorgänge in Computeranwendungen zu erreichen sind. Wir zeigen Ihnen Lösungen für Faxprobleme durch effizientes Outsourcing und verwandeln diese zu kostensparender, benutzerfreundlicher Faxkommunikation.

Vor allem soll diese Unterlage Geschäftsführer, Abteilungsleiter und Systemadministratoren dabei unterstützen, mögliche Ausbaustufen der Fax-Infrastruktur ihrer Organisation einzuschätzen und zu planen, um künftigen Anforderungen gerecht zu werden.

Inhalt

Einleitung	1
Die Fallstricke herkömmlicher Faxvorgänge	2
Prozessoptimierung durch Faxdokument-Automatisierung	3
Das Fax neu erfunden	4
Schlussfolgerung	7
Über infin	7

Einleitung

Faxtechnologie ist heute integraler Bestandteil moderner Kommunikation zwischen Organisationen wie Behörden und Unternehmen. Durch die einfache Bedienbarkeit, die sofortige Übermittlung, die Rechtssicherheit und die allgemeine Zugänglichkeit wird Fax noch auf viele Jahre hinaus ein weltweiter Standard bleiben.

Je mehr gefaxt wird, desto stärker muss eine Organisation ihre Fax-Infrastruktur ausbauen. Jeder, der regelmäßig Faxe versendet oder empfängt, kennt die frustrierenden Momente, wenn Faxleitungen belegt sind und andere Faxe verarbeitet werden. Auch eilige und erfolgskritische Faxe müssen, genau wie alle anderen, warten.



Durch die Einführung von CRM, ERP und anderen Applikationen haben viele Organisationen Teile ihrer Dokumentenverwaltung rationalisiert. Von einer wirklich effizienten Übertragung ihrer Dokumente sind sie aber oft nach wie vor weit entfernt. Auf dem Gebiet der Informationsübertragung schlummern noch wahre Schätze an Effizienzsteigerungsmöglichkeiten.

Jeden Tag faxen Anwender erfolgskritische und lebenswichtige Dokumente wie Verträge, Angebote, Bestellungen, Urkunden, Bescheide und vieles andere mehr.

Mit den heutigen Möglichkeiten, das Faxen von Dokumenten zu vereinfachen, zu automatisieren und auszulagern, können Organisationen wie Unternehmen und Behörden ihre Produktivität spürbar verbessern.

Die Fallstricke herkömmlicher Faxvorgänge

Wo das Versenden und der Empfang von Faxnachrichten zu den üblichen Methoden der Dokumentenübertragung zählen, werden folgende Nachteile ab einem gewissen Volumen unweigerlich zur Belastung:

- ✓ unwirtschaftliche manuelle Tätigkeiten
- ✓ aufwändige Infrastruktur
- ✓ erhebliche Kosten
- ✓ eingeschränkte Flexibilität bei der Behandlung von Bedarfsspitzen

Beim Bemühen die Kosten im Bereich von Informationstechnologien zu senken haben in den letzten Jahren immer mehr Organisationen begonnen, bestimmte Dienste auszulagern. Insbesondere das Outsourcing von Dokumentenübertragungen hat stark zugenommen.

Zu den wichtigsten Gründen, sich für Outsourcing zu entscheiden, zählen nach neueren Untersuchungen die Konzentration auf Kernkompetenzen, die Gewinnung von Qualitätsvorteilen ohne Investitionskosten und die Reduktion von Verbrauchskosten.

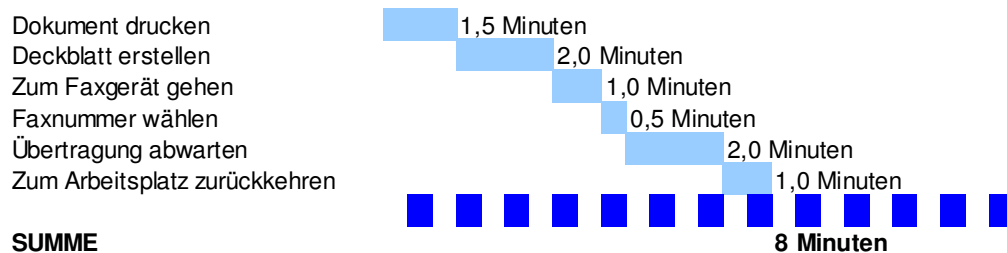
Probleme rund um herkömmliches Faxen

Dokumente von herkömmlichen Faxgeräten aus zu schicken, verschwendet Zeit und Geld. Es sind mehrere Schritte nötig, um ein Dokument zu senden, unter anderem: Dokument drucken, Dokument vom Drucker holen, Deckblatt erstellen, zum Faxgerät gehen, Dokument versenden, Bestätigung abwarten. Bleibt die Faxnachricht zu lange im Faxgerät liegen besteht die Gefahr, dass vertrauliche Informationen in unbefugte Hände geraten.



Manuelles Faxen braucht Zeit

Zeitverbrauch beim herkömmlichen Faxen
(auf der Grundlage eines zweiseitigen Faxes)



Die Stadt Freiburg im Breisgau kam im Rahmen eines Pilotprojektes zum Schluss, dass die Verwendung von infin-FaxPerMail gegenüber herkömmlichem, manuellem Faxen 4 bis 5 Minuten Arbeitszeit pro Faxvorgang (Ausdrucken, Weg zum Faxgerät, Warten usw.) einspart.

Ab ca. 80 Faxvorgängen pro Tag kann also bereits die Arbeitszeit einer kompletten Planstelle (bei 220 Arbeitstagen pro Jahr und 38,5 Stunden pro Woche) eingespart werden. Die Einsparungen in den Bereichen Hardware (Anschaffung, Ersatz, Aufstellung von Faxgeräten und Servern), Software (Lizenzen, Pflege), Wartung (Personal, Qualifizierung), Anbindung (Telefonleitungen, Telefonanlage), Betrieb (Strom, Telefonkosten) usw. sind dabei noch völlig unberücksichtigt.

Die Kosten, die durch den Betrieb eines Faxgerätes entstehen, beinhalten Drucker, Kopiergeräte, Telefonie-Infrastruktur, Verbrauchsmaterialien wie Tinte, Toner, Papier und Wartung.

Bietet eine Organisation mehrere Faxempfangsnummern an, so umfasst ihre Infrastruktur üblicherweise Faxanschlüsse, Faxboards und nicht zuletzt einen Faxserver.

In einer Studie von Amplitude Research geben 88% der befragten Entscheidungsträger an, Faxe manuell an ihre Partner oder Lieferanten zu schicken. 83% der Befragten hätten gerne eine Bestätigung, dass die Faxe auch gelesen wurden; 43% sind an einer solchen „Lesebestätigung“ sehr interessiert.

Prozessoptimierung durch Faxdokument-Automatisierung

Die Einführung von CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning) und anderen unternehmenskritischen Anwendungen erlaubt es Firmen und Organisationen ihren Geldmittelfluss deutlich zu verbessern. Jede dieser



Anwendungen, die die Effizienz der Organisation verbessern sollen, generiert ein große Zahl an Dokumenten wie Bestellungen, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen, Frachtpapiere und jede Menge anderer Geschäftsdokumente. und ist so zumindest zu einem gewissen Teil kontraproduktiv.

Der nächste Schritt, Dokumentenautomatisierung, gilt als unerlässlich auf dem Weg von der manuell betriebenen zur automatisierten Organisation.

Veränderung der IT Landschaft

In dem Maße, in dem Organisationen nach Wegen suchen, ihre Kosten zu reduzieren und Abläufe zu verschlanken, wächst das Interesse an Software as a Service.

Der IT Analyst Gartner stellt fest, dass die Einführung von IT Infrastruktur Outsourcing (vom Rechenzentrum bis zum Helpdesk) zusammen mit der Akzeptanz von Outsourcing als angemessener Methode, an Kompetenz und Wettbewerbsfähigkeit zu gewinnen, an Boden gewinnt.

Dies ebnet den Weg für Organisationen, die daran denken, Outsourcing als nächste Ebene ihrer Geschäftsapplikationen einzuplanen.

Gartner prognostiziert mehr als 6% Wachstum bei Outsourcing von Software für Unternehmensapplikationen.

Die Entscheidung, in welche Kommunikationslösung investiert wird, liegt nicht allein in den Händen des obersten Managements. Die Wahl der richtigen Technologie, die in bestehende Applikationen integriert werden kann, und nahtlose Kommunikation ermöglicht, kann für Systemadministratoren eine echte Herausforderung darstellen.

Zudem gehört die Auswahl einer Faxlösung, die die individuellen Ansprüche einer bestimmten Organisation an ihren Dokumentenversand genau abbildet, zu den erfolgskritischen Entscheidungen. Dementsprechend sollte der Auswahlprozess einer geeigneten Faxlösung, die einfach zu benutzen ist, und die Faxvorgänge selbstverständlich automatisiert, ganz oben auf der Wunschliste einer Organisation stehen.

infin-FaxPerMail bietet Ihnen all diese Fähigkeiten und noch viel mehr.

Das Fax neu erfunden

Das Fax neu zu erfinden war keine einfache Aufgabe. Aber vor dem Hintergrund langjähriger Erfahrung im Markt für professionelle Fax-Lösungen hat das Expertenteam von infin ein Dienstleistungspaket geschnürt, das es Organisationen erlaubt, Fax komplett auszulagern und dabei entscheidend an Flexibilität zu gewinnen: **infin-FaxDienste**



Was sind infin-FaxDienste?

infin-FaxDienste ermöglicht es den Kunden ihre Geschäftsdokumente automatisiert aus allen Systemen (ERP, Mainframe, PC usw.) heraus zu faxen. Und das ganz ohne Faxgeräte, Fax-Boards, Hardware-Wartung, Fax-Leitungen, Telefonkosten. Direkt aus Geschäftsapplikationen heraus zu faxen ist so einfach wie ein Dokument zu drucken oder eine E-Mail zu schicken.

Wie funktionieren infin-FaxDienste?

Die Benutzer senden Faxe direkt aus allen üblichen Geschäftsanwendungen. Diese Dokumente werden verschlüsselt an das infin-Rechenzentrum übertragen, konvertiert und an die Empfänger gefaxt. Verteilte, redundante, abgesicherte Server gewährleisten einen breitbandigen, ausfallsicheren Betrieb – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

Detailliertes Reporting und jederzeit voller Online-Zugriff auf versandte und empfangene Dokumente machen die Benutzung von infin-FaxDiensten einfach, bequem, sicher und effizient. Falls ein Dokument mal seinen Empfänger nicht erreicht, wird der Absende sofort benachrichtigt, so dass er einen Neuversand einleiten kann.

Unterschiede zwischen infin-FaxDiensten und herkömmlichen Faxdienstleistern

Merkmal	infin-FaxDienste	Herkömmlicher Dienstleister
Erreichbarkeit rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche	X	-
Echtzeit Statusbenachrichtigung	X	-
Hoher Servicegrad für wichtige Dokumente (Lieferscheine, Kontoinformationen, Kreditbestätigungen usw.)	X	-
Send-as-you-go	X	-
Keine Individualprogrammierung nötig	X	-
Pay-as-you-go Konzept	X	-

Die Vorteile der infin-FaxDienste

Faxe elektronisch über das infin-FaxRechenzentrum zu versenden, zu bearbeiten und zu verteilen ist eine flexible, einfache, zuverlässige und nahtlose Lösung mit entscheidenden Vorzügen:

- ✓ Es stehen flexible Faxkapazitäten zur Verfügung, die eine robuste Lösung für Einzelnutzer, Abteilungen, Standorte oder ganze Organisationen darstellen. Beim



Faxen per infin-FaxDienste gibt es keinerlei Bandbreitenbeschränkungen. Bedarfsspitzen wie der monatliche Rechnungsversand werden spielend leicht und schnell abgearbeitet.

- ✓ Vereinfachen Sie Ihre Infrastruktur durch die Eliminierung von Investitionen für Telefonie:
 - ✓ Keine Telefonanlagen Upgrades mehr
 - ✓ Keine zusätzlichen Faxleitungen mehr
 - ✓ Keine Faxboards oder Modems mehr
- ✓ Garantierte zuverlässige Aussendung an 24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen die Woche.
- ✓ Redundante Backup Systeme zur Vermeidung von Ausfallzeiten und Zustellstörungen.
- ✓ Die nahtlose Integration in bestehende Büro- und Geschäftsanwendungen gewährleistet, dass die infin-FaxDienste leicht zu implementieren und einfach zu benutzen sind. Die infin-FaxDienste sind innerhalb kürzester Zeit aufgesetzt ohne jede Unterbrechung laufender Geschäftsprozesse oder Änderung an bestehenden Dateiformaten.

Neue, patentierte Verfahren sowie bewährte und offene Schnittstellen

Die infin-FaxDienste greifen auf neu entwickelte und patentierte Verfahren sowie offene Standardschnittstellen zurück, um eine direkte Integration mit gängigen Geschäftsapplikationen wie ERP, CRM, SCM usw. zu ermöglichen. Elektronische Dateien werden gemäß zuvor erstellter Regeln automatisch entgegen genommen, konvertiert, zugestellt und verteilt. Bewährte Schnittstellen zu gängigen Systemen – wie etwa SAP – werden selbstverständlich unterstützt.

infin-FaxDienste sparen bares Geld

Die flexible nutzungsorientierte Bezahloption erlaubt es Ihnen, nur genau das zu bezahlen, was Sie auch wirklich nutzen. So behalten Sie den Überblick und die volle Kostenkontrolle. Egal welche Kapazitäten Sie benötigen und wie Sie die Kosten und Einsparungen kalkulieren, die infin-FaxDienste sind unter dem Strich immer günstiger als internes Faxen:

- ✓ Automatisches Faxen direkt aus Geschäftsanwendungen ermöglichen – so einfach wie Dokumente drucken oder E-Mail senden
- ✓ Unterbrechungen von Arbeitsabläufen und manuelle Bearbeitungskosten vermeiden, die beim manuellen Drucken, Faxen und Bestätigung Abwarten entstehen
- ✓ Erhebliche Verringerung von Anschaffungskosten (für Drucker, Faxgeräte, Faxboards), Wartungs- und Verbrauchsmaterialkosten
- ✓ Beseitigung von Telefoniekosten für Anschlussinstallation, Anschlussmiete, Verbindungen



- ✓ Keinerlei Kosten bei Nichtbenutzung von Spitzenkapazitäten (für zusätzliche Faxleitungen, Hardware usw.)
- ✓ Keine internen Wartungskosten und keine externen Wartungsgebühren.

Die infin-FaxDienste stellen ein solides Fundament für Dokumentenkommunikation zur Verfügung einschließlich zusätzlicher hochqualitativer, kostensparender E-Dokument Optionen für die Übertragung per infin-FaxAbruf, infin-E-Mail und infin-E-MailAbruf.

Schlussfolgerung

CRM, ERP und andere Anwendungen sind zur Erreichung von Kosteneinsparungen unerlässlich. Doch sie entlasten Ihre Mitarbeiter nicht von den Gängen zum Drucker und zum Faxgerät.

Warum sollten Sie den Automatisierungsprozess auf halbem Wege abbrechen? Die Einführung eines Outsourcing Dienstes wie infin-FaxDienste erlaubt es Ihren Mitarbeitern, sich ganz auf ihre unternehmenskritischen Kernaufgaben zu konzentrieren. So erreichen Sie die Effizienz, die heutzutage von dynamischen, leistungsorientierten Unternehmen und Organisationen erwartet wird.

Die infin-FaxDienste übernehmen die banalen Aufgaben, so dass Ihre Mitarbeiter sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren können. Die infin-FaxDienste stellen Ihnen patentierte und bewährte Technologien bereit, um Ihre Faxe jederzeit immer zuverlässig zuzustellen und zu verteilen.

Über infin

Die infin – Ingenieurgesellschaft ist ein anerkannter Marktführer für die Unterstützung von Organisationen bei der Optimierung manueller, papierintensiver Prozesse durch Automatisierung von Dokumentenströmen innerhalb der Organisation und über ihre Grenzen hinaus.

infin setzt für ihre ausgelagerten Dokumentenzustellungsdienste innovative und patentierte Verfahren ein. infin bietet eine komplette Lösung an, mit der jeder Abschnitt und jede Art von Geschäftsinformationsaustausch automatisiert und optimiert werden kann.

Kunden erzielen sofort erhebliche Effizienzgewinne, Einsparungen und messbaren ROI schon in drei bis sechs Monaten.

Seit Gründung im Jahr 1997 werden die Lösungen von infin weltweit von mehreren Tausend Kunden erfolgreich eingesetzt.



infin – Ingenieurgesellschaft
für Informationstechnologien
mbH & Co. KG

Der Hauptsitz der infin – Ingenieurgesellschaft befindet sich in der bayerischen Landeshauptstadt München. Mehr Informationen erhalten Sie im Internet unter www.infin.de.

Kontakt

infin – Ingenieurgesellschaft für Informationstechnologien mbH & Co. KG

Aidenbachstraße 141, D-81479 München, Deutschland

Fon +49-(0)89-745152-0, Fax -500, E-Mail info@infin.de, Web www.infin.de