

Duurzaam documentbeheer

Het belang van groen ondernemen

Deel twee van de serie white papers bij de Ricoh Documentbeheerindex
November 2009

Deze white paper is samengesteld op basis van een onderzoek dat door Coleman Parkes Research voor Ricoh uitgevoerd is in de landen: België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Nederland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk & Ierland.



Inhoudsopgave

1.0	Inleiding – documentbeheer en duurzaamheid	3
2.0	Samenvatting	4
	Belangrijkste bevindingen	
3.0	Meer accuratesse nodig bij het meten van de vooruitgang door duurzaamheidstargets	5
4.0	Gedecentraliseerde benadering van documentbeheer zorgt voor gemiste kansen	7
5.0	Organisatorisch gedrag ten opzichte van documentduurzaamheid varieert door heel Europa	9
6.0	Conclusie	11
7.0	Ricoh's oplossingen voor duurzaam documentbeheer	12



1.0 Inleiding – documentbeheer en duurzaamheid

Het duurt nog maar een paar weken voordat de wereldleiders in Kopenhagen bijeenkomen voor onderhandelingen over het wereldwijde broeikas-effect. De kwestie van duurzaamheid is nog nooit zo belangrijk geweest. In het licht hiervan brengt Ricoh de tweede white paper uit in een serie van white papers over documentbeheer. Een onderzoek dat door het onafhankelijke bureau Coleman Parkes uitgevoerd werd, toont aan dat de meeste Europese bedrijven de neiging hebben een gedecentraliseerde benadering aan te nemen met betrekking tot documentbeheer. Dit betekent dat zij allerlei voordelen mislopen. Enkele van deze voordelen zijn de mogelijkheden om de efficiëntie, productiviteit en veiligheid te verhogen en de milieubelasting te verminderen. In deze white paper wordt onderzocht hoe Europese bedrijfsleiders duurzaamheid beheren binnen de specifieke context van documentbeheer en hoe het past in de huidige economische en technologische agenda. Gedurende de komende maanden zullen er nog andere white papers worden gepubliceerd over onderwerpen zoals veiligheid.

De term documentbeheer wordt gebruikt en gedefinieerd als de wijze waarop een organisatie haar zakelijke documenten beheert. Het omvat het effectief beheer van de kosten, technologie, duurzaamheid en veiligheid van documenten in de volledige bedrijfsvoering.

In totaal werden er in juli en augustus 2009 311 uitgebreide interviews afgenomen onder mensen die beslissingen nemen op hoog niveau (leidinggevend of equivalent) in België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Nederland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Alle respondenten werken in middelgrote en grote ondernemingen in de financiële dienstverlening, consultancy, telecommunicatie / nutsbedrijven en media in Europa. Zij zijn verantwoordelijk voor documentbeheer binnen hun respectievelijke organisaties. Het onderzoek werd onder gecontroleerde omstandigheden uitgevoerd om er zeker van te zijn dat het representatieve informatie voor heel Europa en binnen elke gerichte verticale sector biedt.



2.0 Samenvatting

De bevindingen laten duidelijk zien dat slechts een klein aantal ondernemingen targets bepaalt en het milieuaspect van hun documentbeheer, waaronder energiebesparing en recycling, controleert. Zelfs de tactische processen die het grootste verschil zouden kunnen maken, worden niet geïmplementeerd en men laat de werknemers hun gang gaan. Er zijn in heel Europa duidelijke verschillen te merken. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

Meer accuratesse nodig bij het meten van vooruitgang door duurzaamheidstargets

67% van de senior managers stelt wel kostentargets vast voor documentbeheer, maar slechts 41% stelt milieutargets vast. Zes van de tien organisaties controleren daadwerkelijk hun documentsystemen. Deze bevindingen komen overeen met de gefragmenteerde, sporadische benadering die al werd geïdentificeerd in de Ricoh Documentbeheerindex. Het betekent dat Europese ondernemingen de positieve bijdrage van duurzaamheidsdoelen aan de kostenverlaging van hun onderneming mogelijk onderschatten. Dit betekent dat continue duurzaamheidsverbeteringen voor veel bedrijven een uitdaging vormen, doordat constante meet- en controleprocessen ontbreken. Bovendien gebruikt een bedrijf dat niet beschikt over efficiënte meetprocessen gewoonlijk tot 30%¹ te veel hulpbronnen, hetgeen onvermijdelijk van invloed is op de totale duurzaamheid.

Gedecentraliseerde benadering tot documentbeheer resulteert in gemiste mogelijkheden

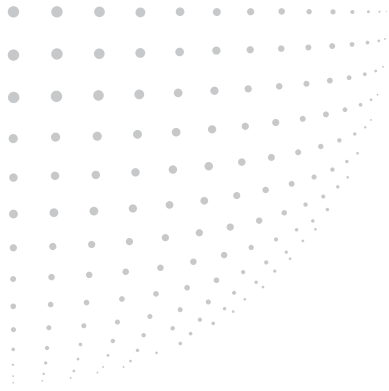
De meeste organisaties passen een gedecentraliseerde benadering van documentbeheer toe, zodanig dat zelfs de simpele tactische stappen, die een aanzienlijke positieve invloed kunnen hebben op duurzaamheid, worden gemist. Slechts 18% van de Europese bedrijven heeft bijvoorbeeld een beleid van dubbelzijdig afdrukken in de gehele onderneming geïmplementeerd. Deze decentralisatie betekent bovendien dat zelfs managers (47%) niet op de hoogte zijn van het recyclingbeleid van hun onderneming en het belang van de poging van hun eigen werknemers tot duurzaam documentbeheer niet hoog genoeg inschatten.

Organisatorisch gedrag ten opzichte van documentduurzaamheid varieert door heel Europa

Er zijn verschillen tussen landen met betrekking tot hun duurzaam documentbeheer. Frankrijk is het meest vooruitstrevende land in Europa, terwijl het VK & Ierland de hekkensluiters zijn. Geen van de landen scoort echter hoger dan 50 procent van de 'maximaal haalbare score'². Dit wijst erop dat er aanzienlijke ruimte voor verbetering is om de totale invloed op het milieu terug te dringen.

¹ Gegevens van Ricoh – gebaseerd op besparingen die klanten worden geboden via Pay Per Page Green consultancy en Managed Document Services.

² De maximaal haalbare score voor een groene organisatie – waarbij rekening wordt gehouden met alle gemeten milieuparameters (zowel positief als negatief) binnen het onderzoek - is 296. Het land met de hoogste score, Frankrijk, had een gemiddelde score van 129 per onderneming waardoor het een resultaat had van 43,5 procent van de ideale score.



Belangrijkste bevindingen

3.0 Meer accuratesse nodig bij het meten van de vooruitgang door duurzaamheidstargets

Slechts 41 procent stelt targets voor het energieverbruik, de CO2-uitstoot en verantwoordelijkheid voor het milieu met betrekking tot hun documentprocessen vast.

Senior management past niet dezelfde accuratesse toe en concentreert zich niet op het meten van de milieuresultaten van documentbeheer, zoals zij doet met kostengerelateerde resultaten, ondanks het feit dat deze hand in hand gaan. 67% van de senior managers stelt bijvoorbeeld kostentargets vast voor documentbeheer, terwijl slechts 41% dit doet voor de invloed op het milieu.

Wat betreft duurzaamheidsaspecten van documentbeheer, zoals energiezuinigheid en recycling (Figuur 2), nemen de cijfers toe. Gemiddeld beweren zes van de tien ondernemingen dat zij actief zijn op dit gebied.

Een dergelijk verschil komt overeen met de gefragmenteerde, sporadische benadering die werd geïdentificeerd in de Ricoh Documentbeheerindex. Meer dan driekwart van de Europese bedrijven verklaarde dat zij nog geen volledig plan hadden geïmplementeerd voor het beheer van hun bedrijfsdocumenten.

De totale impact voor Europese bedrijven is tweeledig. In de eerste plaats zijn processen voor het beheer van duurzame inspanningen wel aanwezig, maar zijn zij niet afgestemd op andere doelen die kunnen worden toegepast voor een efficiënte documentbeheerstrategie (Figuur 1). Daardoor zullen positieve resultaten zeer waarschijnlijk niet worden opgemerkt. Organisaties onderschatten de totale bijdrage van hun documentbeheerstrategie ten opzichte van de duurzaamheidsdoelstellingen van hun onderneming of evalueren deze niet.

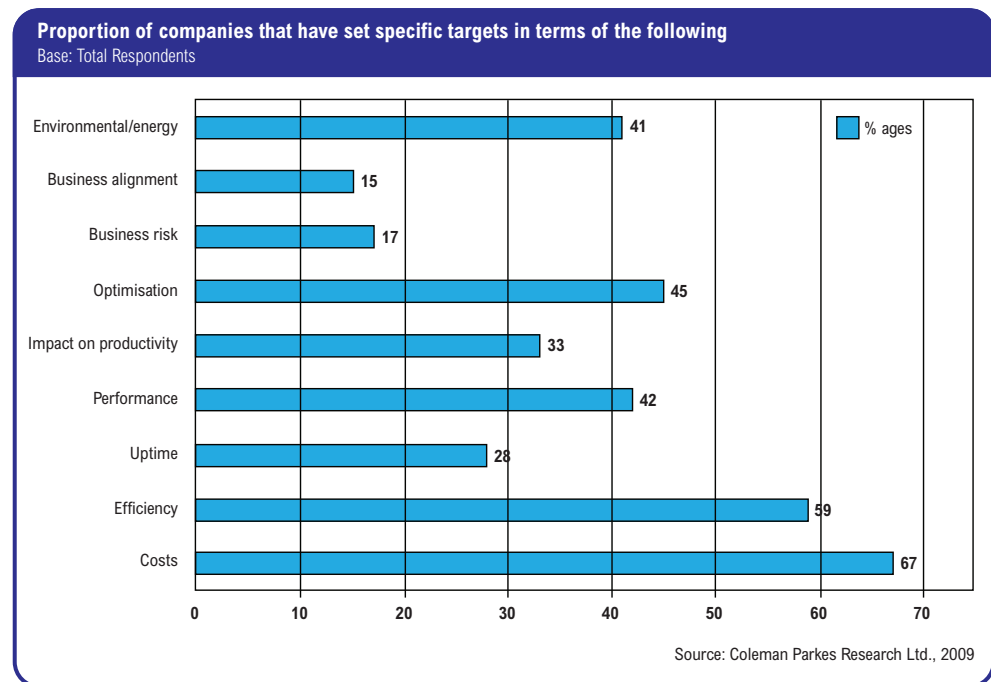
In de tweede plaats zal het voor Europese bedrijven een uitdaging zijn continue duurzaamheidstargets voor de toekomst te stellen. Dit is het gevolg van het ontbreken van constante meet- en controleprocessen. Een bedrijf dat niet beschikt over efficiënte meetprocessen gebruikt gewoonlijk tot 30%³ te veel hulpbronnen, hetgeen onvermijdelijk van invloed is op de totale duurzaamheidskwalificaties, kosten en productiviteit.

Dit probleem kan gemakkelijk verholpen worden door middel van een gecentraliseerde documentbeheerstrategie die een volledig overzicht van de gehele organisatie geeft en belangrijke gegevens verschaft waarop succes en besparingen worden bekeken en nieuwe verbeteringpunten kunnen worden vastgesteld.

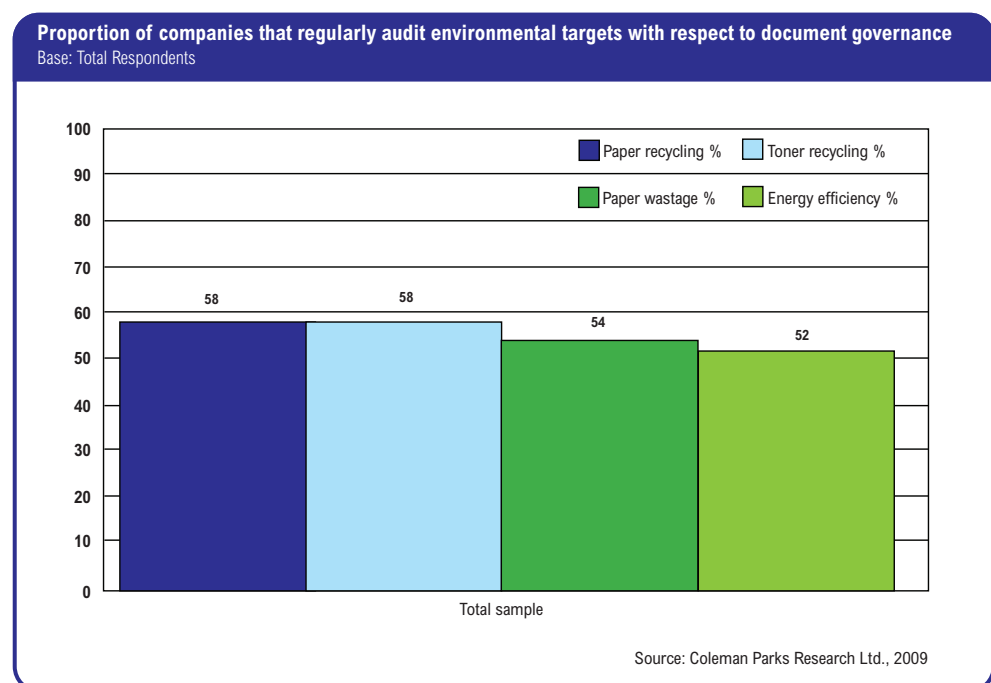
³ Gegevens van Ricoh – gebaseerd op besparingen geboden aan klanten via Pay Per Page Green consultancy en Managed Document Services.



Figuur 1 – Doelstelling documentbeheer



Figuur 2 – Controle milieudoelstellingen



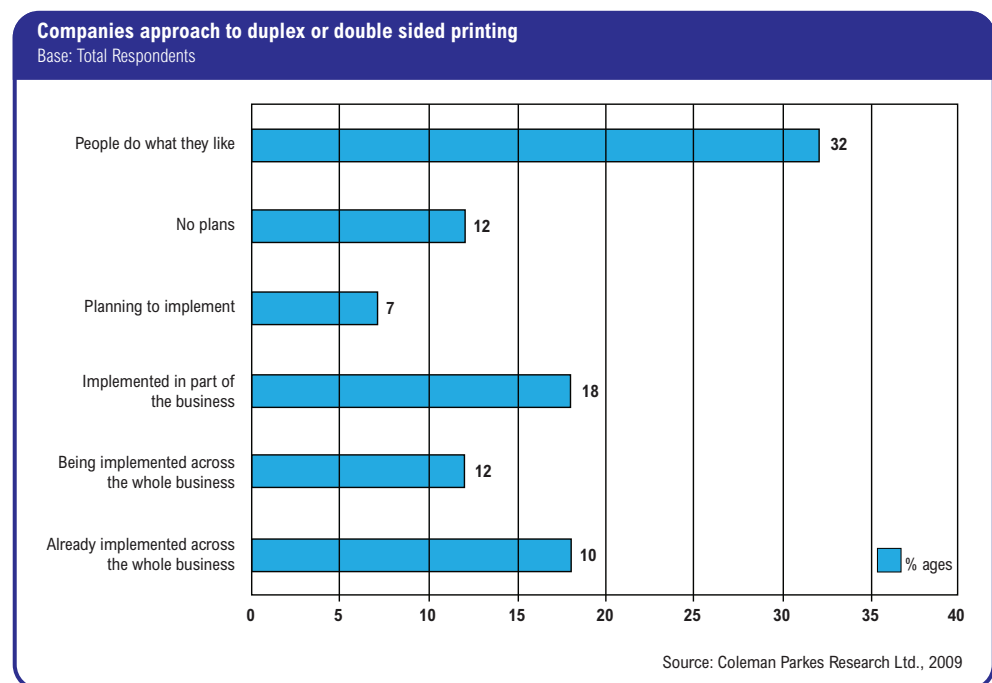
4.0 Gedecentraliseerde benadering van documentbeheer zorgt voor gemiste kansen

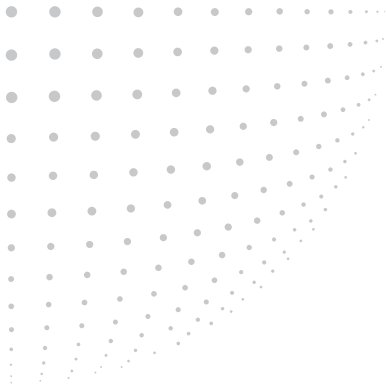
47% van de managers is niet op de hoogte van het recyclebeleid van hun onderneming.

Hoewel de meeste organisaties een meer gedecentraliseerde benadering aannemen ten opzichte van documentbeheer, zijn er nog volop mogelijkheden om de duurzaamheid te verbeteren door meer tactische benaderingen, zoals het vergroten van het bewustzijn onder werknemers en het instellen van dubbelzijdig afdrukken als standaard.

Het onderzoek toont echter aan dat er ook geboden mogelijkheden worden gemist. Wanneer het bijvoorbeeld aankomt op dubbelzijdig afdrukken, zegt 32% van de managers dat hun werknemers hun eigen gang gaan. Slechts 18% heeft in het gehele bedrijf een beleid van dubbelzijdig afdrukken geïmplementeerd. Wanneer hen werd gevraagd of zij van mening waren dat hun werknemers tijdens het afdrukken aan de voordelen voor het milieu dachten, bleek dat zij hier geen vertrouwen in hadden. De geïnterviewden gaven hun werknemers gemiddeld een score van 5,5 op een schaal van 10 (zeer betrokken) tot één (volkomen onverschillig).

Figuur 3 – Benadering van dubbelzijdig afdrukken

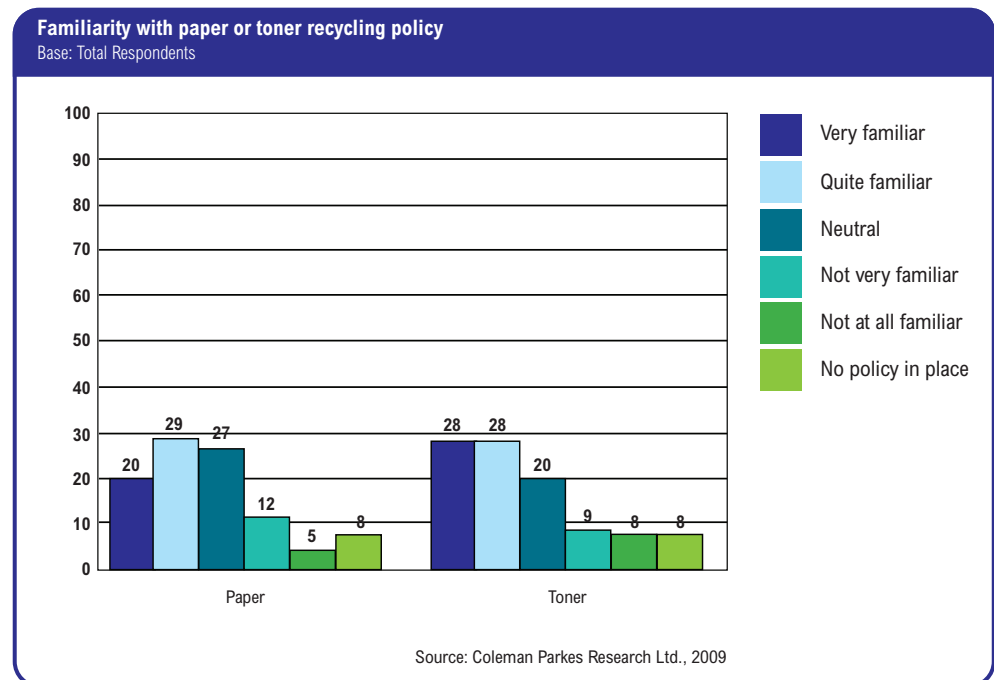


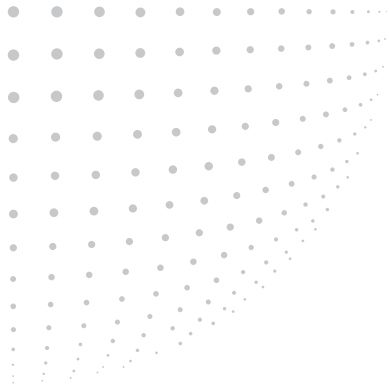


Het onderzoek toont ook aan dat bijna de helft (47%) van de Europese managers niet op de hoogte is van het recyclingbeleid van hun onderneming en 40% niet van hun tonerrecyclingbeleid. Dit is beslist de reden voor het gebrek aan vertrouwen bij het beoordelen van anderen, ondanks dat meer dan de helft zegt dat zij interne campagnes voeren voor efficiënte afdrukpraktijken.

Dergelijke resultaten komen niet als een verrassing. Het verschil tussen het verhogen van het bewustzijn en het implementeren van een documentbeleid is onvermijdelijk van invloed op succes en het vermogen het gedrag continue te beïnvloeden. Wanneer Europese bedrijven deze kwestie willen aanpakken, is het duidelijk wat er moet gebeuren: processen die duurzaamheidsdoelstellingen ondersteunen centraal invoeren, zodat werknemers zich kunnen concentreren op het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen. Er wordt tijd bespaard en duurzaamheidsresultaten worden verbeterd dankzij de implementatie van een centraal gedocumenteerde beheerstrategie of door dit uit te besteden. Duurzaamheid blijft de kern van de strategie, verminderingen worden gerealiseerd, resultaten kunnen worden gemeten en nieuwe targets kunnen worden gesteld. Bovendien zullen organisaties ook profiteren van meer veiligheid, productiviteit en efficiëntie.

Figuur 4 – Bekendheid met recyclingbeleid





5.0 Organisatorisch gedrag ten opzichte van documentduurzaamheid varieert door heel Europa

Bij het opdelen van de gegevens per land wordt het duidelijk dat er een aantal duidelijke verschillen is tussen landen wat betreft het aannemen van duurzame documentbeheerprocessen.

Door het toekennen van een waarde aan het milieuaspect van documentbeheer, zoals recycling, stellen van targets, controle en houding van werknemers, wordt het mogelijk een Europese ranglijst op te stellen om aan te geven welke landen de meest duurzame documentbeheerpraktijken hebben.

Figuur 5 - Ricoh Documentbeheerindex ranglijst

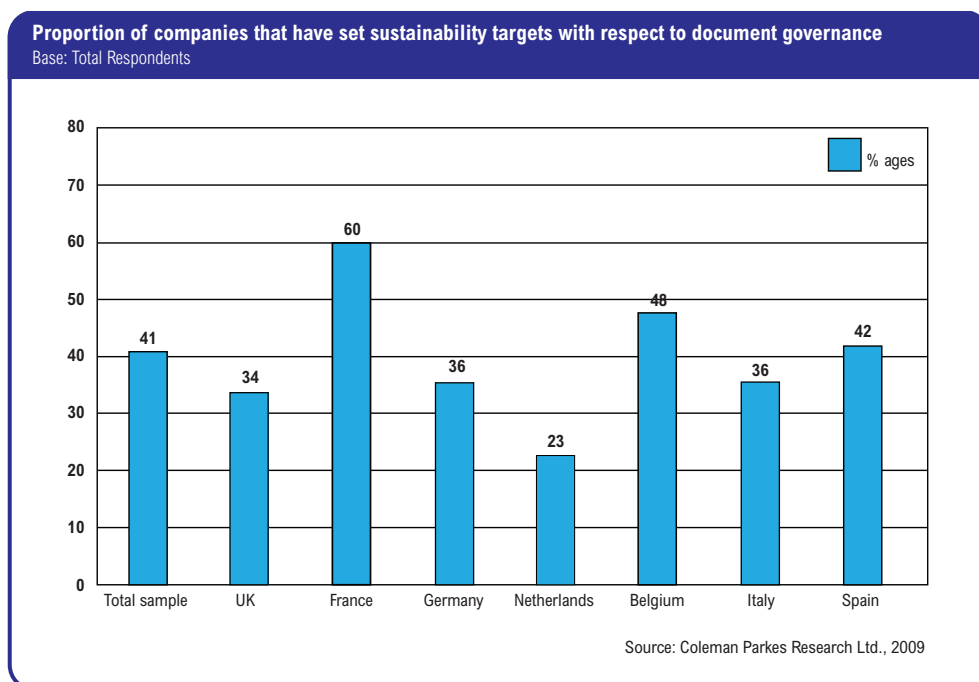
Land	Rang	percentage van optimale score
Frankrijk	1	43%
Italië	2	43%
Duitsland	3	42%
Nederland	4	41%
België	5	39%
Spanje	6	39%
VK & Ierland	7	38%

Frankrijk komt naar voren als het land met de beste milieubenadering terwijl het VK & Ierland op de laatste plaats komt.

Het is waarschijnlijker dat ondernemingen in Frankrijk en Nederland een documentbeheerstrategie zullen implementeren dan ondernemingen in de andere Europese landen.

Zoals aangegeven in Figuur 6 stelt iets meer dan een derde (34%) van Britse ondernemingen documentbeheertargets die betrekking hebben op milieu of energiezuinigheid tegen 60% van de Franse bedrijven. Nederland blijft in dit opzicht echter achter op het VK met slechts 23% dat targets stelt met betrekking tot energieverbruik.

Figuur 6 – Stellen van milieu-/energiedoelen met betrekking tot documentbeheer



Spaanse ondernemingen blijven achter bij de andere Europese ondernemingen als het aankomt op het implementeren van een duplex afdruckenstrategie. Slechts 10% van de Spaanse ondernemingen heeft een strategie geïmplementeerd. België is het meest geavanceerde land in dit opzicht. Bijna een derde van de ondernemingen over de gehele branche heeft duplex standaard geïmplementeerd.

Over het geheel genomen, toont de green league aan dat er nog steeds veel werk te doen is. Hoewel Frankrijk bovenaan staat, bereikte het slechts 43% van de maximaal haalbare score². De maximale score kon worden bereikt door een onderneming die er al het mogelijke aan doet om milieuoverwegingen te implementeren in haar documentbeheerstrategie. Organisaties kunnen hun activiteit op dit gebied snel en effectief verdubbelen door een service of oplossing te implementeren voor documentbeheer.



6.0 Conclusie

De wereldleiders zullen in Kopenhagen bijeenkomen om te onderhandelen over een nieuwe overeenkomst om klimaatverandering aan te pakken. Alles moet in het werk worden gesteld om de koolstofuitstoot terug te dringen. Dit onderzoek toont echter aan dat nog veel kansen worden gemist op het terrein van documentbeheer die een werkelijke bijdrage zouden kunnen leveren. Dit is teleurstellend, aangezien het in veel gevallen gaat om zeer simpele en tactische stappen die een onmiddellijke invloed zouden kunnen hebben.

Bij het aanpakken van deze kwesties is het belangrijk dat er een gecentraliseerde documentbeheerstrategie aangenomen wordt. Deze strategie geeft volledig inzicht in de gehele organisatie en verstrekt gegevens waarmee succes en besparingen kunnen worden gecontroleerd en nieuwe gebieden voor verbetering kunnen worden ingesteld.

De gegevens uit dit onderzoek bewijzen dat bedrijven een werkelijk verschil kunnen maken door de 'quick wins' te gebruiken en de verbeteringen te combineren in een documentbeheerstrategie. Als bedrijven nu handelen, kunnen zij onmiddellijk profiteren van snelle winstmogelijkheden. Enkele voorbeelden van de acties die zij kunnen ondernemen zijn het instellen van dubbelzijdig afdrukken als standaard, recycling en opleidingsprogramma's voor werknemers. Managers kunnen ook een aanzienlijke invloed hebben op het bedrijf, zowel wat betreft het verminderen van de totale invloed op het milieu als financiële efficiency in de toekomst.

Een van de grootste uitdagingen op de markt is daarom misschien wel het verhogen van het besef van de rol die documentbeheer kan spelen in het stimuleren van zowel milieu- als bedrijfsefficiency. Dit is het moment om een cultuur te scheppen waarin duurzaamheid wordt opgenomen in het hart van de gehele bedrijfsvoering. De basis hiervan wordt gevormd door een optimaliseringsproces dat tastbare en meetbare voordelen biedt (zowel op milieu- als op economisch gebied) die van invloed zijn op de duurzaamheidsdoelstellingen van een organisatie op zowel de directe korte termijn als op de langere termijn.

Het resultaat is meer efficiëntie voor bedrijven en minder belasting op de omgeving waarin wij werken. Milieuduurzaamheid en economische duurzaamheid blijken geen tegenpolen te zijn. Het handhaven van de inzet voor het milieu is een essentiële manier om efficiëntie te stimuleren en winst in moeilijke bedrijfsomstandigheden te optimaliseren.



7.0 Ricoh's oplossingen voor duurzaam documentbeheer

Ricoh biedt een reeks producten en oplossingen die ondernemingen helpen een simpele en effectieve benadering toe te passen voor documentbeheer. Met een portfolio van wereldklasse van hardware, software, diensten, outsourcing en consultancy, kunnen Ricoh-oplossingen naadloos en betrouwbaar in elke organisatie integreren, zodat de klanten hun handen vrij hebben om zich te concentreren op de groei van hun onderneming.

Ricoh Pay Per Page Green Consultancy

De Ricoh Pay Per Page Green consultancy is een aanpak die uit drie fasen bestaat. Met deze oplossing wordt de CO₂-uitstoot van een onderneming van kopieer- en afdrukactiviteiten gecontroleerd en gekwantificeerd en wordt de Total Cost of Ownership (TCO) transparanter gemaakt. Op basis van de bestaande situatie van de organisatie, schetst Ricoh een optimaliseringsscenario voor het reduceren van operationele kosten, energie en papierverbruik en koolstofuitstoot. Naarmate de kosten afnemen, zal ook de koolstofuitstoot afnemen en tegelijkertijd wordt de efficiëntie van documentproductie verbeterd.

Het kosten- en duurzaamheidsproces wordt in drie fasen uitgevoerd:

- Controle en analyse van uw huidige CO₂-uitstoot en TCO van afdrukken/kopiëren
- Opstellen van een plan om uw CO₂-uitstoot en TCO te verminderen en de processen te optimaliseren
- Periodieke verificatie van verlaging van CO₂-uitstoot en TCO bij uw onderneming

Ricoh Eco Mode

Gedurende de levenscyclus van een product is de grootste milieu-impact ervan tijdens de fase dat het in gebruik is. Ricoh Eco Mode is ontworpen om ervoor te zorgen dat bedrijven er alles aan doen om deze impact te verminderen. Deze oplossing biedt drie uitermate efficiënte energiebesparende instellingen die de prestatie van een multifunctioneel hulpmiddel niet verstoren tijdens het afdrukken of kopiëren. De Eco Mode wordt geactiveerd wanneer het apparaat niet in werking is. Afhankelijk van welk apparaat wordt gebruikt, kunnen bedrijven de energie verminderen van 24 tot maximaal 86%, in vergelijking met apparaten die geen Eco Mode-instellingen gebruiken.

Managed Document Services

Met Ricoh kan de kwestie van documentbeheer direct met Managed Document Services (MDS) worden aangepakt. Hierbij worden lagere kosten en minder invloed op het milieu, met maximaal 30%, geboden. De voordelen op de lange termijn worden nog groter door middel van constant beheer.

Andere voordelen zijn onder meer verhoogde efficiëntie en productiviteit in combinatie met minder invloed op het milieu en inbreuk op de veiligheid. Deze oplossing kan zowel wereldwijd als lokaal geïmplementeerd worden. MDS is een tool voor documentbeheer tijdens elke fase van de documentstroom. Deze holistische oplossing kan gemakkelijk worden ingebouwd in de workflow van een organisatie om te voldoen aan haar unieke en specifieke behoeften. Het proces omvat consultancy, hardware, software, onderhoud, managementservices en kantooroplossingen gedurende de gehele documentstroom.

Document Process Outsourcing

Document Process Outsourcing is een manier waarop ondernemingen een centraal documentbeheer kunnen creëren dat gestructureerd, veilig en kostenbesparend is. Bovendien voldoet dit systeem aan de strenge wetgeving. Het omvat het beheer van de processen, mensen en technologie die de documenten van een organisatie leveren en hierdoor dus ook het beheer van informatie, in en uit de belangrijkste bedrijfsprocessen. Met de focus op beter reactievermogen en hogere kwaliteit, kan er een significant productiviteitsvoordeel worden gerealiseerd. Medewerkers krijgen onmiddellijk toegang tot de informatie die zij nodig hebben, waar zij het willen en hoe zij het willen. Het resultaat is verhoogde financiële efficiëntie, hoger moraal onder de werknemers en meer klanttevredenheid, waardoor uiteindelijk de bedrijfsperformance wordt verbeterd.

@Remote

Door het integreren van oplossingen in de bestaande infrastructuur van een onderneming, kan Ricoh helpen de verborgen kosten van bedrijfsdocumenten aan het licht te brengen. Hierdoor krijgen ondernemingen uiteindelijk de controle weer terug. Ricoh's @Remote zet verzamelde gegevens om in gedetailleerde kennis. Deze oplossing geeft de gebruiker de gemoedsrust dat de kosten automatisch op de meest effectieve manier onder controle worden gehouden.

Useful links

www.ricoh-europe.com
Your Green office
Ricoh Solutions Advisor
Ricoh Managed Solutions

Verkoopinformatie

Tel: +44 (0)20 7465 1182
Email : cco@ricoh-europe.com

Persinformatie

Janice Gibson
Tel.: +44 (0)20 7465 1153
E-mail: press@ricoh-europe.com

About Ricoh

Ricoh Company, Ltd ("Ricoh Company") is wereldwijd een technologisch toonaangevend bedrijf dat zich specialiseert op de marktsegmenten voor kantooromgevingen en production printing. Ricoh werkt samen met organisaties over de gehele wereld om werkomgevingen te moderniseren en de doelmatigheid van documenten te optimaliseren. Het bedrijf heeft meer dan 108.500 medewerkers over de gehele wereld in dienst en is actief in Europa, Noord- en Zuid-Amerika, Pacifisch Azië, China en Japan.

Ricoh Global Services biedt strategische ondersteuning en langdurig partnerschap aan Ricoh's ondernemingen over de gehele wereld. Met een ongeëvenaard direct sales- en servicenetwerkmodel, biedt Ricoh Global Services voortdurend extra waarde aan klanten met haar gestandaardiseerde, consistente end-to-end oplossingen. Ricoh's klanten kunnen vertrouwen op één partner voor al hun behoeften, wereldwijd.

Ricoh Europe Holdings Plc is een naamloze vennootschap en fungeert als hoofdkantoor van Ricoh Company voor de bedrijfsactiviteiten in Europa, Midden-Oosten en Afrika ('EMEA') met vestigingen te Londen (Verenigd Koninkrijk) en Amstelveen (Nederland). De activiteiten in de EMEA-zone omvatten 35 verkoopbedrijven en -filialen.

In het fiscale jaar, dat op 31 maart 2009 sloot, bedroegen de inkomsten van Ricoh's EMEA-bedrijfsactiviteiten meer dan 523,4 miljard yen, wat neerkomt op 25% van de wereldinkomsten van Ricoh Company. De wereldomzet van Ricoh Company bedroeg meer dan 2.091,7 miljard yen in het op 31 maart 2009 afgesloten boekjaar.