

Ricoh Process Efficiency Index

Juni 2011

Uitgevoerd in België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Nederland, de Noordse landen (Zweden, Finland, Noorwegen en Denemarken), Spanje, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk

Een exclusief onderzoeksrapport van Coleman Parkes Research



Inhoud

1.0	Inleiding tot de Ricoh Process Efficiency Index	3
2.0	Korte samenvatting	4
3.0	Overzicht van de belangrijkste conclusies	5
4.0	Een verfrissend inzicht in de verwerkingskosten van bedrijfskritische documenten in Europa	6
5.0	Documentprocessen hebben vergaande gevolgen in de gehele onderneming	9
6.0	Bestaande bedrijfsprocessen in geheel Europa zijn onnodig arbeidsintensief	12
7.0	CIO's moeten bedrijven instrueren en barrières slechten	15
8.0	Conclusie	17
9.0	Overige informatie	18





1.0 Inleiding tot de Ricoh Process Efficiency Index

Deze onafhankelijke studie is uitgevoerd door Coleman Parkes Research in opdracht van Ricoh Europe PLC en biedt Europese CIO's een verfrissend inzicht in de verwerking van bedrijfskritische documenten. Het onderzoek stelt verbeterpunten vast en de economische opbrengst die deze verbeteringen kunnen opleveren, in het bijzonder gezien de uitdagingen waar de werkomgeving in de toekomst mee te maken krijgt, zoals demografische veranderingen, het toenemende belang van duurzaamheid, mondialisering en nieuwe technologie.

De babyboomgeneratie¹ verlaat het actieve beroepsleven rond 2025 en neemt waardevolle kennis mee. Tegelijkertijd komt de millenniumgeneratie² met nieuwe werkmethoden op de arbeidsmarkt. Mobiel werken neemt toe, en organisaties moeten een vorm vinden voor de manier waarop informatie op afstand toegankelijk is.

Het is daarom zeer belangrijk dat bedrijfskritische informatie wordt vastgelegd en gemakkelijk toegankelijk is zodat Europese bedrijven hun kennis en concurrentievoordeel kunnen behouden. Ook de Europese Unie zet zich middels de Digitale Agenda er voor in om het bedrijfsleven in de toekomst beter te ondersteunen bij het effectiever beheren van informatie. De bedoeling is uit te zoeken voor welke uitdagingen het bedrijfsleven in de toekomst komt te staan bij het effectief beheren van essentiële informatie. Dit onderzoek legt een aantal van die uitdagingen bloot.

De Ricoh Proces Efficiency Index komt voort uit de Ricoh Document Governance Index³, die aangaf hoe Europese organisaties hun documenten controleerden en beheerden met betrekking tot kosten, duurzaamheid en veiligheid. Deze index kijkt dieper in organisaties om de specifieke gevolgen van het verwerken van bedrijfskritische documenten te kunnen begrijpen.

De term '**bedrijfskritische documentverwerking**' is gedefinieerd als de kerninteracties in een organisatie die regelmatig en herhaaldelijk voorkomen. Deze kunnen uit vele documenten bestaan, maar belangrijker is dat ze een directe impact hebben op zakelijke interacties met klanten en werknemers, bijvoorbeeld aankooporders, patiëntgegevens of rekeningen. Ze staan tegenover een 'gewoon document, waarbij verlies of beschadiging ervan slechts een geringe impact heeft op de organisatie.

De respondenten van deze studie zijn volledig verantwoordelijk voor het beheer van de verwerking van bedrijfskritische documenten in hun organisaties en zijn werkzaam op de afdelingen: financiën/boekhouding, verkoop, personeelszaken of salarisadministratie, klanteninformatie, juridische zaken, magazijn en toeleveringsketen.

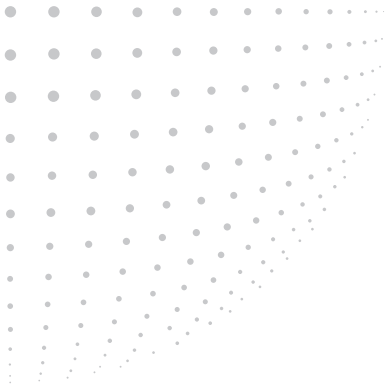
Voor het doel van de studie is 'document' gedefinieerd als informatie die kan worden gewijzigd, geactualiseerd, opgeslagen en gedeeld en verband houdt met kennis en informatie in de organisatie.

De studie bestond uit een telefonische enquête onder 458 medewerkers van grote ondernemingen (met 1000 of meer medewerkers) in België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Nederland, de Noordse landen (Zweden, Finland, Noorwegen en Denemarken), Spanje, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk. Alle organisaties zijn actief in het onderwijs, de juridische sector, de dienstensector, de gezondheidszorg, de maakindustrie of de financiële dienstverlening. Ook zijn er kwalitatieve interviews afgenomen bij Europese CIO's waardoor extra informatie is verkregen over de verwerking van bedrijfskritische documenten.

¹ Babyboomers zijn geboren tussen 1946-1964

² De millenniumgeneratie is geboren tussen 1977-1997

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



2.0 Korte samenvatting

Deze studie toont aan dat het verwerken van bedrijfskritische documenten van Europese bedrijven een aanzienlijke investering van ongeveer €147⁴ miljard per jaar verlangt. Dergelijke processen hebben een grote impact op de prestaties, de winstgevendheid en de mogelijkheden van een organisatie om te reageren op de behoeften van de klanten. De werknemers in heel Europa die voor het beheer van dergelijke documentprocessen verantwoordelijk zijn, besteden daar per jaar ongeveer 362 miljoen uur⁵ van hun tijd aan. Europese organisaties herzien gemiddeld iedere zes maanden hun bestaande processen. Studies tonen echter aan dat ze óf geen grondige audits uitvoeren om de knelpunten te identificeren, óf niet handelen op basis van de uitkomsten van hun audits.

Bestaande processen bij Europese organisaties zijn onnodig arbeidsintensief en gevoelig voor fouten en nadelige gevolgen voor de klantenservices. Verrassend is dat gemiddeld 42,5 procent van alle kritische bedrijfsinformatie nog altijd als papieren versie wordt bewaard. Het Europese bedrijfsleven kan een aanzienlijk deel van de tijd die nu wordt besteed aan het handmatig verwerken van informatie nuttiger besteden aan activiteiten die een echte bijdrage leveren aan het nettoresultaat. Respondenten in Europa schatten dat hun winst door optimalisatie met €46 miljard⁶ kan stijgen.

De verouderde processen stellen de Europese organisaties bloot aan inbreuk op de beveiliging en bedrijfsrisico's doordat bedrijfskritische informatie alleen op papier wordt bewaard, zonder een back-up – 36 procent van de respondenten geeft toe in het verleden belangrijke bedrijfsinformatie te zijn kwijtgeraakt. De service aan klanten wordt negatief beïnvloed omdat de werknemers met tijdverslindende processen bezig zijn en zich niet op de behoeften van de klant kunnen concentreren. Bovendien kunnen de werknemers van verschillende afdelingen niet met elkaar samenwerken, wat waarschijnlijk leidt tot dubbel werk en een directe impact heeft op de productiviteit van werknemers die op afstand werken.

Het merendeel van de Europese bedrijven gaf aan dat de primaire doelstellingen voor het verbeteren van hun processen het verbeteren van de veiligheid (67 procent), het verbeteren van de kennisdeling (67 procent) en het verbeteren van de arbeidseffectiviteit (65 procent) zijn. Echter, van de ondernemingen die toegaven dat er barrières waren, was het meest gebruikte argument het gebrek aan tijd (45 procent) en middelen (36 procent). Als gevolg hiervan zitten de Europese organisaties gevangen in een cirkel waarbij ze niet in staat zijn om de benodigde tijd vrij te maken voor het leveren van de gewenste efficiency voor het bedrijf.

Het is nu tijd voor de CIO's om de controle terug te winnen als voorbereiding op de werkplek van de toekomst. Door het beheer van bedrijfskritische documentprocessen te hervormen, ontstaan voor het Europese bedrijfsleven prachtige kansen; herstructurering vergroot de concurrentiekracht, maximaliseert de kennisdeling door werknemers en is een goede voorbereiding op de werkplek van de toekomst.

⁴ Het totale aantal uren per week uit de studie x het gemiddelde weekloon x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = totale personeelskosten in Europa

⁵ Het totale aantal uren per week uit de studie x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = het totale aantal uren in Europa

⁶ Schattingen uit de studie zijn gebruikt voor het middelen van het winstniveau voor alle Europese bedrijven met 1000 of meer werknemers



3.0 Overzicht van de belangrijkste conclusies

Organisaties in Europa investeren ongeveer €147⁴ miljard per jaar in de verwerking van bedrijfskritische documenten

Bedrijfskritische processen vormen de kern van transacties met klanten en interacties tussen werknemers. Het investeringscijfer is gebaseerd op de primaire functies die direct de processen in hun organisaties beheren. De tijd die werknemers in andere gebieden ongetwijfeld besteden aan het beheren van essentiële informatie ter ondersteuning van hun functie - bijvoorbeeld verkoop- en marketingteams, wordt buiten beschouwing gelaten.

In Europa besteden werknemers die verantwoordelijk zijn voor het beheren van de processen voor bedrijfskritische documenten daar per jaar ongeveer 362 miljoen uren⁵ van hun werktijd aan

Een aanzienlijke hoeveelheid tijd wordt besteed aan het verwerken van bedrijfskritische documenten. De studie toont echter aan dat de verantwoordelijken in grote meerderheid bevestigen dat er mogelijkheden zijn voor efficiencyverbeteringen

Procesoptimalisatie bij alle Europese organisaties samen kan een winststijging van €46 miljard⁶ opleveren

Aan de respondenten werd gevraagd om na te denken over de gevolgen van het optimaliseren van hun bestaande processen. Volgens hun schattingen kan dit leiden tot een vijf procent hoger nettoresultaat. Dit zou voor alle Europese organisaties overeenkomen met een winststijging van ongeveer €46 miljard⁶.

De drie belangrijkste prioriteiten bij het verbeteren van de processen van bedrijfskritische documenten zijn: verbeteren van kennisdeling (67 procent), verbeteren van de veiligheid (67 procent), en verbeteren van de arbeidseffectiviteit (65 procent)

Naast de kosten- en tijdsbesparingen zien de respondenten ook in breder perspectief welke gevolgen een efficiënt proces kan hebben voor het bedrijf. Door zich te concentreren op de drie belangrijkste prioriteiten zullen de bedrijven ook profiteren van de toegenomen werknemersproductiviteit door een efficiëntere werkwijze, betere samenwerking en kennisdeling met andere werknemers. Bedrijven zullen daarnaast in staat zijn om sneller in te spelen op de markt en de behoeften van de klanten.

Slechts 22 procent van de Europese bedrijven heeft een volledig automatisch proces voor het beheer van bedrijfskritische documenten

Europese bedrijven vertrouwen in grote mate op het handmatig verwerken van informatie, wat onnodig arbeidsintensief en foutgevoelig is. Gemiddeld 42,5 procent van alle bedrijfskritische informatie wordt alleen als papieren versie bewaard, waardoor bij Europese organisaties knelpunten en tijdrovende processen ontstaan.

⁴ Het totale aantal uren per week uit de studie x het gemiddelde weekloon x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = totale personeelskosten in Europa

⁵ Het totale aantal uren per week uit de studie x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = het totale aantal uren in Europa

⁶ Schattingen uit de studie zijn gebruikt voor het middelen van het winstniveau voor alle Europese bedrijven met 1000 of meer werknemers

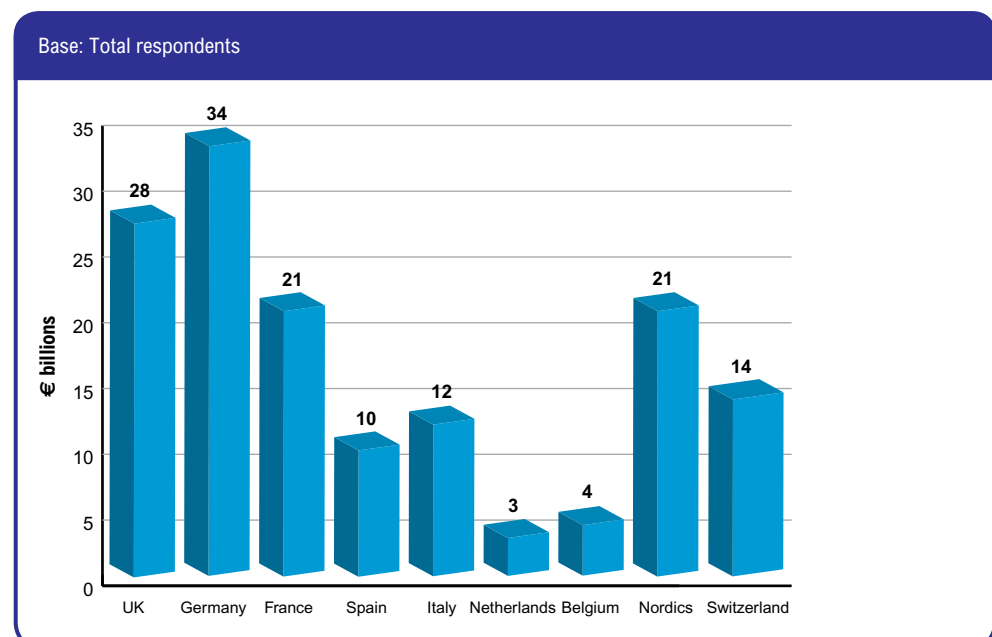
4.0 Een verfrissend inzicht in de verwerkingskosten van bedrijfskritische documenten in Europa

“Een aantal van onze professionals besteedt veel te veel tijd aan het administreren van documentprocessen... Iedereen heeft zijn eigen winkeltje en herhaalt wat anderen ook al doen, waardoor enorm veel werk dubbel wordt gedaan. Dit begint al bij secretaresses...”

CIO, uit de gezondheidszorg

Processen om bedrijfskritische documenten te beheren vormen het hart van elke succesvolle organisatie. Ze zorgen voor samenhang en samenwerking tussen werknemers en klanten, en stellen hen in staat om direct een geïnformeerde beslissing te nemen. Uit de studie blijkt dat in heel Europa organisaties jaarlijks totaal ongeveer €147 miljard⁴ (Tabel 1) in deze processen investeren. Deze kosten komen overeen met in totaal 362 miljoen uren⁵ (of 174.038 jaar) (Tabel 2) per jaar aan werktijd.

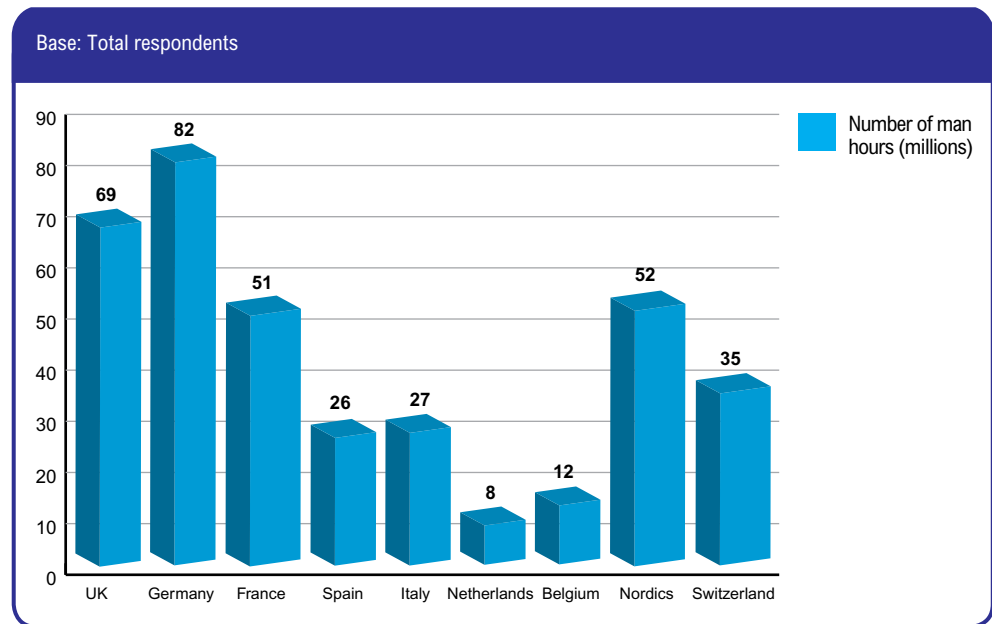
Tabel 1: Totale gemiddelde personeelskosten voor beheer van bedrijfskritische documenten, per jaar, per land⁴



⁴ Het totale aantal uren per week uit de studie x het gemiddelde weekloon x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = totale personeelskosten in Europa

⁵ Het totale aantal uren per week uit de studie x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = het totale aantal uren in Europa

Tabel 2: Totale gemiddelde aantal manuren dat wordt besteed aan het beheren van bedrijfskritische documenten, per jaar, per land⁵



De kosten zijn gebaseerd op feedback van werknemers wier hoofdtaak direct verband houdt met het beheren van bedrijfskritische documentprocessen in hun organisaties. De tijd die werknemers in andere gebieden besteden aan het beheren van essentiële informatie ter ondersteuning van hun functie - bijvoorbeeld verkoop- en marketingteams, is buiten beschouwing gelaten.

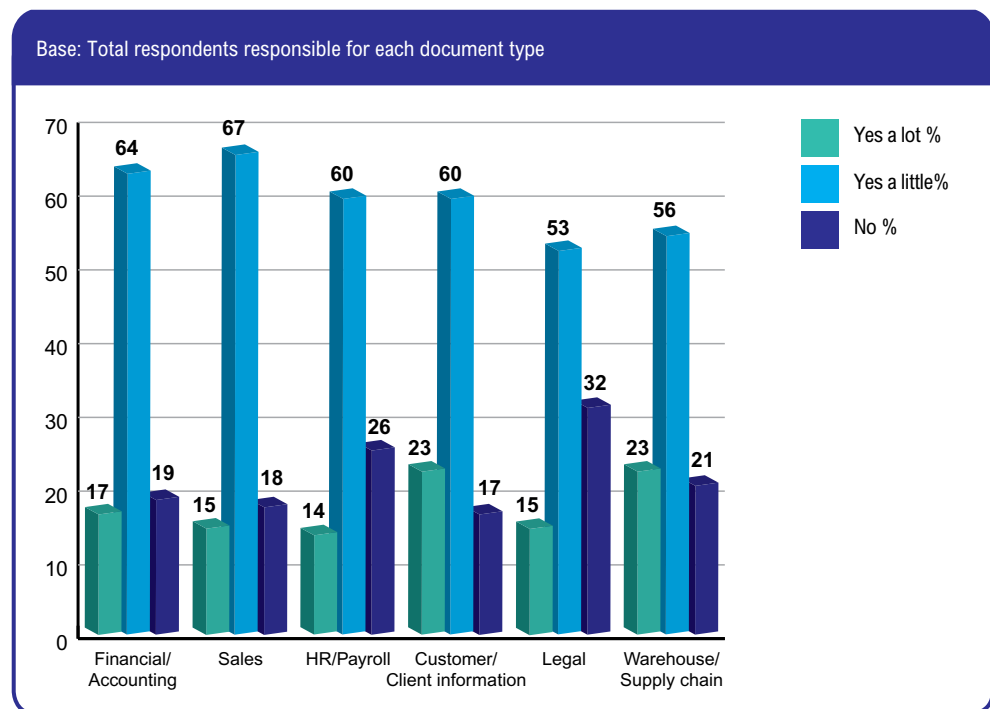
De werkelijke kosten zullen dan ook waarschijnlijk veel hoger zijn dan de totale geschatte kosten van €147 miljard⁴ per jaar. Dit geeft wel aan hoe belangrijk het is dat CIO's zich richten op de processen voor bedrijfskritische documenten.

Het is daarom verrassend dat, ondanks de aanzienlijke hoeveelheid tijd en investeringen, een ruime meerderheid van de verantwoordelijken erkent dat er nog mogelijkheden zijn om de efficiency verbeteren. (Tabel 3).

⁴ Het totale aantal uren per week uit de studie x het gemiddelde weekloon x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = totale personeelskosten in Europa

⁵ Het totale aantal uren per week uit de studie x het aantal weken per jaar x het aantal bedrijven met 1000 of meer werknemers per land = het totale aantal uren in Europa

Tabel 3: Het totale aantal respondenten dat het eens of oneens is met de stelling dat de efficiency van hun huidige beheersmethode voor het verwerken van bedrijfskritische documenten kan worden verbeterd



Aan alle deelnemende respondenten werd gevraagd een schatting te maken van de toename van het nettoresultaat als de efficiency met slechts tien procent zou verbeteren. De resultaten gebaseerd op deze bescheiden efficiencyverbetering van 10 procent zijn opmerkelijk: de algemene kosten die verband houden met het verwerken van bedrijfskritische documenten dalen met negen procent, en het nettoresultaat stijgt met vijf procent. Dit komt voor alle Europese organisaties overeen met een winststijging van ongeveer €46 miljard⁶.

De cijfers tonen aan in welke mate Europese bedrijven kansen laten liggen om hun concurrenten voor te blijven. Los van de kostenbesparingen kunnen bedrijven die gebruik maken van de voordelen van de transformatie van documentverwerking sneller reageren op de markt en op behoeften van hun klanten. Bovendien zal de samenwerking tussen werknemers en met hun klanten verbeteren, terwijl de productiviteit en kennisdeling worden gemaximaliseerd.

⁶ Schattingen uit de studie zijn gebruikt voor het middelen van het winstniveau voor alle Europese bedrijven met 1000 of meer werknemers



5.0 Documentprocessen hebben vergaande gevolgen in de gehele onderneming

“..... puur door het volume van de informatie die moet worden doorzocht, is het soms zeer moeilijk om te vinden wat we zoeken - ook dit is een probleem voor ons.”

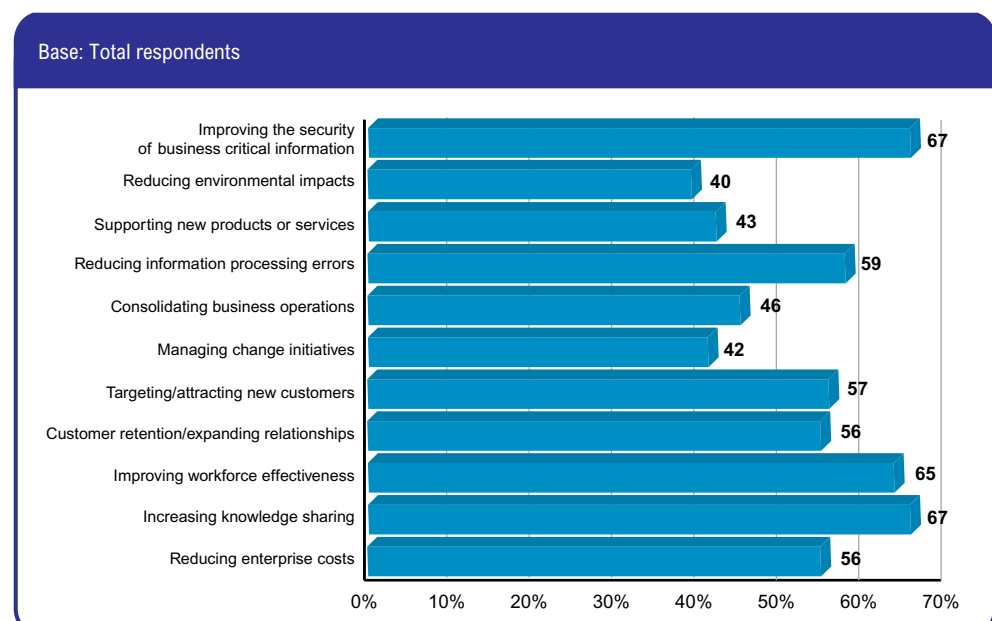
CIO, financiële sector

Door het inzichtelijk maken van de mogelijke kosten en besparingen die gerealiseerd kunnen worden door het optimaliseren van de processen van bedrijfskritische documenten, bestaat er weinig twijfel aan een intrinsiek verband door de hele onderneming, met zowel interne gevolgen voor de productiviteit van de werknemers, als externe gevolgen voor de klantenservice.

De studie toont aan dat Europese organisaties onderkennen dat goed gestructureerde processen essentieel kunnen zijn voor positieve gevolgen in brede zin voor het bedrijf. De drie belangrijkste redenen voor bedrijven om hun processen te optimaliseren zijn (Tabel 4):

- Het verbeteren van de beveiliging van bedrijfskritische informatie (67 procent)
- Het verbeteren van de kennisdeling (67 procent)
- Het verbeteren van de arbeidseffectiviteit (65 procent)

Table 4: Key aims and objectives for business critical document management processes





Het verbeteren van de kennisdeling en van de arbeidseffectiviteit sluit nauw aan bij de noodzaak van ondernemingen om zich aan te passen aan de eisen van een steeds competitiever ondernemingsklimaat, zoals het managen van mobiele en wereldwijd actieve werknemers, het voorkomen van een te grote informatiestroom, en het treffen van voorbereidingen voor een nieuwe generatie werknemers (de millenniumgeneratie²).

Het verminderen van het aantal fouten bij de informatieverwerking, het aantrekken en behouden van nieuwe klanten, evenals het verlagen van de bedrijfskosten zijn prioriteiten voor meer dan de helft van de Europese organisaties. Deze doelstellingen sluiten nauw aan bij de noodzaak tot verbetering van de manier waarop bedrijfskritische gegevens zich door de onderneming verplaatsen.

Bij het beheren van de informatiestroom hoort ook de noodzaak om deze te beveiligen. Het is daarom geen verrassing dat veiligheid voor Europese organisaties topprioriteit heeft. Interessant is dat dit gelijktijdig ook een zwak punt is in de kritische processen van Europese ondernemingen. Ondanks de beschikbare technologie geeft 36 procent van de Europese organisaties toe dat zichzelf of hun werknemers belangrijke informatie zijn kwijtgeraakt, waarbij 1 op de 12 bekent hun bedrijfskritische documenten nog altijd niet te beveiligen.

Compliance die verband houdt met bedrijfskritische documenten heeft gevolgen voor nagenoeg elke verticale sector, waarbij per sector de eisen kunnen variëren. Of het nu gaat om wetgeving, zoals de Amerikaanse Sarbanes-Oxley Act uit 2002 (die betrekking heeft op de financiële kant van ondernemingen en IT-afdelingen), of marktspecifieke voorschriften; compliance is essentieel.

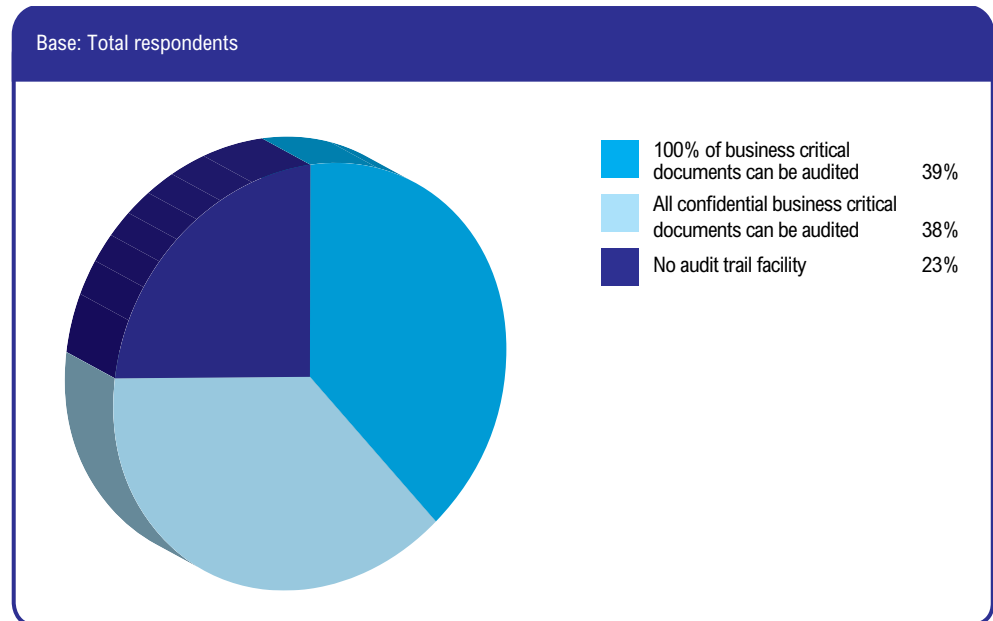
“Wij werken samen met de Amerikaanse inspectie van voedings- en geneesmiddelen FDA (Food & Drug Administration) en het Europees Geneesmiddelenbureau EMA (European Medicines Agency), zodat alle informatie in onze onderneming echt veilig moet zijn – anders kunnen er serieuze twijfels ontstaan over de geldigheid van onze gegevens.”

CIO, gezondheidszorg

Meer bewijzen van zwakke punten in de beveiliging van Europese processen staan vermeld in tabel 5. Hieruit kan afgeleid worden dat slechts 39 procent van de ondernemingen aangaf in staat te zijn om voor 100% van hun bedrijfskritische documenten een audit trail te kunnen volgen.

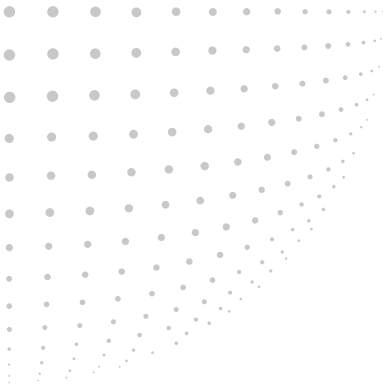
² De millenniumgeneratie is geboren tussen 1977-1997

Tabel 5: Vermogen om een audit trail te volgen van bedrijfskritische documenten



In de gezondheidszorg, een zeer sterk gereguleerde sector, beschikt 29 procent van de respondenten helemaal niet over de mogelijkheid van een audit trail. Ook gaf men aan dat gemiddeld 107 personen per week toegang hadden tot de medische gegevens en dat patiëntendossiers wel 571 keer per week werden ingezien.

De sleutel tot het beheren van de verreikende gevolgen van bedrijfskritische documentprocessen is ervoor zorgen dat deze in de gehele organisatie volledig (end-to-end) worden herzien. Wanneer het delen van kennis, de productiviteit en de veiligheid elk afzonderlijk worden herzien, zal het Europese bedrijfsleven geen optimale resultaten boeken bij het verbeteren ervan. Het is essentieel om ze gezamenlijk te bekijken en de processen, mensen en technologie in combinatie te herzien. Op deze manier kunnen Europese organisaties in het gehele bedrijf de bedrijfskritische documentprocessen verbeteren.



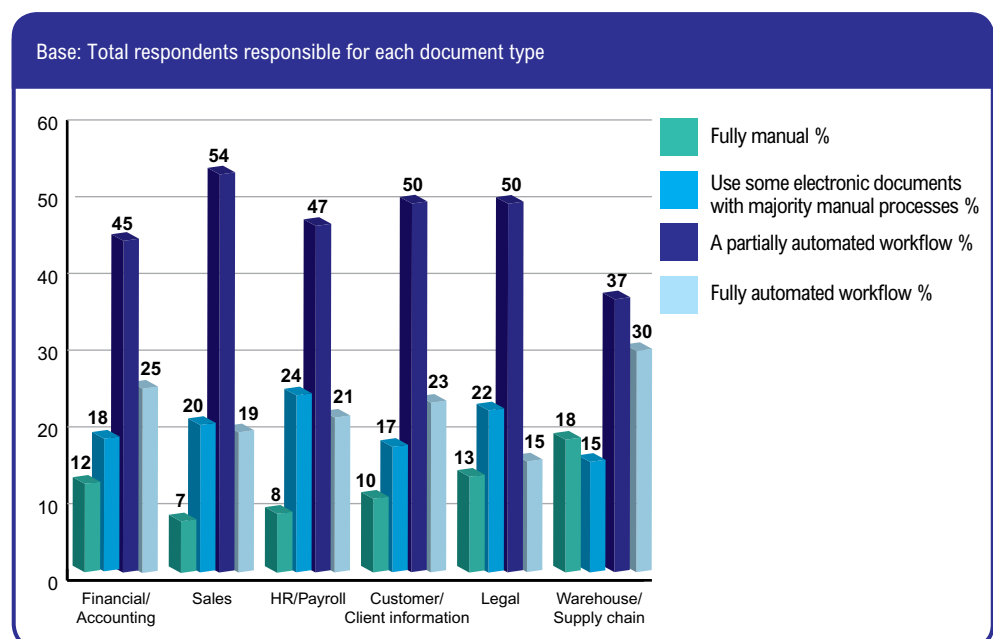
6.0 Bestaande bedrijfsprocessen in geheel Europa zijn onnodig arbeidsintensief

“Ik denk dat we nog onvoldoende gebruik maken van de technologische mogelijkheden – waarschijnlijk nog veel te weinig.”
CIO, gezondheidszorg

Uit het onderzoek blijkt dat er nog altijd genoeg mogelijkheden zijn om het beheer te verbeteren van de bedrijfskritische documentprocessen die het hart van het bedrijf vormen. Europese ondernemingen steunen bij het verwerken van informatie zwaar op handmatige methoden.

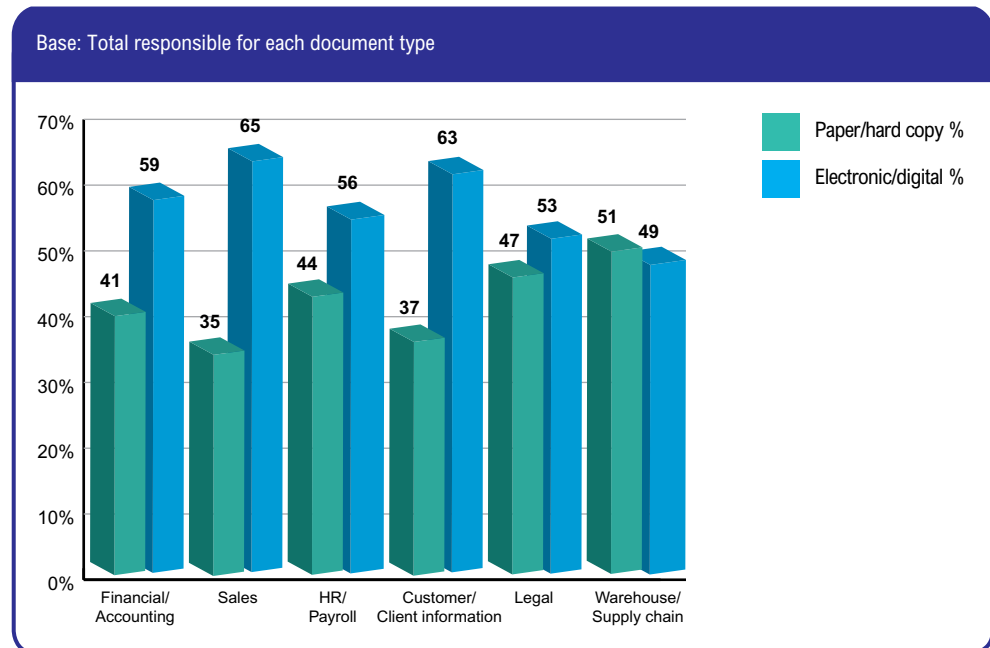
Slechts 22 procent van de Europese bedrijven heeft een volledig automatisch proces voor het beheer van bedrijfskritische informatie. Terwijl gemiddeld nog eens 20 procent van de Europese organisaties voornamelijk gebruik maakt van handmatige processen (een combinatie van digitale informatie en informatie op papier). (Tabel 6).

Tabel 6: Aard van het documentproces



92 procent van de Europese bedrijven is het ermee eens dat elektronische en digitale documenten vrij gemakkelijk zijn terug te vinden. 42 procent geeft aan het zoeken naar dergelijke documenten “zeer snel en gemakkelijk” te vinden. Als ze echter papieren documenten zoeken die essentieel zijn voor de bedrijfsactiviteiten, zegt een kwart van de Europese respondenten dat het moeilijk was of lang duurde voordat de informatie was gevonden.

Tabel 7: Verhouding tussen papieren en digitale documentformaten



Dit betekent dat de informatie in Europese bedrijven nog altijd sterk afhankelijk is van handmatige verwerking, waarbij gemiddeld 42,5 procent van alle bedrijfskritische informatie alleen op papier beschikbaar is. (Tabel 7).

Dergelijke verouderde processen kunnen meerdere nadelige gevolgen hebben voor de onderneming. Zo is er bijvoorbeeld een verhoogd risico op inbreuk op de beveiliging omdat informatie vatbaarder is voor verlies of verkeerd opbergen. Het bedrijfsrisico neemt ook toe als kritische informatie alleen op papier wordt bewaard zonder een back-up. De service aan klanten wordt nadelig beïnvloed als werknemers onnodig veel tijd moeten spenderen aan het verwerken van de bedrijfstransacties en zich niet kunnen concentreren op de kernactiviteiten van het bedrijf. Bovendien zijn werknemers niet in staat om effectief informatie te delen met andere afdelingen, waardoor daar hetzelfde werk moet worden gedaan en de productiviteit afneemt van de werknemers die op afstand werken.

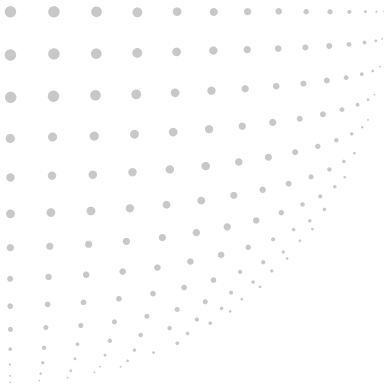
“Een belangrijk voordeel, is dat we ervoor zorgen dat we snel toegang hebben tot onze projectgegevens of welke gegevens dan ook, vanuit juridisch oogpunt en vanuit het oogpunt van personeelszaken.”

CIO, maakindustrie

Interessant is, ondanks de geconstateerde zwakke punten, dat in de studie naar voren komt dat bedrijven hun bedrijfskritische documentprocessen regelmatig tegen het licht houden, in een poging deze beter en efficiënter te maken. Slechts één op de tien bedrijven heeft de afgelopen drie jaar niet op de een of andere manier hun processen herzien. De meeste bedrijven herzien hun processen gemiddeld iedere zes maanden.

Daarom rijst de vraag waarom de processen die gerelateerd zijn aan bedrijfskritische documenten zo arbeidsintensief blijven. De schijnwerper moet dan ook duidelijk worden gericht op de context waarin de herzieningen worden uitgevoerd. Uit de gegevens blijkt dat Europese bedrijven ofwel geen grondige audits uitvoeren die de knelpunten in de onderneming aanwijzen en analyseren, ofwel niet adequaat handelen naar aanleiding van de resultaten van die audits. Met als gevolg dat onnodig arbeidsintensieve praktijken gehandhaafd blijven.

Een herziening van de bedrijfskritische processen moet worden geïnitieerd vanuit het senior management en in de gehele organisatie worden doorgevoerd. Het einddoel is het transformeren van het proces en het maximaliseren van de connectiviteit en de relaties tussen processen, werknemers en klanten in de gehele onderneming. Daarbij is het echter van cruciaal belang dat alle werknemers in de gehele organisatie worden betrokken bij het verandermanagementproces. Voor een succesvolle bedrijfstransformatie worden de werknemers bij elke stap geschoold en geïnformeerd. Deze combinatie van mensen, processen en technologie is essentieel voor een echte procesoptimalisatie.



7.0 CIO's moeten bedrijven instrueren en barrières slechten

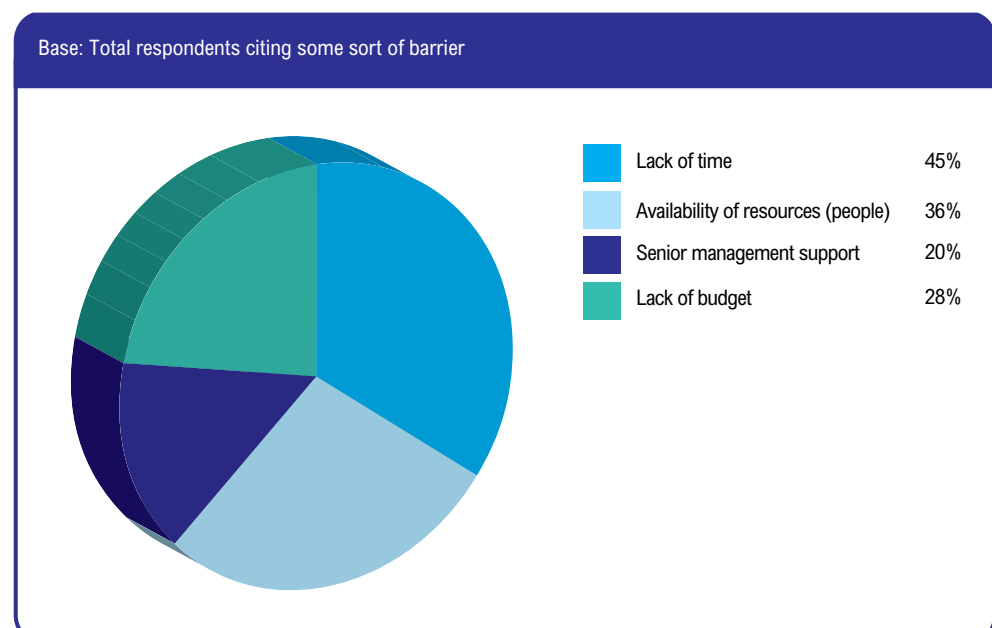
“In de directiekamer staan effectieve documentprocessen in de top 5 van de prioriteitenlijst.”

CIO, maakindustrie

De studie biedt nog meer interessante inzichten in de redenen waarom Europese organisaties kansen laten liggen om de bedrijfskritische documentprocessen te verbeteren.

45 procent van degenen die belemmeringen tegen verbeteringen in hun organisaties zagen, noemt als oorzaak hiervan tijdsgebrek of een gebrek aan middelen. (Tabel 8). In aanmerking genomen dat de belangrijkste doelstellingen bij het herzien van bedrijfskritische processen tijdsbesparing en productiviteitsverhoging zijn, is het ironisch dat organisaties niet in staat zijn om hun personeel zodanig te ondersteunen dat de gewenste efficiencyverbeteringen worden behaald. Door optimalisatie hoeven werknemers geen tijdrovende handmatige processen (zie hoofdstuk 6.0) uit te voeren, kunnen ze zich kunnen concentreren op het verhogen van de bedrijfswaarde en het bevredigen van de behoeften van hun klanten. Een oplossing voor genoemde belemmeringen is de herziening en het beheer van bedrijfskritische processen uit te besteden aan een externe partij. Organisaties kunnen dan profiteren van de voordelen van een geoptimaliseerde werkstroom, terwijl hun werknemers zich op de kernactiviteiten kunnen concentreren.

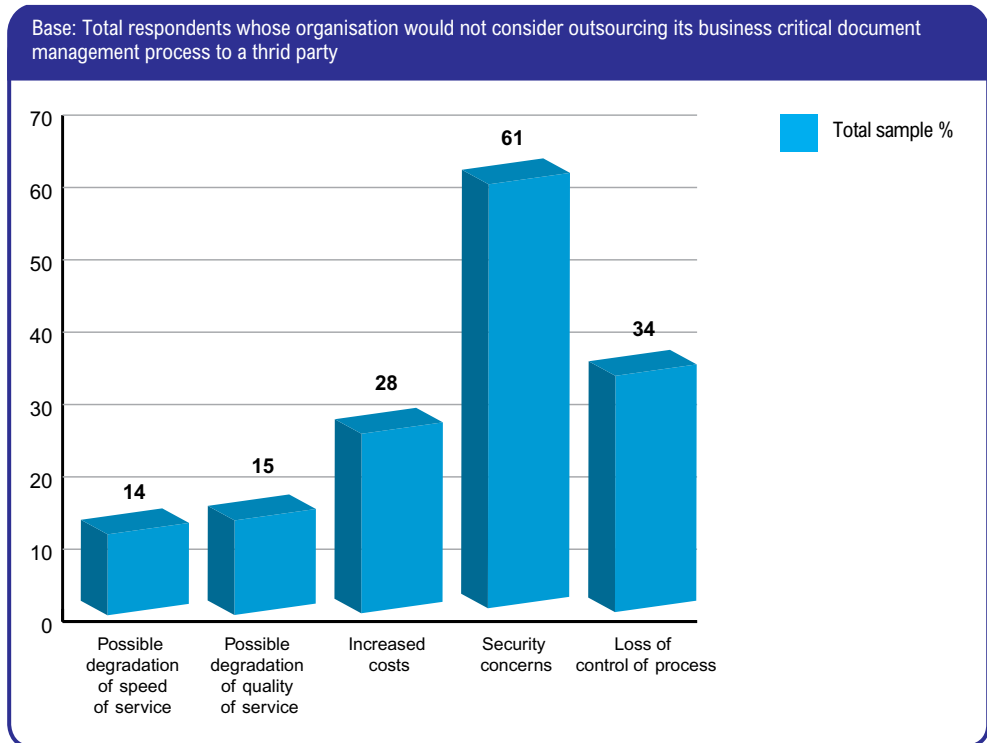
Tabel 8: Belangrijke barrières bij verdergaande optimalisatie van bedrijfskritische processen



Slechts 33 procent van de organisaties overweegt de documentprocessen uit te besteden aan derden of heeft dat al gedaan.

Van degenen die zeggen het uitbesteden van de documentprocessen niet te overwegen, gaf 61 procent aan dat dit te maken had met veiligheidskwesties en 34 procent gaf aan bezorgd te zijn over het verlies van controle over de processen. (Tabel 9).

Tabel 9: Redenen van Europese organisaties voor het niet uitbesteden van documentprocessen



Nu is vastgesteld dat veiligheid topprioriteit heeft voor Europese bedrijven (hoofdstuk 5.0), en tevens als een belangrijk obstakel wordt gezien voor het verbeteren van de efficiency van het bedrijf, moeten CIO's bepalen hoe ze hun onderneming uit deze vicieuze cirkel kunnen halen. Ze moeten hun organisatie verder informeren over de meest efficiënte methode voor procesoptimalisatie, waarbij veiligheidsprocedures centraal staan bij elke uitbestede activiteit. Organisaties moeten leveranciers kiezen die voldoen aan ISO27001. Daarnaast kunnen bedrijven de beveiliging van hun bedrijfskritische documentprocessen verbeteren door papieren documenten te vervangen door digitale werkstromen voor opslag en beheer, door tools te implementeren die de distributie van en toegang tot vertrouwelijke informatie beperken en beschermen, door gebruik te maken van tracking tools als hulpmiddel bij audits en voor compliance, en door werknemers toegangsrechten te geven om er zeker van te zijn dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben tot gevoelige informatie.

Dergelijke praktijken garanderen dat Europese organisaties, ongeacht of het beheer van bedrijfskritische processen is uitbesteed of bedrijfsintern wordt geregeld, vol vertrouwen kunnen samenwerken, informatie kunnen uitwisselen en tegelijkertijd echt hun proces kunnen optimaliseren.



8.0 Conclusie

Bedrijfskritische documentprocessen vormen het fundament van elke onderneming. Het is essentieel dat deze processen regelmatig worden geëvalueerd, dat verbeterpunten worden geïdentificeerd en verbeteringen worden geïmplementeerd. De Ricoh Process Efficiency Index toont aan dat bedrijfskritische documentprocessen onnodig arbeidsintensief zijn en dat efficiencyverbeteringen dringend noodzakelijk zijn. Het feit dat respondenten in het onderzoek hebben aangegeven dat zelfs een efficiency-verbetering van slechts 10 procent in hun documentprocessen zou leiden tot een toename van de winstgevendheid met vijf procent (€46 miljard)⁶, onderstreept het enorme potentieel dat over het hoofd wordt gezien. Deze cijfers hebben betrekking op werknemers die uit hoofde van hun functie bedrijfskritische documenten verwerken.

Als CIO's in de gehele organisatie de processen bekijken, zullen de winststijgingen veel hoger uitvallen. Procesverbeteringen, inclusief de optie tot uitbesteding, zijn gemakkelijk te realiseren door de CIO's en zullen hen helpen de bestaande, inefficiënte en tijdrovende processen aan te pakken, waardoor de productiviteitsverbeteringen en winstgroei kunnen worden gerealiseerd die in de toekomst nodig zijn.

Het belang hiervan wordt groter als we in overweging nemen hoe de dynamiek van de werkplek wijzigt. De babyboomers¹ zullen vertrekken en organisaties staan voor de uitdaging om hun waardevolle kennis te behouden. De millenniumgeneratie², die een ander idee heeft over de werkplek, komt nu in dienst. Ook de politiek is een belangrijke factor, waarbij bijvoorbeeld de 'Digitale Agenda voor Europa' van de Europese Commissie duidelijk aangeeft dat de interoperabiliteit dient te verbeteren en dat Europa-breed standaards voor digitale documentatie nodig zijn. Daarnaast is het van essentieel belang dat de gegevens veilig zijn. Het bedrijfskritische document staat centraal bij al deze uitdagingen.

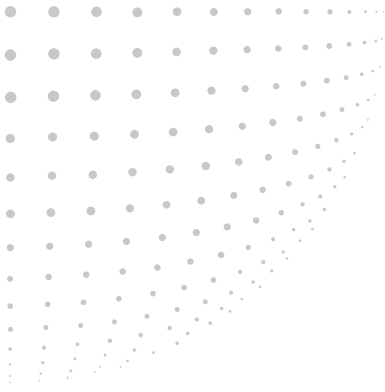
CIO's moeten de kansen grijpen die in dit whitepaper worden genoemd. Een goed geïmplementeerde end-to-end optimalisatiestrategie zal niet alleen leiden tot kostenbesparingen, maar zal ook een grote impact hebben op de samenwerking tussen werknemers en op de arbeidseffectiviteit. Hiervoor moet ook worden gemeten en geanalyseerd hoe het bedrijf informatie krijgt, wat ermee gebeurt en hoe die informatie wordt gebruikt om resultaten te behalen. Bedrijfskritische processen die afdelingen, kantoren en landsgrenzen overstijgen, kunnen worden herschreven om het concurrentievoordeel te vergroten. De te nemen acties moeten betrekking hebben op bestaande werkmethoden en de levenscycli van documenten en informatie, waarbij de veiligheid en duurzaamheid centraal moet staan. Ook moeten de maatregelen zijn gericht op het verkorten van de verwerkingstijden en het verbeteren van de efficiency. Daarnaast moeten ze garanderen dat kritische bedrijfsinformatie snel en gemakkelijk te vinden is. Belangrijk is dat de mensen die met de processen werken overal bij worden betrokken, zodat zij de veranderingen begrijpen en zich eraan aanpassen.

Het eindresultaat is dat bedrijven flexibeler kunnen reageren op de markt en de behoeften van hun klanten en klaar zijn voor de werkplek van de toekomst.

¹ Babyboomers zijn geboren tussen 1946-1964

² De millenniumgeneratie is geboren tussen 1977-1997

⁶ Schattingen uit de studie zijn gebruikt voor het middelen van het winstniveau voor alle Europese bedrijven met 1000 of meer werknemers



9.0 Overige informatie

Nuttige links

www.ricoh.nl

Casestudies

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/knowledge-base/customer-case-studies/index.aspx

Managed Document Services

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/managed-document-services/index.aspx

Document outsourcing

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/document-outsourcing/index.aspx

Office workflow oplossingen

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/office-workflow-solutions/index.aspx

IT-diensten

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/it-services/index.aspx

Professionele diensten

www.ricoh-europe.com/services-solutions/professional-services/

Production Printing

www.ricoh.nl/diensten-en-oplossingen/production-printing/index.aspx

Sales-vragen

info@ricoh.nl

Persvragen

Gineke Wilms, Public Relations Manager

Tel: +31 (0)73 6452719

E-mail: gineke.wilms@ricoh.nl

Over Ricoh

Ricoh Company, Ltd. (Ricoh Company) is een Fortune Global 500 onderneming en is gespecialiseerd in technologie en diensten die documentintensieve bedrijfsprocessen transformeren in efficiëntere processen. Dit doen we met behulp van Ricoh's expertise op het gebied van Managed Document Services, Production Printing, kantooroplossingen en IT-diensten.

Dankzij de sleutelrol die Ricoh heeft gespeeld bij de snelle ontwikkeling van de wereldwijde kantoorautomatisering, is het bedrijf in slechts twintig jaar uitgegroeid tot wereldwijd marktleider in duurzame documentoplossingen. Door met Ricoh samen te werken kunnen bedrijven hun werkwijze stroomlijnen, de efficiency en winstgevendheid vergroten, en de kennis in hun organisaties effectiever delen. Met 109.000 medewerkers en kantoren in meer dan 50 landen beschikt het Ricoh concern momenteel over één van de grootste verkoop- en servicenetwerken in de branche.

Ricoh Europe Holdings PLC is een naamloze vennootschap en het EMEA-hoofdkantoor van Ricoh Company. Het hoofdkantoor van Ricoh Nederland, met 1.400 medewerkers, is gevestigd in 's-Hertogenbosch. In het fiscale jaar dat eindigde op 31 maart 2011 bedroeg de omzet uit Ricoh's EMEA-activiteiten ¥ 413,9 miljard (ongeveer US\$ 4,99 miljard). De wereldwijde verkopen van Ricoh Company bedroegen in datzelfde fiscale jaar totaal ¥ 1.942 miljard (ongeveer US\$ 23,4 miljard).