



**„Wie wichtig ist Fax in Unternehmen?“
Studie der Ferrari electronic AG**

14. September 2011



1. Zusammenfassung

Grundfragen der Studie

- Welche Rolle spielt Fax heute in Unternehmen?
- Wie stark nutzen Unternehmen heute Fax?
- Auf welche Weise nutzen Unternehmen heute Fax?

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

- Rund sechs von sieben Teilnehmern sehen Fax als **wichtig** an.
- Rund sieben von zehn Unternehmen erhalten **über hundert Faxe pro Monat**, etwa ebenso viele verschicken mehr als hundert Faxe pro Monat.
- In rund drei von vier Unternehmen ist die Computerfax-Lösung **in das E-Mail-System integriert**.
- Fax bietet im Vergleich zu E-Mail Vorteile bei der **IT-Sicherheit, der Nachweisbarkeit und der Rechtssicherheit**.
- In zwei Jahren wollen mehr als die Hälfte der Unternehmen IP-Telefonie nutzen, aber nur jeweils rund eins von zehn Unternehmen verfügt über eine **Fax-Integration in eine IP-Telefonanlage beziehungsweise in eine UC-Lösung**.

Weitere Ergebnisse der Studie im Überblick

- Unternehmen nutzen Fax besonders häufig für ihr **Auftrags- und Bestellwesen**.
- Die Bewertung der **zukünftigen Bedeutung von Fax ist uneinheitlich**: Während rund sechs von zehn Teilnehmern erwarten, dass die Bedeutung von Fax abnimmt, meinen rund vier von zehn, dass sie unverändert bleibt oder zunimmt.
- In rund neun von zehn Unternehmen existiert eine **Computerfax-Lösung**
- In rund vier von zehn Unternehmen gehen Faxe dennoch hauptsächlich an **Papier-Faxgeräten** ein, etwa ebenso viele versenden hauptsächlich per Papierfax.
- Rund eins von sechs Unternehmen versendet **Rechnungen** per Fax.
- Es gibt hinsichtlich der Anzahl und Art der Dokumente **kaum Unterschiede zwischen Empfang und Versand** von Faxen.
- Rund vier von zehn Unternehmen nutzen Fax auch für die **interne Kommunikation**.



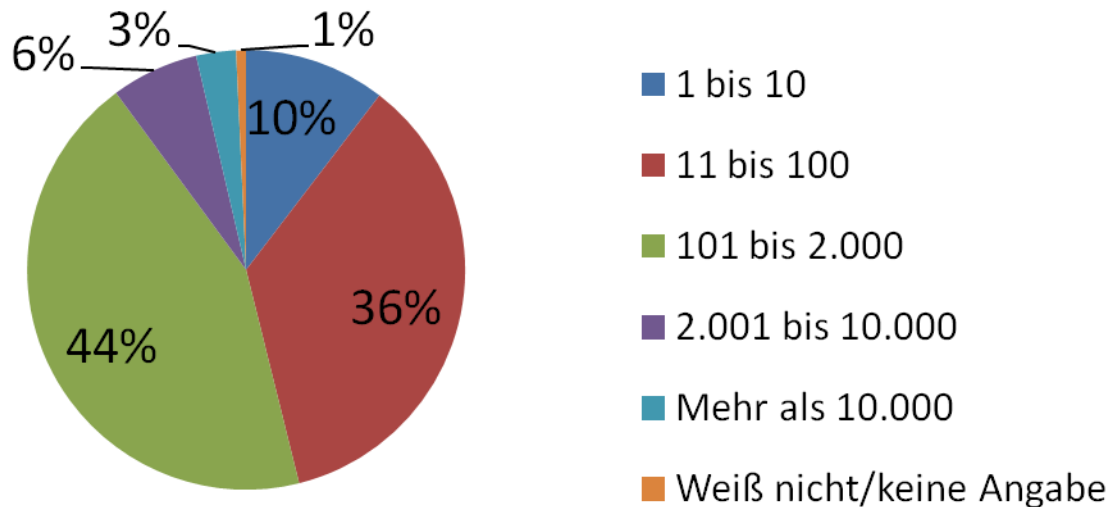
2. Methode und Teilnehmer

Methode

- Online-Befragung
- 701 Teilnehmer
- Rekrutierung der Teilnehmer über Direktmailing sowie Social Media
- Darunter der Adressbestand der Ferrari electronic
- Auslosung eines iPads und zwei Amazon-Gutscheinen im Wert von je 50 Euro unter den Teilnehmern
- Feldzeit vom 30.06.2011 bis zum 18.07.2011
- Keine Dubletten nach IP-Adressen (nur einmalige Teilnahme möglich)

Teilnehmer im Überblick

- 88 % der Teilnehmer aus Deutschland , 4 % aus Österreich, 2 % aus der Schweiz und 6 % aus anderen Ländern oder nicht zuzuordnen.
- 80 % der Befragten sind aus Unternehmen mit 11 bis 2.000 Mitarbeitern, vgl. Grafik zur Unternehmensgröße.



n=683

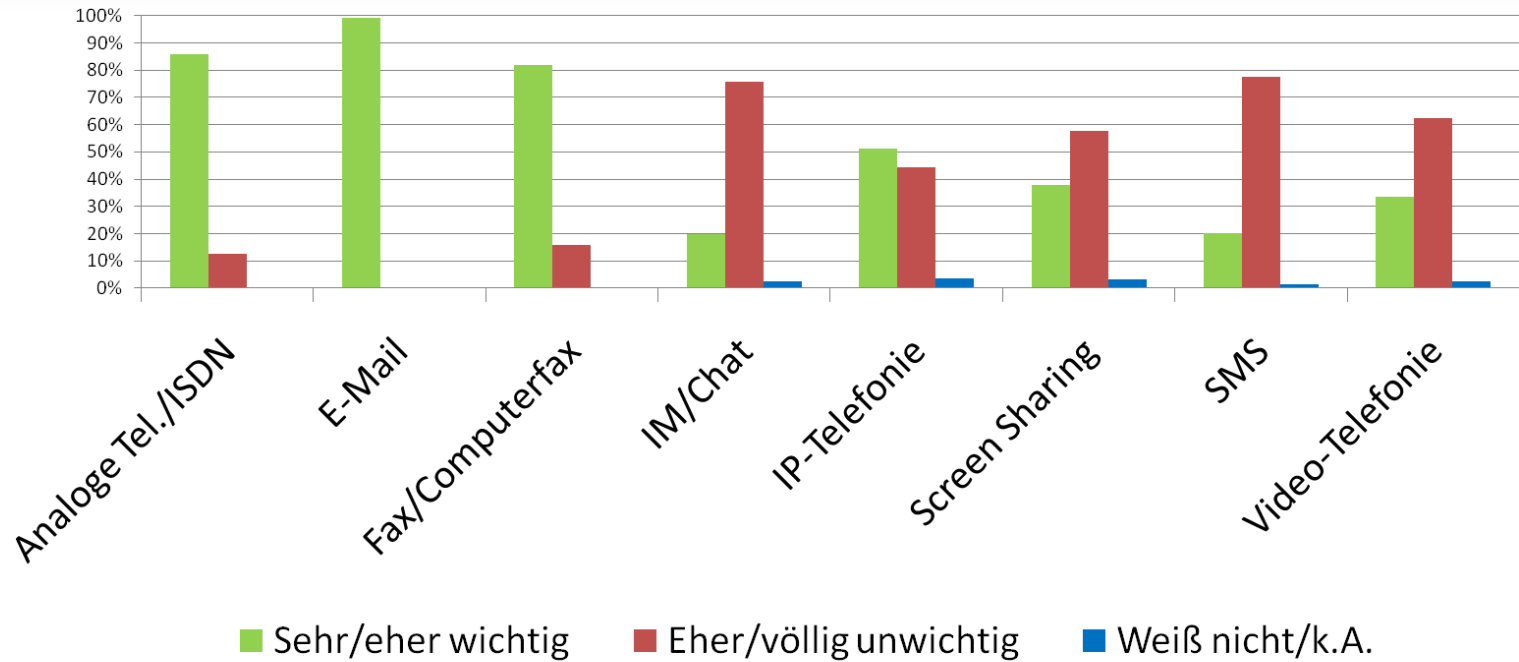
- Die Teilnehmer rekrutieren sich aus einer großen Bandbreite an Branchen. Aber 70 % der Teilnehmer entfallen allein auf Verarbeitendes Gewerbe/Industrie, IT/Telekommunikation, Handel, Öffentliche Verwaltung und Dienstleistungen.



3. Inhaltliche Fragen und Auswertungen

Fax ist wichtig

Frage 1: Bitte bewerten Sie die folgenden Kommunikationswege nach der Relevanz für Ihr Unternehmen.

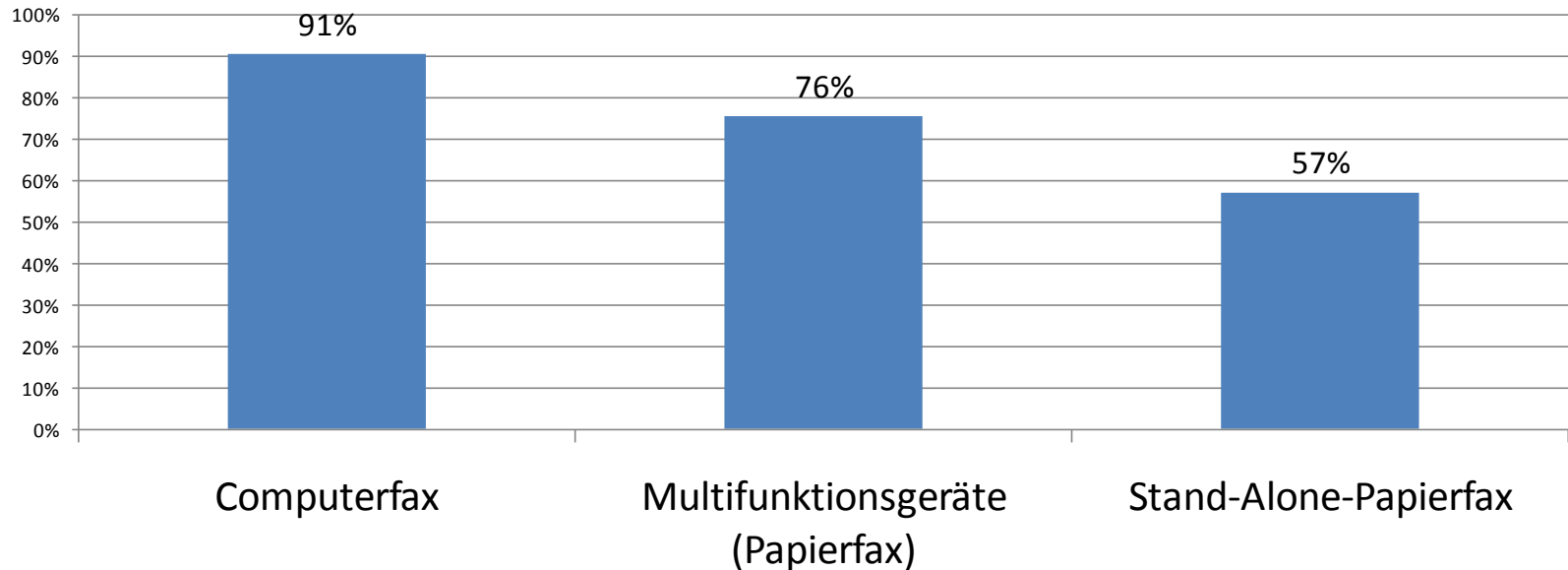


n=694

- 82 % sehen Fax als wichtig an.
- Fax steht an dritter Stelle nach E-Mail und analoger Telefonie noch vor IP-Telefonie.
- Alle weiteren Unified-Messaging-Kanäle, wie Video-Telefonie, Instant Messaging, Webkonferenzen und SMS werden von einer Mehrheit als unwichtig angesehen.

Computerfax ist Standard

Frage 2: Welche Arten von Fax-Lösungen gibt es in Ihrem Unternehmen?

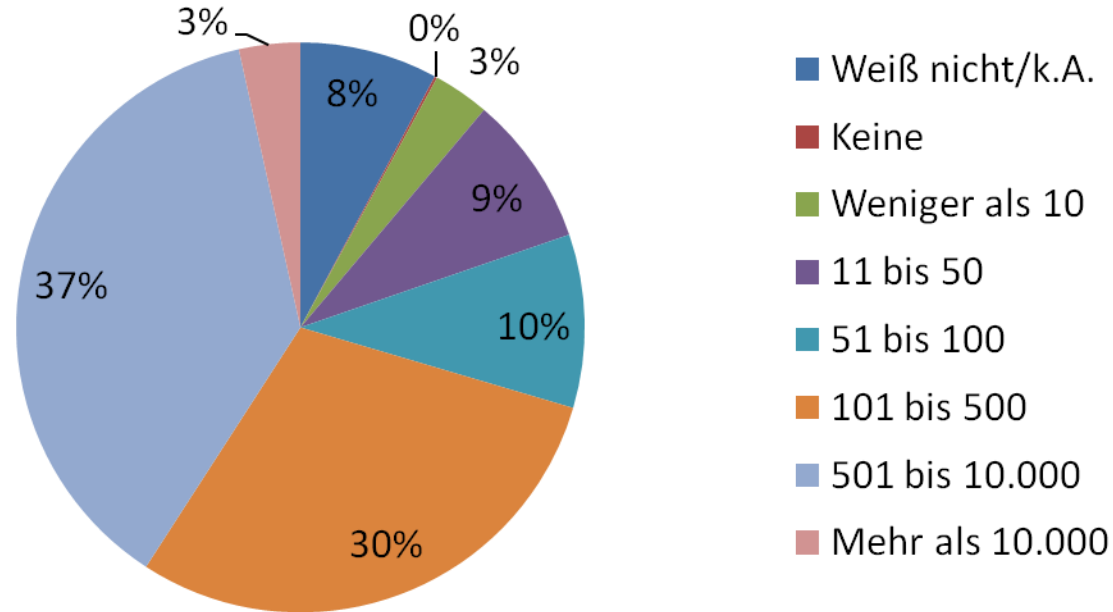


n=695

- In 91 % der Unternehmen existiert eine Computerfax-Lösung.
- Im Bereich Papierfax sind Multifunktionsgeräte weiter verbreitet als Stand-Alone-Geräte.
- In 91 % der Unternehmen, die Computerfax nutzen, sind zusätzlich auch Multifunktionsgeräte mit Papierfax-Funktion und/oder Stand-Alone-Geräte im Einsatz.

Mehr als 100 Fax-Eingänge/Monat sind Standard

Frage 3: Wie viele Faxe erhält Ihr Unternehmen durchschnittlich pro Monat?

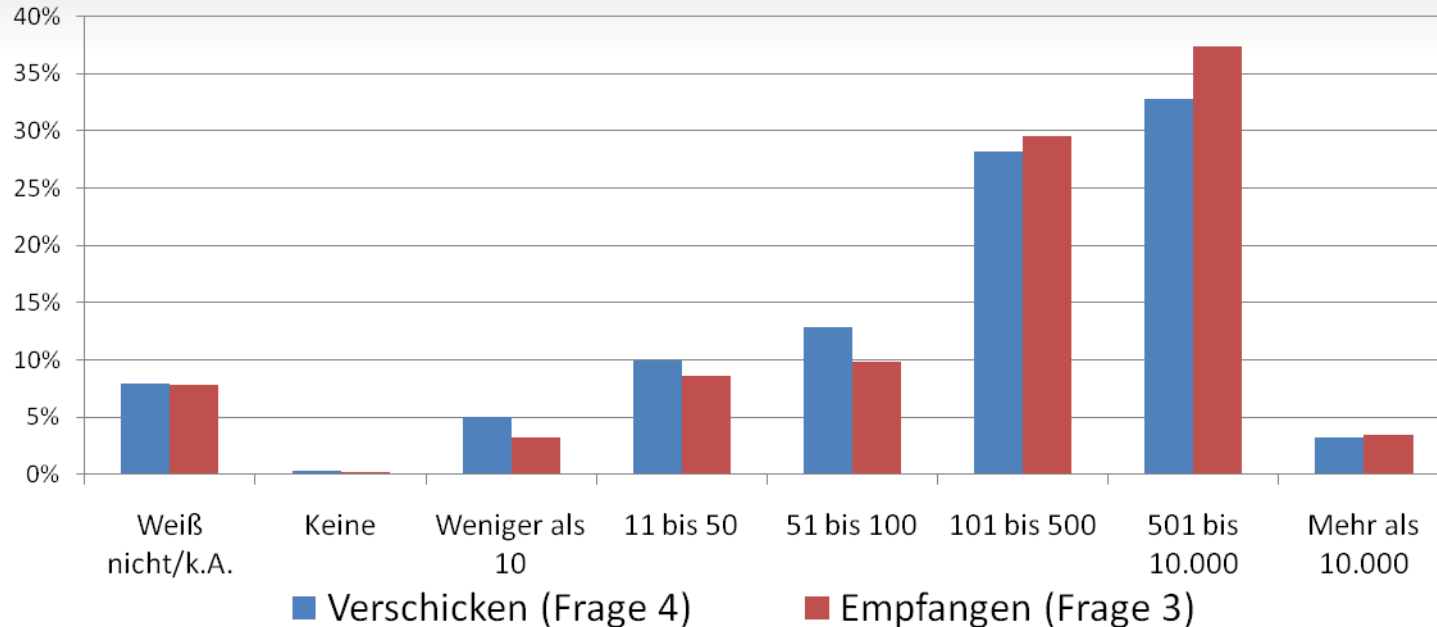


n=690

- 80 % der befragten Unternehmen erhalten mehr als 50 Faxe pro Monat, 70 % über 100, 40 % über 500 und 3 % sogar über 10.000.
- Nur 3 % erhalten weniger als 10 Faxe pro Monat.
- 99,9 % erhalten durchschnittlich mindestens ein Fax pro Monat.

Unternehmen verschicken viele Faxe

Frage 4: Wie viele Faxe versendet Ihr Unternehmen durchschnittlich pro Monat?

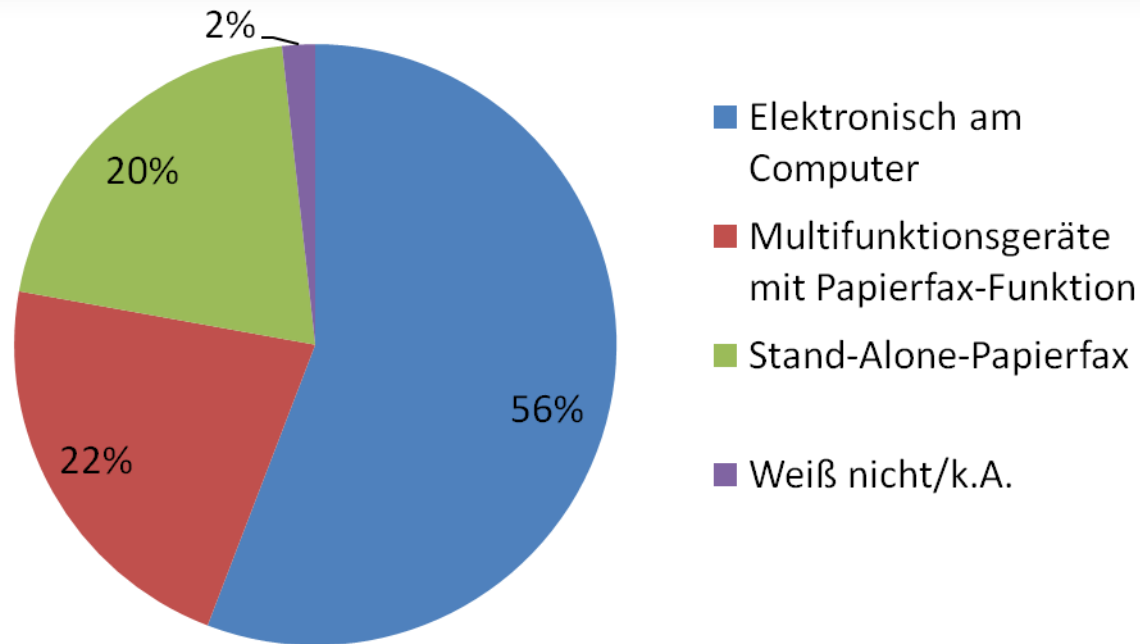


n=687

- Die Häufigkeit des Fax-Versands ähnelt der des Empfangs: 80 % der befragten Unternehmen versenden mehr als 50 Faxe pro Monat, 70 % über 100, 41 % über 500 und 3 % sogar über 10.000.
- Unternehmen, die Fax intensiv nutzen, empfangen etwas mehr Faxe als sie verschicken.
- 99,7 % verschicken durchschnittlich mindestens ein Fax/Monat.

Faxe erreichen Unternehmen elektronisch

Frage 5: Wo kommen Faxe in Ihrem Unternehmen hauptsächlich an?

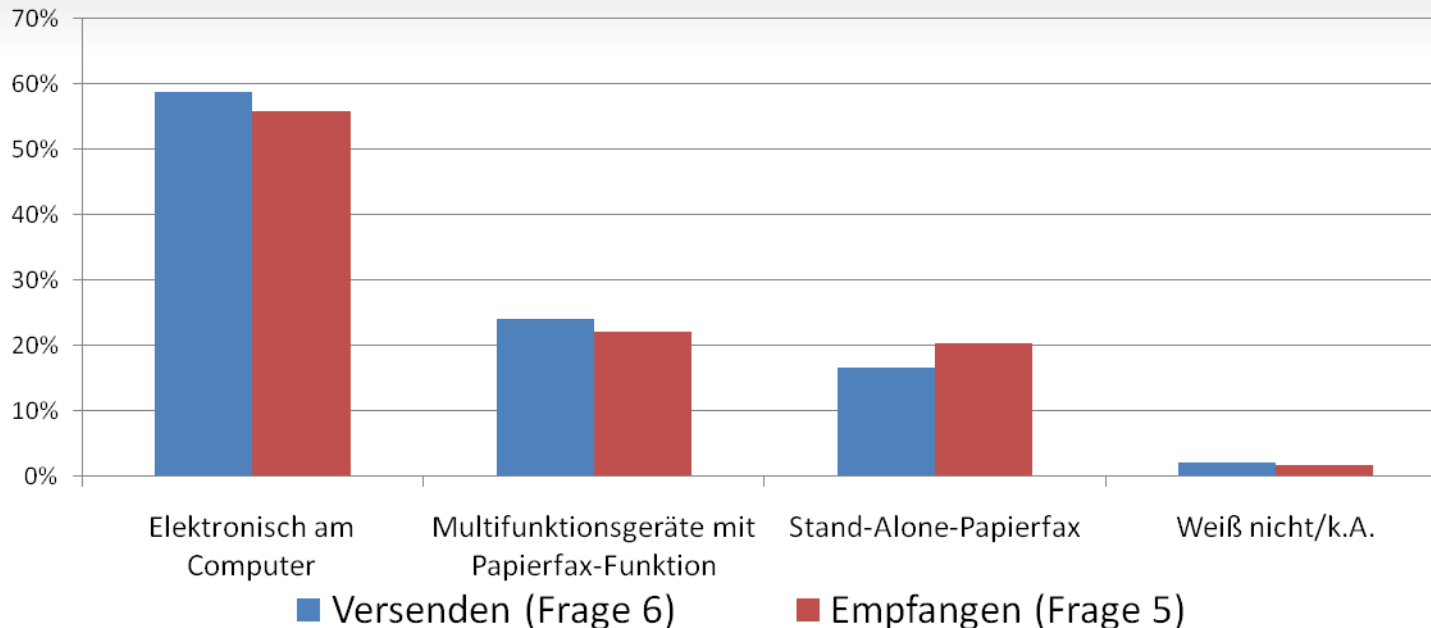


n=677

- Bei 56 % der Unternehmen kommen die meisten Faxe heute elektronisch am Computer an.
- Obwohl laut Frage 2 bei 91 % der Unternehmen Computerfax-Lösungen existieren, sind Papierfax-Geräte bei 42 % der Unternehmen der Standard-Empfangsweg.

Unternehmen verschicken Faxe per Computer

Frage 6: Wie versendet Ihr Unternehmen Fax hauptsächlich?

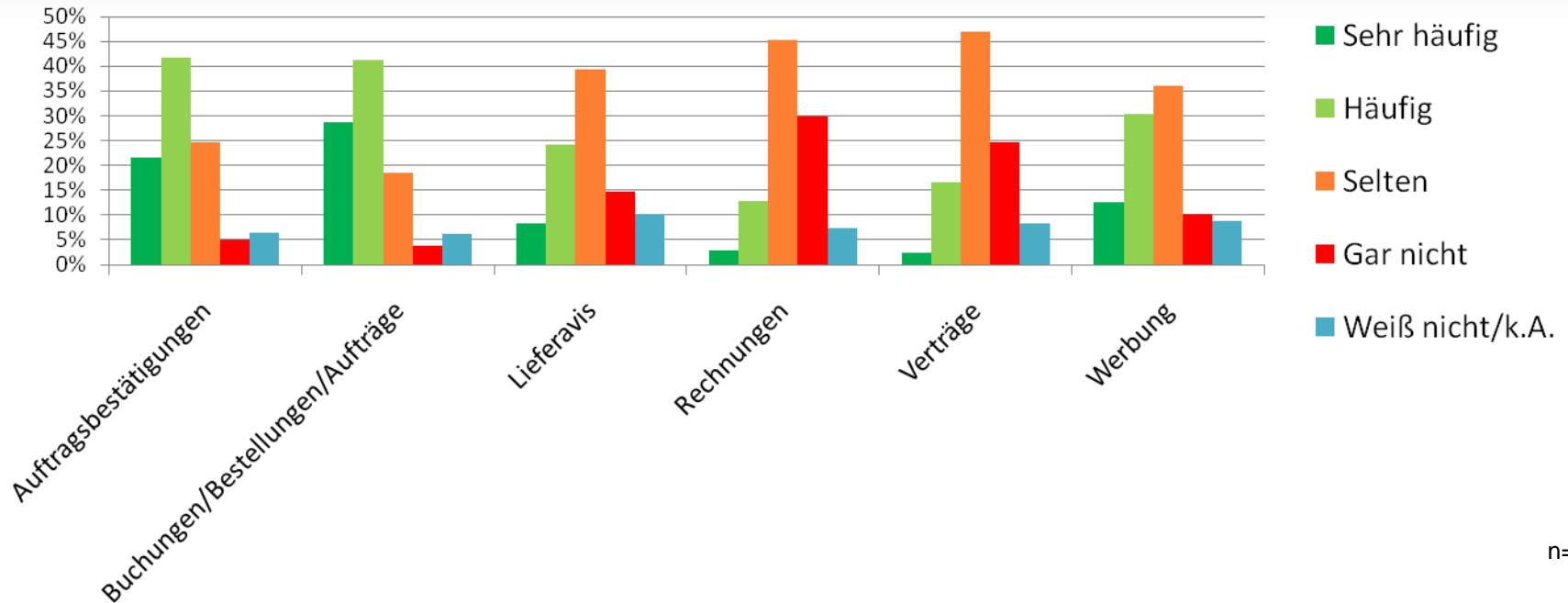


n=692

- Es gibt kaum Unterschiede bei den Aussagen auf welchem Weg Faxe empfangen und versendet werden.
- 59 % der Unternehmen versenden die meisten Faxe heute elektronisch am Computer.
- Obwohl laut Frage 2 bei 91 % der Unternehmen Computerfax-Lösungen existieren, versenden 41 % der Unternehmen hauptsächlich per Papierfax.

Der Auftrag kommt häufig per Fax

Frage 7: Wie häufig kommen folgende Dokumente per Fax in Ihrem Unternehmen an?

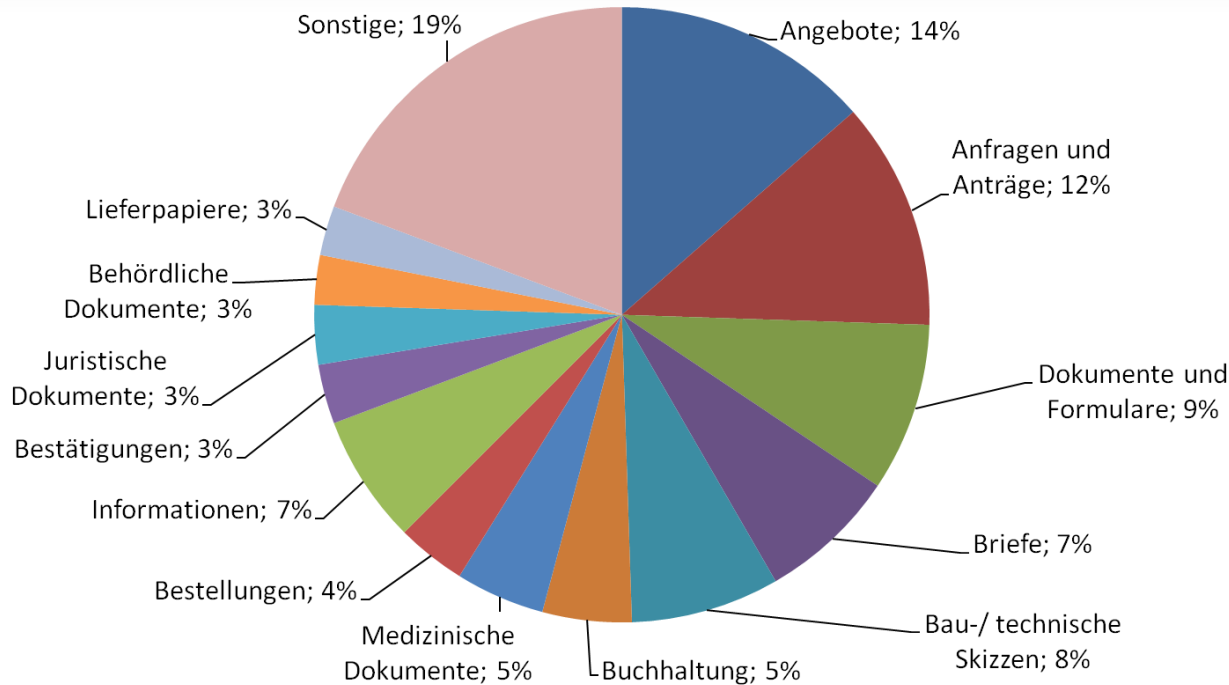


n=692

- Unternehmen empfangen per Fax vor allem Buchungen/Bestellungen/Aufträge (70 % häufig/sehr häufig) und Auftragsbestätigungen (64 % häufig/sehr häufig).
- Auch Werbung (43 %), Lieferavis (32 %) und Verträge (19 %) erhalten viele Unternehmen häufig/sehr häufig.
- Rechnungen per Fax sind bei 16 % häufig/sehr häufig, bei 47 % kommen diese selten an, 25 % erhalten keine Rechnungen auf diesem Weg.

Fax-Inhalte: Unendliche Bandbreite

Frage 8: Welche anderen Dokumente kommen per Fax in Ihrem Unternehmen an?

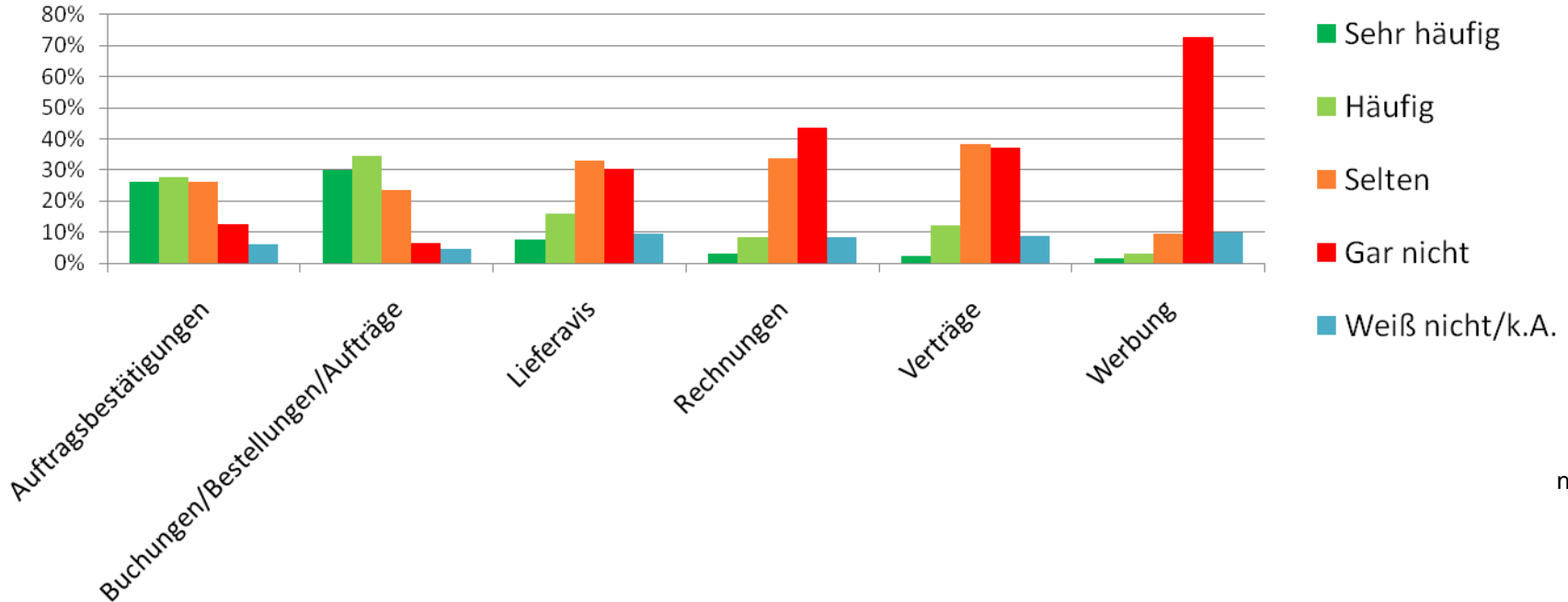


Offene Frage, Ergebnisse zusammengefasst, n=190

- Die Fax-Nutzung weist eine enorme Bandbreite auf, die branchen-, prozess- und dokumentenabhängig ist.
- Bestimmte Branchen nutzen Fax für geschäftskritische fachliche Prozesse. Zu nennen sind Bau, Handwerk, Technik, Behörden, Anwälte, Versicherungen und die Gesundheitsbranche.

Unternehmen bestätigen Aufträge per Fax

Frage 9: Wie häufig werden folgende Dokumente von Ihrem Unternehmen per Fax versendet?

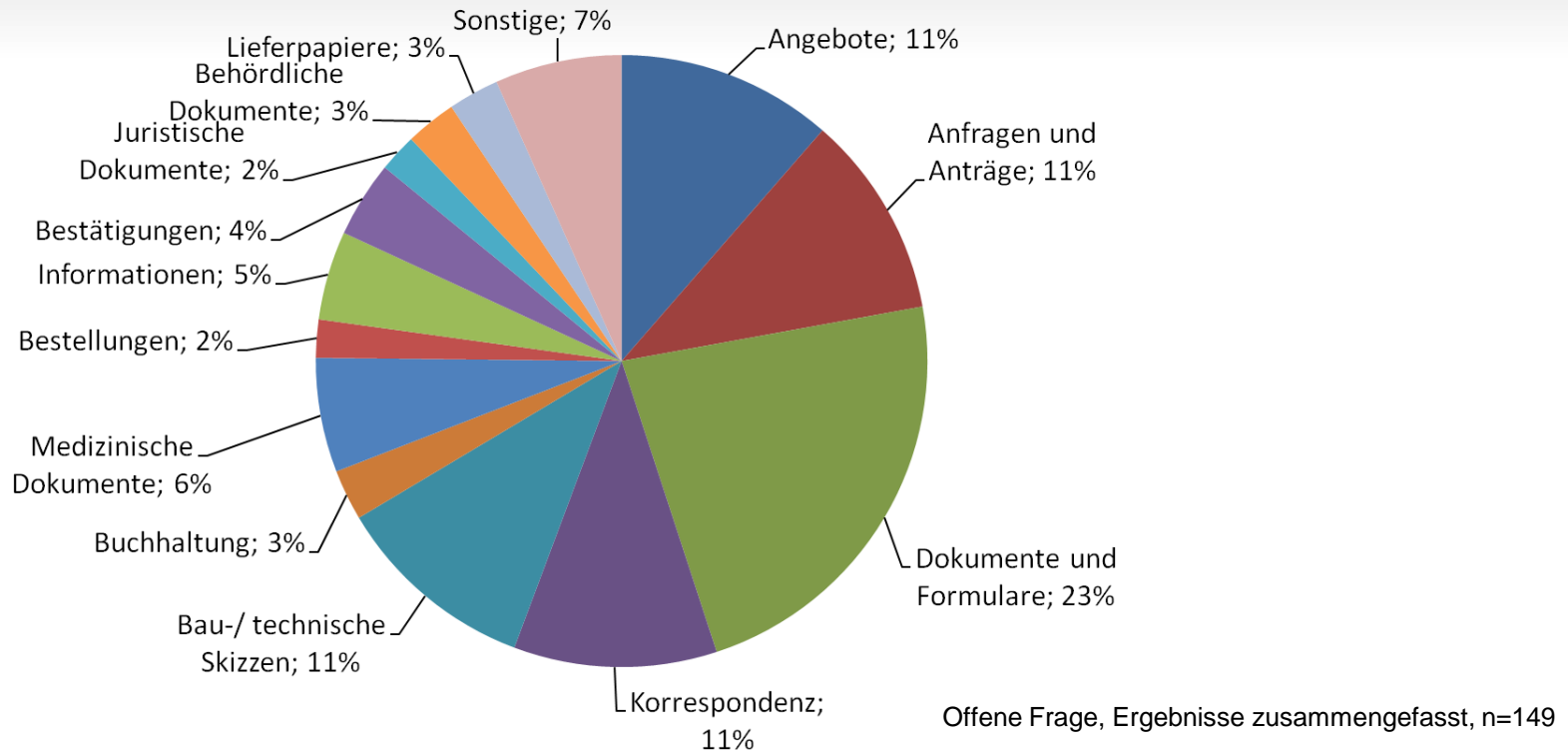


n=685

- Unternehmen senden per Fax vor allem Buchungen/Bestellungen/Aufträge (65 % häufig/sehr häufig) und Auftragsbestätigungen (54 % häufig/sehr häufig).
- Auch Lieferavis (23 %) und Verträge (14 %) sind relativ gebräuchlich.
- Rechnungen per Fax zu versenden, ist bei 12 % der Unternehmen häufig/sehr häufig, Werbungsversand bei 5 %.

Auch beim Fax-Versand die volle Bandbreite

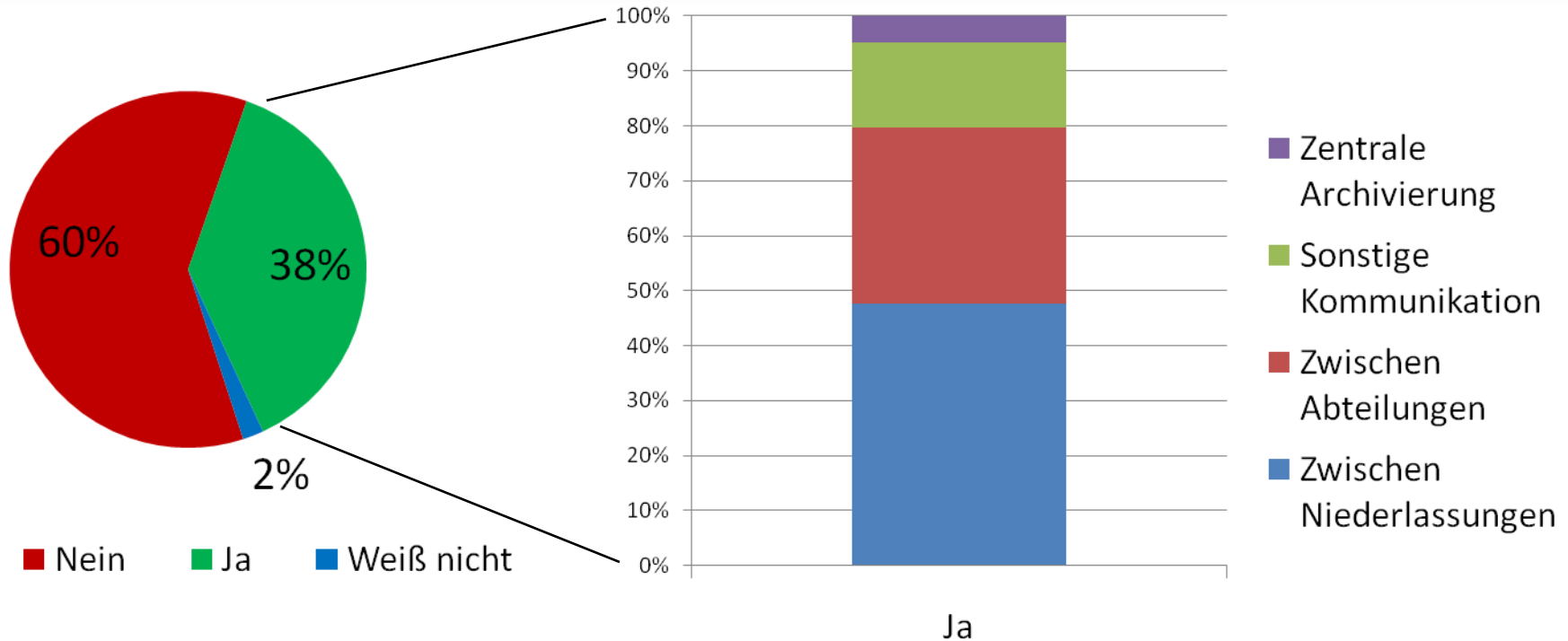
Frage 10: Welche anderen Dokumente versendet ihr Unternehmen per Fax?



- Auch der Fax-Versand lässt sich nicht auf wenige Kategorien eingrenzen.
- Beispiele für spezifische fachliche Prozesse sind Genehmigungen, Prüfergebnisse, Montageanleitungen, Deckungsbestätigungen, medizinische Befunde, Schulungsanmeldungen, Reparaturterminverschiebungen, Urteile, und Finanzamteingaben.

Jedes zweite Unternehmen nutzt Fax intern

Frage 11: Wird Fax auch für die Kommunikation innerhalb Ihres Unternehmens genutzt?

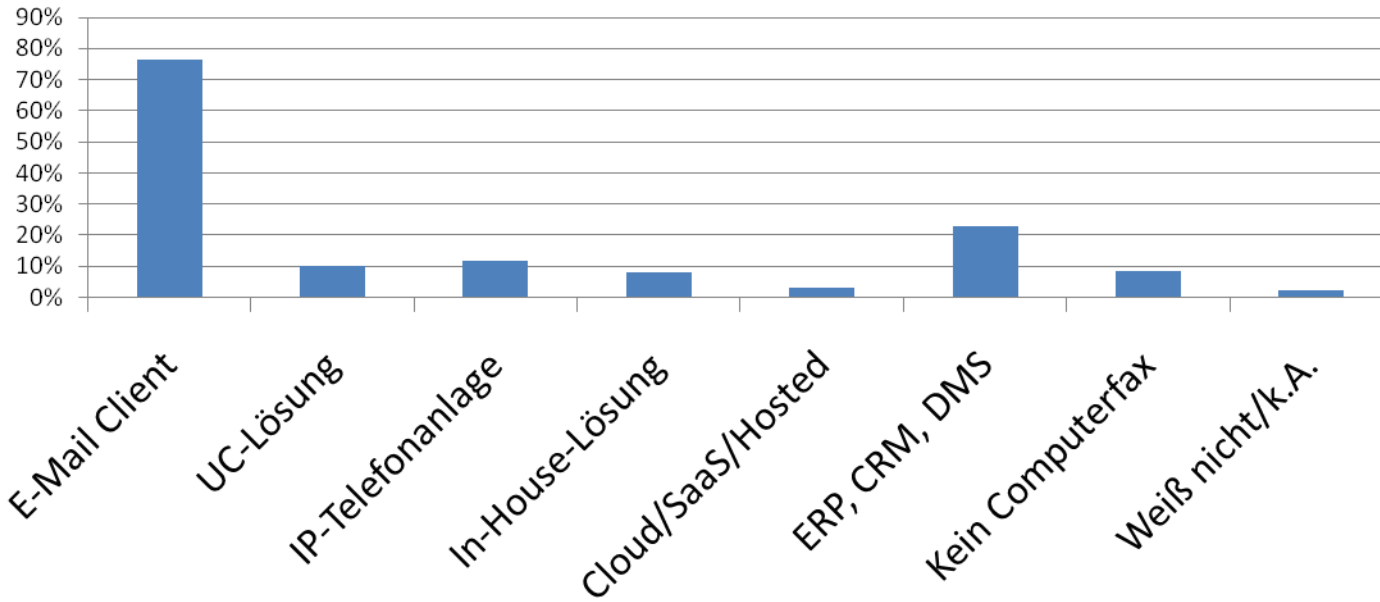


n=688

- 38 % nutzen Fax auch für die Kommunikation innerhalb des Unternehmens.
- Am häufigsten ist das interne Fax zwischen verschiedenen Niederlassungen oder Abteilungen.

Fax-Integration in E-Mail Client führend

Frage 12: Wie spielt die Computerfax-Lösung, die in Ihrem Unternehmen am meisten genutzt wird, mit anderen Lösungen zusammen?

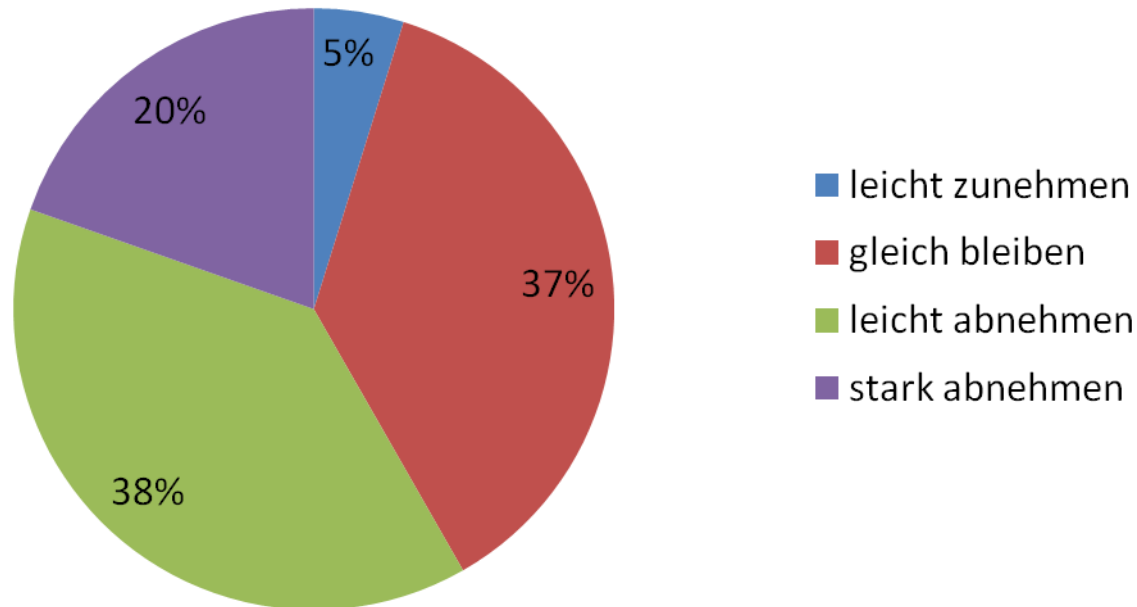


n=690

- 76 % haben die Computerfax-Lösung in ihren E-Mail Client integriert. Dies ist das mit Abstand gebräuchlichste Szenario.
- 23 % verfügen über eine Integration in ERP, CRM oder das DMS-System.
- 12 % haben ihr Fax-System in eine IP-Telefonanlage und 10 % in eine UC-Lösung integriert; Fax über die Cloud ist mit 3 % noch selten.

Zukunft von Fax wird uneinheitlich gesehen

Frage 13: Was denken Sie über die Entwicklung des Kommunikationsweges Fax in den nächsten zwei Jahren?

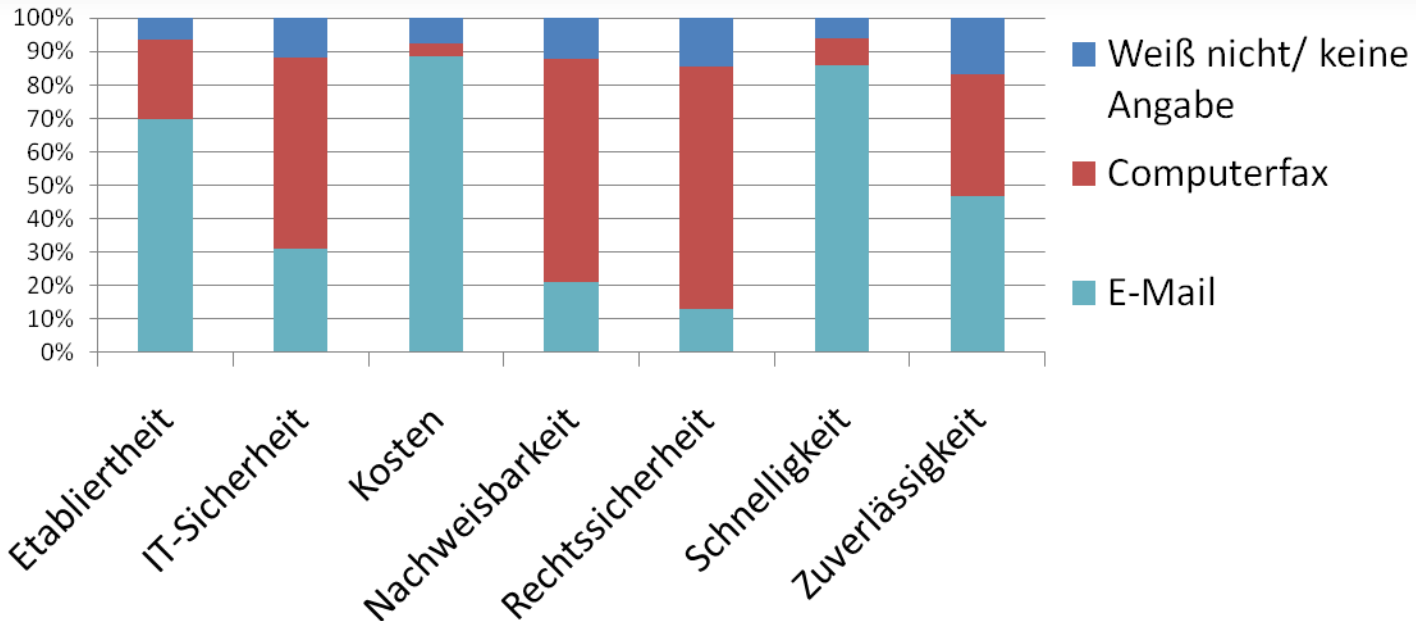


n=686

- Die Mehrheit erwartet, dass die Bedeutung in den nächsten zwei Jahren leicht (38 %) oder stark (20 %) abnimmt.
- 37 % erwarten, dass sie gleich bleibt.
- 5 % erwarten, dass sie leicht zunimmt.

Fax steht für Sicherheit

Frage 14: Im Vergleich von Computerfax und E-Mail, welches Medium sehen Sie in den folgenden Kategorien im Vorteil?

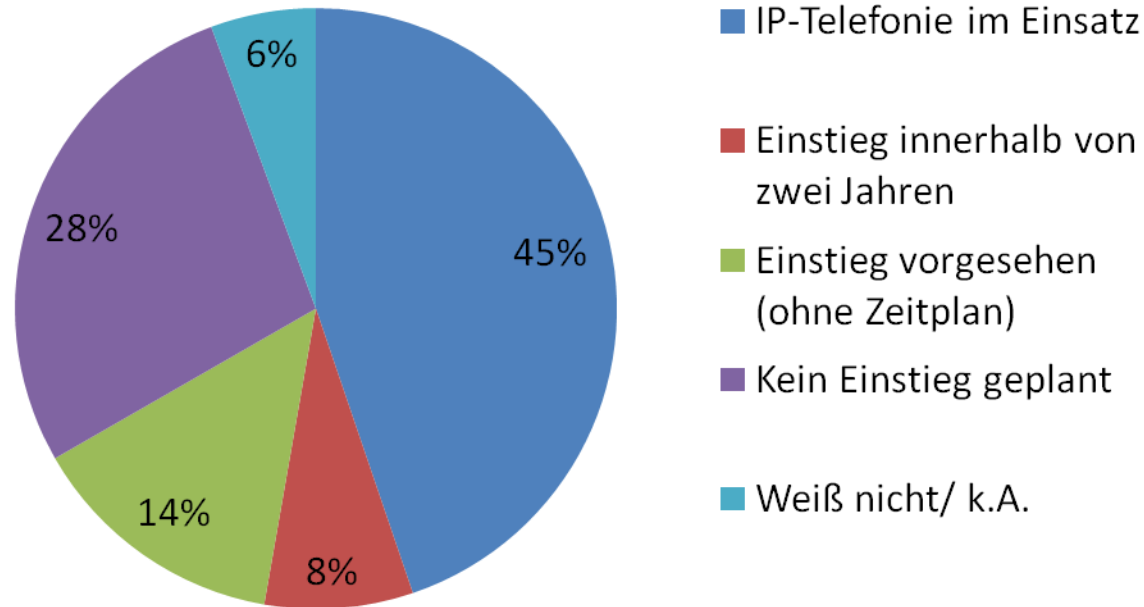


n=690

- Die E-Mail wird gegenüber Computerfax deutlich im Vorteil gesehen bei den Kategorien Kosten (88 %), Schnelligkeit (86 %) und Etabliertheit (69 %).
- In der Kategorie Zuverlässigkeit liegt E-Mail mit 47 % zehn Prozentpunkte vor Computerfax.
- Computerfax wird klar im Vorteil gesehen bei IT-Sicherheit (56 %), Nachweisbarkeit (66 %) und Rechtssicherheit (72 %).

Fax muss mit IP-Telefonie können

Frage 15: Wird in Ihrem Unternehmen bereits IP-Telefonie genutzt oder planen Sie deren Einführung?



n=688

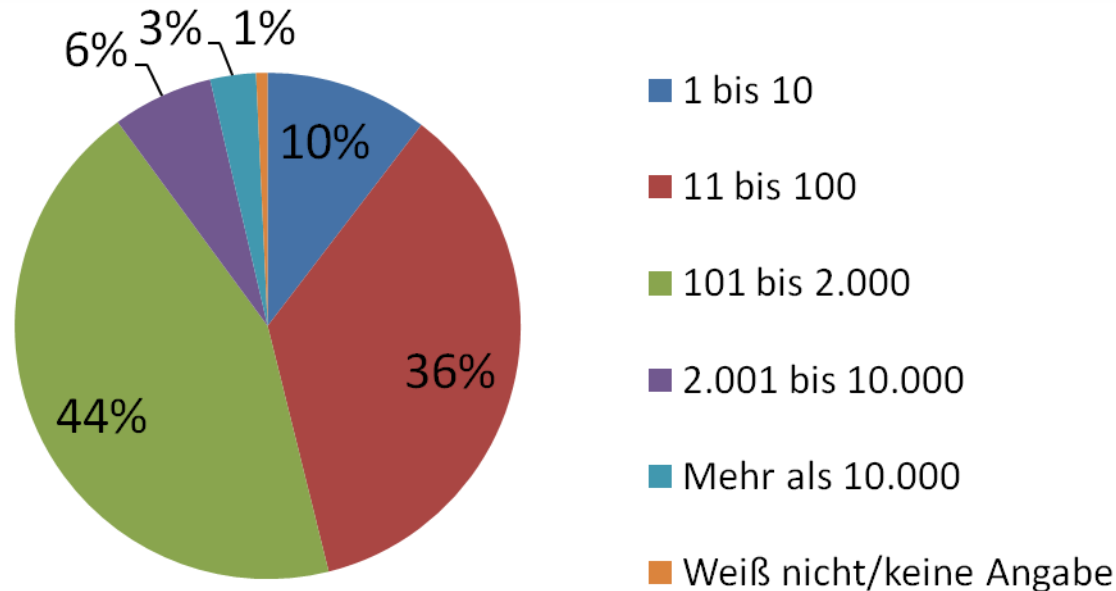
- IP-Telefonie ist sehr gebräuchlich: 45 % nutzen bereits IP-Telefonie.
- 8 % planen den Einstieg in den nächsten zwei Jahren, weitere 14 % wollen die Technologie einsetzen, haben aber dafür keinen konkreten Zeitplan.
- Laut Frage 12 verfügen jedoch nur 12 % über eine Fax-Integration in eine IP-Telefonanlage und 10 % in eine UC-Lösung.



4. Fragen zur Teilnehmerstruktur

Befragte vor allem aus dem Mittelstand

Frage 16: Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen beschäftigt?

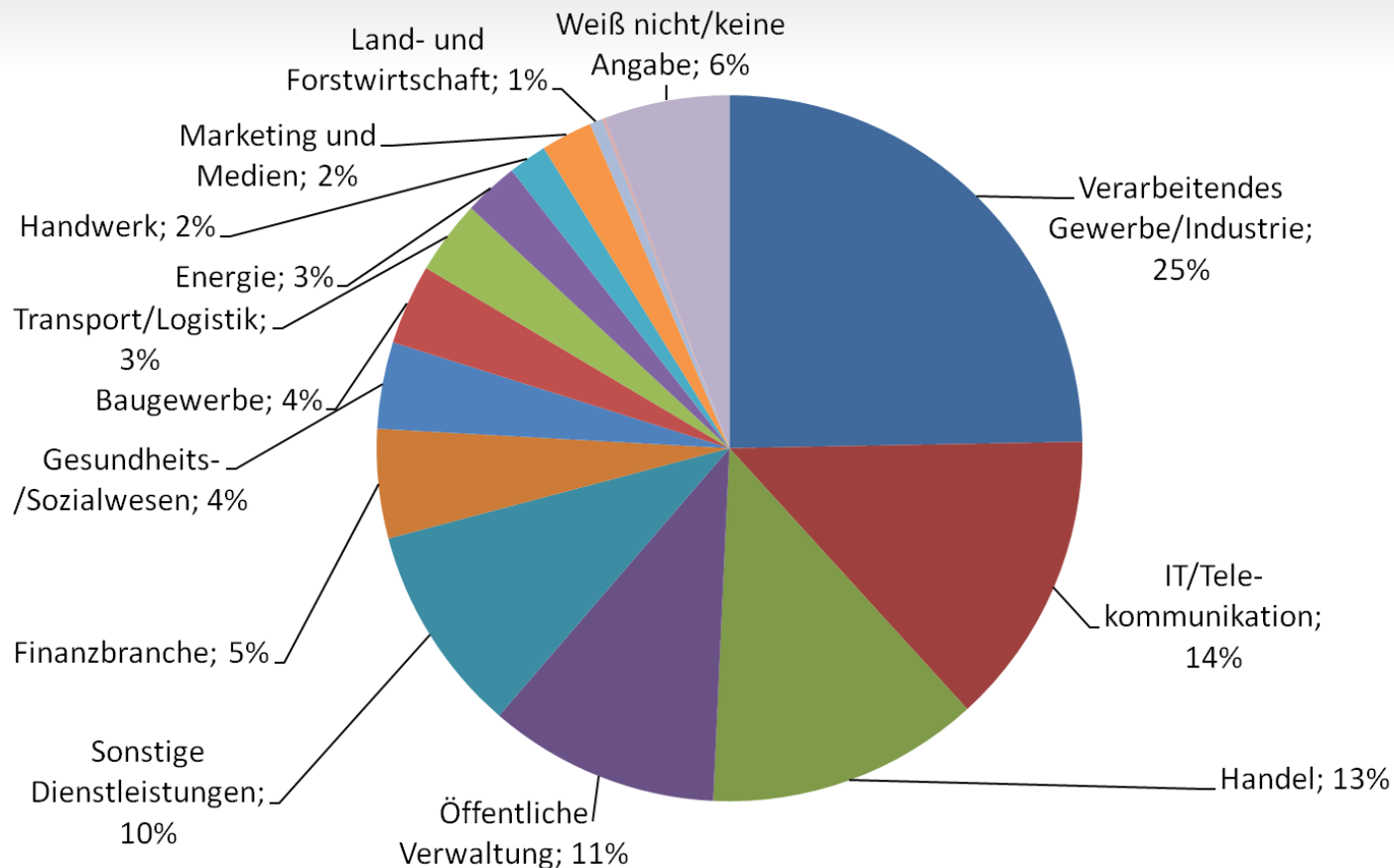


n=683

- Die große Mehrheit der Teilnehmer arbeitet in Firmen mit 11 bis 100 Mitarbeitern (36 %) bzw. von 101 bis 2.001 (44 %).
- 10 % arbeiten in Kleinfirmen von bis zu 10 Mitarbeitern.
- 9 % Prozent arbeiten in Firmen mit mehr als 2.000 Mitarbeitern.

Befragte verteilen sich auf viele Branchen

Frage 17: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?

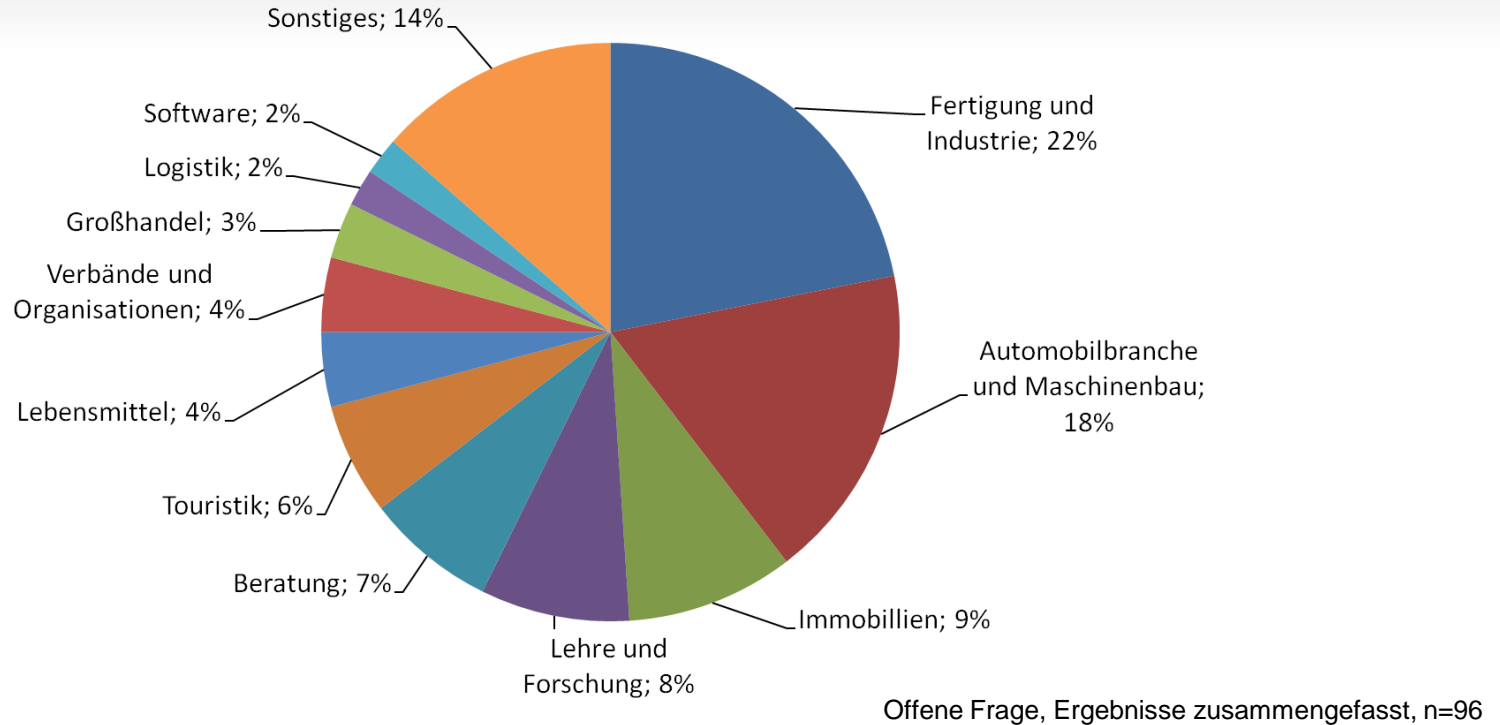


n=680

- Die Branchen Verarbeitendes Gewerbe/Industrie, IT/Telekommunikation, Handel, Öffentliche Verwaltung und Sonstige Dienstleistungen machen zusammen 71 % der Befragten aus.

Auch kleine Branchen sind vertreten

Frage 18: Trifft alles nicht zu. Die Branche meines Unternehmens ist...



- Die Teilnehmer der Studie kommen aus unterschiedlichsten Bereichen.
- Zu den Angaben zählte beispielsweise Arbeitgeberverband, Druckerei, Anlagenbau, Entsorgung, Wohnungswirtschaft, Management-Beratung, Metallgroßhandel und Kleintierklinik.



4. Fazit

Auf welche Weise nutzen Unternehmen Fax?

- Unternehmen setzen Fax heute vor allem per **Computerfax** ein.
- Computerfax-Systeme werden oft **parallel mit Papierfax-Geräten** betrieben.
- Das Stand-Alone-Faxgerät ist Auslaufmodell. Für Papierfax werden überwiegend **Multifunktionsgeräte** eingesetzt.
- Faxe spielen eine große Rolle beim **Auftrags- und Bestellwesen**.
- In niedrigerem Umfang wird für das Rechnungs- und Vertragswesen sowie Werbung verwendet.
- Die Bandbreite der versendeten **Dokumentarten** ist sehr hoch. Was gefaxt wird, hängt von Branchen, Prozessen und Dokumenten ab.
- Fax wird unternehmensintern vor allem **zwischen Niederlassungen und Abteilungen** verwendet.

- Die Mehrheit der Befragten ist der Ansicht, dass die **Bedeutung** des Kommunikationsweges Fax leicht abnehmen wird. Gleichzeitig bleibt Fax für die meisten Unternehmen langfristig **unverzichtbar**:
 - Die Befragten sehen Fax als wichtig an, sogar als wichtiger als die IP-Telefonie.
 - Faxe werden in Massen versendet und empfangen.
 - Fax ist für auftragsbezogene Prozesse, bestimmte fachliche Prozesse sowie für die Kommunikation zwischen Niederlassungen und Abteilungen notwendig.
 - Computerfax bietet laut den Einschätzungen der Befragten höhere IT-Sicherheit, Nachweisbarkeit und Rechtssicherheit als E-Mail.

- Die Integration von Computerfax in **IP-Telefonanlagen und Unified-Communications-Systeme** stellt für Unternehmen im Bereich Fax die größte Herausforderung in den nächsten Jahren dar.



**„Wie wichtig ist Fax in Unternehmen?“
Studie der Ferrari electronic AG**

14. September 2011