



Whitepaper für IT-Dienstleister  
September 2011

Studie:  
„Wie wichtig ist Fax in  
Unternehmen?“

## **Copyright and Legal Notice**

Copyright © 2011 Ferrari electronic AG. All rights reserved. No part of this document may be copied, in any way, without written approval from Ferrari electronic AG. All trademarks mentioned are registered trademarks of the particular trademark holder. The information contained in this document has been gathered with greatest care. However the possibility of incorrect details cannot be completely excluded. Ferrari electronic AG does not accept liability for any errors and their consequences.

## Inhalt

1	Einleitung.....	2
2	Die wichtigsten Umfrage-Ergebnisse im Überblick .....	2
3	Methode.....	3
4	Fragen zur Bedeutung von Fax in Unternehmen .....	3
4.1	Fax ist für Unternehmen wichtig.....	4
4.2	Unternehmen faxen viel .....	4
4.3	Faxe dienen dem Auftrags- und Bestellwesen ebenso wie fachlichen Prozessen ....	5
4.4	Fax steht für Nachweisbarkeit, Rechtssicherheit, IT-Sicherheit .....	7
4.5	Computerfax ist Standard, aber ausbaufähig .....	7
4.6	Computerfax ist in den E-Mail-Client integriert.....	9
4.7	Entwicklung des Kommunikationswegs Fax .....	10
5	Teilnehmerstruktur.....	11
6	Über Ferrari electronic AG.....	12

## 1 Einleitung

Die Studie „Wie wichtig ist Fax in Unternehmen?“ ist drei zentralen Fragen nachgegangen:

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

Die Umfrage unter rund 700 Teilnehmern belegt: Computerfax bleibt auf Jahre hinaus ein sicheres Geschäft für IT-Dienstleister. So verwenden mehr als zwei Drittel der Unternehmen Fax für das Auftrags- und Bestellwesen und versenden oder empfangen über hundert Faxe pro Monat. Über zwei Drittel der Befragten sehen den Kommunikationsweg Fax gegenüber der E-Mail im Vorteil bei Nachweisbarkeit und Rechtssicherheit und erachten Fax ganz allgemein als wichtig. Computerfax ist in 91 Prozent der Unternehmen vorhanden, dennoch werden Papierfax-Geräte sehr stark genutzt.

Besondere Umsatz-Chancen bieten in den nächsten Jahren

- die Ausweitung bestehender Computerfax-Anwendung, um Papierfax zu reduzieren,
- der Rechnungsversand per Computerfax,
- die Integration von Computerfax in ERP, CMS und DMS
- die Integration von Computerfax in IP-Telefonie und Unified-Communications-Infrastrukturen sowie Cloud-Anwendungen.

## 2 Die wichtigsten Umfrage-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.
- Unternehmen nutzen Fax besonders häufig für ihr **Auftrags- und Bestellwesen**.
- Es gibt hinsichtlich der Anzahl und Art der Dokumente **kaum signifikante Unterschiede zwischen Empfang und Versand** von Faxen.
- Jedes sechste Unternehmen versendet **Rechnungen** per Fax.
- Fax bietet im Vergleich zu E-Mail Vorteile bei der **IT-Sicherheit, der Nachweisbarkeit und der Rechtssicherheit**.
- 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 Unternehmen versenden hauptsächlich per Papierfax.
- In rund drei von vier Unternehmen ist die Computerfax-Lösung **in das E-Mail-System integriert**.

- In zwei Jahren wollen mehr als die Hälfte der Unternehmen IP-Telefonie nutzen, aber nur jeweils rund jedes zehnte Unternehmen verfügt über eine **Fax-Integration in eine IP-Telefonanlage**.
- 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.

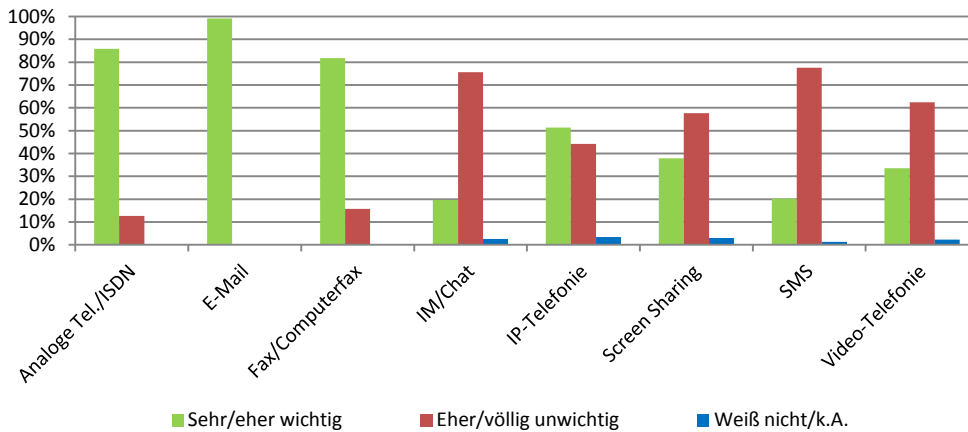
### 3 Methode

Die Umfrage „Wie wichtig ist Fax in Unternehmen?“ hat Ferrari electronic vom 30.06.2011 bis zum 18.07.2011 per Online-Befragung durchgeführt. Die Teilnehmer für die nicht-repräsentative Befragung wurden über ein Direktmailing sowie über Social Media gewonnen. Darunter befindet sich auch der Adressstamm von Ferrari electronic. Pro IP-Adresse war nur eine Teilnahme möglich. Der Fragebogen bestand aus 15 inhaltlichen Fragen rund um das Thema Fax und drei Fragen zum Unternehmen der Befragten. Details zur Teilnehmerstruktur finden sich unter Abschnitt 5. Zusammengefasst arbeiten 88 Prozent der Teilnehmer in Deutschland, 4 Prozent in Österreich, 2 Prozent in der Schweiz und 6 Prozent in anderen Ländern. 80 Prozent der Befragten arbeiten in Unternehmen mit 11 bis 2.000 Mitarbeitern. Die Teilnehmer rekrutieren sich aus einer großen Bandbreite an Branchen, wobei 71 Prozent der Teilnehmer auf die fünf Kategorien Verarbeitendes Gewerbe/Industrie, IT/Telekommunikation, Handel, Öffentliche Verwaltung und Dienstleistungen entfallen.

### 4 Fragen zur Bedeutung von Fax in Unternehmen

Die folgenden Ergebnisse stellen die für IT-Dienstleister wichtigsten Informationen aus der Studie zusammen. Eine vollständige Übersicht über die Ergebnisse steht unter <http://www.ferrari-electronic.de/Studie2011> zur Verfügung.

## 4.1 Fax ist für Unternehmen wichtig

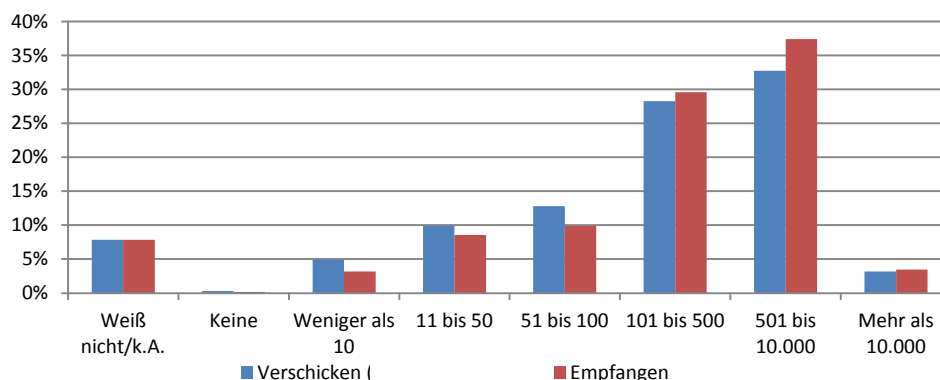


(n=694)

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

82 Prozent der Befragten sehen Fax als wichtig an (vgl. Grafik 1). Fax steht an dritter Stelle nach E-Mail und analoger Telefonie und damit noch vor IP-Telefonie. Alle weiteren Unified-Messaging-Kanäle, wie Video-Telefonie, Instant Messaging, Webkonferenzen und SMS werden von einer Mehrheit als unwichtig angesehen. Unternehmen sind sich also der Bedeutung von Fax absolut bewusst. Fax ist somit ein elementarer Bestandteil einer Unified-Communications-Lösung.

## 4.2 Unternehmen faxen viel

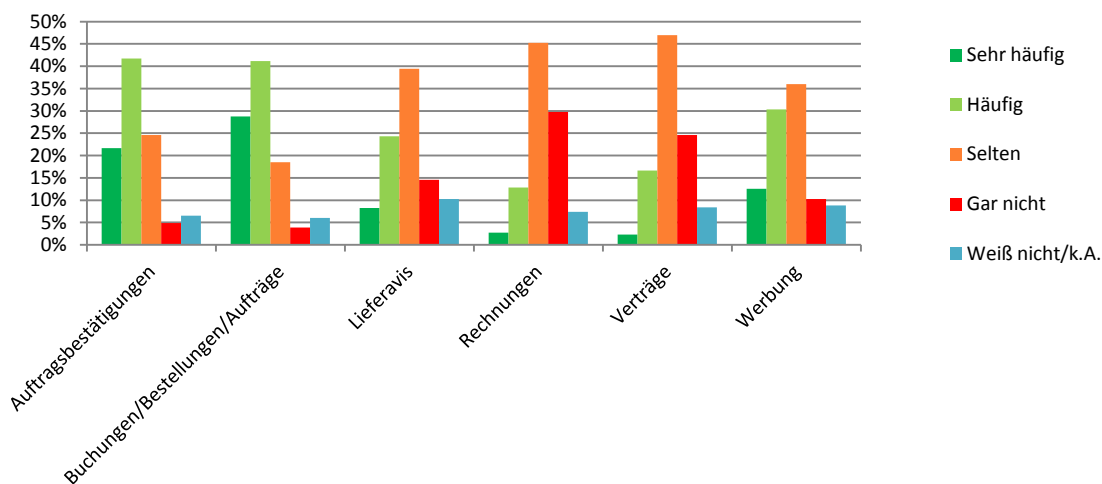


(n=690/687)

Grafik 2: Wie viele Faxe versendet/empfängt Ihr Unternehmen durchschnittlich pro Monat?

Unternehmen behalten ihre Computerfax-Lösungen nicht nur, damit sie Faxe von Endkunden empfangen können, sondern nutzen den Kommunikationsweg fast in gleichem Maße zum Versenden. Jedes Unternehmen sendet und erhält Faxe, über 70 Prozent sogar in großer Menge (vgl. Grafik 2). Da es sich dabei oft um geschäftskritische Vorgänge handelt, ist der Faxempfang unverzichtbar für die Unternehmen. 80 Prozent der befragten Unternehmen versenden mehr als 50 Faxe pro Monat, 70 Prozent über 100, 41 Prozent über 500 und 3 Prozent sogar über 10.000. Nahezu jedes Unternehmen verschickt durchschnittlich mindestens ein Fax/Monat.

### 4.3 Faxe dienen dem Auftrags- und Bestellwesen ebenso wie fachlichen Prozessen



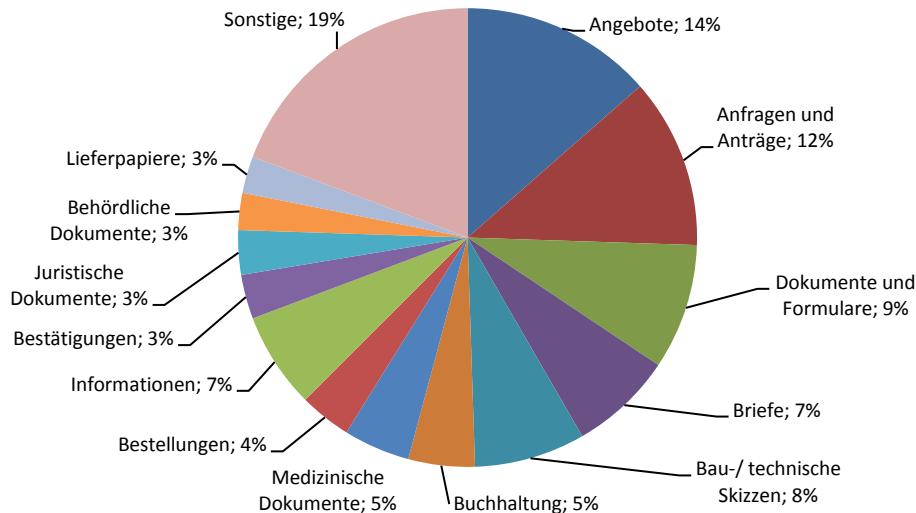
(n=692)

Grafik 3: Wie häufig kommen folgende Dokumente per Fax in Ihrem Unternehmen an?

Per Fax kommen Dokumente, auf die kein Unternehmen verzichten möchte: Unternehmen empfangen per Fax vor allem Buchungen/Bestellungen/Aufträge (70 Prozent häufig/sehr häufig) und Auftragsbestätigungen (64 Prozent häufig/sehr häufig, vgl. Grafik 3). Allein wegen der Faxe rund um das Auftrags- und Bestellwesen ist dieser Kommunikationskanal für viele Unternehmen auf Jahre hinaus unverzichtbar. Auch Werbung (43 Prozent), Lieferavis (32 Prozent) und Verträge (19 Prozent) erhalten einige Unternehmen häufig/sehr häufig auf diesem Weg. Rechnungen per Fax sind dagegen nur bei 16 Prozent häufig/sehr häufig, bei 47 Prozent kommen diese selten an, 25 Prozent erhalten gar keine Rechnungen auf diesem Weg.

Die Vergleichsdaten beim Versand sehen ähnlich aus: Unternehmen senden per Fax vor allem Buchungen/Bestellungen/Aufträge (65 Prozent häufig/sehr häufig) und Auftragsbestätigungen (54 Prozent häufig/sehr häufig). Auch Lieferavis (23 Prozent) und Verträge (14 Prozent) sind relativ gebräuchlich. Rechnungen per Fax zu versenden, ist bei 12 Prozent der Unternehmen häufig/sehr häufig, zum häufigen Werbungsversand bekennen sich 5 Prozent.

Deutlich ausbaufähig ist demnach die Rechnungsstellung per Computerfax. Wenn die Pflicht zur digitalen Signatur wegfällt, bietet Fax einen einfachen, etablierten und kostengünstigen Standard, um rechtssichere und nachweisbare technische Prozesse rund um den automatischen und elektronischen Rechnungsversand und aufzubauen.

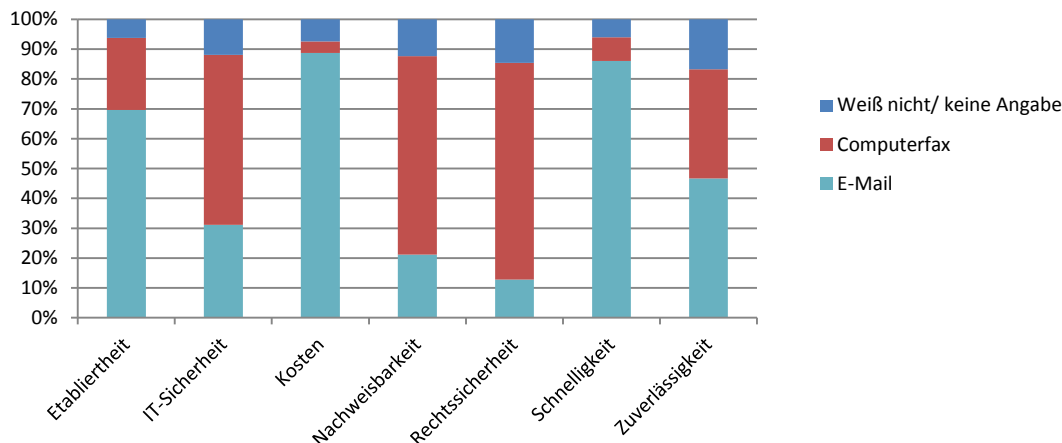


(Offene Frage, Ergebnisse zusammengefasst, n=190)

#### Grafik 4: Welche anderen Dokumente kommen per Fax in Ihrem Unternehmen an?

Wie eine offene Nachfrage zeigt, lässt sich Fax gleichzeitig nicht auf bestimmte Punkte wie Finanzvorgänge oder Vertragsangelegenheiten reduzieren (vgl. Grafik 4): Viele Unternehmen haben ganz spezifische juristische oder fachliche Gründe, warum sie Fax unbedingt benötigen, zum Beispiel für eilige anwaltliche Korrespondenz, technische Zeichnungen, Prüfergebnisse oder medizinische Befunde.

#### 4.4 Fax steht für Nachweisbarkeit, Rechtssicherheit, IT-Sicherheit



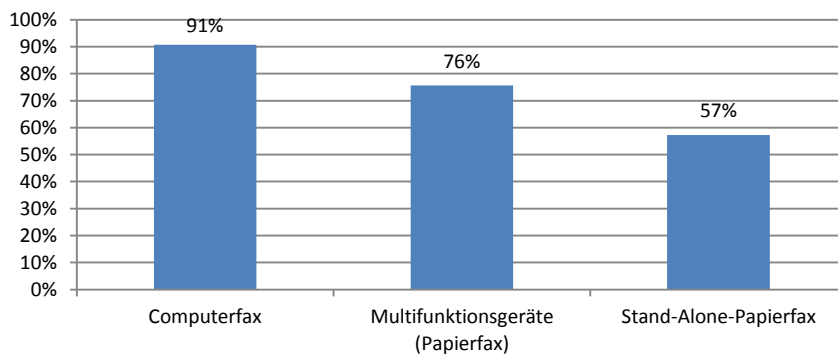
(n=690)

*Grafik 5: Im Vergleich von Computerfax und E-Mail, welches Medium sehen Sie in den folgenden Kategorien im Vorteil?*

Die E-Mail wird gegenüber Computerfax deutlich im Vorteil gesehen bei den Kategorien Kosten (88 Prozent), Schnelligkeit (86 Prozent) und Etabliertheit (69 Prozent, vgl. Grafik 5). In der Kategorie Zuverlässigkeit liegt E-Mail mit 47 Prozent zehn Prozentpunkte vor Computerfax.

Computerfax wird klar im Vorteil gesehen bei IT-Sicherheit (56 Prozent), Nachweisbarkeit (66 Prozent) und Rechtssicherheit (72 Prozent). Fax steht also für nachweisbare Kommunikation, die rechtssicher ist und frei von IT-Sicherheitsrisiken ist.

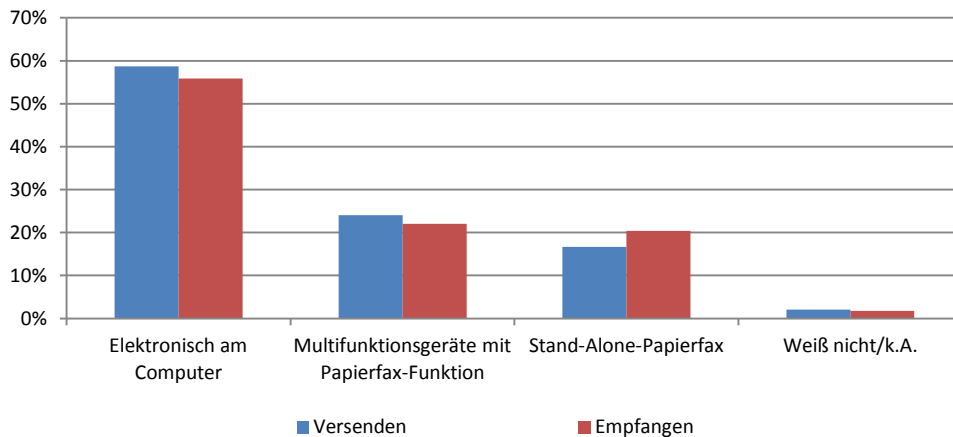
#### 4.5 Computerfax ist Standard, aber ausbaufähig



(n=695)

*Grafik 6: Welche Arten von Fax-Lösungen gibt es in Ihrem Unternehmen?*

In 91 Prozent der Unternehmen existiert eine Computerfax-Lösung (vgl. Grafik 6). Im Bereich Papierfax sind Multifunktionsgeräte weiter verbreitet als Stand-Alone-Geräte. Die Nutzung von Computerfax ist also gängig, aber gleichzeitig in fast allen Unternehmen ausbaufähig. Wiederum 91 Prozent derjenigen, die ein Computerfax-System einsetzen, betreiben zusätzlich Papierfaxgeräte.



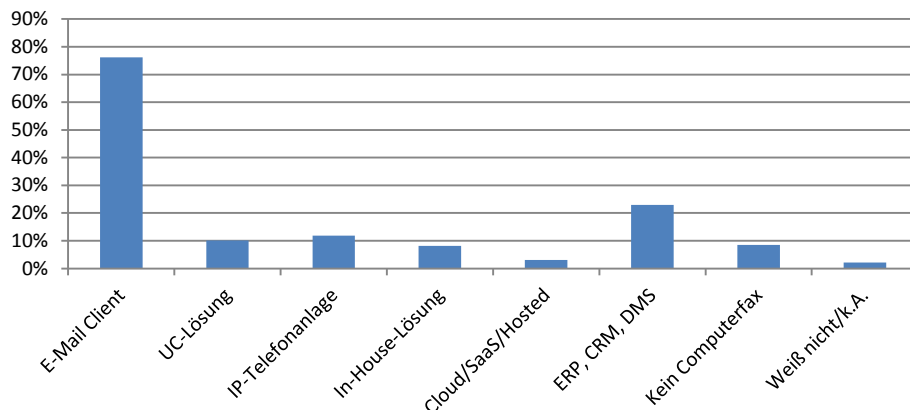
(n=677/692)

#### Grafik 7: Wie versendet/empfangt Ihr Unternehmen Fax hauptsächlich?

Diese Papierfaxgeräte sind weiterhin stark in Benutzung (vgl. Grafik 7). Dies lässt darauf schließen, dass Faxlösungen nicht durchweg voll integriert oder über das gesamte Unternehmen ausgerollt sind. Bei nicht wenigen Firmen werden die meisten Faxe weiterhin per Papierfax verschickt (41 Prozent), obwohl Computerfax insbesondere beim Versand und im Fall einer Weiterleitung deutlich Zeit sparen würde.

Das heißt: Obwohl Computerfax längst Standard ist, gibt es weiterhin ein hohes Geschäftspotenzial in der Ablösung von Papierfax. Viele Unternehmen, darunter auch viele mit einer Computerfax-Lösung, können erheblich Arbeitszeit sparen, wenn sie Papierfax auf ein Minimum begrenzen. Darüber hinaus stellt auch die Integration von Multifunktionsgeräten in bestehende Computerfax-Lösungen eine Chance dar, das Handling von Faxen zu vereinfachen.

#### 4.6 Computerfax ist in den E-Mail-Client integriert

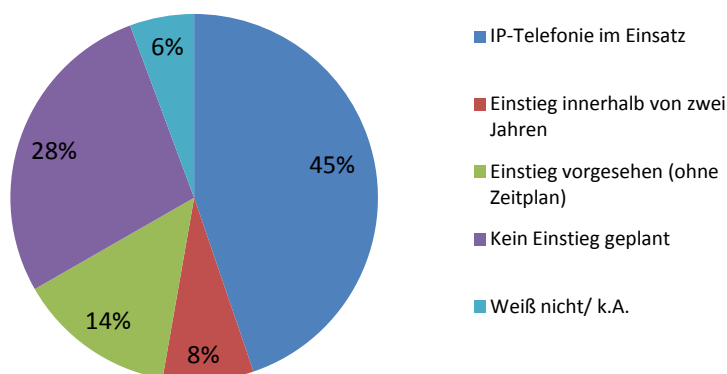


(n=690)

*Grafik 8: Wie spielt die Computerfax-Lösung, die in Ihrem Unternehmen am meisten genutzt wird, mit anderen Lösungen zusammen?*

76 Prozent haben die Computerfax-Lösung in ihren E-Mail-Client integriert (vgl. Grafik 8). Dies ist das mit Abstand gebräuchlichste Szenario. 23 Prozent verfügen über eine Integration in ERP, CRM oder das DMS-System. In diesem Bereich bietet sich noch in vielen Unternehmen die Chance, mit einem geringen Aufwand automatische Prozesse zu optimieren.

12 Prozent haben ihr Fax-System in eine IP-Telefonanlage und 10 Prozent in eine UC-Lösung integriert. Fax über die Cloud ist mit 3 Prozent noch selten.



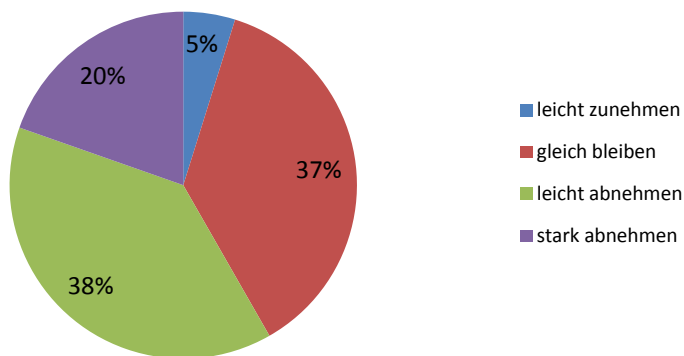
n=690

*Grafik 9: Wird in Ihrem Unternehmen bereits IP-Telefonie genutzt oder planen Sie deren Einführung?*

Gleichzeitig befindet sich der Telefonie-Markt aber im Umschwung in Richtung IP-Telefonie (vgl. Grafik 9). Schon jetzt ist IP-Telefonie sehr gebräuchlich: 45 Prozent nutzen bereits IP-Telefonie. 8 Prozent planen den Einstieg in den nächsten zwei Jahren, weitere 14 Prozent wollen die Technologie einsetzen, haben aber dafür keinen konkreten Zeitplan. Schon in zwei Jahren wird demnach die Mehrheit der Unternehmen IP-Telefonie im Einsatz haben.

Das bedeutet, IP-Telefonie gewinnt langsam, aber stetig an Bedeutung. Auf Jahre hinaus werden Unternehmen ihre klassischen Telefonanlagen auf IP-Telefonie migrieren. Da heute jedoch nur jeweils etwa jedes zehnte Unternehmen über eine Fax-Integration in eine IP-Telefonanlage verfügt, wird hier in den nächsten Jahren hoher Bedarf an Beratung und Integrationsleistungen bestehen. Hier bietet sich für IT-Dienstleister eine ganz neue Chance, Computerfax in andere Systemwelten zu überführen.

#### 4.7 Entwicklung des Kommunikationswegs Fax



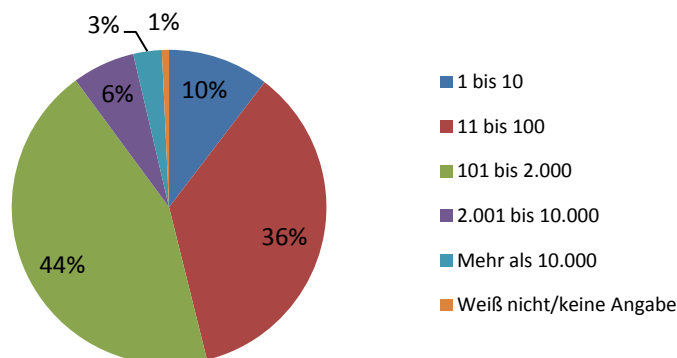
(n=686)

*Grafik 10: Was denken Sie über die Entwicklung des Kommunikationsweges Fax in den nächsten zwei Jahren?*

Die Zukunft des Kommunikationswegs Fax wird uneinheitlich gesehen: Die Mehrheit erwartet, dass die Bedeutung in den nächsten zwei Jahren leicht (38 Prozent) oder stark (20 Prozent) abnimmt (vgl. Grafik 10). 37 Prozent erwarten, dass sie gleich bleibt. 5 Prozent erwarten, dass sie leicht zunimmt.

Die leicht skeptische Sicht auf die Lebensdauer des Kommunikationskanals entspricht der Alltagseinschätzung vieler Menschen. Aus der gleichen Einschätzung haben sich viele Hersteller und Dienstleister aus dem Geschäft herausgezogen. Tatsächlich sehen jedoch nur 20 Prozent in den nächsten zwei Jahren einen starken Rückgang der Bedeutung hervor. Bei den übrigen 80 Prozent der Unternehmen ist weiterhin ein Bedarf an Fax vorhanden.

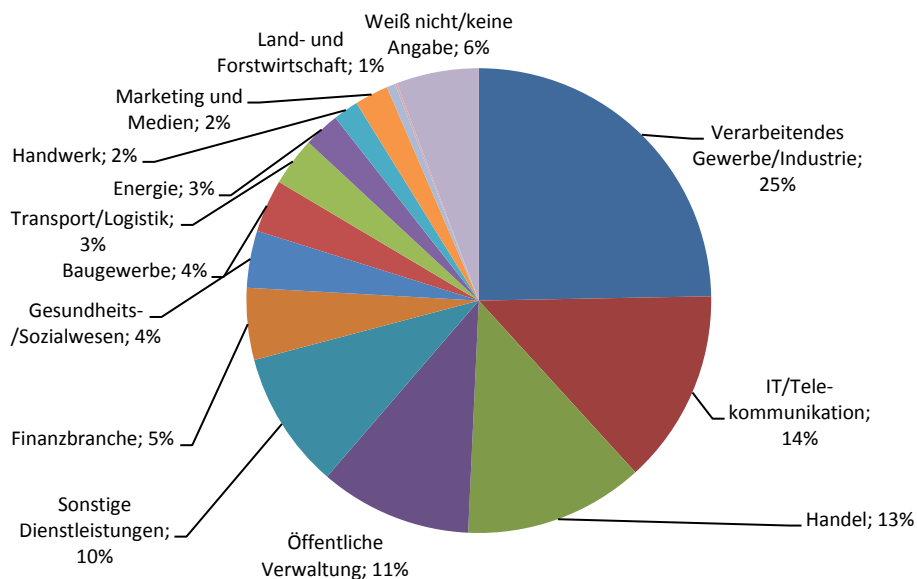
## 5 Teilnehmerstruktur



(n=683)

Grafik 11: Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen beschäftigt?

In der Online-Umfrage beantworteten 701 Teilnehmer 15 Fragen rund um die heutige Bedeutung von Fax in Unternehmen. 88 Prozent der Teilnehmer arbeiten in Deutschland, 4 Prozent in Österreich, 2 Prozent in der Schweiz und 6 Prozent in anderen Ländern. Die große Mehrheit der Teilnehmer arbeitet in Firmen mit 11 bis 100 Mitarbeitern (36 Prozent) beziehungsweise von 101 bis 2.001 (44 Prozent, vgl. Grafik 11). 10 Prozent arbeiten in Kleinfirmen von bis zu 10 Mitarbeitern. 9 Prozent arbeiten in Firmen mit mehr als 2.000 Mitarbeitern.



(n=680)

Grafik 12: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?

Die Branchen Verarbeitendes Gewerbe/Industrie, IT/Telekommunikation, Handel, Öffentliche Verwaltung und Sonstige Dienstleistungen machen zusammen 71 Prozent der Befragten aus (vgl. Grafik 12). Darüber hinaus sind die Unternehmen in den unterschiedlichsten Branchen tätig. Zu den Angaben in einer offenen Frage zählte beispielsweise Arbeitgeberverband, Druckerei, Anlagenbau, Entsorgung, Wohnungswirtschaft, Management-Beratung, Metallgroßhandel und Kleintierklinik.

## 6 Über Ferrari electronic AG

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic seit 1989 einen Namen gemacht und ist bis heute in diesem Bereich Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 20.000 Unternehmen mit 2,5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic. Der Kundenstamm besteht aus Organisationen aller Branchen und Größenordnungen. Zu den namhaftesten gehören AIDA Cruises, Air Berlin, Allianz Suisse, Griesson - de Beukelaer, Messe München, Stadthalle Wien, Techniker Krankenkasse und TU Chemnitz.

Ferrari electronic AG  
Ruhlsdorfer Str. 138  
D-14513 Teltow  
Tel.: +49 3328 455 90  
Fax: +49 3328 455 960  
E-Mail: [info@ferrari-electronic.de](mailto:info@ferrari-electronic.de)  
Web: [www.ferrari-electronic.de](http://www.ferrari-electronic.de)