

RETARUS WHITEPAPER

Wie Unternehmen von Cloud Fax profitieren

Prozesse konsolidieren, digitalisieren, automatisieren

Inhalt

S. 3 Was ist Cloud Fax?

S.3 Cloudbasierte Messaging-Plattformen bieten Mehrwert

S.4 Analysten: Cloud Fax ist zukunftssicherer Standard

S.4 Cloud-Fax-Lösungen müssen Enterprise-fähig sein

S.4 Welche Vorteile bietet Cloud Fax?

S.5 Geringere Gesamtbetriebskosten

S.5 Entwicklung von Fax im Unternehmen – Kostenübersicht von den 1980er Jahren bis heute

S.6 Hochgradig flexibel und agil

S.6 Bessere Prozesseffizienz und höhere Servicequalität

S.6 Sicherheit und Compliance

S.7 Eine Investition in die Zukunft

S.7 Wann sind cloudbasierte Fax-Dienste besonders geeignet?

S.7 Cloudifizierung und Konsolidierung von Rechenzentren

S.7 All-IP-Umgebungen

S.8 Fax via API in Anwendung integrieren

S.8 Digitales Fax für Arbeitsplätze

S.8 Welche Voraussetzungen müssen Cloud-Fax-Anbieter erfüllen?

S.9 Fazit: Höchste Zeit für Cloud Fax auf Enterprise-Niveau

International
**einheitlicher
Standard**

Fax ist integraler Bestandteil vieler Business-Prozesse und bleibt als Kommunikationskanal für die meisten Unternehmen unverzichtbar – aus vielerlei Gründen. Fax ist ein international einheitlicher Standard und erfüllt in vielen Ländern Compliance- und Datenschutzvorgaben, die sich mit anderen Medien nicht effizient darstellen lassen. Es bietet außerdem Mehrwert durch Optionen zur Automatisierung von Workflows und ermöglicht so die Digitalisierung bislang analoger Arbeitsabläufe. Die Vorteile dieses etablierten Mediums können Unternehmen allerdings nur dann richtig nutzen, wenn sie auf moderne Cloud-Fax-Dienste und Fax-APIs setzen. Selbst betriebene Fax-Server, Faxkarten oder herkömmliche Faxgeräte dagegen sollten der Vergangenheit angehören, ziehen sie doch hohe Lizenz- und Verbrauchskosten, Wartungsaufwände und in Zeiten von All-IP nicht selten Kommunikationsprobleme nach sich.

Flexible Skalierung und
mehr Agilität

Dieses Whitepaper erläutert die Vorteile von Cloud Fax, beschreibt, worauf Unternehmen bei der Auswahl achten sollten, und erklärt, wie Cloud Fax die digitale Transformation unterstützen kann.

Cloud-Lösungen bieten flexible Skalierbarkeit, mehr Agilität und unterstützen Unternehmen bei der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Auch wenn mittlerweile die weitaus meisten Firmen IT-Dienstleistungen aus der Cloud beziehen¹, sind entsprechende Lösungen noch immer nicht für alle relevanten Geschäftsprozesse verfügbar. Gerade in der Kommunikation ist der Nachholbedarf groß. Während E-Mail bereits häufig als Cloud-Service bezogen wird, ist dies bei Fax seltener der Fall – obwohl Unternehmen davon signifikant profitieren können.

Sicher, nachvollziehbar,
rechtlich bindend

Eine erfolgreiche Cloud-Strategie sollte alle Technologien umfassen – einschließlich Fax. Die bewährte und standardisierte Technologie ist als fester Kommunikationskanal in vielen Branchen nicht wegzudenken, da sie sich einfach nutzen und in praktisch jede Anwendung integrieren lässt. Fax ist sicher, bis zur Zustellung nachvollziehbar und rechtlich bindend. Cloubasierte Lösungen ersetzen Fax-Server und, sofern noch genutzt, das klassische Faxgerät und stellen den Anschluss an die digitale Welt her. Denn Fax ist schon längst keine analoge Technik mehr, sondern stellt die Vorteile des bewährten Kommunikationsprotokolls in digitalen Umgebungen bereit.

¹ Quelle: <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/cloud/cloud-business-survey.html>

Was ist Cloud-Fax?

Keine Fax-Infrastruktur

notwendig

Hinter dem Begriff Cloud Fax verbergen sich unterschiedliche Services zum Fax- Versand und Fax-Empfang sowie zur Einbindung von Fax-Dokumenten in nachgelagerte Prozesse. Es lassen sich sowohl Business-Applikationen wie ERP- Systeme als auch Desktop-Anwendungen wie E-Mail-Clients oder auch klassische Bürogeräte wie Multifunktionsdrucker anbinden. Im Gegensatz zu on-premises betriebenen Fax-Lösungen müssen Anwender keine Gedanken mehr um Hardware, Software oder Leitungen machen. Sämtliche Verarbeitungsschritte geschehen in der vom Provider bereitgestellten Cloud. Unternehmen müssen somit Hard- und Software nicht länger warten und aktualisieren.

Neben Standardschnittstellen wie HTTP(S), FTP oder SMTP bieten Enterprise-fähige Anbieter auch zertifizierte, applikationsspezifische Schnittstellen wie BC-SMTP und SAP-RFC, Webservices wie REST und SOAP sowie APIs an, um Systeme an ihre Cloud-Fax-Dienste anzubinden.

Zusätzliche

Mehrwertdienste

Neben den reinen Versand- und Empfangsfunktionen, die sich dank Cloud nahezu unbegrenzt und flexibel an die sich verändernden Anforderungen einer Organisation anpassen lassen, punkten Cloud-Fax-Services mit einer eindrucksvollen Palette von wertsteigernden Optionen. Neben klassischen Fax-Features profitieren Benutzer von einstellbaren Versandzeitpunkten und definierbaren Versandfristen, Priorisierungsoptionen, personalisierbaren Elementen, digitaler Signatur, Fax-Verschlüsselung oder einem Eingangsarchiv – alles Funktionen, die Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung ihrer Prozesse unterstützen.

Unterstützung bei der

Digitalisierung

Cloudbasierte Messaging-Plattformen bieten Mehrwert

So lassen sich zum Beispiel Faxe bereits beim Versand für eine automatisierte Weiterverarbeitung und Dokumentenzuordnung mit Barcodes versehen oder eingehende Dokumente via OCR lesbar machen, um sie in einem durchsuchbaren Archiv abzulegen. Insbesondere Anbieter von Messaging-Plattformen bieten weiterreichende Optionen an, um Unternehmen bei der deren digitaler Transformation zu unterstützen.

Analysten: Cloud-Fax ist zukunftsicherer Standard

Gartner: Cloud Fax ist
Standard

Fax-Cloud-Services erweitern on-premises betriebene Systeme um neue Funktionen und sind zu einer wichtigen Technologie geworden, mit der Unternehmen ihre Betriebskosten senken und ihre Konformität mit verschiedenen rechtlichen Anforderungen an die Datensicherheit verbessern können, bestätigend die Analysten von Gartner im „2020 Market Guide for Cloud Fax Solutions“². Demnach ist Cloud Fax nach einem Aufwärtstrend im Mainstream angekommen. Nicht zuletzt beim Umstieg auf All-IP sind Unternehmen mit Cloud-Fax-Diensten gut aufgestellt, da die Anbindung an bestehende Systeme und Lösungen und die Umwandlung in gängige Dateiformate problemlos funktioniert. Gleichzeitig bleiben die bewährten Vorteile der Fax-Kommunikation erhalten. Nachteile wie die aufwendige Wartung von Fax-Servern und teure Bereithaltung von Fax-Leitungen fallen weg und werden durch das nutzungsbezogene Abrechnungsmodell eines modernen Cloud-Services ersetzt.

Migrationsexpertise, Compliance und
Skalierbarkeit

Cloud-Fax-Lösungen müssen Enterprise-fähig sein

Allerdings, und auch darauf weisen die Analysten hin, sollte es schon ein Cloud-Service auf Enterprise-Niveau sein, der die hohe Verlässlichkeit und Sicherheit der Fax-Technik im Betriebsmodell Cloud sicherstellen kann. Unbedingt notwendig seien überdies Experten-Know-how bei der Migration in die Cloud, Datenverarbeitung gemäß den für das Unternehmen geltenden Datenschutzgesetzen, in Europa etwa der DSGVO, sowie hoch dynamische, skalierbare Services. Nicht zuletzt bieten seriöse Cloud-Fax-Anbieter einen rund um die Uhr erreichbaren Support in Landessprache mit persönlichen Ansprechpartnern.

Welche Vorteile bietet Cloud-Fax?

Wie oben bereits dargelegt, ist Cloud Fax zu einer wichtigen Technologie geworden, mit der Unternehmen ihre Betriebskosten senken und – neben weiteren Vorteilen – unterschiedlichen Compliance-Anforderungen entsprechen können.

² 2020 Market Guide for Cloud Fax Solutions“, verfügbar unter <https://www.gartner.com/en/documents/3993844> und kostenlos unter <https://www.retarus.com/de/gartner-market-guide-for-cloud-fax-solutions/>

Bis zu

75 % günstiger

als Fax-Server

Geringere Gesamtbetriebskosten

Mit der Verlagerung des Fax-Betriebs in die Cloud senken Unternehmen ihre direkten und indirekten Kosten. Mit Cloud-Fax-Diensten lassen sich die Aufwände für Telefon- und Fax-Infrastrukturen, Server, Software, Updates, Compliance, Verwaltung und Wartung massiv reduzieren oder ganz eliminieren. Gleichzeitig sinken indirekte Kosten, etwa für nicht zugestellte Faxe, daraus resultierende Produktivitätsverluste sowie die notwendige Fehlersuche und -behebung samt Reporting erheblich. Zudem liegen die durchschnittlichen Kosten pro Seite mit einer Cloud-Fax-Lösung bei unter 0,08 € und sind somit etwa 55 % bis 75 % niedriger als bei der Nutzung von Fax-Servern, bei denen sich die durchschnittlichen Seitenpreise auf knapp 0,20 € belaufen. Cloud-Fax-Services bieten transparente Abrechnungsmodelle, zum Beispiel Flat oder Pay-per-use, bei denen ausschließlich Paket- oder Seitenpreise berechnet werden.

Entwicklung von Fax im Unternehmen – Kostenübersicht von den 1980er Jahren bis heute

	Altes Legacy Model	Übergangsmo­dell	Aktuelles / zukünftiges Modell
Jahre	1980 – 2000	2000 – 2010	2010 – heute
Technologie	Stationäre Faxgeräte	Fax-Server	Enterprise-Cloud-Fax
Aufwand für manuelle Bedienungen	hoch	marginal	marginal
Durchschn. Kosten/Seite	2,50 €	0,17 €	< 0,08 €
Durchschn. Einsparungen zu früheren Technologien	n.v.	93 %	55 – 75 %

Integration in

Omnichannel-Lösungen

Hochgradig flexibel und agil

Unternehmen müssen dynamisch und schnell auf neue Entwicklungen im Markt reagieren. Für die dafür notwendige Flexibilität und Performance der Fax-Kommunikation halten Cloud-Fax-Provider eine hochgradig optimierte Infrastruktur vor. Daran lassen sich auch unter volatilen Rahmenbedingungen neue Systeme schnell und einfach anschließen. Darüber hinaus sind Cloud-Fax-Services unkompliziert in Omnichannel-Kommunikationslösungen integrierbar. Unternehmen können so jederzeit ihre Workflows, Prozesse und Zusammenarbeit anpassen und entscheiden, über welchen Kommunikationskanal sie die jeweilige Zielgruppe, zum Beispiel Kunden oder Lieferanten, ohne zeitraubende Medienbrüche ansprechen wollen.

Redundanz und aktives

Carrier-Management

Bessere Prozesseffizienz und höhere Servicequalität

Mit der Umstellung der TK-Infrastruktur zu All-IP-Netzen profitieren Unternehmen von allen Möglichkeiten digitaler Kommunikation. Im Zuge der Umstellung auf All-IP kann es vermehrt zu technischen Problemen bei der Fax-Kommunikation kommen, die zu Prozessunterbrechungen führen können. Daher ist es ratsam, auf die Dienste und Erfahrung eines spezialisierten Cloud-Fax-Anbieters zu setzen. Anbieter auf Enterprise-Niveau sind an mehrere Tier-1-Carrier und lokale Provider angebunden und sichern so Redundanz. Außerdem optimieren sie mit aktivem Carrier-Management die Bandbreite – bis hin zur letzten Meile. Das verhindert Paketverluste effektiv und steigert die Prozesseffizienz deutlich. Zudem können Kunden von Cloud-Fax-Anbietern von weiteren Leistungen wie weltweitem Support, individuellen Service-Anpassungen und umfangreichen Analyse- und Monitoring-Modulen profitieren.

Kontinuierliche Updates

durch Cloud-Dienste

Sicherheit und Compliance

Auch in puncto Sicherheit und Compliance bieten Cloud-Fax-Dienste Vorteile gegenüber on-premises betriebenen Systemen. Denn sich stetig verändernde gesetzliche und regulatorische Rahmenbedingungen sorgen dafür, dass Systeme kontinuierlich auf dem neuesten Stand gehalten werden müssen. Mit Cloud-Diensten ist dies einfach und zentralisiert möglich. Deswegen können Cloud-Dienste durch ständige Updates unmittelbar auf neue Bedrohungen reagieren und die Verschlüsselung sensibler Unternehmensinhalte gewährleisten. Bei der Auswahl eines Cloud-Fax-Dienstleisters sollten Firmen insbesondere darauf achten, dass dieser landes- und branchenspezifische Vorgaben hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit erfüllt und diese auch laufend an sich ändernde Gegebenheiten anpasst.

Zahlreiche

Synergieeffekte

Eine Investition in die Zukunft

Cloud-Fax-Services wachsen mit den Kommunikationsanforderungen von Unternehmen mit und unterstützen diese in ihren Cloud- und Digitalisierungsstrategien. So können Unternehmen nicht nur ihre Geschäftskommunikation modernisieren, sondern sind auch auf technische sowie rechtliche und regulatorische Entwicklungen in verschiedenen Märkten stets bestens vorbereitet. Enterprise-Cloud-Fax-Anbieter halten ihre Systeme über Updates, neue Funktionen und Integration von Compliance-Anforderungen kontinuierlich auf dem aktuellen Stand und sagen das auch vertraglich zu. Mit dem richtigen Cloud-Fax-Anbieter profitieren Unternehmen außerdem von Add-Ons wie einem weltweiten Rufnummern-Service, globalen und hochverfügbaren Diensten sowie exzellentem Support weltweit. Je nach Provider kann man sich auch individuelle Anforderungen, wie etwa Supportumfang und Reaktionszeiten, durch mehrstufige Service-Level-Agreements (SLAs) vertraglich zusichern lassen. Zusätzliche Synergieeffekte lassen sich mit der Auswahl eines Cloud-Anbieters erzielen, der weitere Kommunikationsprodukte (z. B. E-Mail und SMS) im Portfolio hat. Das bietet die Möglichkeit, unterschiedliche Kommunikationskanäle aus einer Hand zu nutzen und durch Multi-Channel-Integration die Effizienz zu steigern.

Wann sind Cloud-basierende Fax-Services besonders geeignet?

Schnelle Migration und

individuelle Lösungen

Cloudifizierung und Konsolidierung von Rechenzentren

Bei der Cloud-Transformation stoßen Unternehmen häufig auf Probleme mit on-premises betriebenen Fax-Servern. Hohe Netz- und Sicherheitsanforderungen bei der Anbindung, hohe Aufwände bei der Integration in Cloud- und hybride Applikationslandschaften und nicht zuletzt das Sicherstellen globaler Erreichbarkeit und einwandfreier Übertragungsqualität verkomplizieren die ohnehin nicht triviale Operation. Enterprise-Cloud-Fax-Anbieter stellen eine schnelle, unkomplizierte Migration sicher und können auch individuelle Anforderungen umsetzen. Auch wenn man Rechenzentren konsolidieren möchte sowie Hardware und Anwendungen verlagern muss, ist es sinnvoll, die Fax-Kommunikation in die Cloud auszulagern.

Unterbrechungsfreie

Fax-Kommunikation

All-IP-Umgebungen

Nach einer Umstellung auf All-IP machen vorhandene On-premises-Fax-Server häufig Probleme. Da sich die effektive Bandbreite in einem IP-Netz kontinuierlich verändert, steht bei Lastspitzen unter Umständen nicht ausreichend Bandbreite

zur Verfügung, um Faxe vollständig zu übertragen – in diesem Fall schlägt die Übertragung fehl. Nicht so mit Cloud-basierenden Fax-Services. Hier erfolgt die Fax-Kommunikation nicht über die VoIP-Infrastruktur des Telekom-Anbieters, sondern direkt über die Rechenzentren des spezialisierten Providers. Cloud-Fax-Anbieter ermöglichen eine unterbrechungsfreie Fax-Kommunikation selbst in All-IP-Umgebungen.

Direkte Integration

in SAP, Microsoft 365 und co.

Fax via API in Anwendungen integrieren

Moderne Cloud-Fax-Dienste lassen sich über Standardschnittstellen, Webservices und programmierbare Schnittstellen in Applikationen integrieren. Geeignete Provider bieten ein breites Spektrum von APIs an, die einfach und schnell eine direkte Anbindung von Business-Anwendungen wie SAP, Microsoft 365, Google Workspace oder Salesforce, an ihre Fax-Cloud ermöglichen. Für besonders komplexe Anforderungen haben Enterprise-fähige Anbieter darüber hinaus Entwicklerteams, die maßgeschneiderte Integrationen für besondere Gegebenheiten beim Kunden programmieren können.

Direkte MFD-Anbindung

an Rechenzentren

Digitales Fax für Arbeitsplätze

Unternehmen, die ihre Faxe über Multifunktionsdrucker (MFD) empfangen und versenden, profitieren ebenfalls von modernen Cloud-Fax-Services. Anbieter mit umfassendem Portfolio können moderne MFDs direkt an ihre Rechenzentren anbinden. Damit entfällt der Aufwand, die Geräte aufwendig über Fax-Karten und Telefonleitungen anzuschließen.

Performance Skalierbarkeit und Sicherheit –

weltweit

Welche Voraussetzungen müssen Cloud-Fax-Provider erfüllen?

Die Wahl des richtigen Dienstleisters richtet sich im Idealfall nach den Anforderungen eines Unternehmens. Werden hohe Fax-Volumina verschickt? Wird die Fax-Kommunikation für kritische Geschäftsprozesse genutzt? Müssen rechtliche und regulatorische Richtlinien und Standards eingehalten werden, vielleicht gar international? Werden Kapazitäten für Lastspitzen benötigt? Werden Service Levels auf höchstem Niveau benötigt? Lautet die Antwort auf diese und weitere Fragen „ja“, so sollten Unternehmen ausschließlich Cloud-Fax-Anbieter aus der von Gartner als „enterprise-grade“ bezeichneten Kategorie in Betracht ziehen. Solch ein professioneller Anbieter bietet neben hoher Performance und Skalierbarkeit auch Sicherheit und Compliance auf höchstem Niveau – weltweit und branchenübergreifend.

Geringere Kosten

durch optimierte Prozesse

Einmal an die entsprechende Cloud-Fax-Plattform angeschlossen, profitieren Unternehmen von geografisch verteilten Rechenzentren, dynamischem Routing und Carrier Management, maximaler Verfügbarkeit, Zustellsicherheit und Business Continuity. Auch Geschäftsprozesse und Workflows lassen sich mit den Services eines innovativen Cloud-Fax-Providers nachhaltig optimieren. Das unterstützt Unternehmen nicht nur dabei, ihre Infrastruktur zu konsolidieren und zu vereinfachen sowie ihre Cloud-Strategien umzusetzen, sondern auch Prozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. Gleichzeitig sinken die direkten und indirekten Kosten im Vergleich zu selbst betriebenen Fax-Server-Infrastrukturen. Unternehmenstaugliche Cloud-Fax-Dienstleister bieten außerdem moderne Schnittstellen zu beliebigen Applikationen und darüber hinaus idealerweise ein umfangreiches Mehrwertportfolio inklusive OCR, Barcode-Erkennung und intelligentem Routing an, das sich problemlos mit weiteren Kommunikationsdiensten wie E-Mail und SMS ergänzen lässt – für eine Rundum-Kommunikationsinfrastruktur aus einer Hand.

Fazit: Höchste Zeit für Cloud Fax auf Enterprise-Niveau

Mit professionellen Cloud-Fax-Diensten lassen sich die bewährten Vorteile der Fax-Kommunikation in digitale Umgebungen übertragen. Um sicherzustellen, dass geschäftskritische Fax-Prozesse eines Unternehmens absolut zuverlässig und sicher funktionieren, sollte man auf professionelle, unternehmenstaugliche Dienstleister wie Retarus zurückgreifen. Mit ihrem spezialisierten Know-how und Beratungsleistungen ebnen sie den Weg in die Cloud. Solche Experten bieten Unternehmen optimale Voraussetzungen, um Cloud Fax in ihre bestehenden IT-Landschaften zu integrieren. Der ideale Cloud-Fax-Anbieter stellt hoch sichere, zuverlässige und moderne Kommunikation selbst für anspruchsvollste Unternehmen sicher.