

you can  
**Canon**

**Connect-iT**

Multifunctionals - Applications - Workflow Integration



## Richtlijnen voor het bepalen van de Total Cost of Ownership van netwerkoplossingen voor het scannen en distribueren van documenten

Een White Paper voor  
de aanschaf van een  
scanoplossing voor  
uw Multifunctional  
of Document-scanner



# Aanschaf van een scanoplossing

Door de inzet van een scanoplossing te overwegen, heeft u een belangrijke stap gezet op weg naar een optimaliseren van uw bedrijfsprocessen. Een dergelijke scanoplossing kan gebaseerd zijn op een Document-scanner of een Multifunctional. U (her-)kent de kracht van een goede Document-scanner en/of u realiseert zich dat de copier voor de kantooromgeving zich heeft ontwikkeld tot een multifunctioneel netwerksysteem dat een groot aantal functies vervult: kopiëren, printen, faxen en scannen.

De voordelen van scannen zijn niet zo voor de hand liggend als die van kopiëren, printen en faxen, maar kunnen de grootste invloed hebben op uw productiviteit. Dit omdat scannen u in staat stelt papieren documenten te integreren in uw bedrijfsapplicaties. Hierdoor zal ook het van oorsprong papieren document gaan profiteren van alle voordelen die applicaties en netwerken bieden. Naast een directe verhoging van de productiviteit, zult u ook direct een aantoonbare besparing op uw operationele kosten realiseren. Geïntegreerde scanoplossingen kennen doorgaans een zeer positieve Return On Investment (ROI) en een korte terugverdientijd.

Vandaag de dag heeft u de keuze uit een groot aantal scanoplossingen. Voordat u echter een beslissing neemt, is het belangrijk te kijken naar de Total Cost of Ownership (TCO) van de producten die u meeneemt in uw evaluatie. Dit document helpt u om de juiste MFP of Document-scanner scanoplossing te selecteren voor uw onderneming. Na het lezen van dit document bent u in staat te beoordelen wat de juiste productvereisten voor uw werkomgeving zijn. Tevens kunt u de hoogte van de aankoopkosten vaststellen en heeft u een goed beeld van de vaste kosten waar uw onderneming na de installatie van het product mee te maken krijgt.





# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inleiding</b>  | <b>2</b>  |
| <b>Beoordelen van productvereisten</b>                  | <b>4</b>  |
| Basis scanfuncties                                      | 4         |
| Geavanceerde scanfuncties                               | 6         |
| Schaalbaarheid en workflow-integratie                   | 7         |
| <b>Aanschafkosten</b>                                   | <b>8</b>  |
| Overzicht aanschafkosten                                | 9         |
| <b>Kosten gedurende de levenscyclus van het product</b> | <b>10</b> |
| Installatie- en implementatiekosten                     | 10        |
| Printer-/copier functie gerelateerde kosten             | 11        |
| Beheerskosten voor het gebruik van de scanfunctie       | 11        |
| <b>Kosten voor de productie van een document</b>        | <b>12</b> |
| Acceptatie  | 13        |
| <b>Andere niet-tastbare kosten</b>                      | <b>14</b> |
| <b>Samenvatting</b>                                     | <b>15</b> |

# Inleiding

Met TCO analyses trachten we voor de gehele levensduur van een product de bijbehorende kosten in kaart te brengen. Dit type analyse is essentieel voor financiële beslissingen waarbij de lange termijn IT-uitgaven doorgaans belangrijker zijn dan een initiële lage aanschafprijs. Investerings in MFP's en Document-scanners maken ook onderdeel uit van de IT-infrastructuur en dienen op dezelfde wijze te worden behandeld als PC's, servers en software.

Oplossingen voor het scannen en elektronisch distribueren van documenten leiden tot forse kostenbesparingen doordat ze de uitgaven beperken die samengaan met de distributie en het beheer van papieren documenten. Veel ondernemingen ontdekken dankzij een eerste Return on Investment (ROI) analyse dat deze systemen zich vaak eerder in termen van maanden dan jaren terugverdienen. Toch worden de hooggespannen verwachtingen niet altijd waargemaakt. Een aantal belangrijke oorzaken hiervoor zijn:

- > Traditionele ROI analyses negeren regelmatig de kosten van lange termijn gebruik die de gewenste besparingen sterk kunnen reduceren.
- > ROI analyses gaan doorgaans uit van een zekere acceptatie door de gebruikers. Deze acceptatie is niet vanzelfsprekend en hangt sterk af van de complexiteit van de oplossing en de bereidheid van gebruikers zich nieuwe werkmethoden eigen te maken.
- > Bij veel oplossingen die op dit moment verkrijgbaar zijn, ontbreekt de mogelijkheid tot integratie met applicaties. Ook is het gebruik in de praktijk ingewikkeld of zijn de oplossingen weinig flexibel in termen van toepasbaarheid binnen de bestaande werkprocessen.

Ondernemingen zijn dan niet in staat de kostenbesparingen te realiseren die zij op basis van een ROI analyse hadden verwacht. Doorgaans wordt dit veroorzaakt door het niet vooraf duidelijk in kaart brengen van de gewenste functionaliteiten.

Rekening houden met de TCO is daarom essentieel bij het beoordelen van de ROI van scanoplossingen voor de netwerkomgeving. Dergelijke systemen zullen een integraal deel uitmaken van uw IT-infrastructuur en dienen op dezelfde wijze te worden bekeken als servers, desktop PC's en applicaties.

Het doel is antwoord te vinden op vragen als:

- > Hoeveel zal het gebruik van deze technologie ons de komende x jaar (of de duur van het leasecontract) gaan kosten?
- > Hoeveel kan onze onderneming besparen door te kiezen voor de oplossing van Leverancier A in plaats van die van Leverancier B?

Bij elk IT-project maken de aankoopkosten slechts een gering deel uit van de TCO. Veel belangrijker zijn de 'verborgen kosten' die horen bij een specifieke oplossing.



Studies naar investeringen in client software en applicatie-servers hebben bruikbare resultaten opgeleverd. Deze studies tonen aan dat de aankoopkosten van het product van veel minder belang zijn dan de kosten die voortkomen uit:

- > implementatie
- > training
- > onderhoud van de toepassing
- > ondersteuning gedurende de levensduur van het product

Wanneer een aankoopbeslissing uitsluitend is gebaseerd op de cijfers op het prijskaartje, zal het management regelmatig worden geconfronteerd met oplopende (onvoorziene) verborgen kosten. Het aangeschafte product blijkt uiteindelijk de verwachte kostenbesparingen niet waar te maken en mondt uit in een tegenvallende aanschaf.

Voor bijna alle aanschafbeslissingen geldt dat de initiële aanschafkosten het eenvoudigst zijn te kwantificeren. Vaak zijn dit ten tijde van aanschaf de enige cijfers waarop financiële beslissingen worden genomen. De verwachte kosten voor installatie, configuratie, beheer, training en voortdurende ondersteuning zijn veel moeilijker te kwantificeren.

Daarnaast zijn 'niet-tastbare aspecten' als systeembetrouwbaarheid, levensduur van de systeemarchitectuur en upgrade-mogelijkheden nagenoeg onmogelijk te achterhalen. Om die reden worden ze wellicht niet eens vermeldt in een TCO analyse. De complexiteit van het in kaart brengen van alle kosten neemt nog grotere vormen aan bij de implementatie van een nieuwe technologie waar de onderneming wellicht geen ervaring mee heeft. Deze kosten zijn evenwel zo essentieel voor het slagen van het project, dat ze minstens op subjectieve basis moeten worden meegewogen.

Deze White Paper biedt een gestructureerde aanpak en bevat aanwijzingen die u kunt gebruiken wanneer u diverse systemen van verschillende leveranciers gaat vergelijken om voor elke oplossing een realistische analyse te maken van de gewenste functionaliteiten en exploitatiekosten.



# Beoordelen van productvereisten

De meeste producenten van MFP's en Document-scanners bieden tegenwoordig bepaalde vorm van scanoplossing voor in het netwerk. Deze oplossingen lopen uiteen van basis scan- en mailfuncties tot veelzijdige systemen voor elektronische distributie van documenten.

Voordat u begint met het opstellen van uw eisen en wensen, eventueel opgenomen in een Request for Proposal (RFP), dient u een realistische beoordeling te maken van uw huidige en toekomstige eisen aan een scanoplossing. Een gedetailleerde functionele analyse zal u helpen:

- > uw RFP zo te schrijven dat het snel producten uitsluit die niet voldoen aan uw specifieke eisen;
  - > objectieve vergelijkingen te maken bij de beoordeling van aankoopkosten voor oplossingen van verschillende leveranciers ('appels met appels vergelijken').
- > inzicht te verkrijgen hoe goed het scansysteem aansluit bij de standaard netwerkprogramma's binnen uw onderneming;

## Basis scanfuncties

*De onderstaande tabel vermeldt een aantal van de basis scanfuncties waar u aandacht aan dient te schenken bij het beoordelen van scanoplossingen bij MFP's en/of Document-scanners. Niet alle functies zijn voor iedereen even belangrijk, selecteer daarom alleen de items die voor uw onderneming/instelling van belang zijn.*

| Functie                               | Vereisten  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Registratie van activiteit</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Registratie van aantal scans per functie</li> <li>&gt; Registratie van aantal scans per gebruiker</li> <li>&gt; Registratie van scans op basis van aantal pagina's en/of datum</li> <li>&gt; Importeren van gegevens in kostenregistratiesysteem, zoals Copitrak of Equitrac</li> </ul>  |
| <b>Scan to file</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Documenten verzenden naar een gemeenschappelijke map</li> <li>&gt; Aanpassen van 'Scan to' knoppen voor individuele werkgroepen of afdelingen</li> </ul>   |
| <b>Aanpassen aan workflow</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Het gescande bestand voorzien van indexgegevens</li> <li>&gt; Veelzijdige opties voor samenstellen van bestandsnamen en bestemmingen</li> </ul>  |
| <b>SDK (Software Developer's Kit)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geavanceerde integratie met back-end toepassingsprogramma's (applicaties)</li> <li>&gt; Gescande documenten rechtstreeks opslaan in databases</li> <li>&gt; Validatie van informatie</li> </ul>  |
| <b>Scan to desktop</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten verzenden naar een persoonlijke map in het netwerk</li> <li>&gt; Gescande documenten oproepen met desktop client software</li> <li>&gt; Gescande documenten bekijken en bewerken op uw desktop, vervolgens per e-mail of fax verzenden, met OCR-software bewerken of bewaren in een documentbeheersysteem</li> <li>&gt; Na het openen het bestand automatisch uit de persoonlijke map verwijderen</li> </ul> |

| Functie   | Vereisten   |
|---|---|
| <b>Scannen en mailen via Microsoft Exchange</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten vanaf de MFP/Document-scanner via de Exchange Server per e-mail verzenden</li> <li>&gt; Vanaf de MFP/Document-scanner toegang tot de algemene Exchange adressenlijst</li> <li>&gt; E-mail verzenden met gebruik van de persoonlijk Exchange e-mailaccount</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> <li>&gt; Kopie verzenden naar de map "Verzonden items" van de gebruiker</li> </ul> |
| <b>Scannen en mailen via Lotus Notes</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten vanaf de MFP/Document-scanner via Lotus Notes per e-mail verzenden</li> <li>&gt; Vanaf de MFP/Document-scanner toegang tot de algemene Notes adressenlijst</li> <li>&gt; E-mail verzenden met een persoonlijk Notes e-mailaccount</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> <li>&gt; Kopie verzenden naar de map "In-box" van de gebruiker</li> </ul>                                  |
| <b>Scannen en mailen via SMTP</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten vanaf de MFP/Document-scanner via een SMTP mail server per e-mail verzenden</li> <li>&gt; Vanaf de MFP/Document-scanner toegang tot de algemene LDAP adressenlijst</li> <li>&gt; Garanderen dat de naam van de afzender verschijnt in het veld 'Van'</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> <li>&gt; Kopie verzenden naar de map "In-box" van de gebruiker</li> </ul>               |
| <b>Scan to fax via netwerk fax server</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten faxen met Captaris RightFax, Omtool Fax Sr., fax servers</li> <li>&gt; Toegang tot aanwezige adresboeken op fax-servers</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> <li>&gt; Status van de fax volgen vanaf uw bureau</li> </ul>   |
| <b>Scan to fax via mail</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten faxen met een internet fax service, Microsoft Exchange en Lotus Notes of via SMTP (vereist 3rd party aansluiting voor Mail en SMTP)</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> </ul>  |
| <b>Scan to fax via internet fax service</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten faxen met een internet fax service (kan aanzienlijke kostenbesparing opleveren ten opzichte van traditioneel faxen)</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender</li> <li>&gt; Status van de fax volgen vanaf uw bureau</li> </ul>   |
| <b>Scan to DMS<br/>(Document Management System)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gescande documenten vanaf de MFP/Document-scanner opslaan in DMS</li> <li>&gt; Bij de MFP/Document-scanner het type document selecteren en documenten indexeren</li> <li>&gt; Authenticatie van de afzender op basis van eisen DMS</li> <li>&gt; Wijzigingen van DMS worden direct overgenomen door scan-oplossing omdat deze zich als client van DMS gedraagt (native integratie)</li> </ul>                     |

## Geavanceerde scanfuncties

*Naast het vaststellen van de aanwezigheid van basis scanfunctionaliteit, dient u ook de 'geavanceerde functies' te beoordelen die van belang kunnen zijn voor uw organisatie.*

Onderstaand treft u enkele voorbeelden aan:

| Probleem   | Vereiste   |
|--|--|
| Drukke kantoren kunnen het zich niet veroorloven dat de afdelingsprinter of -copier bezet is wanneer iemand een groot document scant.  | De MFP dient gelijktijdig printen en scannen te ondersteunen. Daarnaast dienen gebruikers in staat te zijn grote scan opdrachten te onderbreken om anderen een spoedkopie te laten maken en de scanopdracht te hervatten zodra de kopie is gemaakt.            |
| Op kantoren wordt vaak gewerkt met verschillende paginaformaten en documenten die via de glasplaat moeten worden gescand (in plaats van met de Automatische Documenten Invoer (ADF).   | De MFP/Document-scanner moet in staat zijn automatisch het papierformaat te detecteren en originelen afkomstig van meerdere bronnen (glasplaat of automatische document aanvoer) bij de MFP/Scanner te combineren tot 1 bestand.                               |
| Medewerkers willen een elektronisch overzicht van alles wat zij per e-mail of fax verzenden, met gegevens als wanneer en naar wie.   | De scanoplossing voor de netwerkgeving moet automatisch een kopie van de e-mail of fax plaatsen in de map "Verzonden items" van de afzender of in zijn of haar "In-box".   |
| In verband met de kosten is het bij grote vestigingen niet toegestaan gebruikerslijsten en adresboeken te bewaren bij meerdere MFP's.  | De MFP/Document-scanner moet rechtstreeks toegang krijgen tot het e-mail adresboek dat centraal wordt onderhouden. Daarnaast moeten gebruikers elke MFP/scanner binnen de onderneming kunnen gebruiken zonder dat vooraf configuratiewerkzaamheden nodig zijn. |
| Regels binnen de gezondheidszorg eisen dat medische instellingen en verzekeringsmaatschappijen naar de identiteit van patiënten herleidbare gegevens encrypten voordat deze gegevens via een openbaar netwerk worden verzonden | De scanoplossing voor de netwerkgeving dient gebruikers in staat te stellen e-mail bijlagen te encrypten voordat ze via het internet worden verzonden.   |
| Veel ondernemingen, zoals advocatenkantoren, dienen alle activiteiten voor een bepaalde zaak of cliënt vast te leggen om deze periodiek te kunnen declareren.  | De MFP/Document-scanner dient gedetailleerde informatie over elke scanopdracht vast te leggen, inclusief declaratiecodes van cliënten, met een indeling die rechtstreeks geïmporteerd kan worden in declaratieprogramma's als Equitrac of Copittrak.           |
| Gebruikers zijn in staat gescande documenten te verzenden via elke gebruikersaccount.  | De scanoplossing dient authenticatie te bieden door rechtstreekse integratie met het e-mailprogramma dat binnen de onderneming wordt gebruikt.   |
| Gebruikers zijn niet in staat te bepalen of een gescande afbeelding juist is en kunnen zo onbewust een document verzenden dat niet goed gescand is.  | De scanoplossing dient de mogelijkheid te bieden de gescande pagina te bekijken nadat deze is gedigitaliseerd. Deze stap dient plaats te vinden voordat de pagina naar een ander toepassingsprogramma wordt verzonden.   |

## Schaalbaarheid en workflow-integratie

Naast het verkrijgen van de zekerheid dat het product dat u aanschaft compatibel is met uw huidige netwerkomgeving en de applicaties (mail-applicaties, fax servers, systemen voor document-beheer, enzovoort), moet u ook anticiperen op de toekomstige behoeften en deze meenemen in uw eisen- en wensenlijst:

- > Zal de oplossing aan onze behoeften blijven voldoen zodra we een verschuiving zien van gebruik door een werkgroep naar gebruik door een hele afdeling of de totale organisatie?
- > Is functionaliteit beschikbaar voor het werken met de nieuwe technologieën die we de komende jaren verwachten te implementeren?
- > Is het mogelijk het product te updaten zodat het compatibel blijft met het allernieuwste besturingssysteem en met de toepassings-programma's binnen de netwerkomgeving?

Net zo belangrijk is dat u tracht vast te stellen in hoeverre het product compatibel is met de huidige bedrijfsprocessen. Zorg ervoor dat u van uw potentiële leveranciers antwoord krijgt op de volgende vragen:

- > Hoe goed kan de oplossing worden geïntegreerd met onze bestaande workflows?
- > Biedt de oplossing de mogelijkheid de huidige werkwijze te stroomlijnen?
- > Kan de oplossing worden uitgebreid als reactie op gewijzigde behoeften binnen de onderneming?

Door een product te selecteren dat nauwelijks schaalbaar is en/of beperkte integratie- en upgrademogelijkheden kent, kan het voorkomen dat een product voor het verstrijken van de verwachte levensduur niet meer voldoet.

*Het selecteren van een product dat niet in staat is om aan te sluiten bij de veranderde eisen binnen uw onderneming, is één van de grootste oorzaken van het niet realiseren van de verwachte ROI.*

# Aanschafkosten

Wanneer we kijken naar de Total Cost of Ownership, dan zijn de aanschafkosten in het algemeen het gemakkelijkst te kwantificeren. De aanschafkosten hebben betrekking op hardware, software, optionele functies, licenties en contracten voor onderhoud/ondersteuning van de software. U kunt hier ook de opties bijtellen die u wellicht gedurende de levensduur van het product wilt toevoegen.

De kosten kunnen per leverancier sterk verschillen. Sommige leveranciers bieden tegen zeer lage kosten een basismodel MFP of Documentscanner. Helaas is voor meer uitgebreide scanfuncties vaak een extra investering in kostbare opties nodig. Opties waarbij de prijs vaak afhankelijk is van het aantal gebruikers dat u voor ogen heeft.

Als u uitsluitend een basis scanfunctie plus mail via SMTP zonder gebruikersauthenticatie nodig heeft, en dit zal tijdens de gebruiksduur van het product niet wijzigen, dan kan een elementaire scan- en mailoplossing wellicht voldoende zijn. Maar veelal zullen gebruikers niet de beperkingen accepteren die zo'n oplossing met zich meebrengt (gebrek aan beveiliging en kostenplaatsregistratie, de mogelijkheid voor ontvangende partijen om bijlagen afkomstig van onbekende afzenders te openen, enzovoort).

De grote verschillen in basisprijs kunnen de initiële perceptie van aankoopkosten vertroebelen. Het is daarom noodzakelijk een zorgvuldige analyse uit te voeren voordat aannamen plaatsvinden over de kosten van concurrerende oplossingen.

Bovendien is het belangrijk een product te selecte-

ren dat kan meegroeien met uw organisatie. Want zodra nieuwe toepassingen van scans binnen uw onderneming zich voordoen, hoe eenvoudig is het dan om extra scanprogramma's toe te voegen aan de MFP? Biedt het product een SDK (Software Developer Kit) die u in staat stelt extra functionaliteit toe te voegen? Het selecteren van een product dat de ontwikkeling van uw technologie kan bijhouden, kan de beslissing zijn die u in de toekomst de grootste kostenbesparing oplevert.

De volgende paragraaf bevat een overzicht van belangrijke items die betrekking hebben op de aanschafkosten van een scan-oplossing.

## Overzicht aanschafkosten

Het onderstaande overzicht bevat een groot aantal items die u wellicht dient mee te wegen bij het berekenen van de totale aanschafkosten van het product. Als u contact heeft met een leverancier die de kosten voor elk van de onderstaande items niet specificeert in de offerte, controleer dan of ze deel uit maken van de aanbieding.

| Item   | Opmerking  |
|--|--|
| Geoffreerde prijs voor MFP/Document-scanner met scanfunctie        | Prijs omvat MFP/document-scanner, alle noodzakelijke scanhardware, onderhoudscontract voor hardware  |
| Geoffreerde prijs voor onderhoudscontract voor software            | Omvat de jaarlijkse software updates, telefonische ondersteuning, enz. gedurende de looptijd van de lease  |
| Geoffreerde prijs voor installatie en configuratie                 | Omvat uitpakken, configuratie van de hardware, initiële configuratie van de software   |
| Geoffreerde prijs voor training                                    | Omvat training van zowel de systeembeheerder als ook een vastgesteld aantal gebruikers   |
| Extra servers nodig  | Heeft u ter ondersteuning van elke MFP/document-scanner extra servers nodig zodra extra scanoplossingen worden toegevoegd?   |
| Desktop client software  | Biedt de leverancier in de basisprijs een gebruikerslicentie voor de desktop software?   |
| Scannen en mailen via SMTP   | Maakt SMTP ondersteuning deel uit van de basisprijs?   |
| Scan en fax via Microsoft Exchange                                 | Maakt integratie van Microsoft Exchange deel uit van de basisprijs?  |
| Scan en mail via Lotus Notes                                       | Maakt Lotus Notes integratie deel uit van de basisprijs?   |
| Scan en fax via netwerk fax server                                 | Maakt netwerk fax integratie deel uit van de basisprijs?   |
| Scan to DMS  | Maakt DMS integratie deel uit van de basisprijs?   |
| Authenticatie  | Wordt gebruikersauthenticatie standaard meegeleverd?   |
| Encryptie  | Kunt u documenten encrypten?   |
| Loggen van activiteiten  | Kunt u door het loggen van activiteiten de kosten voor het scannen volgen en in rekening brengen?  |
| OCR (converteert gescande pagina's in doorzoekbare tekstbestanden) | Biedt het basisproduct OCR?  |
| In kleur scannen & comprimeren                                     | Biedt het basisproduct de mogelijkheid in kleur en in zwart/wit te scannen? Comprimeert het basisproduct scans van kleurendocumenten om de invloed op het netwerk te minimaliseren?                  |
| Afstemmen op bestaande en nieuwe werkprocessen                     | Biedt het basisproduct u de mogelijkheid zelf eenvoudig scan-processen in te stellen?<br>Is het mogelijk bestanden diverse typen namen te geven en kunnen meerdere bestemmingen worden geselecteerd? |
| SDK (Software Developer Kit)                                       | Is er een SDK voor geavanceerde koppeling met en gebruik in back-end toepassingsprogramma's?   |

# Kosten gedurende de levenscyclus van het product

Welke scan-oplossing u ook kiest, er gaan altijd kosten gepaard met het in gebruik nemen en houden ervan. De kosten per scan-oplossing kunnen aanmerkelijk verschillen. Het is belangrijk dat u ook deze kosten goed in kaart brengt.

Deze kosten zijn:

- > kosten voor installatie en implementatie van het product;
- > kosten die betrekking hebben op de printer/copier functies van de MFP;
- > administratieve kosten die samengaan met scannen binnen het netwerk;
- > kosten voor productie van documenten.

Daarnaast heeft ook de adaptatie van de gebruikers (de bereidheid van gebruikers zich aan te passen aan nieuwe werkprocessen) een enorme invloed op uw ROI.

## Installatie- en implementatiekosten

De kosten voor installatie en implementatie die behoren bij een scanoplossing, zullen per leverancier sterk verschillen. Tot deze kosten behoren uitgaven voor door de leverancier uitgevoerde installatiewerkzaamheden, maar ook indirecte kosten voor intern verrichte diensten, zoals implementatie en configuratie van het systeem en trainen van de gebruikers.

Indirecte kosten, zoals onderhoud van een centraal adressenbestand, zijn vaak moeilijk te kwantificeren, maar door per functieniveau (IT beheer, algemene eindgebruiker, enz.) te rekenen met het gemiddelde uurtarief en de tijd die voor elke activiteit nodig is, kunt u een vergelijking maken tussen oplossingen van verschillende leveranciers.

Het is duidelijk dat het aantal variaties enorm is en dat dit aantal mede afhankelijk is van de scanfuncties die u wilt laten gebruiken, het aantal apparaten, het aantal medewerkers, de infrastructuur van uw huidige netwerk, enz. Omdat

de meeste MFP/document-scanner leveranciers momenteel basis scanfuncties en mail via SMTP bieden, is het wellicht verleidelijk aan te nemen dat de indirecte kosten voor de introductie van een product voor alle oplossingen ongeveer gelijk liggen. Dit is echter niet het geval.

Een oplossing die bijvoorbeeld online toegang biedt tot het centrale adressenbestand van uw Outlook/Exchange programma, is aantoonbaar eenvoudiger te configureren en te beheren dan een systeem dat alleen een importfunctie voor adressen biedt. Het centrale adressenbestand dient telkens bij elke MFP/document-scanner te worden aangepast of opnieuw te worden geladen wanneer er wijzigingen zijn die een aanpassing rechtvaardigen. Om deze reden is het belangrijk een oplossing te selecteren die efficiënt is en die door uw IT-afdeling eenvoudig is te onderhouden.

## Printer/copier functie gerelateerde kosten

*Omdat de printer/copier-functie onderdeel vormt van een scanoplossing op basis van een MFP, dienen de kosten voor het gebruik van deze functie deel uit te maken van de analyse van de totale exploitatiekosten. Deze kosten hebben betrekking op onder meer toner, cartridges, service-oproepen, papier.*

Gelukkig zijn de kosten per pagina voor het printen en kopiëren goed gedocumenteerd en zijn deze verkrijgbaar bij leveranciers of derden.

De overzichten laten in het algemeen zien dat de copier-based MFP's als gevolg van de kosten voor

het vervangen van toner duidelijk goedkoper zijn dan de printer-based MFP's. Service-oproepen vallen veelal onder een onderhoudscontract en vormen daarmee een item bij de aankoopkosten van het product.

## Beheerskosten voor gebruik van de scanfunctie

De kosten voor het beheer van een scanoplossing worden onder meer veroorzaakt door:

- > personeelsverloop/-wijzigingen;
- > training;
- > wijzigingen e-mail/faxserver adressenlijst;
- > software updates.

De vaste beheerskosten zijn moeilijk te kwantificeren, maar door een TCO analyse uit te voeren met deze punten in het achterhoofd, heeft u enige indicatie van de kosten van de verschillende oplossingen.

# Kosten voor productie van een document

En dan zijn er de indirecte kosten van menselijke interactie, infrastructuur en distributie van documenten. Kosten die Gartner Inc. aanduidt als “kosten voor productie van een document”.

Tot deze kosten behoren:

- > de tijd die de gebruiker bij het systeem doorbrengt (scannen of kopiëren van documenten);
- > distributie (verzending per post of koerier versus elektronische distributie);
- > ruimte die door het apparaat wordt ingenomen;
- > benodigde bandbreedte in het netwerk.

De tijd bij het apparaat heeft rechtstreeks te maken met het ontwerp en de gebruiksvriendelijkheid van het product.

Ter illustratie:

Wordt de gebruiker gedwongen tweemaal in te loggen bij het scannen naar een netwerkmap – eenmaal met het wachtwoord voor het netwerk om toegang te krijgen tot de scanfuncties en opnieuw met een FTP wachtwoord om het gescande document af te leveren in de toegewezen map – dan is de gebruiksvriendelijkheid niet optimaal.

Het reduceren van de tijd die gebruikers doorbrengen bij de scanoplossing kan grote besparingen opleveren. Bij een afname van deze tijd neemt de medewerker/apparaat-verhouding toe, waardoor het aantal apparaten dat u nodig heeft af kan nemen. Dit resulteert in een hogere medewerker/apparaat verhouding.

Een voorbeeld:

Als de gemiddelde tijd voor het scannen naar de desktop met gebruikersauthenticatie bij de ene oplossing 30 seconden bedraagt en bij een andere oplossing 60 seconden, dan is de snelle oplossing in theorie in staat tweemaal het aantal ‘scan to desktop’ gebruikers te ondersteunen zonder dat de wachttijd bij het apparaat toeneemt.

Fouten die tijdens het scannen optreden kunnen voor gebruikers ook een bron van frustratie zijn en de productiekosten doen stijgen. De mogelijkheid bij het apparaat tijdens het scannen de kwaliteit van de scans te beoordelen en met eenvoudige hulpmiddelen correcties aan te geven, kan frustraties wegnemen en de productiekosten reduceren.

## Acceptatie

Tot slot dient u rekening te houden met de acceptatie door de gebruiker. Dit speelt een belangrijke rol bij het maximaliseren van de ROI en een reductie van de totale exploitatiekosten. Uitsluitend wanneer scanoplossingen voor de netwerkomgeving tijd besparen of eenvoudiger in gebruik zijn dan bij het traditionele (te vervangen) proces het geval is, maakt u kans op het behalen van de verwachte ROI. De volgende voorbeelden verdienen uw aandacht:

**Bijvoorbeeld:** U koopt een scanoplossing voor de netwerkomgeving met als doel de telefoonkosten te verlagen die het gevolg zijn van de faxcommunicatie tussen de verschillende vestigingen.

Geconfronteerd met het feit dat ze een groot aantal instellingen moeten doen alvorens een document kan worden verzonden, zullen gebruikers de nieuwe oplossing wellicht als te moeilijk van de hand wijzen en op traditionele wijze via de fax blijven communiceren.

Door een oplossing voor distributie van documenten te kiezen die beschikt over grote, gebruiksvriendelijke knoppen en die toegang biedt tot op de server beschikbare adreslijsten – identiek aan de lijsten die gebruikers op hun desktop hebben staan – vergroot u de inzetbaarheid en acceptatie van de oplossing.

**Bijvoorbeeld:** Uw werknemers besteden maandelijks zeer veel tijd aan het digitaliseren en opslaan van documenten.

Deze documenten vormen een belangrijke schakel in het kunnen voldoen aan wet- en regelgeving met betrekking tot opslag van uw bedrijfsgegevens. Indien de aan te schaffen scanoplossing onvoldoende geïntegreerd is met bijvoorbeeld het document-management systeem, kan het zijn dat medewerkers veel handelingen moeten verrichten om een document op te slaan. Dit vergroot de kans dat er zo nu en dan een document wordt ‘vergeten’. Dit kan zeer grote gevolgen hebben.

Kies voor een oplossing die eenvoudig geïntegreerd kan worden met het proces/systeem dat u gebruikt voor de opslag van bedrijfskritische documenten.

**Bijvoorbeeld:** Uw onderneming is veel tijd en geld kwijt aan het fotokopiëren en intern distribueren van documenten.

U koopt een scanoplossing met als doel deze kosten terug te dringen. Als u een oplossing koopt die geen toegang biedt tot de lijsten met e-mailadressen die op de server staan en gebruikers gedwongen worden elke bestemming afzonderlijk in te voeren, dan zullen zij geen voordeel zien in het gebruik van het nieuwe systeem en terugkeren naar de oude distributiemethoden.

Selecteer een oplossing die kan werken met Microsoft Exchange, Lotus Notes of elke LDAP server met toegang tot het centrale adressenbestand vanaf de scanoplossing. Zorg dat alle adressenlijsten op de server beschikbaar zijn voor gebruik, zodat het gescande document rechtstreeks naar honderden bestemmingen is te verzenden.

De kosten die voortvloeien uit het niet accepteren van de geboden oplossing, kunt u zien als een uitgave of als een boete voor het niet behalen van de verwachte kostenbesparing. Deze kosten dienen ook te worden meegenomen in uw ROI/TCO calculaties.

**Hoe u het ook bekijkt, de acceptatie door de gebruiker speelt een grote rol. De snelheid waarmee de gebruiker de oplossing accepteert, is veelal de bepalende factor voor uw uiteindelijke Return on Investment.**

## Andere niet-tastbare kosten

De kosten die wij tot dusverre hebben besproken, zijn óf te factureren directe kosten óf geschatte indirecte kosten. Maar elke zinnige analyse dient ook rekening te houden met de ‘niet-tastbare’ kosten die bij een bepaalde oplossing een rol spelen.

Denk hierbij aan:

- > betrouwbaarheid van de scanoplossing;
- > levensduur van de systeemarchitectuur;
- > aanwezigheid van upgrade-faciliteiten;
- > ondersteuning door de leverancier.

Het is per definitie onmogelijk de niet-tastbare kosten te kwantificeren in Euro's, maar toch zijn het aandachtspunten die – al is het maar op een subjectief niveau – de revue moeten passeren. Analysemiddelen voor risicobeheer bieden de mogelijkheid om met behulp van diverse parameters de risico's in kaart te brengen en te kwantificeren, maar verdere aandacht daarvoor valt buiten het kader van dit document.

Het is wellicht overbodig te vermelden, maar het aanschaffen van een stabiele, goed ontwikkelde oplossing van een gerenommeerde leverancier vormt de eerste stap naar reductie van de ‘niet-tastbare’ kosten.

Een goede manier om inzicht te krijgen in bovenstaande punten, is het implementeren van een testopstelling van de scan-oplossing op de IT afdeling of zelfs binnen een normale gebruikersomgeving. Hiermee kunt u inzicht krijgen in onder meer:

- > de acceptatie van de oplossing;
- > de stabiliteit van de oplossing;
- > de wijze waarop de oplossing zich laat integreren;
- > de hoeveelheid tijd die beheer met zich meebrengt;
- > de werkwijze van de leverancier.

Met testopstellingen gaan altijd kosten gepaard, maar deze zijn altijd te rechtvaardigen als het gaat om het maken van de juiste keuzes.

# Samenvatting

Het toevoegen van een scanoplossing aan uw netwerkomgeving kan een riskante stap zijn wanneer de werkelijke kosten pas duidelijk worden nadat het systeem is gekocht en al enkele maanden in gebruik is. Juist de initiële aankoopkosten van het product kunnen misleidend zijn omdat standaard functies bij het product van de ene leverancier door andere leveranciers als add-ons worden aangeboden of wellicht helemaal niet verkrijgbaar zijn.

Omdat ondernemingen een zorgvuldige afweging dienen te maken van de kosten en voordelen van scanfunctionaliteit binnen het netwerk, dienen zij verder te kijken dan de initiële kosten voor de aanschaf van het product. Net als bij de meeste IT-investeringen vormen de initiële aanschafkosten slechts een gering deel van de exploitatiekosten. Veel belangrijker dan de aanschafkosten zijn de directe en indirecte kosten gedurende de levensduur van het product. Deze kosten zijn:

- > kosten voor installatie en configuratie van MFP/document-scanner;
- > initiële kosten voor configuratie van de software;
- > kosten van de verbruiksmaterialen;
- > beheerskosten voor dagelijks gebruik van het apparaat;
- > kosten voor productie van documenten.

Voor een succesvolle investering speelt naast uw verwachte totale ROI de acceptatie door de gebruiker een belangrijke rol. Daarmee bedoelen wij de snelheid waarmee gebruikers bereid zijn te werken met methoden voor elektronische distributie van documenten in plaats van de kostbare (maar vertrouwde) traditionele methoden, zoals fax, koeriersdiensten en interne postbezorging of complexe processen voor het opslaan van documenten. Uitsluitend wanneer de scanoplossing voor de netwerkomgeving tijd bespaart of gebruiksvriendelijker is dan het traditionele proces dat het moet vervangen, kunt u het maximale uit uw investeringen halen.



Kijk voor meer informatie over eCopy en / of de in dit document beschreven oplossingen op [www.canon.nl](http://www.canon.nl) of bel direct met het Business Support Center van Canon Nederland N.V. op telefoonnummer **0800 Canon4U (0800 - 2266648)**.

© 2005 eCopy, Inc.  
eCopy, the eCopy logo, eCopyFax, the Simplify logo, the MailRoom logo, eCopy ShareScan OP, eCopy ScanStation, eCopy Desktop, eCopy Quick Connect, eCopy Xpert Compression, UniDoc, SpeedFax, and SpeedPrint are trademarks of eCopy, Inc. ShareScan, Simplify, and MailRoom are registered trademarks of eCopy, Inc. All other terms and products are trademarks or registered trademarks of their respective owners and are hereby acknowledged.

Connect-iT en het Connect-iT logo zijn geregistreerd door en eigendom van Canon Nederland N.V. en zijn de benaming van Canon's IT business propositie welke multifunctionals, applicaties en workflow integratie omvat.

Canon Nederland N.V.  
Neptunusstraat 1  
2132 JA Hoofddorp  
Nederland  
023-5670123

© 2006

you can  
**Canon**

**Connect-iT**  
Multifunctionals-Applications-Workflow Integration

