



Telefax – Technik-Oldie oder zukunftsichere Technologie?

Wer heute über moderne Unternehmenskommunikation spricht, denkt dabei wohl nur in Ausnahmefällen an das „gute alte Telefax“. Doch der Rückzug des Fax' ist in erster Linie nur ein gefühlter Rückzug: Tatsächlich ist das Telefax ein integraler Bestandteil moderner Unternehmenskommunikation und seine Bedeutung wächst dank stets neuer innovativer Telefax-Dienste noch immer.

Wer die alte Volksweisheit, der zufolge Totgesagte länger leben, zitiert, geht damit das Risiko ein, die Geduld seines Publikums über Gebühr zu strapazieren. Der einzige Grund, sie an dieser Stelle abermals zu zitieren, ist, dass sie stimmt. Zumindest, wenn es um die Unternehmenskommunikation per Telefax geht:

Längst haben wir uns daran gewöhnt, den Großteil unserer geschäftlichen Korrespondenz per E-Mail abzuwickeln, und auch die direkte Kommunikation zwischen den IT-Systemen verschiedener Unternehmen über die diversen EDI-Protokolle ist lange schon Normalität. Das Telefax dagegen scheint aus heutiger Sicht etwa so aktuell zu sein, wie ein dampfgetriebe-



OLIVER PANNENBÄCKER,
Vice President Managed Services bei
der retarus GmbH, einem der größten
Messaging-Dienstleister in Europa.

ner Webstuhl: Mehr als eine Generation ist vergangen, seit im Jahr 1974 mit dem „Infotec 6000“ erstmals der noch heute gültige Gruppe-3-Standard eingesetzt wurde.

Betrachtet man den Einsatz des Telefax' dagegen aus rein empirischer Perspektive, so muss man konstatieren, dass der Rückzug des Faxes wohl nur ein gefühlter ist: so wurden z.B. über die Rechenzentren der Münchner retarus GmbH allein im Jahr 2010 weit über 300 Millionen Telefax-Seiten erfolgreich verschickt. Tendenz steigend. Das Telefax ist nach wie vor ein integraler Bestandteil der Unternehmenskommunikation – und daran dürfte sich auf absehbare Zeit nur wenig ändern.

Vorteile eines Klassikers

Die Gründe dafür sind unterschiedlich, doch alle in der Natur des Telefax' begründet. Hier ist an erster Stelle zunächst der Umstand zu nennen, dass es noch immer viele Menschen gibt, die nicht per E-Mail, wohl aber per Fax erreichbar sind. Es dürfte kaum einen Betrieb – gleich welcher Größe – geben, in dem kein Faxgerät steht. Der Anschluss steht an sieben Tagen der Woche rund um die Uhr bereit, um Dokumente zu empfangen. Dabei erzeugt ein eingehendes Fax eine deutlich höhere Aufmerksamkeit als eine eintreffende E-Mail, zumal wenn letztere beispielsweise an einen gerade abwesenden Adressaten geschickt wurde – das Abteilungsfaxgerät wird im Gegensatz dazu immer kontrolliert.

Das Fax ist auch in Umgebungen, die über E-Mail und Internet verfügen, ein bemerkenswert effizienter Kanal für Dialog-Marketing: So bietet beispielsweise

ein namhafter Düngemittel- und Pflanzenschutz-Hersteller seinen Kunden einen tagesaktuellen Wetterdienst per Telefax an. Passend zur Wetterlage erfahren Landwirtschaftsbetriebe z.B., wie sie welche Düngemittel am gerade angebrochenen Tag optimal einsetzen können oder wann welcher Schädling die Ernte bedroht. Dazu muss der Landwirt, der ohnedies schon früh genug aufstehen muss, nicht eigens seinen PC starten: Er nimmt einfach das frisch eingetroffene Dokument aus seinem Faxgerät und nimmt dessen Inhalt unmittelbar wahr.

Auch Buchverlage und Unternehmen aus dem Pharma- und Healthcare-Segment nutzen Telefax-Dienste erfolgreich: Natürlich sind Ärzte, Apotheker oder Buchhändler mit E-Mail-Anschlüssen versorgt, doch sind sie in erster Linie damit beschäftigt, sich um ihre Patienten oder Kunden zu kümmern – und nicht damit, ihren E-Mail-Account auf neue Nachrichten zu überprüfen. Zudem besteht beim Direkt- und Dialog-Marketing per Telefax praktisch keinerlei Gefahr, dass Mitteilungen von einem Spam-Filter aussortiert oder sogar gelöscht werden.

Ein weiterer wichtiger Pluspunkt für das Telefax im Geschäftsverkehr ist, dass Telefaxe – im Gegensatz zu E-Mails – jene Rechtssicherheit bieten, die für viele Geschäftsvorgänge zwingend erforderlich ist. Für jedes erfolgreich versandte Fax gibt es eine verbindliche Zustellung. Sie bestätigt im Zweifelsfall, dass ein Dokument ordnungsgemäß übermittelt wurde.

Auch zwischen Geschäftspartnern werden viele Geschäftsdokumente, die z.B. den Warenfluss steuern, per Telefax ausgetauscht. Viele Prozesse aus ERP-Systemen setzen häufig gefaxte Belege wie etwa Auftragsbestätigungen, Bestellungen und Lieferavis voraus. Diese Vorgehensweise ist übrigens alles andere als anachronis-

tisch. Neben E-Mail und EDI ist das Telefax nach wie vor ein wichtiger Kommunikationskanal, der für bestimmte Geschäftsvorgänge erforderlich ist. Einige Beispiele: Nicht jeder wichtige Lieferant ist per EDI erreichbar, nicht jeder Kunde schätzt eine E-Mail als Bestätigung oder möchte ausschließlich auf diesem Weg bestellen und Mahnungen lassen sich per Fax deutlich kostengünstiger versenden als per Post, ohne wie eine E-Mail Gefahr zu laufen, in der täglichen Nachrichtenflut unterzugehen und ihren offiziellen Charakter zu verlieren.

Kosten senken durch Managed-Fax-Services

Als Managed Service genutzt, erfährt das Fax nicht nur neue technische Perspektiven, sondern bietet auch ein signifikantes Einsparpotenzial: Auf die Anschaffung, den Betrieb und die Wartung einer eigenen, oftmals teuren Fax-Infrastruktur kann verzichtet werden. Dadurch, dass nur Kosten anfallen, denen tatsächliche Leistungen – also hier der Versand von Fax-Nachrichten

– gegenüberstehen, werden die Betriebskosten nachhaltig gesenkt. Die Nutzung der Server-Kapazitäten des Service-Anbieters steigert die Flexibilität und liefert deutlich mehr Performance ohne Kapazitätsengpässe. Zudem erlauben Managed-Fax-Services auch eine transparente Darstellung aller Kosten, inklusive des Einsparungspotenzials im Vergleich zu Betrieb und Wartung eines eigenen Fax-Servers – und dies in Relation zum Wert für den jeweiligen Geschäftsprozess.

Schließlich bieten Managed-Fax-Services die Möglichkeit zur Vereinheitlichung und Vereinfachung aller elektronischen Kommunikationsprozesse. Denn Dienstleister, die diese Services anbieten, liefern auch die passenden Gateways, die die Lücke zwischen E-Mail und Telefax schließen. Eingehende Faxe werden im Rechenzentrum des Dienstleisters verarbeitet und weitergeleitet. Ebenso problemlos lassen sich Mail-Nachrichten – direkt vom Arbeitsplatz oder auch von einem mobilen Endgerät, z.B. einem Blackberry oder einem iPhone, als Faxe umformatieren und verschicken. von Oliver Pannenbäcker

