

Total Economic Impact™ von Iron Mountain InSight

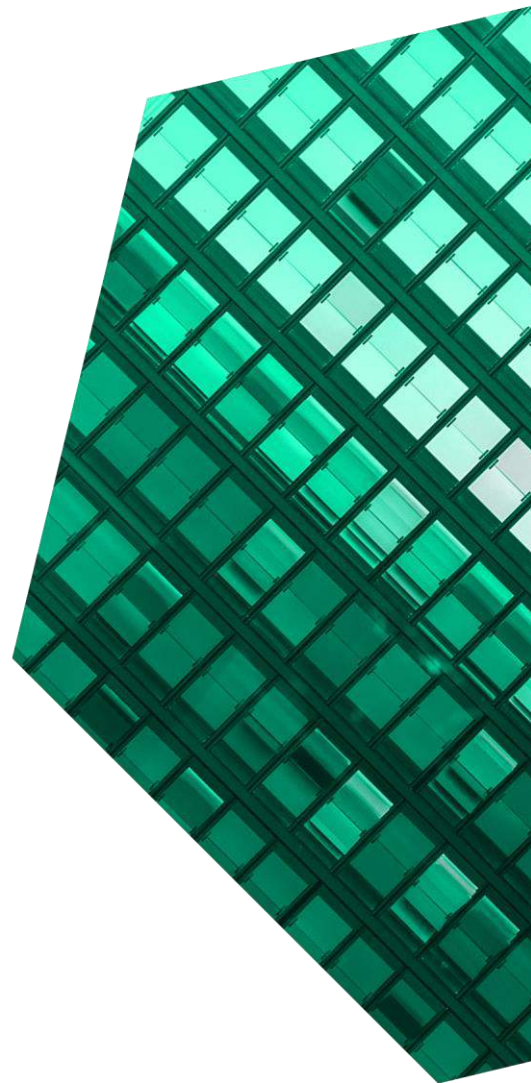
Kosteneinsparungen und geschäftlicher Nutzen durch InSight

SEPTEMBER 2023

Inhaltsverzeichnis

Beratungsteam: *Matthew Carr
Jonny Cook*

Zusammenfassung	1
Iron Mountain InSight – Customer Journey	6
Zentrale Herausforderungen	6
Modellunternehmen	7
Nutzenanalyse	8
Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen	8
Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen	10
Optimierte Zusammenarbeit	12
Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse	14
Niedrigere Aufbewahrungskosten	16
Nicht quantifizierter Nutzen	17
Flexibilität	19
Kostenanalyse	20
Lizenzgebühren an Iron Mountain	20
Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung	21
Zusammenfassung der Finanzergebnisse	22
Anhang A: Total Economic Impact	23
Anhang B: Schlussbemerkungen	24



INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und forschungsbasierte Beratung zur Unterstützung von Führungskräften bei der Erzielung wichtiger Transformationsergebnisse. Auf der Grundlage unserer kundenorientierten Forschung arbeiten die erfahrenen Berater von Forrester mit Führungskräften zusammen an der Umsetzung ihrer Prioritäten. Hierbei kommt ein besonderes Interaktionsmodell zum Einsatz, das auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist und eine nachhaltige Wirkung gewährleistet. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jegliche nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die aktuelle Beurteilung wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com.

Zusammenfassung

Iron Mountain InSight ist eine Plattform für das Informationsmanagement und die Bereitstellung von Content Services. Sie führt die physischen und digitalen Daten eines Unternehmens in einem zentralen, sicheren System zusammen und optimiert deren Verwaltung durch einfachere Zugänglichkeit, zusätzliche Kontextinformationen, automatisierte Prozesse und eine generell bessere Nutzbarkeit aller Daten. InSight trägt dazu bei, dass Teams effizienter arbeiten, Sicherheits- und Compliance-Vorgaben zuverlässiger eingehalten werden und die Kosten der Datenpflege sinken.

Iron Mountain InSight unterstützt die digitale Transformation in Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Dazu zählen auch stark regulierte Sektoren wie die Finanzbranche, das Gesundheitswesen, die Biowissenschaften und der öffentliche Dienst. Die SaaS-Plattform (Software-as-a-Service) stellt die physischen und digitalen Inhalte des jeweiligen Unternehmens auf gut zugängliche und sichere Weise bereit – so können die Daten schneller durchsucht, besser ausgewertet und effektiver genutzt werden. Mit InSight profitieren Unternehmen von Vorteilen wie einer gesteigerten betrieblichen Effizienz, höheren Umsätzen und messbaren Kosteneinsparungen.

Iron Mountain beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch die Bereitstellung von InSight erzielen können.¹ Diese Studie soll den Lesern eine Rahmenstruktur zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Auswirkungen von InSight auf ihr Unternehmen bereitstellen.

„Mit InSight lassen sich Daten einfach auffinden. So stehen sie den richtigen Benutzern schneller und mit höherer Genauigkeit bereit. Diese Investition senkt die Kosten und hat sich für uns definitiv gelohnt. Wir möchten dieses System nicht mehr missen ... Für uns ist es nicht nur ein nettes Extra, sondern ein absolutes Muss.“

CIO, Gesundheitswesen

WICHTIGE KENNZAHLEN



Kapitalrendite (ROI)
196 %



Kapitalwert (KW)
3,50 Mio. \$

Zum besseren Verständnis der Vorteile, Kosten und Risiken, die mit dieser Investition verbunden sind, befragte Forrester vier Unternehmensvertreter zu ihren Erfahrungen mit InSight. Die Angaben der Befragten wurden für diese Studie von Forrester aggregiert und dienen als Grundlage für die Konstruktion eines Modellunternehmens mit 4.000 Mitarbeitern.

Die Befragten gaben an, dass in ihren Unternehmen vor der Nutzung von InSight große Datenmengen in unterschiedlichen Formaten vorlagen. Primär handelte es sich um digitale und papierbasierte Inhalte; allerdings enthielten die Archive auch ältere Formate wie Mikrofilme, Mikrofiches, Magnetbänder, Disketten und CDs. Beim Informationsmanagement kamen daher separate Systeme und manuelle Methoden zum Einsatz, die den Zugriff auf Daten im Unternehmen mangels einer zentralen Lösung erschwerten. Dies resultierte in ineffizienten Arbeitsabläufen, unklaren Sicherheitsstandards und enormen Mengen an Daten, die mit hohem Kostenaufwand gespeichert, aber nur ungenügend genutzt wurden.

Nach der Investition in InSight konnten die Unternehmen ihre zahlreichen Inhalte besser sichern und abrufen, Prozesse automatisieren und effizienter abwickeln sowie Daten gezielter als Basis für konkrete Handlungen nutzen.

WICHTIGSTE ERKENNTNISSE

Quantifizierbarer Nutzen. Für das Modellunternehmen setzt sich der risikobereinigte barwertige Nutzen über den dreijährigen Analysezeitraum folgendermaßen zusammen:

- **Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen (Steigerung um 40 %).** InSight ist eine zentrale SaaS-Plattform, mit der sich Daten im gesamten Modellunternehmen extrahieren, organisieren und kategorisieren lassen. In Kombination mit den Metadaten-Funktionen von InSight können Mitarbeiter dadurch Dokumente und Informationen einfacher und zeitsparender auffinden und abrufen. Dies betrifft (ebenso wie die nachfolgend quantifizierten Vorteile) Daten von ganz unterschiedlichem Typ und zwar unabhängig davon, ob die Inhalte ursprünglich in elektronischer oder physischer Form vorliegen. Über den dreijährigen Analysezeitraum ergibt sich für das Modellunternehmen ein Nutzen im Wert von fast 3,1 Mio. \$.
- **Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen (Steigerung um 55 %).** Durch die verbesserte und oft automatisierte Klassifizierung von Dokumenten und Informationen mit InSight können die Mitarbeiter im Modellunternehmen Assets besser und leichter katalogisieren und die Inhalte auch tatsächlich auswerten. Die aus den Daten gewonnenen Erkenntnisse vereinfachen das Überprüfen von Fakten und das schnelle Erfassen aller Informationen zu bestimmten Kunden. Obendrein können die Mitarbeiter relevante Daten besser für ihre Aufgaben nutzen. Das Modellunternehmen erzielt dadurch über drei Jahre einen Nutzen von rund 846.400 \$.
- **Optimierte Zusammenarbeit (Einsparung von 26.000 Arbeitsstunden pro Jahr).** InSight fördert die Zusammenarbeit im Modellunternehmen, da die Mitarbeiter Dokumente und Informationen unkompliziert weiterleiten und empfangen können. Zudem bietet ihnen die zentrale, gut zugängliche Plattform die Möglichkeit, benötigte Daten nach Bedarf eigenständig abzurufen. Dank der Funktionen von InSight zur

„Der größte Vorteil von InSight liegt in der Effizienz des Systems. Es ist sicher und ermöglicht unseren Teams, alle zugehörigen Daten und Dokumente für einen bestimmten Kunden unkompliziert abzurufen ... Auch wenn Dokumente von unterschiedlichen Tools erstellt werden, sind sie gebündelt in einem zentralen System zugänglich.“

COO, Finanzdienstleistungen

Digitalisierung und Zusammenarbeit gestalten sich auch die Arbeitsabläufe insgesamt einfacher und effizienter. Dies spart dem Modellunternehmen über den dreijährigen Zeitraum mehr als 905.200 \$ ein.

- **Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse (Reduzierung des Audit-Aufwands um 25 %).** Als zentrale und sichere Plattform für das Informationsmanagement unterstützt InSight die Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften, denen das Modellunternehmen unterliegt, einschließlich branchenspezifischen und regionalen Vorgaben. InSight automatisiert zudem die Verwaltung von Zugriffsrechten und Fristen für die Datenaufbewahrung. Des Weiteren bietet InSight ein umfangreiches und gut zugängliches Repository für Daten, um Mitarbeitern die effiziente Durchführung von internen und externen Audits zu erleichtern. Für das Modellunternehmen ergeben sich daraus über drei Jahre Einsparungen von mehr als 247.300 \$.
- **Niedrigere Aufbewahrungskosten.** Dank der Digitalisierung seiner Assets mit InSight muss das Modellunternehmen Daten nicht mehr physisch speichern und spart dadurch Speicherkosten ein. Über drei Jahre belaufen sich die Einsparungen des Modellunternehmens auf fast 211.400 \$.

Nicht quantifizierbarer Nutzen. Folgende Vorteile werden in dieser Studie zwar nicht quantifiziert, bedeuten aber trotzdem einen Mehrwert für das Modellunternehmen:

- **Umsatzsteigerung.** InSight trägt zur Umsatzgenerierung bei, da das Modellunternehmen mithilfe der genutzten Daten neue Geschäftschancen wahrnehmen und Bestandskunden besser binden kann.
- **Verbesserung der Customer Experience (CX).** Mit InSight haben die Mitarbeiter im Modellunternehmen unkompliziert Zugriff auf Daten im Zusammenhang mit Kundenanfragen und können diese somit schneller und präziser beantworten.
- **Konkrete Daten als Handlungsgrundlage.** Dokumente im Modellunternehmen, die aus Compliance-Gründen aufbewahrt aber vor der Einführung von InSight größtenteils vernachlässigt wurden, sind nun besser zugänglich und verständlich. Die Mitarbeiter gewinnen dadurch neue Erkenntnisse und setzen mehr Daten gezielter ein, um datenzentrische Projekte voranzutreiben.
- **Vorteile von Iron Mountain als Komplettlösung.** Das Modellunternehmen erzielt Zeit- und Kosteneinsparungen durch die Zusammenarbeit mit Iron Mountain als vertrauenswürdigen Anbieter einer ganzheitlichen Lösung für das Dokumenten- und Informationsmanagement, zu der neben InSight auch Optionen für das Scannen, Speichern, Transportieren und Vernichten von Dokumenten zählen.

Kosten. Für das Modellunternehmen setzen sich die risikobereinigten barwertigen Kosten über drei Jahre wie folgt zusammen:

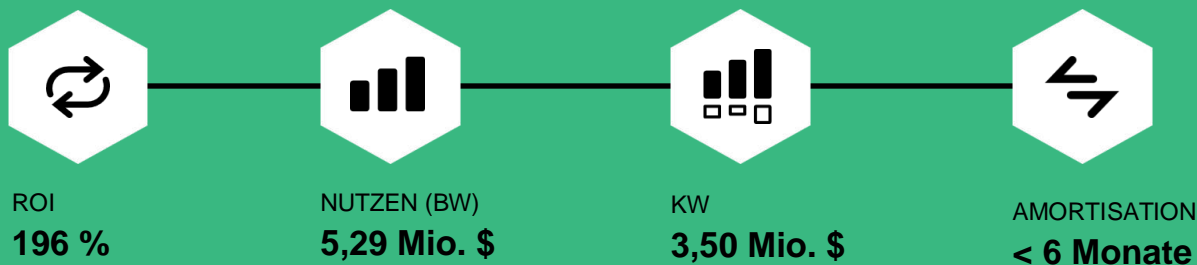
- **Lizenzgebühren von Iron Mountain.** Das Modellunternehmen entrichtet an Iron Mountain jährliche Lizenzzahlungen für die Nutzung von InSight. Diese Kosten beruhen auf Faktoren wie der Anzahl an Benutzern und der Menge an mit InSight verarbeiteten Dokumenten und Daten. Über drei Jahre belaufen sie sich für das Modellunternehmen auf 1,5 Mio. \$.
- **Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung.** Einige Mitarbeiter im Modellunternehmen widmen einen Teil ihrer Zeit der Implementierung von InSight. Ein Mitarbeiter kümmert sich

außerdem um die laufende Verwaltung der Plattform. Daraus ergeben sich Kosten von 280.000 \$ über drei Jahre.

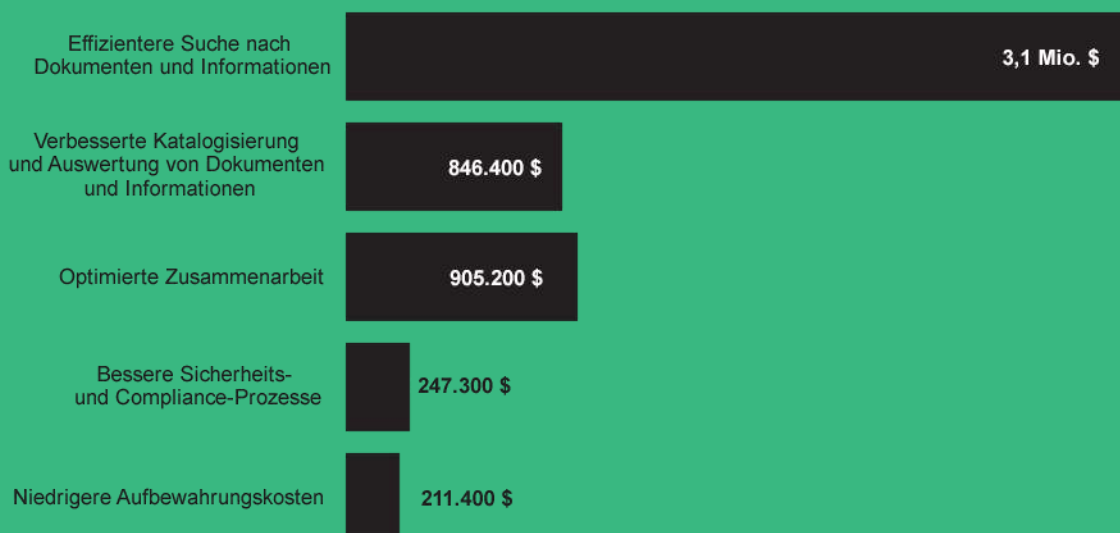
Die Befragung der Unternehmensvertreter und die Finanzanalyse ergaben, dass ein Modellunternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren einen Nutzen in Höhe von 5,29 Mio. \$ gegenüber Kosten von 1,78 Mio. \$ erzielt, was einen Kapitalwert (KW) von 3,50 Mio. \$ und eine Kapitalrendite (ROI) von 196 % ergibt.

„Dank InSight können wir uns strategisch und ganz nach Bedarf weiterentwickeln – mit diesem Tool stellen wir sicher, dass wir kontinuierlich wachsen, besser werden und mit Branchenveränderungen Schritt halten.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften



Nutzen (über drei Jahre)



„Die Katalogisierung von Akten und anderen Medienarten mit InSight ist von enormem Vorteil, denn so lassen sich Daten besser analysieren und wertschöpfend nutzen. Zudem können wir mit diesem System besser kontrollieren, wer jeweils Zugang zu den Daten hat.“

– CIO, Regierungsbehörde

TEI-RAHMENSTRUKTUR UND -METHODIK

Aus den in der Befragung erfassten Daten erstellte Forrester eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™ für Unternehmen, die eine Investition in Iron Mountain InSight erwägen.

Mithilfe der Rahmenstruktur lassen sich die Kosten, der Nutzen, die Flexibilität und die Risikofaktoren ermitteln, die für eine Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Zur Bewertung der Auswirkungen, die InSight auf Unternehmen haben kann, nutzte Forrester ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren.

HINWEISE

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde von Iron Mountain in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.

Forrester trifft keinerlei Annahmen über die potenzielle Kapitalrendite, die andere Unternehmen und Organisationen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern deshalb ausdrücklich, mithilfe der in der Studie dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in InSight zu bestimmen.

Die Studieninhalte wurden zwar von Iron Mountain geprüft und kommentiert, doch Forrester behält sich die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

Iron Mountain hat die Kundennamen für die Befragungen angegeben, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.



DUE DILIGENCE

Es wurden Stakeholder von Iron Mountain sowie Analysten von Forrester befragt, um Daten zu InSight zu erheben.



BEFRAGUNGEN

Um Daten zu Kosten, Nutzen und Risiken zu erheben, wurden vier Vertreter aus Unternehmen befragt, die bereits InSight einsetzen.



MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Merkmalen der befragten Unternehmen wurde ein entsprechendes Modellunternehmen entwickelt.



FINANZMODELLRAHMEN

Zur Erstellung eines für die Befragungen repräsentativen Finanzmodells wurde die TEI-Methode herangezogen und das Finanzmodell auf der Grundlage der Hinweise und Bedenken der Befragten risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Vier Elemente des TEI bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionseffekte: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank der zunehmend ausgereiften Lösungen für ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methode von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamteffekte von Anschaffungsentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methode finden Sie in Anhang A.

Iron Mountain InSight – Customer Journey

■ Beweggründe für die Investition in InSight

Befragungen			
Funktion	Branche	Region	Anzahl der Mitarbeiter
COO	Finanzdienstleistungen	Nordamerika	1.000
CIO	Gesundheitswesen	Nordamerika	2.500
CIO	Behörde	USA	10.000
Leiter des IT-Betriebs	Biowissenschaften	Weltweit	50.000

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Vor der Investition in Iron Mountain InSight gab es in den Unternehmen der Befragten unzählige Dokumente und Daten, sowohl in physischen als auch in digitalen Formaten. Es mangelte jedoch an einem einheitlichen System zur Digitalisierung und effizienten Verwaltung dieser Assets. Stattdessen wurden verschiedene Einzellösungen und manuelle Methoden genutzt.

Die Befragten sprachen über typische Herausforderungen, mit denen ihre Unternehmen zu kämpfen hatten:

- **Fragmentierte Umgebungen mit unterschiedlichen Datentypen und erschwertem Zugriff.** Die Befragten beschrieben, wie separate Systeme und Prozesse das Datenmanagement in ihren Unternehmen erschweren. Da es kein zentrales und leicht zu durchsuchendes System gab, ließen sich die Daten nur schwierig nutzen, was vor allem an der Verschiedenartigkeit ihrer Formate lag – von digitalen Dateien und Papierdokumenten bis hin zu Mikrofilm, Mikrofiche, Magnetband, Diskette und CD.

Der COO eines Finanzdienstleisters sagte: „Man musste sich durch mehrere Systeme durcharbeiten, um ein benötigtes Dokument zu finden. Und weil bei einer Suchanfrage nicht gleich alle zugehörigen Dokumente angezeigt wurden, konnten manche nur sehr schwer gefunden werden.“

- **Fehlendes Verständnis der Daten und ineffektive Nutzung.** Den Befragten zufolge waren die Daten in ihren Unternehmen schlecht kategorisiert und getaggt,

sodass sie von den Mitarbeitern nicht effektiv genutzt werden konnten. Der CIO einer Regierungsbehörde erklärte: „Wir mussten den Mitarbeitern bei der Nutzung von Inhalten helfen und eine OCR-Lösung [optische Zeichenerkennung] bereitstellen sowie eine Plattform, auf der sie die Daten tatsächlich für ihre speziellen Anwendungsfälle nutzen konnten.“

- **Zeitaufwendige und manuelle Prozesse.** Angesichts der Vielzahl an Quellen ohne leichte Zugangsoptionen und klare Strukturen mussten die Mitarbeiter in den Unternehmen der Befragten oft viel Zeit aufwenden und manuell vorgehen, um Daten aufzufinden, abzurufen, weiterzuleiten und schlussendlich auch zu verstehen und gezielt einzusetzen. Dies behinderte ihre Produktivität und lenkte sie von strategisch wichtigerer und wertvollerer Geschäftstätigkeit ab.
- **Schwierige Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften.** Wenngleich die Einhaltung hoher Sicherheitsstandards und geltender Gesetze herausfordernd war, zählte dies zu den Prioritäten der Unternehmen. Sie benötigten dazu ein hochsicheres System, das die Zugriffsberechtigungen und Datenaufbewahrungsrichtlinien verwalten und sich zeitnah an gesetzliche Änderungen anpassen konnte. Aufgrund der in ihren Branchen typischen internen und externen Audits suchten sie außerdem nach einem Tool, um die diesbezüglichen Aufgaben präzise und effizient zu erledigen.

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen erstellte Forrester einen TEI-Bezugsrahmen, ein Modellunternehmen und eine ROI-Analyse zur Veranschaulichung der finanziell betroffenen Bereiche. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die vier Unternehmen der befragten Repräsentanten und wird für die Darstellung der aggregierten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt verwendet. Das Modellunternehmen weist die nachfolgenden Eigenschaften auf:

Beschreibung des Modellunternehmens. Das Modellunternehmen hat 4.000 Mitarbeiter und generiert einen Jahresumsatz von 800 Mio. \$. Es nutzt Dokumente und Daten, die sowohl physisch als auch digital vorliegen. Abgesehen von papierbasierten und digitalen Formaten speichert das Modellunternehmen einige Daten auch auf älteren Medien wie Mikrofilm, Mikrofiche, Magnetband, Diskette und CD. Insgesamt ergeben diese Daten in ihren unterschiedlichen Formaten über eine Million Dateien.

Merkmale der Implementierung. Das Modellunternehmen ersetzt separate Einzellösungen und manuelle Methoden durch InSight und führt dadurch die vorhandenen Daten in diversen Formaten auf einer einzigen Cloud-Plattform zusammen. Für die Implementierung von InSight benötigt das Modellunternehmen sechs Monate. Etwa 1.000 der 4.000 Mitarbeiter nutzen InSight, und das Unternehmen verwaltet auf der Plattform insgesamt eine Million Dateien und Dokumente.

Grundlegende Annahmen

- **4.000 Mitarbeiter**
- **1.000 Benutzer von InSight**
- **800 Mio. \$ Umsatz**
- **1 Mio. Dateien und Dokumente, die von InSight verwaltet werden**

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Atr	Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen	1.237.600 \$	1.237.600 \$	1.237.600 \$	3.712.800 \$	3.077.728 \$
Btr	Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen	340.340 \$	340.340 \$	340.340 \$	1.021.020 \$	846.375 \$
Ctr	Optimierte Zusammenarbeit	364.000 \$	364.000 \$	364.000 \$	1.092.000 \$	905.214 \$
Dtr	Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse	99.450 \$	99.450 \$	99.450 \$	298.350 \$	247.317 \$
Etr	Niedrigere Aufbewahrungskosten	85.000 \$	85.000 \$	85.000 \$	255.000 \$	211.382 \$
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	2.126.390 \$	2.126.390 \$	2.126.390 \$	6.379.170 \$	5.288.016 \$

EFFIZIENTERE SUCHE NACH DOKUMENTEN UND INFORMATIONEN

Fakten und Daten. InSight diente als zentrale Plattform zum Extrahieren, Organisieren und Kategorisieren der Daten unterschiedlichen Typs in den Unternehmen der Befragten. In Kombination mit Funktionen zur Metadatenerzeugung und optischen Zeichenerkennung (OCR) konnten Mitarbeiter somit ihre benötigten Dokumente und Informationen einfacher finden und abrufen. Die Unternehmen erzielten dadurch Effizienzsteigerungen von 25 % bis 65 %.

- Die Befragten betonten den Vorteil von InSight, dass alle Daten und Dokumente im Unternehmen zentral zugänglich und somit leichter zu finden waren. Vor der Implementierung mussten sich Mitarbeiter in separaten und mangelhaft organisierten Systemen zurechtfinden oder Informationen manchmal sogar auf physischen Speichermedien suchen.
- Mit InSight wurden hingegen alle Datentypen auf einer einzigen Plattform erfasst und digitalisiert, kategorisiert und gekennzeichnet – egal ob die Daten ursprünglich in elektronischer oder physischer Form vorlagen, strukturiert oder unstrukturiert waren, bereits im System existierten oder neu empfangen wurden. Dies steigerte die betriebliche Effizienz in den Unternehmen der

„Wir haben strukturierte und unstrukturierte Daten in elektronischer Form und auf Papier. InSight hat unsere betriebliche Effizienz klar gesteigert. Die Lösung erfasst und digitalisiert Daten, indexiert sie und erzeugt Metadaten ... So finden Benutzer besser die gesuchten Informationen.“

CIO, Gesundheitswesen

Befragten, da berechnete Benutzer die richtigen Daten schneller finden konnten.

- Der CIO aus dem Gesundheitswesen sagte: „Durch die Art der Indexierung und Kategorisierung der Dokumente lassen sie sich sehr leicht finden.“
- Dass die Benutzer benötigte Dokumente und Informationen schneller finden konnten, lag den Befragten

zufolge vor allem an den Metadaten- und OCR-Funktionen, durch die Dateien in InSight durchsuchbar werden.

- Da Dokumente mit mehreren Metadaten getaggt werden konnten, waren unterschiedliche Benutzer in der Lage, die Dokumente anhand der Schlüsselwörter zu finden, die für sie jeweils am relevantesten waren. Der CIO aus dem Gesundheitswesen sagte dazu: „Ein einzelnes Dokument kann mehrere Metadaten erhalten – das ist ein echter Vorteil. So können zwei Benutzer dieses Dokument anhand jeweils unterschiedlicher Suchkriterien finden.“
- Dank der Digitalisierung und OCR-Funktionen von InSight konnten Benutzer auch die eigentlichen Inhalte der Dateien durchsuchen. Diesbezüglich sagte der CIO einer Regierungsbehörde: „Da jetzt alles gescannt ist und in elektronischer Form vorliegt, können wir zeitsparend nach bestimmten Schlagwörtern suchen und die jeweils relevanten Dokumente schnell abrufen.“
- Mehrere Befragte erwähnten, dass sie dank InSight alle nötigen Daten zu einem bestimmten Kunden oder Account finden und somit alle Informationen zentral und umfassend überblicken konnten. Der COO eines Finanzdienstleisters beschrieb die Vorteile bei der Interaktion mit Kunden so: „InSight spart uns sehr viel Zeit, da wir Dokumente zur Klärung von Kundenanfragen sofort abrufen können.“
- Der Leiter des IT-Betriebs eines Unternehmens aus den Biowissenschaften fasste den Vorteil der unkomplizierten Datensuche in InSight folgendermaßen zusammen: „Man kann Dokumente auch ohne spezielle

„Mit InSight lassen sich Informationen besser verwalten und in Echtzeit abrufen, als wenn sie irgendwo in beschrifteten Kartons liegen. Das System zentralisiert die Daten und ist gut organisiert – dies steigert die Mitarbeiterproduktivität.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

Vorkenntnisse problemlos durchsuchen und abrufen – dadurch bietet InSight echten Mehrwert.“

- Einige der Unternehmen nutzten die Services von Iron Mountain zur automatischen Digitalisierung und Erfassung aller eingehenden Dokumente in InSight. Der Finanzdienstleister beispielsweise hatte über 20 Mio. Dokumente in InSight und täglich kamen 10.000 dazu – dem COO zufolge wurde dieses enorme Volumen von der Plattform gut bewältigt.

Modellierung und Annahmen. Um diesen Nutzen für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Im Modellunternehmen wird InSight von 1.000 Mitarbeitern genutzt. Vor der Nutzung von InSight verbrachten sie 10 % ihrer Zeit mit dem Suchen und Abrufen von Dokumenten und Informationen.
- Mit InSight benötigen Mitarbeiter nun 40 % weniger Zeit zum Suchen und Abrufen von Dokumenten und Informationen.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) dieser Mitarbeiter beträgt 35 \$.
- Die Produktivitätsrückgewinnungsrate für die Mitarbeiter liegt bei 50 %. Das heißt, die Mitarbeiter können die Hälfte ihrer eingesparten Zeit produktiv nutzen.

Risiken. Der Wert, der sich aus der effizienteren Suche nach Dokumenten und Informationen ergibt, variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

Höhere Effizienz bei der Suche nach Dokumenten und Informationen

40 %



- Anzahl der Dokumente und Daten sowie deren Formate
- Zeitaufwand der Mitarbeiter für das Suchen nach Dokumenten und Informationen
- Vor InSight genutzte Systeme und Tools für die Suche
- Art der Implementierung von InSight, einschließlich effektiven Kategorisierungen und Metadaten

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtwert (abgezinst mit 10 %) von 3,1 Mio. \$ ergibt.

Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen

Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
A1	Benutzer von InSight	Modellunternehmen	1.000	1.000	1.000
A2	Prozentualer Anteil ihrer Zeit, den sie ohne InSight mit dem Suchen und Abrufen von Dokumenten und Informationen zubringen	Modellunternehmen	10 %	10 %	10 %
A3	Verringerung des Zeitaufwands zum Suchen und Abrufen von Dokumenten und Informationen mit InSight	Befragungen	40 %	40 %	40 %
A4	Insgesamt unternehmensweit eingesparte Zeit mit InSight (in Stunden)	$A1 * A2 * A3 * 2.080$	83.200	83.200	83.200
A5	Produktivitätsrückgewinnung	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
A6	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Mitarbeiter	TEI-Standard	35 \$	35 \$	35 \$
At	Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen	$A4 * A5 * A6$	1.456.000 \$	1.456.000 \$	1.456.000 \$
	Risikobereinigung	↓ 15 %			
Atr	Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen (risikobereinigt)		1.237.600 \$	1.237.600 \$	1.237.600 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 3.712.800 \$			Barwert über drei Jahre: 3.077.728 \$		

VERBESSERTE KATALOGISIERUNG UND AUSWERTUNG VON DOKUMENTEN UND INFORMATIONEN

Fakten und Daten. Abgesehen von der schnelleren Abrufbarkeit von Daten konnten die Mitarbeiter in den befragten Unternehmen die Daten auch besser und einfacher katalogisieren und verstehen. Durch die erweiterte und oft automatisierte Klassifizierung von Dokumenten und Informationen mit InSight wurden schneller Erkenntnisse und ein klareres Verständnis der Inhalte gewonnen. Den Befragten zufolge profitierten alle Unternehmen von diesem Vorteil und die meisten konnten den Nutzen

„Wir können unterschiedliche Medientypen in InSight erfassen und dann sehr schnell sehr viele Daten daraus extrahieren. Das ist einfacher als manuell Dokumente zu überprüfen und Videos oder Bilder durchzuschauen. Außerdem können Metadaten ergänzt werden. Dies ist nützlich und liefert bessere Erkenntnisse zu den Daten.“

CIO, Behörde

auch quantifizieren – die Zeiteinsparungen lagen bei geschätzt 50 % bis 60 %.

- Für die Befragten war die Automatisierung der Datenklassifizierung in InSight der Grund dafür, dass sie Daten besser katalogisieren und verstehen konnten. Zudem versetzte InSight die Mitarbeiter in die Lage, das Thema und den Inhalt von Dateien schneller und genauer zu erfassen. Der CIO einer Regierungsbehörde kam zu dem Schluss: „Alle Informationen zu lesen kostet Zeit. Mit InSight können wir die Daten besser verstehen und schneller auswerten. So lassen sich Aufgaben viel effizienter erledigen.“
- Dieser Vorteil betrifft diverse Arten von Assets, einschließlich Dokumentationsunterlagen und Medien in weniger geläufigen Video- und Fotoformaten.
- Die Tags und die Klassifizierung in InSight erleichterten den Mitarbeitern das Verständnis der verfügbaren Daten und deren Relevanz für größere Projekte. Der CIO der Regierungsbehörde erklärte: „So können unsere Analysten sich die Daten vorab anschauen, einige Vorarbeiten erledigen und besser planen, was auf sie zukommt.“
- Der Leiter des IT-Betriebs eines Unternehmens aus den Biowissenschaften gelangte zu einem ähnlichen Schluss: „Ein Vorteil von InSight ist die Datenklassifizierung und -organisation ... Dadurch können die Mitarbeiter Fakten besser überprüfen und Daten zügiger in ihre Aufgaben integrieren.“

Steigerung der Effizienz beim Katalogisieren und Auswerten von Dokumenten und Informationen

55 %



„InSight taggt Dokumente korrekt und automatisch und erleichtert uns deren Nutzung.“

COO, Finanzdienstleistungen

- Die konkreten Anwendungsfälle in den Unternehmen der Befragten variierten je nach Branche und geschäftlichem Schwerpunkt. Beispielsweise nutzten die Mitarbeiter des Unternehmens aus dem Gesundheitswesen InSight, um Patientenakten, Versicherungsanträge und Vollmachten schneller zu erfassen, wohingegen die Plattform im Unternehmen aus den Biowissenschaften vor allem zum Identifizieren der relevanten Dokumentation für F&E-Projekte genutzt wurde.
- Bei dem Finanzdienstleister kam InSight zum Einsatz, um bei der Vergabe von Darlehen effizienter die Kreditsicherheiten von Kunden zu prüfen und negative Auswirkungen auf das Kreditrisiko zu vermeiden. Dem COO des Unternehmens zufolge konnten zugrunde liegende Datenelemente innerhalb der Dokumente dank InSight leichter nachverfolgt werden.

Modellierung und Annahmen. Um diesen Nutzen für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Im Modellunternehmen gibt es 100 Mitarbeiter, die regelmäßig die Inhalte von Dokumenten auswerten und verstehen müssen. Vor der Nutzung von InSight verbrachten sie damit 20 % ihrer Zeit.
- Mit InSight benötigen die Mitarbeiter 55 % weniger Zeit, um den Inhalt von Dokumenten zu verstehen.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) dieser Mitarbeiter beträgt 35 \$.
- Die Produktivitätsrückgewinnungsrate für die Mitarbeiter liegt bei 50 %. Das heißt, die Mitarbeiter können die Hälfte ihrer eingesparten Zeit produktiv nutzen.

Risiken. Der Wert, der sich aus der verbesserten Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen ergibt, variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Anzahl der Benutzer, die InSight zum Verständnis der Inhalte von Dokumenten einsetzen
- Komplexität der von den InSight-Benutzern verwendeten Dokumente

- Art der Implementierung von InSight, einschließlich effektiven Kategorisierungen und Metadaten

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 846.400 \$ ergibt.

Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen					
Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
B1	Anzahl der Benutzer, die InSight regelmäßig zum Verständnis der Inhalte von Dokumenten einsetzen	Modellunternehmen	100	100	100
B2	Prozentualer Anteil ihrer Zeit, den sie ohne InSight mit dem Auswerten der Inhalte von Dokumenten zubringen	Modellunternehmen	20 %	20 %	20 %
B3	Zeiteinsparung beim Verständnis der Inhalte von Dokumenten mit InSight	Befragungen	55 %	55 %	55 %
B4	Insgesamt unternehmensweit eingesparte Zeit mit InSight (in Stunden)	$B1 * B2 * B3 * 2.080$	22.880	22.880	22.880
B5	Produktivitätsrückgewinnung	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
B6	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Mitarbeiter	TEI-Standard	35 \$	35 \$	35 \$
Bt	Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen	$B4 * B5 * B6$	400.400 \$	400.400 \$	400.400 \$
	Risikobereinigung	↓ 15 %			
Btr	Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen (risikobereinigt)		340.340 \$	340.340 \$	340.340 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 1.021.020 \$			Barwert über drei Jahre: 846.375 \$		

OPTIMIERTE ZUSAMMENARBEIT

Fakten und Daten. Die Befragten schilderten anhand mehrerer Beispiele, wie InSight die Zusammenarbeit in ihren Unternehmen förderte. Mitarbeiter konnten Daten nach Bedarf unkompliziert gemeinsam nutzen und zudem benötigte Informationen auf der Plattform auch selbst abrufen, ohne Kollegen einbeziehen zu müssen. Obendrein sorgten die Digitalisierung und die Funktionen von InSight für vereinfachte und effizientere Arbeitsabläufe. Einige Befragte gaben an, dass typische Benutzer von InSight in ihren

Unternehmen durch die optimierte Zusammenarbeit mehrere Stunden Arbeitszeit pro Woche einsparten.

- InSight straffte die Arbeitsabläufe in den Unternehmen und erleichterte es Teams, neue Projekte, die eine effektive Zusammenarbeit erforderten, schneller zu starten.
- Der Leiter des IT-Betriebs eines Unternehmens aus den Biowissenschaften erklärte: „Wir nutzen InSight für Workflows im Zusammenhang mit F&E-Vorhaben, also um schnell die nötigen Daten zusammenzutragen und

F&E-Projekte zu starten ... Die Mehrheit der Benutzer erkennt den Mehrwert von InSight und arbeitet gern mit dieser Plattform.“

- Der COO des Finanzdienstleisters beschrieb ähnliche Vorteile für die Arbeitsabläufe und Zusammenarbeit mit InSight: „Wenn jemand bei der Prüfung eines Dokuments eine Anomalie mit Handlungsbedarf entdeckt, ermöglicht es ein definierter Workflow in InSight, dieses Dokument digital mit anderen Analysten zu teilen. Die Weitergabe von Dokumenten in solchen Fällen wird also durch InSight erleichtert.“
- Den Befragten zufolge wurde mit InSight nicht nur der Informationsaustausch vereinfacht, sondern auch das Annotieren von Daten und das Einspeisen dieser Informationen in die Plattform.
- Die Befragten beschrieben InSight als sicheres und zuverlässiges System, über das Benutzer selbstständig und ohne Hilfe anderer Mitarbeiter benötigte Informationen abrufen konnten.
- Der CIO der Regierungsbehörde erklärte: „Mit InSight können Benutzer Dokumente selbst finden und auswerten, ohne erst mehrere andere Kollegen einbeziehen zu müssen.“

„InSight verbessert die Zusammenarbeit unter den Benutzern, egal ob es sich dabei um Stakeholder aus dem klinischen oder nicht-klinischen Bereich handelt. Das Senden und Empfangen von Dokumenten ist ebenso leicht wie das Hinzufügen und Teilen von Anmerkungen. Wenn sich Informationen mit nur einem Klick weiterleiten lassen, wirkt sich dies natürlich positiv auf die Zusammenarbeit aus.“

CIO, Gesundheitswesen

„Mit InSight können mehr Mitarbeiter mehr Informationen in Echtzeit abrufen.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

- Die Befragten sagten auch, dass InSight den Benutzern Telearbeit und den Remote-Zugriff auf Daten ermöglicht, da es sich um eine cloudbasierte Lösung handelt, die folglich mit entsprechenden Benutzerberechtigungen von überall aus genutzt werden kann.

Modellierung und Annahmen. Um diesen Nutzen für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Im Modellunternehmen wird InSight von 1.000 Mitarbeitern genutzt.
- Durch die optimierte Zusammenarbeit dank InSight sparen diese Mitarbeiter pro Woche durchschnittlich jeweils 30 Minuten Zeit ein.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) dieser Mitarbeiter beträgt 35 \$.
- Die Produktivitätsrückgewinnungsrate für die Mitarbeiter liegt bei 50 %. Das heißt, die Mitarbeiter können die Hälfte ihrer eingesparten Zeit produktiv nutzen.

Risiken. Der Wert, der sich aus der optimierten Zusammenarbeit ergibt, variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Anzahl der Benutzer von InSight, und wie viel Zeit sie für die Zusammenarbeit aufwenden (z. B. für die Weitergabe von Dokumenten und Informationen)
- Anzahl der Workflows und deren Häufigkeit sowie Umfang der Nutzung von InSight im Unternehmen zwecks Effizienzsteigerung
- Vor der Implementierung von InSight im Unternehmen genutzte Tools für die Zusammenarbeit

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 20 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 905.200 \$ ergibt.

Optimierte Zusammenarbeit					
Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
C1	Benutzer von InSight	Modellunternehmen	1.000	1.000	1.000
C2	Wöchentlich eingesparte Zeit durch die optimierte Zusammenarbeit mit InSight (in Stunden)	Befragungen	0,5	0,5	0,5
C3	Jährlich eingesparte Zeit durch die optimierte Zusammenarbeit (in Stunden)	C1*C2*52	26.000	26.000	26.000
C4	Produktivitätsrückgewinnung	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
C5	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Mitarbeiter	TEI-Standard	35 \$	35 \$	35 \$
Ct	Optimierte Zusammenarbeit	C3*C4*C5	455.000 \$	455.000 \$	455.000 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Ctr	Optimierte Zusammenarbeit (risikobereinigt)		364.000 \$	364.000 \$	364.000 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 1.092.000 \$			Barwert über drei Jahre: 905.214 \$		

BESSERE SICHERHEITS- UND COMPLIANCE-PROZESSE

Fakten und Daten. Den Befragten zufolge stärkte die Implementierung von InSight die Sicherheit. Als zentrale und sichere Plattform für das Informationsmanagement unterstützte InSight die Unternehmen bei der Einhaltung der für sie geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich branchenspezifischen und regionalen Vorgaben. Außerdem automatisierte InSight die Verwaltung von Zugriffsrechten und Fristen für die Datenaufbewahrung und sorgte dadurch für weitere Zeiteinsparungen. Die Befragten erwähnten insbesondere die höhere Produktivität bei der Durchführung von Audits. So benötigten die Mitarbeiter in den Unternehmen der Befragten mit InSight durchschnittlich 25 % weniger Zeit für typische Auditaufgaben.

- Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen dank InSight ihre Sicherheits- und Compliance-Anforderungen besser erfüllen konnten. Der CIO aus dem Gesundheitswesen sagte: „Ich habe das Gefühl, dass die Daten jetzt mit InSight sicherer sind. Sie sind besser organisiert und alle gemeinsam in einem zentralen System abgelegt.“ Der Leiter des IT-Betriebs eines

Unternehmens aus den Biowissenschaften ergänzte: „InSight ist sicher und erfüllt die Vorschriften unserer Branche.“

- Im Detail erwähnten die Befragten, dass ihre Unternehmen mit InSight die Vorgaben gemäß HIPPA (Health Insurance Portability and Accountability Act – US-Gesetz zum Schutz von Patientendaten) und NARA (National Archives and Records Administration – Nationalarchiv der USA) sowie diverse Regeln für Finanzinstitute und andere geltende Gesetze zuverlässiger einhalten konnten. Darüber hinaus

„Audits und ähnliche Compliance-Anforderungen haben uns früher Magenschmerzen bereitet. Heute haben wir damit kein Problem mehr.“
Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

schützte InSight personenbezogene Daten und erleichterte den Unternehmen die Einhaltung von Verschwiegenheitsvereinbarungen.

- Die Befragten sagten, dass Benutzerberechtigungen mit InSight automatisiert verwaltet wurden, sodass nur autorisiertes Personal auf Daten zugreifen konnte. Der CIO der Regierungsbehörde erklärte: „Mit InSight können wir alle Zugriffsanfragen zentral verwalten und genau nachverfolgen, wer worauf Zugriff benötigt. Dadurch hat sich dieser Prozess deutlich vereinfacht.“ Die Unternehmen von einigen Befragten nutzten InSight auch, um korrekte Berechtigungsstufen bei der Freigabe von Dokumenten für Dritte sicherzustellen.
- Außerdem wurden Daten in InSight automatisch gemäß den vom Unternehmen festgelegten Zeitplänen gelöscht, wodurch Zeit und Arbeitsaufwand eingespart wurde.
- Die Befragten gaben an, dass die Mitarbeiter in ihren Unternehmen mit InSight bei Audits eine beträchtliche Menge Zeit einsparten, weil die nötigen Informationen digitalisiert und leicht auffindbar waren. Mehrere Befragte betonten, dass sie sich nun nicht mehr mühsam durch physische Assets durcharbeiten mussten.

„Mit InSight können wir Benutzer- und Zugangsberechtigungen für Dokumente automatisch verwalten und uns das manuelle Hin und Her bei diesem Prozess ersparen.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

„Innerhalb von InSight kann für Dokumente eine Frist zur endgültigen Löschung festgelegt werden. Das läuft alles sehr automatisiert und ist wirklich hilfreich.“

COO, Finanzdienstleistungen

- Der CIO aus dem Gesundheitswesen erläuterte die Verbesserungen bei Audits: „InSight ist für uns wertvoll, denn das System bietet Zugang zu allen Informationen und einen entsprechenden Prüfpfad. Dies hat den Zeitaufwand für Audits verkürzt und die Gesamtkosten gesenkt.“
- Derselbe Befragte sagte auch, dass sich dringende Auditaufgaben mit InSight fristgerecht erledigen lassen: „Es gibt quasi immer irgendeinen internen oder externen Audit und manche Vorgänge sind dabei sehr zeitkritisch. Da hilft es sehr, wenn die richtigen Informationen zeitnah verfügbar sind.“
- Der COO des Finanzdienstleisters betonte, dass InSight zur Einhaltung von Branchenstandards und zur Vermeidung von Geldbußen beiträgt: „Mit InSight stellen wir sicher, dass uns keine Fehler unterlaufen, die potenziell zu Geldstrafen führen. Auch auf Anfragen können wir leichter reagieren.“

Modellierung und Annahmen. Um diesen Nutzen für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Im Modellunternehmen befassen sich zehn Mitarbeiter mit Auditaufgaben.
- Mit InSight benötigen die Mitarbeiter 25 % weniger Zeit für diese Aufgaben.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) dieser Mitarbeiter beträgt 45 \$.

- Die Produktivitätsrückgewinnungsrate für die Mitarbeiter liegt bei 50 %. Das heißt, die Mitarbeiter können die Hälfte ihrer eingesparten Zeit produktiv nutzen.


Risiken. Der Wert, der sich aus den besseren Sicherheits- und Compliance-Prozessen ergibt, variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Art der vor InSight genutzten Sicherheits- und Compliance-Systeme bzw. -Prozesse
- Geltende Gesetze und Vorschriften für das Unternehmen
- Umfang der Daten und erforderlichen Auditprozesse

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 247.300 \$ ergibt.

Zeiteinsparungen bei der Durchführung von Audits

25 %



Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse					
Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
D1	Benutzer von InSight, die Auditaufgaben erledigen	Modellunternehmen	10	10	10
D2	Zeiteinsparung bei Auditprozessen mit InSight	Befragungen	25 %	25 %	25 %
D3	Insgesamt unternehmensweit eingesparte Zeit mit InSight (in Stunden)	D1*D2*2.080	5.200	5.200	5.200
D4	Produktivitätsrückgewinnung	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
D5	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Mitarbeiter	TEI-Standard	45 \$	45 \$	45 \$
Dt	Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse	D3*D4*D5	117.000 \$	117.000 \$	117.000 \$
	Risikobereinigung	↓15 %			
Dtr	Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse (risikobereinigt)		99.450 \$	99.450 \$	99.450 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 298.350 \$			Barwert über drei Jahre: 247.317 \$		

NIEDRIGERE AUFBEWAHRUNGSKOSTEN

Fakten und Daten. Durch die Digitalisierung ihrer physischen Assets im Zuge der Implementierung von InSight sparten die Unternehmen der Befragten Geld, da Kosten für eigene lokale Speichersysteme oder für die externen Speicherdienste von Dritten entfielen.

- Nachdem InSight fertig implementiert war, legten die Unternehmen deutlich weniger Assets in physischer Form ab als zuvor. Der CIO aus dem Gesundheitswesen sagte zum Beispiel: „Die Anzahl der physisch aufbewahrten Dokumente hat sich drastisch verringert und nimmt weiterhin ab.“

- Die Befragten gaben an, dass sie ihre Daten im Vergleich zu physischen Ablagesystemen deutlich kostengünstiger elektronisch speichern konnten. Für die meisten Unternehmen ergaben sich diese Kosteneinsparungen daraus, dass sie keine externen Einlagerungsdienste von Drittanbietern mehr in Anspruch nahmen.
- Der CIO der Regierungsbehörde sagte: „Die Kosten für die elektronische Speicherung sind natürlich viel niedriger. Früher haben wir für die physische Lagerung von Dokumenten in entsprechenden Räumlichkeiten bezahlt – jetzt speichern wir sie digital und sparen eine Menge Geld.“

- Das Unternehmen aus dem Gesundheitswesen lagerte Dokumente vor Ort in selbst unterhaltenen Räumlichkeiten. Nach der Digitalisierung mit InSight konnten diese Räume für das Kerngeschäft und die Umsatzgenerierung genutzt werden. Der CIO erklärte diesbezüglich: „Unsere Räume zur Aktenaufbewahrung waren ein Kostenfaktor. Jetzt generieren sie Umsätze.“

Modellierung und Annahmen. Um diesen Nutzen für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester davon aus, dass durch den geringeren Bedarf an Räumlichkeiten zur Aufbewahrung physischer Dokumente jährlich 100.000 \$ eingespart werden.

Risiken. Der Wert, der sich aus den niedrigeren Aufbewahrungskosten ergibt, variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Menge der physischen Assets
- Art der bisherigen Lagerung physischer Assets (vor Ort oder extern) und Höhe der zugehörigen Kosten

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 211.400 \$ ergibt.

„Wenn Assets digital statt physisch abgelegt werden, ergeben sich signifikante Einsparungen – ich vermute, zwischen 25 % und 50 %.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

Niedrigere Aufbewahrungskosten

Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
E1	Kosteneinsparungen durch geringere Menge an eingelagerten physischen Assets	Befragungen	100.000 \$	100.000 \$	100.000 \$
Et	Niedrigere Aufbewahrungskosten	E1	100.000 \$	100.000 \$	100.000 \$
	Risikobereinigung	↓15 %			
Etr	Niedrigere Aufbewahrungskosten (risikobereinigt)		85.000 \$	85.000 \$	85.000 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 255.000 \$			Barwert über drei Jahre: 211.382 \$		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Die Befragten nannten weitere Vorteile für ihre Unternehmen, die jedoch nicht quantifiziert werden konnten:

- **Umsatzsteigerung.** Die Befragten erläuterten anhand von Beispielen, wie InSight die Umsätze in ihren Unternehmen steigerte. Üblicherweise wurden Daten

genutzt, um neue Geschäftschancen zu unterstützen oder die Services für Bestandskunden zu verbessern. Beispielsweise konnte das biowissenschaftliche Unternehmen dank InSight zusätzliche F&E-Projekte initiieren und der Gesundheitsanbieter seine Kundenabwanderungsrate senken.

Andere Befragte sagten, dass die durch InSight erzielten Produktivitätsgewinne schlussendlich auch dem Umsatz zuträglich waren, weil Kundenservice-Mitarbeiter viel Zeit einsparten und dadurch mehr Accounts anlegen und betreuen konnten.

- **Verbesserung der Customer Experience (CX).** Den Befragten zufolge werden Serviceleistungen dank InSight schneller und präziser erbracht, wodurch sich die Customer Experience verbessert. Der CIO aus dem Gesundheitswesen sagte: „Mit InSight finden berechnete Benutzer die richtigen Informationen zur richtigen Zeit. Dies verbessert die Abläufe aus Patientensicht. Wenn ein Patient eine Anfrage hat, sind alle benötigten Informationen verfügbar – und zwar schneller und präziser ... Mit InSight können wir Anfragen zu 50 % häufiger im ersten Anlauf klären.“

Weitere Beispiele sind die Fähigkeit der Regierungsbehörde, schneller auf Auskunftsanfragen gemäß FOIA (Freedom of Information Act – US-Gesetz zur Informationsfreiheit) zu reagieren, sowie die Nutzung von InSight durch den Finanzdienstleister als zentrales System zur effizienten Beantwortung von Anfragen dank einfacherem Zugriff auf kundenspezifische Dokumente und Informationen.

- **Konkrete Daten als Handlungsgrundlage.** Die Unternehmen der Befragten hatten über viele Jahre enorme Dokumenten- und Datenmengen angesammelt, die aus den unterschiedlichsten Geschäftseinheiten stammten. Diese Assets wurden primär aus Compliance-Gründen aufbewahrt und boten kaum ersichtlichen Nutzen für das Geschäft. Nach der Implementierung von InSight wurde es jedoch deutlich einfacher, diese zuvor vernachlässigten Daten zu durchsuchen

„InSight führt zu besseren Geschäftsentscheidungen, die wiederum zu höheren Umsätzen führen können.“

CIO, Gesundheitswesen

„Wir haben uns aufgrund des umfassenden Lösungspakets für Iron Mountain entschieden. Statt mit mehreren Anbietern arbeiten zu müssen, finden wir bei Iron Mountain passende Tools für alle Anforderungen hinsichtlich digitaler Speicherung, Informationsmanagement und Content Services.“

CIO, Gesundheitswesen

und sinnvoll zu nutzen. Die Unternehmen gewannen aus diesen Daten wertvolle Erkenntnisse, die sie als Grundlage für weitere Handlungen nutzen konnten.

Auf diese Weise gelang es dem Unternehmen aus den Biowissenschaften, seine Projekte im Durchschnitt 15 % schneller abzuschließen und dabei 25 % mehr Daten einzubeziehen. Der dortige Leiter des IT-Betriebs sagte dazu: „InSight steigert die Qualität unserer Forschung. Wir analysieren mehr Daten und verbessern dadurch die Aussagekraft und Informationsspanne unserer Projekte sowie unsere generelle Zusammenarbeit im Team ... Das ist ein wichtiger Vorteil für unser Unternehmen.“

- **Vorteile von Iron Mountain als Komplettlösung.** Viele der befragten Unternehmen hatten bereits seit Langem Beziehungen zu Iron Mountain etabliert und die Lösungen für das Dokumenten- und Informationsmanagement genutzt. Für sie war die Investition in InSight daher der nächste logische Schritt. Der CIO der Regierungsbehörde sagte: „Für Unternehmen, die derzeit für die Lagerung [und den Transport] von Dokumenten, das Einscannen, die Medienkonvertierung, die Datenvernichtung und all das bezahlen, ist InSight definitiv eine wertvolle Ergänzung im Portfolio von Iron Mountain für das effektive Speichermedienmanagement.“

Die Befragten kamen zu dem Schluss, dass die Verfügbarkeit all dieser Lösungen bei einem einzigen vertrauenswürdigen Anbieter sehr vorteilhaft war und ihren Unternehmen deutliche Zeit- und Kosteneinsparungen bescherte, da sie nun nicht länger mehrere Drittanbieter koordinieren mussten. Der COO des Finanzdienstleisters sagte: „Bei einer Komplettlösung ergeben sich unweigerlich gewisse Synergien durch harmonischere Workflows.“

FLEXIBILITÄT

Flexibilität hat für jedes Unternehmen einen anderen Stellenwert. Es sind mehrere Szenarien denkbar, in denen ein Kunde sich für die Implementierung von InSight entscheidet und zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erst später erkennt, z. B.:

- **Vorhandensein flexibler und vorschriftsmäßiger Prozesse für das künftige Datenmanagement.** Die Befragten gingen davon aus, dass InSight auch ihren künftigen Anforderungen an das Dokumenten- und Informationsmanagement gerecht wird, selbst wenn sich diese Anforderungen ändern sollten. Beispielsweise waren sie zuversichtlich, dass InSight und Iron Mountain auch neue oder komplexere Sicherheitsanforderungen ihrer Unternehmen bewältigen können würden. Der CIO der Regierungsbehörde sagte dazu: „Ich habe volles Vertrauen in Iron Mountain. Ich bin sicher, dass auch Änderungen und neue Anforderungen kein Problem darstellen würden.“

Ein anderes Unternehmen durchlief gerade eine deutliche Wachstumsphase, inklusive aktiver Firmenübernahmen. Der zugehörige Befragte betonte, dass

„Wir haben uns aufgrund des umfassenden Lösungspakets für Iron Mountain entschieden. Statt mit mehreren Anbietern arbeiten zu müssen, finden wir bei Iron Mountain passende Tools für alle Anforderungen hinsichtlich digitaler Speicherung, Informationsmanagement und Content Services.“

CIO, Gesundheitswesen

InSight eine bequeme Möglichkeit darstellte, die dabei erhaltenen neuen physischen Ressourcen zu digitalisieren. InSight galt also als wesentliches Tool zur Digitalisierung und Modernisierung.

Flexibilität wird auch bei der Bewertung im Rahmen eines spezifischen Projekts quantifiziert. Eine ausführlichere Beschreibung dazu befindet sich in [Anhang A](#).

„Daten sind für unsere Geschäftsabläufe enorm wichtig. Mit InSight können wir uns besser darauf konzentrieren und unsere Projekte ausweiten.“

Leiter des IT-Betriebs, Biowissenschaften

Kostenanalyse

■ Daten zu quantifizierbaren Kosten, angewandt auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Ftr	Lizenzgebühren an Iron Mountain	0 \$	605.000 \$	605.000 \$	605.000 \$	1.815.000 \$	1.504.545 \$
Gtr	Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung	198.000 \$	33.000 \$	33.000 \$	33.000 \$	297.000 \$	280.066 \$
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	198.000 \$	638.000 \$	638.000 \$	638.000 \$	2.112.000 \$	1.784.611 \$

LIZENZGEBÜHREN AN IRON MOUNTAIN

Fakten und Daten. Die Unternehmen der Befragten zahlen jährliche Lizenzgebühren an Iron Mountain für die Nutzung von InSight.

- Diese Kosten variierten je nach Unternehmen und ergaben sich den Befragten zufolge vor allem aus der Benutzerzahl und der Menge an Dokumenten und Daten.
- Einige der befragten Unternehmen bezahlten zudem für zusätzliche Serviceleistungen von Iron Mountain.

Modellierung und Annahmen. Um diese Kosten für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Modellunternehmen zahlt jährliche Lizenzgebühren in Höhe von 550.000 \$.
- Die Preise können variieren. Genaue Preisinformationen erhalten Sie von Iron Mountain.

Risiken. Die Höhe der Lizenzgebühren variiert je nach Unternehmen und hängt von folgenden Faktoren ab:

- Anzahl der Benutzer
- Menge und Formate der Daten
- Umfang der Implementierung (ggf. einschließlich zusätzlicher Serviceleistungen)

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (abgezinst mit 10 %) von 1,5 Mio. \$ ergibt.

Lizenzgebühren an Iron Mountain						
Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
F1	Lizenzgebühren an Iron Mountain	Befragungen	0 \$	550.000 \$	550.000 \$	550.000 \$
Ft	Lizenzgebühren an Iron Mountain	F1	0 \$	550.000 \$	550.000 \$	550.000 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
Ftr	Lizenzgebühren an Iron Mountain (risikobereinigt)		0 \$	605.000 \$	605.000 \$	605.000 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 1.815.000 \$			Barwert über drei Jahre: 1.504.545 \$			

INTERNER ARBEITSAUFWAND FÜR DIE IMPLEMENTIERUNG UND VERWALTUNG

Fakten und Daten. In den Unternehmen der Befragten widmeten sich einige Mitarbeiter der Implementierung und fortlaufenden Verwaltung von InSight.

- Die Implementierungsdauer variierte zwischen zwei und neun Monaten.
- Der nötige Arbeitsaufwand hing von Faktoren wie der Datenmenge und dem Umfang der Implementierung ab.

Modellierung und Annahmen. Um diese Kosten für das Modellunternehmen zu erfassen, geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Im Modellunternehmen sind drei Mitarbeiter sechs Monate lang mit der Implementierung von InSight beschäftigt.
- Ein Mitarbeiter widmet zudem 25 % seiner Arbeitszeit der fortlaufenden Verwaltung von InSight.
- Das durchschnittliche Jahresgehalt (inkl. Nebenkosten) der mit der Implementierung und fortlaufenden Verwaltung beschäftigten Mitarbeiter beträgt 120.000 \$.

Risiken. Die Kosten des internen Arbeitsaufwands für die Implementierung und laufende Verwaltung variieren je nach Unternehmen und hängen von folgenden Faktoren ab:

- Umfang der Implementierung, einschließlich Benutzerzahl und Datenmenge
- Anwendungsfälle für InSight
- Fähigkeiten der Mitarbeiter
- Durchschnittliches Gehalt (inkl. Nebenkosten) der Mitarbeiter

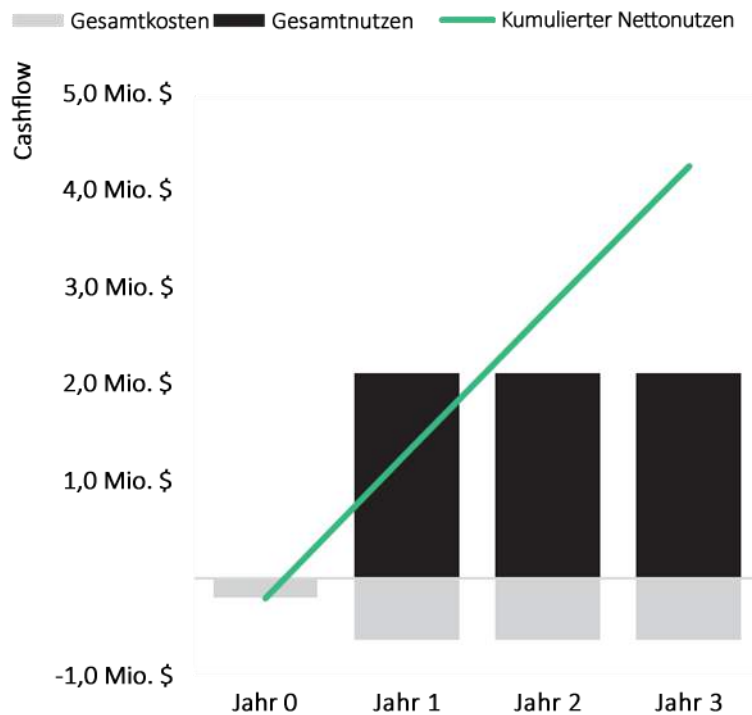
Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 280.000 \$ ergibt.

Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung						
Ref.	Messgröße	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
G1	An der Implementierung und laufenden Verwaltung von InSight beteiligte Mitarbeiter	Befragungen	3	1	1	1
G2	Anteil des Arbeitsjahres, der für InSight aufgewendet wird	Befragungen	0,5	1,0	1,0	1,0
G3	Prozentualer Anteil der für InSight aufgewendeten Zeit	Befragungen	100 %	25 %	25 %	25 %
G4	Durchschnittliches Jahresgehalt (inkl. Nebenkosten) der mit der Implementierung und Verwaltung von InSight beschäftigten Mitarbeiter	Modellunternehmen	120.000 \$	120.000 \$	120.000 \$	120.000 \$
Gt	Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung	$G1 \cdot G2 \cdot G3 \cdot G4$	180.000 \$	30.000 \$	30.000 \$	30.000 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
Gtr	Interner Arbeitsaufwand für die Implementierung und Verwaltung (risikobereinigt)		198.000 \$	33.000 \$	33.000 \$	33.000 \$
Gesamtwert über drei Jahre: 297.000 \$			Barwert über drei Jahre: 280.066 \$			

Zusammenfassung der Finanzergebnisse

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE MESSGRÖSSEN FÜR EINEN ZEITRAUM VON DREI JAHREN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Nutzen- und Kostenabschnitten berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung des ROI, des Kapitalwerts und des Amortisationszeitraums für die Investition des Modellunternehmens verwendet werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontierungssatz von 10 % zugrunde gelegt.

Zur Ermittlung der risikobereinigten Werte für den ROI, den Kapitalwert und den Amortisationszeitraum wurden Risikoanpassungsfaktoren auf die reinen Ergebnisse der einzelnen Nutzen- und Kostenpositionen angewendet.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	(198.000 \$)	(638.000 \$)	(638.000 \$)	(638.000 \$)	(2.112.000 \$)	(1.784.611 \$)
Gesamtnutzen	0 \$	2.126.390 \$	2.126.390 \$	2.126.390 \$	6.379.170 \$	5.288.016 \$
Nettonutzen	(198.000 \$)	1.488.390 \$	1.488.390 \$	1.488.390 \$	4.267.170 \$	3.503.405 \$
ROI						196 %
Amortisierung						< 6 Monate

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu technischen Fragen optimiert und Anbieter dabei unterstützt, ihren Kunden die Wertversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mithilfe der TEI-Methode sind Unternehmen in der Lage, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern zu belegen, zu rechtfertigen und zu verdeutlichen.

KONZEPT DES TOTAL ECONOMIC IMPACT

Nutzen stellt den Wert dar, der dem Unternehmen durch das betreffende Produkt entsteht. Bei der TEI-Methode werden der Nutzen und die Kosten gleich gewichtet. Dadurch wird eine umfassende Untersuchung der Effekte einer bestimmten Technologie auf das gesamte Unternehmen ermöglicht.

Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das betreffende Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie innerhalb des TEI erfasst die über das gegenwärtige Geschäftsumfeld hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

Risiken messen die Unsicherheit der angegebenen Nutzen- und Kostenschätzungen: 1) Die Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen im Laufe der Zeit mit den tatsächlichen Werten abgeglichen werden. Die Risikofaktoren der TEI-Methode basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte mit den Anfangsinvestitionen enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 anfallen und nicht abgezinst werden. Alle anderen Cashflows werden mit dem Kalkulationszinssatz zum Jahresende abgezinst. Für jede Gesamtkosten- und Gesamtnutzenschätzung werden Barwertberechnungen vorgenommen. Die Berechnungen des Kapitalwerts in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der Anfangsinvestition und des abgezinsten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Summen und Barwertberechnungen in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben möglicherweise nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.



BARWERT (BW)

Der Barwert oder aktuelle Wert der (abgezinsten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert des Cashflows ein.



KAPITALWERT (KW)

Der Barwert oder aktuelle Wert des (abgezinsten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet in der Regel, dass die betreffende Investition vorgenommen werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



KAPITALRENDITE (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts in Prozent. Zur Berechnung des ROI wird der Nettounutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten dividiert.



DISKONTIERUNGSSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Gelds berechnet wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.



AMORTISATIONSZEITRAUM

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettounutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Anfangskosten ist.

Anhang B: Schlussbemerkungen

¹ Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die technologischen Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Mithilfe der TEI-Methode sind Unternehmen in der Lage, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern zu belegen, zu rechtfertigen und zu verdeutlichen.

FORRESTER®