

Eine Forrester Total Economic Impact™-
Studie im Auftrag von Adobe
August 2019

Total Economic Impact™ von Adobe Acrobat DC

Betriebswirtschaftlicher Nutzen und
Kosteneinsparungen durch Adobe Acrobat DC

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Die wichtigsten Ergebnisse	2
TEI-Bezugsrahmen und -Methodik	4
Die Customer Journey bei Adobe Acrobat DC	5
Befragte Unternehmen	5
Zentrale Herausforderungen	5
Die wichtigsten Ergebnisse	6
Modellunternehmen	6
Nutzenanalyse	8
Endbenutzereffizienz	8
Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten	9
Zeitersparnis beim Helpdesk	11
Einsparungen beim System-Management	12
Nicht quantifizierter Nutzen	13
Flexibilität	13
Analyse der Kosten	14
Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC	14
Implementierung und Schulung	15
Finanzübersicht	16
Adobe-Lösungen: Überblick	17
Anhang A: Total Economic Impact	18

Projektleiter:
Sarah Musto, Connor Maguire

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratungsdienstleistungen, um Führungskräften den Erfolg in ihren Unternehmen zu sichern. Die Dienstleistungen von Forrester Consulting reichen von kurzen Strategieberatungen bis zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie direkt mit Analysten zusammen, die ihr Fachwissen gezielt auf Ihre jeweiligen unternehmerischen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und unterliegen Änderungen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com.

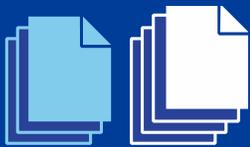
Zusammenfassung

Hauptvorteile



Mitarbeitereffizienz:

Benutzer von Acrobat Pro DC sparen 65 Stunden pro Jahr. Benutzer von Acrobat Standard DC sparen 33 Stunden pro Jahr



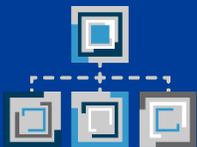
Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten:

542.820 EUR wurden über drei Jahre eingespart.



Zeitersparnis beim Helpdesk:

Jährlich werden 1.140 Helpdesk-Tickets vermieden.



Einsparungen beim System-Management:

130.297 EUR Einsparungen über drei Jahre

Adobe hat Forrester Consulting beauftragt, eine TEI-Studie (Total Economic Impact™) durchzuführen und den potenziellen Return on Investment (ROI) zu untersuchen, den Unternehmen durch die Implementierung von Adobe Acrobat DC realisieren können. Der Zweck dieser Studie ist es, Lesern einen Bezugsrahmen zur Evaluierung der potenziellen Auswirkungen einer Investition in Acrobat in ihrem Unternehmen zu liefern.

Um die mit dieser Investition verbundenen Nutzen, Kosten und Risiken besser zu verstehen, hat Forrester mehrere Kunden mit jahrelanger Erfahrung in der Nutzung von Acrobat befragt. Diese Kunden variierten nach Größe und Branche, aber alle sahen sich verschiedenen unternehmerischen Herausforderungen gegenüber, die zu einer Investition in Acrobat führten.

Für Unternehmen, die mehrere Betriebssysteme (macOS, Windows, iOS und Android) verwenden, bietet Acrobat eine plattformübergreifende Lösung zum Erstellen, Bearbeiten und Verwalten von sowie zur Zusammenarbeit an PDF-Dateien. Benutzer können auch von PDF-Dateien zurück in ursprüngliche Quelldateien konvertieren, sodass sie Inhalte schnell bearbeiten können, ohne erst die Originaldateien suchen zu müssen. Zu den weiteren Funktionen von Acrobat gehören Schwärzung, elektronische Signaturen und das Einscannen von Papierdokumenten und deren anschließende Umwandlung in das PDF-Format mit automatischer Texterkennung.

Vor der Verwendung von Acrobat nutzten diese Unternehmen eine Kombination aus PDF-Tools und manuellen Prozessen zur Verwaltung von Dokumenten. Diese mangelnde Standardisierung führte zu Ineffizienzen in allen Unternehmen. Die Mitarbeiter hatten Schwierigkeiten, Dokumente zu finden, zu bearbeiten, zu verfolgen und gemeinsam an ihnen zu arbeiten. Die Mitarbeiter sammelten Daten auf Papierformularen und mussten Dokumente, die Unterschriften erforderten, drucken und versenden. Wenn Änderungen vorgenommen werden mussten, verbrachten die Mitarbeiter entweder Zeit damit, Quelldokumente zu finden, die an verschiedenen Orten gespeichert waren, oder sie mussten Quelldokumente neu erstellen, wenn sie verloren gegangen waren. Mit Acrobat können Mitarbeiter PDF-Dokumente aus Quelldateien oder eingescannten Papierdokumenten erstellen. Sie können PDFs auch zurück in Quelldateien konvertieren und dabei die Formatierung beibehalten, wodurch der Zeitaufwand für die Suche nach oder Neuerstellung von Dokumenten reduziert wird. Mitarbeiter können PDF-Dateien im Büro oder unterwegs bearbeiten und auf Dokumente auf mobilen Geräten zugreifen, um unabhängig von ihrem Standort weiterzuarbeiten.

IT-Administratoren hatten nur einen sehr begrenzten Einblick in die Verwendung von Software zur Dokumenterstellung in ihren Unternehmen und hatten Schwierigkeiten bei der Verfolgung der Anzahl der Lizenzen, die für die Benutzer in den verschiedenen Abteilungen ihres Unternehmens bereitgestellt wurden. Damit bestand für Unternehmen ein hohes Risiko bei externen Audits und durch von Software-Anbietern eingeforderte Bußgelder. Die Adobe Admin Console gibt IT-Abteilungen die Möglichkeit, Acrobat-Lizenzen im gesamten Unternehmen aufzurufen und zu verwalten, sodass IT-Administratoren Zeit sparen.

Insgesamt sorgt die Digitalisierung zuvor manuell durchgeführter Prozesse für eine höhere Effizienz der Benutzer, ermöglicht IT-Administratoren, ihre Zeit auf strategisch wichtigere Aufgaben zu konzentrieren, reduziert den Zeitaufwand für die Gewinnung von Informationssicherheit und ermöglicht es Unternehmen, ständig steigende Druck- und Versandkosten für Dokumente zu vermeiden.



ROI
277 %



PV-Nutzen
2,2 Mio. EUR



NPV
1,63 Mio. EUR



IT-Administratoren
sparten 272 Stunden
pro Jahr ein.

Informations-
sicherheitsteams
sparten 60 Stunden
pro Jahr ein.

Die wichtigsten Ergebnisse

Quantifizierter Nutzen: Die folgenden risikobereinigten, im Present Value (PV, Barwert) quantifizierten Vorteile sind repräsentativ für die von den befragten Unternehmen festgestellten Vorteile:

- › **Mitarbeiter sparen Zeit bei der Arbeit mit Dokumenten.** Zu den Benutzern gehören sowohl „Power-User“ (Acrobat Pro DC) als auch gelegentliche Benutzer (Acrobat Standard DC). Beide verwenden Acrobat, um papierbasierte Aufgaben zu digitalisieren, Nacharbeit dank Konvertierung und Bearbeitung von PDF-Dateien zu reduzieren, sowie mobile Funktionen zur Fortsetzung von Arbeitsabläufen außerhalb des Büros, zum Versenden und Verfolgen von Dokumenten und zur Beschleunigung von Signaturprozessen. Benutzer von Acrobat Pro DC sparen im Durchschnitt bis zu 65 Stunden pro Jahr, während Benutzer von Acrobat Standard DC jährlich ca. 33 Stunden sparen.
- › **Die IT steigert die eigene Effizienz durch eine einfachere Verwaltung von PDF-Software.** IT-Administratoren sparen dank der Adobe Admin Console Zeit bei der Lizenzverwaltung, der internen Prüfung und der Erstellung von Sicherheitsberichten. IT-Administratoren sparen durchschnittlich 272 Stunden bei der Durchführung von Audits pro Jahr ein, während Informationssicherheitsteams im Durchschnitt 60 Stunden pro Jahr sparen.
- › **Unternehmen vermeiden Helpdesk-Tickets.** Vor der Investition in Acrobat erhielten IT-Administratoren häufig Helpdesk-Tickets von Benutzern, die Probleme hatten, die Systeme zu verstehen. Durch die Standardisierung auf eine benutzerfreundliche Lösung wie Acrobat für alle Benutzer können diese Unternehmen ihre Support-Kosten senken, indem sie bis zu 95 Helpdesk-Tickets pro Monat eliminieren und bis zu 570 Stunden pro Jahr sparen.
- › **Unternehmen reduzieren den Papierverbrauch und können Hardware-Kosten vermeiden.** Die Befragten haben beschrieben, wie viele Workflows vorher auf Papier basierten. Durch die Digitalisierung dieser Workflows mit Acrobat können diese Unternehmen den Papierverbrauch reduzieren und die Versandkosten senken. Diese Methoden sparen jährlich ca. 217.520 EUR ein. Mit der Adobe Acrobat-App für Mobilgeräte können diese Unternehmen auch die Hardware-Kosten für bestimmte Rollen mit Kundenkontakt senken. Durch den Austausch herkömmlicher Hardware durch taktisch besser geeignete mobile Geräte können Unternehmen bis zu 612 EUR pro Mitarbeiter einsparen.

Nicht quantifizierter Nutzen. Die befragten Unternehmen konnten folgende Vorteile nutzen, die in dieser Studie nicht quantifiziert sind:

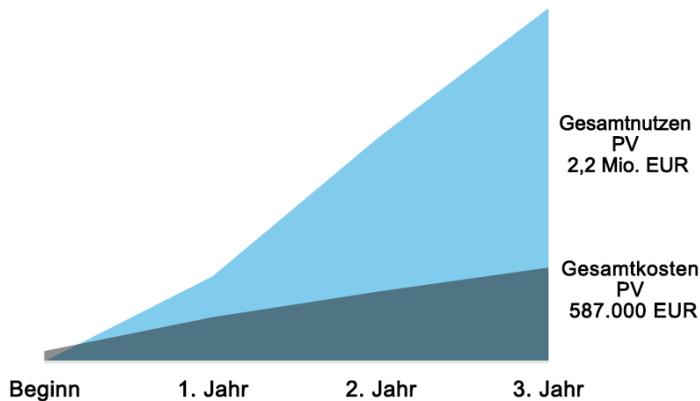
- › **Die Software ermöglicht eine Integration mit Microsoft Office 365.** Acrobat kann problemlos mit vielen Microsoft Office-Anwendungen wie MS Word, PowerPoint und Excel sowie SharePoint und OneDrive integriert werden, um die Workflows von Unternehmen weiter zu verbessern und zu automatisieren und gleichzeitig ihre Investitionen in Microsoft zu maximieren. Die Befragten hoben hervor, wie einfach die Microsoft-Integrationen von Acrobat bereitzustellen sind, dass sie effizientere Workflows bewirken und insgesamt zu einer Verbesserung der Effizienz und Benutzerfreundlichkeit führen.

Kosten: Bei den befragten Unternehmen wurden die folgenden risikobereinigten Barkosten verzeichnet:

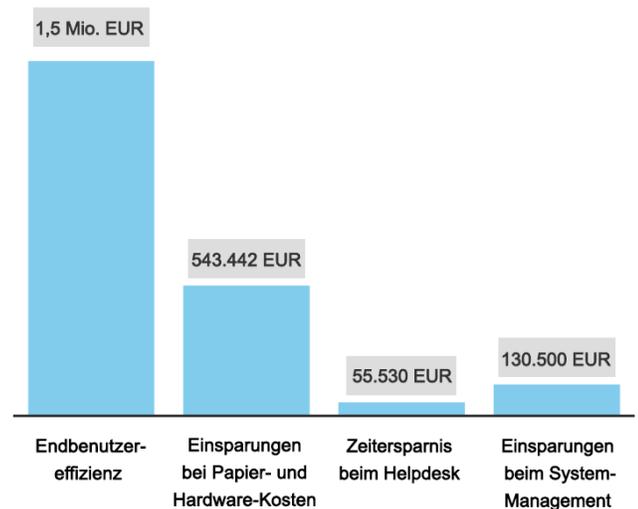
- › **Lizenzgebühren.** Die Unternehmen haben im Durchschnitt für 60 % der Benutzer Lizenzen für Adobe Acrobat Pro DC und für 40 % der Benutzer Lizenzen für Adobe Acrobat Standard DC bereitgestellt. Unternehmen lizenzieren die Software in Form von Jahresabonnements.
- › **Zeitaufwand für Bereitstellung, Management und Schulung.** Die Befragten verbrachten im Voraus Zeit mit Planung, Konfiguration und Testen von Acrobat vor der endgültigen Implementierung. Administratoren verbringen regelmäßig Zeit damit, die Nutzung im gesamten Unternehmen einzufordern und Formulare und Vorlagen zu erstellen. Alle Benutzer verbrachten im Vorfeld und im ersten Jahr einige Zeit mit Schulungen oder Selbstschulungen über Adobe-Videos.

Die Befragungen der drei Bestandskunden durch Forrester und die folgende Finanzanalyse haben ergeben, dass ein Modellunternehmen auf der Basis dieser befragten Unternehmen über drei Jahre Nutzen im Wert von 2,2 Millionen EUR gegenüber Kosten von 586.200 EUR erreicht, was einen Nettobarwert (Net Present Value, NPV) von mehr als 1,63 Mio. EUR und einen ROI-Wert

Finanzübersicht



Nutzen (über drei Jahre)



„Vor der Standardisierung auf Adobe Acrobat DC erhielten wir pro Monat 30 bis 40 Tickets zur Fehlerbehebung für andere PDF-Anwendungen von Drittanbietern. Jetzt erhalten wir fünf oder weniger pro Monat, wenn überhaupt.“

*IT-Spezialistin, staatliche/
lokale Behörde*



„Mit der mobilen App können sie das Tablet verwenden, anstatt ein Notebook mitführen zu müssen. Das ist ein großer Vorteil, da die Kollegen merkwürdige Werkzeuge für ihre Arbeit mitnehmen müssen und nicht auch noch einen Netzwerk-Hotspot, ein Notebook und ein Tablet mitnehmen möchten.“

*Leitender Einkäufer für IT,
Versorgungsunternehmen*



„Nach der Einführung von Acrobat DC wurden alle risikoreichen Installationen von früherer Acrobat-Versionen in unserer Umgebung entfernt und durch eine vollständig aktualisierte Version von Acrobat ersetzt, die keine Sicherheitslücken oder zumindest sehr risikoarme Sicherheitslücken besaß.“

*Produkt-Manager,
Gesundheitsunternehmen*



Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den materiellen Wert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsführung und anderen wichtigen Entscheidungsträgern im Unternehmen aufzuzeigen, zu begründen und zu veranschaulichen.

TEI-Bezugsrahmen und -Methodik

Anhand der Daten aus den Befragungen hat Forrester einen Total Economic Impact™ (TEI)-Bezugsrahmen (Total Economic Impact™) für Unternehmen erstellt, die eine Implementierung von Adobe Acrobat DC erwägen.

Dieser Bezugsrahmen hat den Zweck, die Kosten, den wirtschaftlichen Nutzen, die Flexibilität und die Risikofaktoren zu ermitteln, die Einfluss auf die Investitionsentscheidung haben. Forrester ging zur Bewertung der Auswirkungen, die sich durch Adobe Acrobat DC für ein Unternehmen ergeben können, in mehreren Schritten vor:



DUE DILIGENCE

Es wurden Adobe-Führungspersonen und Forrester-Analysten befragt, um Daten in Bezug auf Adobe Acrobat DC zu erheben.



KUNDENBEFRAGUNGEN

Es wurden drei Unternehmen befragt, die Adobe Acrobat DC einsetzen, um Daten in Bezug auf Kosten, Nutzen und Risiken zu sammeln.



MODELLUNTERNEHMEN

Es wurde ein Modellunternehmen basierend auf den Eigenschaften der befragten Unternehmen entworfen.



BEZUGSRAHMEN FÜR FINANZMODELL

Mit der TEI-Methodik wurde ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell erstellt und auf der Grundlage der Themen und Belange der befragten Unternehmen risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Die TEI-Modellierung zur Auswirkung von Adobe Acrobat DC stützt sich auf vier Säulen: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. In Anbetracht der zunehmenden Erfahrung von Unternehmen mit ROI-Analysen für IT-Investitionen soll die TEI-Methodik von Forrester ein vollständiges Bild der wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von Kaufentscheidungen liefern. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Leser sollten Folgendes beachten:

Diese Studie wurde von Adobe in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting erstellt. Sie ist keine Marktanalyse.

Forrester trifft keine Annahmen zum potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen können. Forrester empfiehlt dringend, dass Leser ihre eigenen Schätzungen innerhalb des im Bericht bereitgestellten Bezugsrahmens verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in Adobe Acrobat DC zu ermitteln.

Adobe hat die Studie geprüft und Forrester entsprechendes Feedback gegeben. Forrester behält jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse und akzeptiert keine Änderungen an der Studie, die im Widerspruch zu den Ergebnissen von Forrester stehen oder den Sinngehalt der Studie verfälschen.

Die Namen der befragten Kunden wurden von Adobe bereitgestellt, das Unternehmen selbst nahm jedoch nicht an der Befragung teil.

Die Customer Journey bei Adobe Acrobat DC

VOR UND NACH DER INVESTITION IN ADOBE ACROBAT DC

Befragte Unternehmen

Für diese Studie führte Forrester drei Interviews mit Kunden der Lösung Adobe Acrobat DC durch. Hier ein kurzer Überblick über die befragten Kunden:

BRANCHE	REGION	INTERVIEWPARTNER	ANZAHL DER BENUTZER VON ADOBE ACROBAT DC
Gesundheitswesen	Hauptsitz in den USA	Produktmanager	800 Benutzer von Acrobat Pro DC 400 Benutzer von Acrobat Standard DC
Landes-/Kommunalbehörde	Hauptsitz in den USA	IT-Spezialist	10.500 Benutzer von Acrobat Pro DC 3.500 Benutzer von Acrobat Standard DC
Versorgungsunternehmen	Hauptsitz in den USA	Leitender Einkäufer für IT	500 Benutzer von Acrobat Pro DC 600 Benutzer von Acrobat Standard DC

Zentrale Herausforderungen

Die befragten Unternehmen sahen sich in ihren zuvor genutzten Umgebungen häufig auftretenden Herausforderungen gegenüber, unter anderem:

- › **Einführung einer einheitlichen PDF-Lösung im gesamten Unternehmen.** Vor der Investition in Adobe hatten Unternehmen Probleme damit, die verschiedenen Lösungen für die Dokumenterstellung und -verwaltung im gesamten Unternehmen zu verwalten. Verschiedene Abteilungen verwendeten verschiedene Methoden, um Dokumente zu erstellen, zu speichern und gemeinsam an ihnen zu arbeiten. Dieser fragmentierte Ansatz machte es schwierig, Dokumente intern zu verwalten und nachzuverfolgen. Ein Befragter gab Folgendes an: „Wir erkannten, dass alle Abteilungen unterschiedliche Versionen von Drittanbieter-Tools hatten, und unserem CIO wurde klar, dass unsere Prozesse dadurch extrem uneinheitlich waren.“
- › **Reduzierung der Druck- und Papierkosten.** Unternehmen verfügten über viele Prozesse, bei denen physische Papierdokumente als Bereitstellungsmethode verwendet wurden. Formulare wurden regelmäßig gedruckt, versandt und eingescannt. Das verursachte nicht nur hohe Kosten für Papier, Tinte und Porto, sondern erforderte auch erhebliche manuelle Arbeit, was die Verfolgung und Speicherung dieser Dokumente betraf. Daher waren die Budgets für Papier und Druck für diese Unternehmen recht groß.
- › **Verwalten von Lizenzen und Nutzung von PDF-Software.** Die Befragten gaben an, dass sie vor der Investition in Acrobat Schwierigkeiten hatten, zu verfolgen, wer ihre Software-Lizenzen verwendete. Dadurch waren sie anfällig für potenzielle Geldstrafen, wenn Software-Anbieter Audits durchführten. Es gab kaum einen Einblick, wer welche vorherige Lösung verwendete, und keine Möglichkeit, die Mitarbeiter, die Lizenzen benötigten, automatisch zu erfassen.

„Jeder machte, was er wollte, und wenn neue oder bestehende Mitarbeiter, die unsere Lösung nicht bereits verwendeten, sich damals an die IT wandten, gab ihnen die IT-Abteilung gerne die Seriennummer an, die sie auf ihre Laptops oder Computer herunterladen konnten.“

*Leitender Einkäufer für IT,
Versorgungsunternehmen*



Die wichtigsten Ergebnisse

Die Befragungen zeigten mehrere zentrale Ergebnisse der Investition in Adobe Acrobat DC auf. Adobe Acrobat DC:

- › **Erhöht die Effizienz von Mitarbeitern bei der Verwaltung von Dokumenten.** Die befragten Unternehmen stellten fest, dass Endbenutzer dank Acrobat bei mehreren wichtigen Workflows effizienter wurden. Mitarbeiter können Nacharbeiten im Zusammenhang mit dem Erstellen und Suchen von Quelldokumenten reduzieren oder eliminieren. Sie können Ineffizienzen und Fehler im Zusammenhang mit Papierdokumenten reduzieren und gescannte Papierdokumente in bearbeitbare digitale Dateien umwandeln. Sie können Inhalte aus mehreren Quellen in einer PDF-Datei zusammenführen, um alle relevanten Informationen an einem zentralen Ort zu speichern. Mitarbeiter können auch mit den Kommentar- und Überprüfungs-Tools von Acrobat in einer PDF-Datei mit anderen zusammenarbeiten.
- › **Unternehmen können ihren Papierverbrauch reduzieren und Druck- und Versandkosten für Dokumente vermeiden.** Die Befragten gaben an, dass sie durch die Investition in Acrobat die Anzahl der physisch zu versendenden Dokumente reduziert haben, wodurch sie die Kosten dieses Prozesses vermeiden können. Benutzer können Dokumente digital versenden und nachverfolgen, sodass Druck und Postversand wegfallen. Darüber hinaus müssen Benutzer Dokumente nicht mehr physisch an ihre richtigen Ziele transportieren, was Mitarbeiter zusätzlich entlastet.
- › **Reduziert die Anzahl der Helpdesk-Tickets, die IT-Administratoren bearbeiten müssen.** Nach der Standardisierung auf Acrobat konnten Unternehmen die Anzahl der Helpdesk-Tickets für Dokumentverwaltungslösungen, die ihre IT-Abteilungen lösen müssen, deutlich reduzieren. Auf diese Weise können IT-Administratoren sich verstärkt um dringlichere und komplexere Probleme kümmern, vor denen ihre Unternehmen stehen.
- › **Reduziert den Zeitaufwand von IT-Mitarbeitern für Software-Überwachung.** Mit der Adobe Admin Console müssen IT-Administratoren nicht mehr viel Zeit für die Überwachung der internen Software-Nutzung aufwenden. Unternehmen erhalten damit einen besseren Einblick in die Lizenznutzung, können Lizenzen schnell neu vergeben und problemlos eine Benutzerliste erstellen. Dies macht die Ausführung interner Audits und die Erstellung von Sicherheitsberichten erheblich effizienter.

Modellunternehmen

Anhand der Befragungen hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen erstellt, ein Modellunternehmen entworfen und eine entsprechende ROI-Analyse durchgeführt, mit der die finanziell betroffenen Bereiche aufgezeigt werden können. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die drei Unternehmen, die von Forrester befragt wurden, und wird verwendet, um die aggregierte Finanzanalyse im nächsten Abschnitt darzustellen. Das aus den Kundenbefragungen abgeleitete Modellunternehmen hat die folgenden Eigenschaften:

Beschreibung des Modellunternehmens. Das globale Unternehmen beschäftigt 5.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von 0,9 Milliarden EUR. Wie die meisten Befragten befindet sich das Unternehmen in einer eher stärker regulierten Branche. Vor der Verwendung von Adobe Acrobat DC verwendete das Unternehmen eine Kombination von konkurrierenden Software-Lösungen zur Erstellung und Bearbeitung von Dokumenten sowie Prozesse auf Papierbasis. Aufgrund fehlender Standardisierung, Transparenz und digitaler Prozesse war die Erstellung und Verwaltung von Dokumenten ineffizient und kostspielig. Darüber hinaus benötigte das Unternehmen eine bessere Methode, um die Nutzung dieser Software innerhalb des Unternehmens zu verfolgen und intern zu prüfen.

„Benutzer sparen definitiv Zeit, und sie ersparen sich auch Frust. Ich kann sicher sagen, dass Adobe Acrobat DC schneller, einfacher und zuverlässiger als unsere bisherigen Lösungen ist.“

*Produkt-Manager,
Gesundheitsunternehmen*



„Seit wir auf das [Adobe Acrobat DC]-Abonnement umgestellt haben, können wir Support-Anfragen schnell und einfach direkt an Adobe weiterleiten; eine Möglichkeit, die wir noch nie zuvor hatten. Jetzt können wir uns direkt an die Quelle wenden.“

*Produkt-Manager,
Gesundheitsunternehmen*



„Als wir zu Adobe Acrobat DC wechselten, hatten wir endlich ein zentrales Anwendungs-Management. Dadurch konnten wir Lizenzen zentral ausstellen, Lizenzen zentral neu zuweisen oder widerrufen und unsere Lizenzen zentral überwachen. Diese Möglichkeiten hatten wir ganz einfach nicht, bevor wir unser Unternehmensportal eingeführt haben.“

*Produkt-Manager,
Gesundheitsunternehmen*



Merkmale der Bereitstellung. Das Unternehmen legt Adobe Acrobat DC für alle PDF-Dokumente als Standard fest. Es verwendet Acrobat im gesamten Unternehmen, erkennt dabei aber mehr Nutzungsszenarien in den Bereichen Finanzen/Buchhaltung, Marketing, IT und Personalwesen. In diesen Abteilungen befinden sich häufig so genannte „Power-User“ von Acrobat. Zusätzlich zu diesen Nutzungsszenarien verfügt das Unternehmen über eine Reihe von Außendienstmitarbeitern, die mit Kunden außerhalb des Firmenstandorts interagieren. Die Außendienstmitarbeiter verwenden in erster Linie die mobile Version von Acrobat. Das Unternehmen erwirbt 1.200 Lizenzen für Adobe Acrobat DC und stellt alle Lizenzen zu Beginn des ersten Jahres bereit. Das Unternehmen geht davon aus, dass das erste Jahr insbesondere dazu dient, die Benutzerakzeptanz zu fördern, da zunehmend mehr Acrobat-Funktionen eingeführt werden und Acrobat in zunehmend mehr Prozessen Verwendung findet.



**Wichtige
Voraussetzungen**
720 Lizenzen für
Adobe Acrobat Pro DC
480 Lizenzen für
Adobe Acrobat Standard DC
170 Außendienstmitarbeiter

Nutzenanalyse

QUANTIFIZIERTE NUTZENDATEN BEI ANWENDUNG AUF DAS MODELLUNTERNEHMEN

Gesamtnutzen

Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Atr	Endbenutzereffizienz	368.862 EUR	723.857 EUR	723.857 EUR	1.816.577 EUR	1.477.430 EUR
Btr	Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten	152.723 EUR	256.046 EUR	256.046 EUR	664.817 EUR	542.820 EUR
Ctr	Zeitersparnis beim Helpdesk	14.193 EUR	26.967 EUR	26.967 EUR	68.127 EUR	55.450 EUR
Dtr	Einsparungen beim System-Management	47.888 EUR	54.991 EUR	54.991 EUR	157.870 EUR	130.297 EUR
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	583.667 EUR	1.061.862 EUR	1.061.862 EUR	2.707.392 EUR	2.205.972 EUR

Endbenutzereffizienz

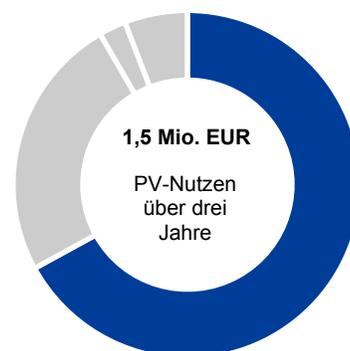
Die Befragten beschreiben detailliert die Faktoren, die die Effizienz der Endbenutzer beeinflussen:

- › Benutzer erwähnten, dass sie PDF-Dokumente mit Acrobat schneller erstellen oder gemeinsam bearbeiten können. Benutzer können PDF-Dokumente einfach mit Bearbeitungen markieren und dabei die Integrität des Inhalts bewahren, sodass andere an derselben Version der Datei mitarbeiten können.
- › Endbenutzer können PDF-Dokumente außerdem problemlos bearbeiten, ohne die Originalquelldateien des Dokuments haben zu müssen. Dadurch sparen Benutzer viel Zeit, da sie keine Dokumente mehr neu erstellen oder verschiedene Datei-Repositories durchsuchen müssen, um die richtigen Dateien für die Bearbeitung zu finden.
- › Die Signaturnachverfolgung von Acrobat ist eine zusätzliche Option, die Benutzern Zeitersparnis ermöglicht. Frühere Prozesse erforderten ein erhebliches händisches Management, was die Überwachung des Status von Signaturen betraf. Die Benutzer hatten nur sehr geringe Einblicke in den Signaturstatus und mussten sich an die Unterzeichnenden wenden, um Updates zum Dokument zu erhalten. Mit Acrobat können Mitarbeiter PDF-Dateien zur Signatur versenden, was über Adobe Sign erfolgt, und dann den Unterzeichnungsprozess verfolgen. Neben der Reduzierung des Zeitaufwands für die Verwaltung dieser Prozesse konnten die Benutzer auch die Signaturzykluszeiten verkürzen.

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- › Das Modellunternehmen erwirbt und implementiert 720 Lizenzen für Adobe Acrobat Pro DC und 480 Lizenzen für Adobe Acrobat Standard DC, die alle mit Beginn des ersten Jahres in Anspruch genommen werden.
- › Benutzer von Acrobat Pro DC sind als „Power-User“ definiert. Sie arbeiten in Abteilungen, die viele Verträge, vertrauliche Dokumente und Begleitmaterialien handhaben, wie Finanzen, Marketing, IT und Einkauf. Bei der Migration von alten Lösungen zu Acrobat Pro DC spart jeder Benutzer im ersten Jahr durchschnittlich 33 Stunden. Mit zunehmender Einführung von Acrobat steigen diese Zeiteinsparungen im zweiten Jahr auf 65 Stunden.
- › Benutzer von Acrobat Standard DC sind als gelegentliche Benutzer definiert. Sie verwenden Acrobat hin und wieder, zumeist im Rahmen einer einmaligen Aufgabe oder eines einmaligen Projekts als Teil eines wiederkehrenden Prozesses. Diese Benutzer benötigen in der Regel weniger Acrobat-Funktionen, um diese Aufgaben wahrnehmen zu können. Ein Benutzer von Acrobat Standard DC kann im ersten Jahr durchschnittlich 17 Stunden Zeit sparen. Diese Zeiterparnis steigt im zweiten Jahr auf 33 Stunden.

Die obige Tabelle zeigt die Summe aus den berechneten Nutzwerten in allen unten beschriebenen Bereichen sowie die PVs mit einem Diskontierungssatz von 10 %. Über einen Zeitraum von drei Jahren ist für das Modellunternehmen ein risikobereinigter Gesamtnutzen mit einem Barwert in Höhe von mehr als 2,2 Mio. EUR zu erwarten.



Endbenutzereffizienz:
67 % des Gesamtnutzens

- › Das durchschnittliche Gehalt mit Nebenkosten pro Stunde für Endbenutzer, die diese Vorteile nutzen, beträgt 27 EUR.
- › Die Produktivität wird um 50 % gesteigert, was zu Zeiteinsparungen führt. Dabei wird konservativ angenommen, dass 50 % der eingesparten Zeit für zusätzliche produktive Arbeit umgewidmet werden.

Dieser Vorteil hängt von den folgenden Risikofaktoren ab:

- › Die Akzeptanz von Acrobat bei verschiedenen Benutzergruppen und der Umfang der angebotenen Schulungen zur Beschleunigung der Einführung. Die Akzeptanz kann auch durch die Entscheidung beeinflusst werden, Acrobat für PDF-Dokumente zu standardisieren oder nicht zu standardisieren.
- › Die Geschwindigkeit, mit der Unternehmen von herkömmlichen Arbeitsmethoden migrieren können, einschließlich des Wechsels von Papierdokumenten zu digitalen Dokumenten. Das Modellunternehmen verwendet Papier für viele Aufgaben, was die Möglichkeit weiterer Zeiteinsparungen bietet. Darüber hinaus ist auch der Wechsel zu PDF-Dateien anstelle anderer digitaler Formate zu beachten.

Das Auswirkungsrisiko ist das Risiko, dass die geschäftlichen oder technologischen Anforderungen des Unternehmens von der Investition möglicherweise nicht erfüllt werden, was zu einem niedrigeren Gesamtnutzen führt. Je größer die Unsicherheit ist, desto größer ist das potenzielle Ergebnisspektrum für Nutzenschätzungen.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester den Vorteil um 15 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 1,5 Mio. EUR ergibt.

Endbenutzereffizienz: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Lizenzen für Adobe Acrobat Pro DC	Befragungen	720	720	720
A2	Jährliche Stundensparnis pro Arbeitsplatz mit Acrobat Pro DC	Annahme	33	65	65
A3	Lizenzen für Adobe Acrobat Standard DC	Befragungen	480	480	480
A4	Jährliche Stundensparnis pro Arbeitsplatz mit Acrobat Standard DC	Annahme	17	33	33
A5	Durchschnittlicher Stundenlohn, Endbenutzer	Annahme	27 EUR	27 EUR	27 EUR
A6	Produktivitätserfassung	Annahme	50 %	50 %	50 %
At	Endbenutzereffizienz	$((A1 \times A2) + (A3 \times A4)) \times A5 \times A6$	433.956 EUR	851.597 EUR	851.597 EUR
	Risikobereinigung	↓ 15 %			
Atr	Endbenutzereffizienz (risikobereinigt)		368.862 EUR	723.857 EUR	723.857 EUR

Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten

Die Befragten gaben die Faktoren an, die zu Kosteneinsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten führen:

- › Die Digitalisierung traditionell papierbasierter Prozesse ermöglicht es den Interview-Partnern, die jährlichen Ausgaben für Druck und Versand von Dokumenten zu reduzieren.
- › Die Befragten beschrieben auch, wie sie bei bestimmten Nutzungsszenarien durch den Wechsel zu digitalen Prozessen bestimmte Hardware-Komponenten ersetzen konnten, die für Workflows vor der Investition in Acrobat erforderlich waren. Mit der mobilen Version von Acrobat können Außendienstmitarbeiter sofort Dokumente erstellen und an Kunden weitergeben. In der Regel wären ein mobiler Drucker, ein Laptop und ein mobiles Internet-Gerät erforderlich, um dasselbe Ergebnis zu erzielen. Mit Acrobat können Unternehmen all diese Geräte zu deutlich geringeren Kosten durch ein Tablet ersetzen.

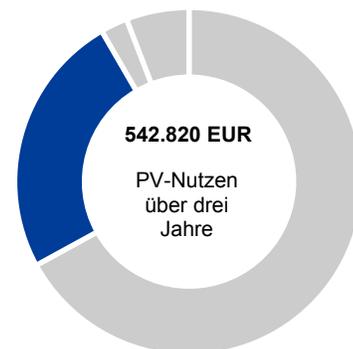
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Durch die Digitalisierung herkömmlicher Druck- und Papierworkflows reduziert das Modellunternehmen seine jährlichen Ausgaben für Papier und Versand um 217.521 EUR.
- › Im ersten Jahr zeigt sich eine Einführungskurve, da Benutzer sich mit den Acrobat-Funktionen vertraut machen und zunehmend Acrobat verwenden. Die Einsparungen bei Papier und Hardware im ersten Jahr sind um 50 % niedriger, um den Aufwand für die Handhabung der Veränderung zu berücksichtigen.
- › Das Unternehmen bietet verschiedene Services an, aufgrund derer Mitarbeiter gezwungen sind, zu Kunden zu reisen. Seit der Investition in Acrobat hat das Unternehmen diese Hardware durch mobile Tablets ersetzt.
- › Das Unternehmen spart 612 EUR pro Außendienstmitarbeiter, indem es seine Altgeräte ersetzt. Dieser Betrag spiegelt die Kosten für dieses Gerät und die Kosten für das Austausch-Tablet wider.
- › Nur 50 % dieser Hardware-Einsparungen sind auf Acrobat zurückzuführen, da die Organisation die Prozesse für den Außendienst vor der Investition in Acrobat modernisiert hat.

Die Reduzierung der Papier- und Hardware-Kosten variiert je nach dem:

- › Die Geschwindigkeit, mit der Unternehmen von herkömmlichen Arbeitsmethoden migrieren können, einschließlich des Wechsels von Papierdokumenten zu digitalen Dokumenten.
- › Der Bedarf an Außendienstmitarbeitern mit Kundenkontakt und der erforderlichen Ausrüstung, damit diese Mitarbeiter ihre Aufgaben erfüllen können.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 5 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein-risikobereinigter Gesamt-PV von 542.820 EUR ergibt.



Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten: 25 % des Gesamtnutzens



Über drei Jahre hinweg wurden 643.804 EUR an Papier- und Portokosten eingespart.

Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Kosten für Druck/Porto werden mit Adobe Acrobat DC vermieden	Befragungen	108.760 EUR	217.521 EUR	217.521 EUR
B2	Hardware-Kosteneinsparungen beim Wechsel zu Adobe Acrobat DC (pro Außendienstmitarbeiter)	Befragungen	612 EUR	612 EUR	612 EUR
B3	Anzahl der Außendienstmitarbeiter	Befragungen	170	170	170
B4	Prozentsatz der Hardware-Einsparungen durch Adobe Acrobat DC	Annahme	50 %	50 %	50 %
Bt	Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten	B1 + (B2 x B3 x B4)	160.762 EUR	269.522 EUR	269.522 EUR
	Risikobereinigung	↓5 %			
Btr	Einsparungen bei Papier- und Hardware-Kosten (risikobereinigt)		152.723 EUR	256.046 EUR	256.046 EUR

Zeitersparnis beim Helpdesk

Die Befragten gaben die Faktoren an, die die Zeitersparnis beim Helpdesk beeinflussen:

- › Vor der Investition in Acrobat erhielten die IT-Abteilungen der Befragten ständig Anfragen von Mitarbeitern zu anderen Lösungen für Dokumenten-Management- und -erstellung, die im Unternehmen eingesetzt wurden.
- › Seit der Investition in Acrobat stellten die Befragten einen deutlichen Rückgang der Helpdesk-Tickets im Zusammenhang mit der Dokumentenverwaltung und -erstellung fest.

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Vor der Investition in Acrobat erhielt das Modellunternehmen pro Monat 100 Tickets zu Dokumenten-Management-Lösungen. Mit Acrobat entfallen 95 Tickets pro Monat.
- › Im ersten Jahr zeigt sich eine Einführungskurve, da Benutzer sich mit den Acrobat-Funktionen vertraut machen und von der zuvor genutzten Lösung zu Acrobat migrieren. Unter Berücksichtigung dessen vermeidet das Unternehmen im ersten Jahr nur 50 Tickets.
- › Das durchschnittliche Helpdesk-Ticket beansprucht 30 Minuten.
- › Der durchschnittliche Stundenlohn mit Nebenkosten für einen Helpdesk-Mitarbeiter, der sich um diese Probleme kümmert, beträgt ca. 53 EUR.

Die Reduzierung der Helpdesk-Zeit variiert je nach Folgendem:

- › Interne Ressourcen und Workflows für die Bearbeitung von Helpdesk-Tickets

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 10 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein-risikobereinigter Gesamt-PV von 55.450 EUR ergibt.

„Wir erhielten ständig Tickets. Aber als wir zu Adobe Acrobat DC wechselten, verschwanden die Tickets fast vollständig, zwar nicht alle, aber es war schon erstaunlich. Es gingen einfach keine neuen Tickets mehr ein; es war einfach wunderbar.“

*Produkt-Manager,
Gesundheitsunternehmen*



Zeitersparnis beim Helpdesk: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Tickets pro Monat vor Adobe Acrobat DC	Befragungen	100	100	100
C2	Tickets pro Monat mit Adobe Acrobat DC	Befragungen	50	5	5
C3	Mit Adobe Acrobat DC jährlich vermiedene Tickets	$(C1 - C2) \times 12$	600	1.140	1.140
C4	Durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung eines Tickets (Stunden)	Befragungen	0,5	0,5	0,5
C5	Durchschnittlicher Stundenlohn, Helpdesk	Annahme	52,60 EUR	52,60 EUR	52,60 EUR
Ct	Zeitersparnis beim Helpdesk	$C3 \times C4 \times C5$	15.770 EUR	29.964 EUR	29.964 EUR
	Risikobereinigung	↓10 %			
Ctr	Zeiteinsparungen beim Helpdesk (risikobereinigt)		14.193 EUR	26.967 EUR	26.967 EUR

Einsparungen beim System-Management

Die Befragten gaben die Faktoren an, die die Einsparungen beim System-Management beeinflussen:

- › Die Befragten stellten fest, dass die Bereitstellung von Acrobat über die Adobe Admin Console ihnen einen wesentlich besseren Einblick in die Software-Nutzung ihrer Mitarbeiter verschaffte, was interne Audits erheblich effizienter machte. Vor der Verwendung der Adobe Admin Console hatten Unternehmen mit mühseligen manuellen Auditing-Prozessen zu kämpfen.
- › Durch die Investition in Acrobat erhalten diese Unternehmen Zugriff auf die Adobe Admin Console, die alle Benutzer zentral organisiert. Dadurch sinkt der Zeitaufwand für die Überprüfung aktiver Benutzer erheblich.
- › Der verbesserte Audit-Prozess erleichtert Unternehmen auch die Überwachung der Sicherheit ihrer Dokumenten-Management-Software. Informationssicherheitsteams müssen sich nicht mehr mit langwierigen Prozessen zur Erstellung von Sicherheitsberichten befassen, um das Risiko zu ermitteln und zu bewerten, das Benutzern dadurch entsteht, dass sie verschiedene PDF-Software-Lösungen verwenden. Mithilfe der Adobe Admin Console können Sicherheitsteams alle erforderlichen Sicherheits-Patches problemlos überwachen und identifizieren.
- › Unternehmen verwendet werden, und die Überkontingentierung dieser Lizenzen korrigieren, ohne dass vonseiten der Software-Anbieter eine Geldstrafe droht.

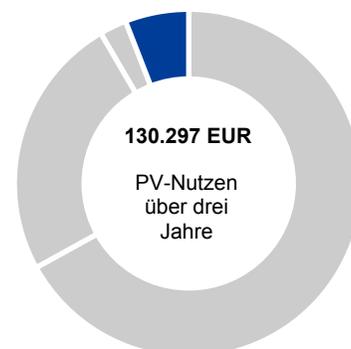
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- › Vor der Investition in Acrobat führten zwei IT-Administratoren monatliche System-Audits durch, die insgesamt 10 Stunden in Anspruch nahmen. Das Unternehmen führte außerdem vierteljährlich ein kürzeres 4-Stunden-Audit durch.
- › Dieser Audit-Prozess wird auf monatliche halbstündige und vierteljährliche 15-minütige Audits nach der Investition in Acrobat reduziert.
- › Im ersten Jahr zeigt sich eine Einführungskurve, da Benutzer sich mit den Acrobat-Funktionen vertraut machen und von der zuvor genutzten Lösung zu Acrobat migrieren. Um dies zu berücksichtigen, gilt nur die Hälfte der Migration des Audit-Prozesses zu Acrobat im ersten Jahr als abgeschlossen.
- › Der durchschnittliche Stundenlohn mit Nebenkosten für einen IT-Administrator, der für die Systemprüfung zuständig ist, beträgt 52,60 EUR.
- › Die Teams für Informationssicherheit verbrachten monatlich etwa 5 Stunden mit der Erstellung und Analyse von Sicherheitsberichten auf Basis der überkommenen Praktiken. Mit Acrobat können Teams diese Berichte innerhalb von 15 Minuten erstellen.
- › Der durchschnittliche Stundenlohn mit Nebenkosten für einen Sicherheitsadministrator, der für die Erstellung dieser Berichte verantwortlich ist, beträgt 39 EUR.
- › Der verbesserte Audit-Prozess ermöglicht es dem Unternehmen, zu erkennen, dass für 100 Benutzer zusätzliche Lizenzen in Anspruch genommen werden mussten. Dieses Problem wird behoben, und das Modellunternehmen vermeidet Geldstrafen von 453 EUR pro Benutzer.

Die Senkung der Systemverwaltungskosten variiert je nach Folgendem:

- › Einführung interner Prozesse zur Erstellung von Audit- und Sicherheitsberichten
- › Das Ausmaß der Überkontingentierung und die Höhe der Bußgelder für solche Verstöße.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 10 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 130.297 EUR ergibt.



**Einsparungen beim
System-Management: 6 %
des Gesamtnutzens**

„Für Audits war ein Scan im Netzwerk erforderlich, um zu sehen, wer welche Software auf seinen Laptops installiert hatte. Dann mussten wir eine E-Mail-Liste aller Benutzer erstellen und sie kontaktieren, um herauszufinden, ob sie diese tatsächlich nutzen und ob sie für die Software bezahlt hatten. Dies war ein äußerst händischer und ressourcenintensiver Prozess.“

*Leitender Einkäufer für IT,
Versorgungsunternehmen*



Einsparungen beim System-Management: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Erforderliche Stunden für System-Audits vor Adobe Acrobat DC	Befragungen	136	272	272
D2	Erforderliche Stunden für System-Audits mit Adobe Acrobat DC	Befragungen	7	14	14
D3	Durchschnittlicher Stundenlohn, IT-Administratoren	Annahme	52,60 EUR	52,60 EUR	52,60 EUR
D4	Zeitersparnis bei System-Audits	$(D1 - D2) \times D3$	6.781 EUR	13.562 EUR	13.562 EUR
D5	Zeitaufwand in Stunden für Sicherheitsberichte und Untersuchungen vor Adobe Acrobat DC	Befragungen	30	60	60
D6	Zweitaufwand in Stunden für Sicherheitsberichte und Untersuchungen mit Adobe Acrobat DC	Befragungen	1,5	3,0	3,0
D7	Durchschnittlicher Stundenlohn, Sicherheit	Annahme	39 EUR	39 EUR	39 EUR
D8	Zeitersparnis bei Sicherheitsberichten	$(D5 - D6) \times D7$	1.111 EUR	2.221 EUR	2.221 EUR
D9	Vermeidung von Compliance-Strafen	100 Benutzer x 453 EUR Geldstrafe pro Benutzer	45.300 EUR	45.300 EUR	45.300 EUR
Dt	Einsparungen beim System-Management	$D4 + D8 + D9$	53.209 EUR	61.100 EUR	61.100 EUR
	Risikobereinigung	↓ 10 %			
Dtr	Einsparungen beim System-Management (risikobereinigt)		47.888 EUR	54.991 EUR	54.991 EUR

Nicht quantifizierter Nutzen

Das Modellunternehmen konnte folgende Vorteile nutzen, die in dieser Studie nicht quantifiziert sind:

› Integration von Adobe Acrobat DC mit etablierten

Geschäftsbereichenwendungen. Mehrere Kunden hoben die Tatsache, dass sich Acrobat mit Microsoft Office 365-Anwendungen integrieren lässt, als einen vorteilhaften Aspekt der Lösung hervor. Acrobat kann mit SharePoint-, OneDrive- und Office 365-Anwendungen integriert werden, was die Produktivität erhöht und die Investitionen in Microsoft maximiert, auf die diese Unternehmen sich bereits stützen.

Flexibilität

Flexibilität hat für jeden Kunden einen unterschiedlichen Wert – und auch die Art und Weise ihrer Quantifizierung variiert von Unternehmen zu Unternehmen. Es gibt zahlreiche Szenarien, in denen sich ein Kunde für die Implementierung von Acrobat entscheiden könnte und später vielleicht weitere Anwendungs- und Geschäftsmöglichkeiten wie die folgenden erkennt:

› Erweitern von Adobe Acrobat DC für neue Benutzer und Workflows.

Die Kunden haben ihre Absicht hervorgehoben, Acrobat auf mehr Workflows und verschiedene Abteilungen außerhalb der bisher etablierten zu erweitern. Die Befragten erwarteten zusätzliche Zeiteinsparungen durch neue Benutzer sowie das Potenzial für weitere Einsparungen bei Papier- und Versandkosten durch diese Erweiterung.

Die Flexibilität würde auch bei der Bewertung im Rahmen eines konkreten Projekts quantifiziert (ausführlichere Beschreibung in Anhang A).

Flexibilität stellt laut TEI-Methodik eine Investition in eine zusätzliche Kapazität oder Funktionalität dar, die in einen zukünftigen betriebswirtschaftlichen Nutzen umgewandelt werden kann. Möglichkeit – nicht aber die Pflicht –, zukünftige Initiativen durchzuführen.

Analyse der Kosten

QUANTIFIZIERTE KOSTENDATEN BEI ANWENDUNG AUF DAS MODELLUNTERNEHMEN

Gesamtkosten

Ref.	Kosten	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Etr	Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC	0 EUR	196.422 EUR	196.422 EUR	196.422 EUR	589.266 EUR	488.473 EUR
Ftr	Implementierung und Schulung	64.803 EUR	35.891 EUR	0 EUR	0 EUR	100.694 EUR	97.550 EUR
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	64.803 EUR	232.313 EUR	196.422 EUR	196.422 EUR	789.960 EUR	585.904 EUR

Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- Das Modellunternehmen verwendet Abonnements für Adobe Acrobat DC.
- Zu Beginn des ersten Jahres werden 720 Lizenzen für Adobe Acrobat Pro DC erworben, und jede dieser Lizenzen kostet im Durchschnitt 180 EUR pro Jahr.
- Zu Beginn des ersten Jahres werden 480 Lizenzen für Adobe Acrobat Standard DC erworben, und jede dieser Lizenzen kostet im Durchschnitt 120 EUR pro Jahr.
- Alle Lizenzen werden zu Beginn des ersten Jahres bereitgestellt, und im Rahmen der dreijährigen Analyse werden keine zusätzlichen Lizenzen erworben.

Diese Kosten variieren je nach den folgenden Risikofaktoren.

- Lizenzgebühren für Software können je nach Mengenrabatt und anderen Rabatten variieren, wenn zusätzliche Produkte verwendet werden, die vom selben Anbieter lizenziert werden.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 5 % nach oben korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 488.473 EUR ergibt.

In der Tabelle oben sind die Gesamtkosten für alle unten beschriebenen Bereiche sowie die Barwerte (PVs) mit einem Diskontierungssatz von 10 % aufgeführt. Über drei Jahre erwartet das Modellunternehmen risikobereinigte Gesamtkosten mit einem PV in Höhe von mehr als 580.057 EUR.

Das „Implementierungsrisiko“ steht für das Risiko, dass eine mögliche Investition von den ursprünglichen oder erwarteten Anforderungen abweichen und zu höheren Kosten als erwartet führen könnte. Je größer die Unsicherheit, umso größer ist die potenzielle Bandbreite der Ergebnisse für die Kostenschätzungen.

Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Lizenzen für Adobe Acrobat Pro DC	Befragungen		720	720	720
E2	Gebühren pro Lizenz von Acrobat Pro DC	Annahme		180 EUR	180 EUR	180 EUR
E3	Lizenzen für Adobe Acrobat Standard DC	Befragungen		480	480	480
E4	Gebühren pro Lizenz von Acrobat Standard DC	Annahme		120 EUR	120 EUR	120 EUR
Et	Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC	$(E1 \times E2) + (E3 \times E4)$	0 EUR	187.068 EUR	187.068 EUR	187.068 EUR
	Risikobereinigung	↑5 %				
Etr	Lizenzgebühren für Adobe Acrobat DC (risikobereinigt)		0 EUR	196.422 EUR	196.422 EUR	196.422 EUR

Implementierung und Schulung

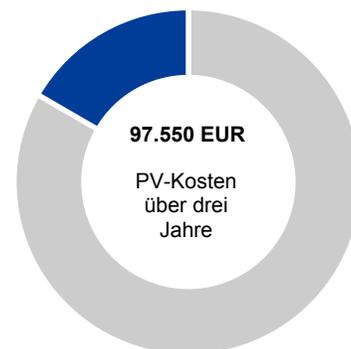
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- Das Unternehmen setzte fünf Mitarbeiter ein, die 10 Wochen lang 25 % ihrer Arbeitszeit für die Acrobat-Implementierung aufwendeten. Diese Zeit umfasste Planung, Konfiguration und Tests. Das Modellunternehmen investiert kontinuierlich viel Zeit in die Förderung der unternehmensweiten Verwendung von Acrobat, um die Übernahme der Lösung zu fördern. Dies ist in den 500 Stunden der Implementierungszeit enthalten.
- Das Modellunternehmen bietet fortlaufend Schulungen für Benutzer an, um ihnen zu vermitteln, wie sie Acrobat am besten für ihre Rollen einsetzen können. Die Benutzer verbrachten eine Stunde im Voraus mit grundlegenden Schulungen. Im weiteren ersten Jahr verbringen sie durchschnittlich eine Stunde damit, Schulungsmaterialien und Adobe-Videos zu sichten, während sie Acrobat weiter verwenden.

Diese Kosten variieren abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- Je nach Umgebung und Umfang der Implementierung ist der Aufwand für die Vorbereitung (Konfiguration, Tests, Pilotprojekt und Bereitstellung von Acrobat) eventuell größer.
- Der Umfang der Schulungen und des Änderungs-Managements, der für Benutzer erforderlich ist, um die Verwendung der Funktionen von Acrobat zu erlernen und die Lösung zu übernehmen, hängt von den vorherigen Prozessen und Tools ab, die von der Organisation verwendet werden, sowie von der Kultur des Unternehmens im Hinblick auf Änderungen und Standardisierung

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 97.550 EUR ergibt.



Implementierung und Schulung: 17 % der Gesamtkosten

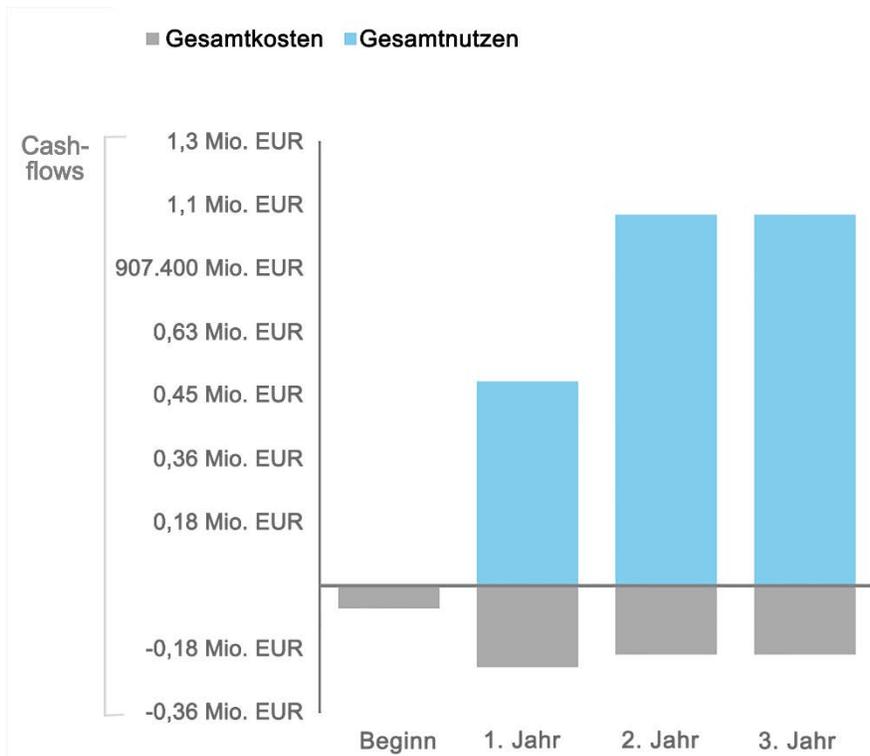
Implementierung und Schulung: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
F1	Zeit für die Implementierung durch IT-Administratoren (Stunden)	5 Administratoren x 5 h/Woche x 10 Wochen	500			
F2	Durchschnittlicher Stundenlohn, IT-Administratoren	Annahme	52,60 EUR	52,60 EUR	52,60 EUR	52,60 EUR
F3	Schulungsstunden	1.200 Benutzer x 1 h/ Benutzer	1.200	1.200		
F4	Durchschnittlicher Stundenlohn, Endbenutzer	Annahme	27 EUR	27 EUR	27 EUR	27 EUR
Ft	Implementierung und Schulung	$(F1 \times F2) + (F3 \times F4)$	58.912 EUR	32.628 EUR	0 EUR	0 EUR
	Risikobereinigung	↑10 %				
Ftr	Implementierung und Schulung (risikobereinigt)		64.803 EUR	35.891 EUR	0 EUR	0 EUR

Finanzübersicht

KONSOLIDIERTE, ÜBER DREI JAHRE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten über Nutzen und Kosten berechneten Finanzergebnisse können zur Bestimmung von ROI und NPV für die Investition des Modellunternehmens genutzt werden. Forrester geht in dieser Analyse von einem jährlichen Diskontierungssatz von 10 % aus.



Die risikobereinigten Werte für ROI und NPV werden berechnet, indem die Risikobereinigungsfaktoren auf die unbereinigten Ergebnisse aus jedem Nutzen- und Kostenabschnitt angewendet werden.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Gesamtkosten	(64.803 EUR)	(232.313 EUR)	(196.422 EUR)	(196.422 EUR)	(689.960 EUR)	(585.904 EUR)
Gesamtnutzen	0 EUR	583.667 EUR	1.061.862 EUR	1.061.862 EUR	2.707.392 EUR	2.205.972 EUR
Nettonutzen	(64.803 EUR)	351.354 EUR	865.440 EUR	865.440 EUR	2.017.432 EUR	1.618.254 EUR
ROI						277 %

Adobe-Lösungen: Überblick

Die folgenden Informationen wurden von Adobe bereitgestellt. Forrester hat die Angaben nicht geprüft und spricht weder eine Empfehlung für Adobe noch für die Angebote des Unternehmens aus.

Digitale Technologie verändert viele Aspekte des Lebens schneller als je zuvor. Diese digitalen Änderungen sind zwar spannend, zwingen Unternehmen jedoch, die richtigen Personen zur richtigen Zeit und schneller als je zuvor mit den richtigen Inhalten zu erreichen.

Das Kundenerlebnis ist das wesentliche Unterscheidungsmerkmal auf dem Markt. Adobe verändert die Welt durch digitale Erlebnisse. Adobe ermöglicht es jedem, außergewöhnliche Erlebnisse zu schaffen, die Menschen inspirieren, Branchen verändern und die Welt voranbringen.

Adobe ist in der Branche einzigartig positioniert, da es das einzige Unternehmen ist, das alles bietet, was für Design und Bereitstellung außergewöhnlicher Erlebnisse erforderlich ist. Mit den Cloud-Lösungen von Adobe können Kunden über den gesamten Content-Workflow hinweg arbeiten – von der Inspiration über die Planung, Erstellung und Bereitstellung bis hin zur Verwaltung und Messung. Dazu gehören:



Adobe Creative Cloud

Vereint innovative Anwendungen, Services, Ressourcen und Communitys für Kreative, damit Menschen überall ihre besten Werke schaffen und teilen können. Hierzu zählen Adobe Photoshop, Photoshop Lightroom und Adobe Stock, um nur einige zu nennen.



Adobe Document Cloud

Stellt alle erforderlichen Funktionen zur Digitalisierung von Dokumenten-Workflows bereit, einschließlich E-Signaturen – schnell, einfach und integriert in Systeme, mit denen tagtäglich gearbeitet wird (z. B. Microsoft Office 365). Umfasst Acrobat DC, Adobe Sign und leistungsstarke Apps, unterstützt durch branchenführende Sicherheit und Compliance.



Adobe Experience Cloud

Wir unterstützen Unternehmen dabei, herausragende Kundenerlebnisse zu bieten und dadurch erfolgreicher zu sein. Dazu stellen wir eine Reihe erstklassiger Lösungen für Marketing, Analyse, Werbung und Commerce bereit, die in eine Cloud-Plattform integriert sind. Dazu gehören Adobe Advertising Cloud, Analytics Cloud und Marketing Cloud.

Künstliche Intelligenz verändert die Arbeitsweise von Unternehmen. Adobe Sensei ist eine marktführende KI-Technologie für die Bereiche Kreativität, Dokumenten-Workflows und digitales Marketing. Adobe Sensei unterstützt Dutzende von Funktionen in verschiedenen Lösungen von Adobe, und mehr Innovationen sind in Entwicklung.

ROI

Mit Adobe profitieren Unternehmen messbar von Vorteilen und Wertsteigerungen.

Wie aus veröffentlichten Total Economic Impact™-Studien von Forrester ersichtlich ist, können Kunden, die eine Lösung von Adobe verwenden, im Durchschnitt von folgenden Vorteilen profitieren: Verbesserte Umsatzentwicklung, Einsparungen bei den IT-Kosten sowie verbesserte geschäftliche Effizienz und Agilität.

Auf der Grundlage dieser Studien können Unternehmen zudem davon ausgehen, dass sich die Auswirkungen und der Mehrwert, die sie erzielen können, mit der Anzahl der genutzten Lösungen von Adobe weiter erhöht.



Total Economic Impact™ von Adobe Analytics & Adobe Audience Manager, eine Forrester Total Economic Impact-Studie, in Auftrag gegeben von Adobe, Dezember 2018
Total Economic Impact™ von Adobe Experience Cloud, eine Forrester Total Economic Impact-Studie, in Auftrag gegeben von Adobe, Dezember 2018

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research, Inc. entwickelte Methodik, die die technologiebezogenen Entscheidungsprozesse von Unternehmen optimieren und Anbieter dabei unterstützen soll, Kunden das Nutzenversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den materiellen Wert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsführung und anderen wichtigen Entscheidungsträgern im Unternehmen aufzuzeigen, zu begründen und zu veranschaulichen.

TEI-Methodik



Nutzen repräsentiert den Wert, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methodik legt das gleiche Gewicht auf die Ermittlung der Vorteile und der Kosten, was eine vollständige Untersuchung der Auswirkungen zulässt, die die Technologie auf das Unternehmen insgesamt hat.



Kosten beinhalten alle Aufwendungen, die zur Realisierung des Werts oder Nutzens des Produkts erforderlich sind. Die Kostenkategorie in TEI erfasst zusätzliche Kosten über die vorhandene Umgebung für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.



Flexibilität stellt den strategischen Wert dar, der durch zukünftige Zusatzinvestitionen realisiert werden kann, die auf der bereits getätigten Erstinvestition aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Vorteil zu nutzen, stellt einen PV dar, der geschätzt werden kann.



Risiken sind ein Maß für die Unsicherheit der angegebenen Nutzen- und Kostenschätzungen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Die TEI-Risikofaktoren basieren auf der „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte mit den Erstinvestitionen enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn des ersten Jahres anfallen und für die keine Diskontierung berechnet wurde. Für alle übrigen Cashflows werden zum Ende des Jahres unter Anwendung des Diskontierungssatzes Diskontierungen berechnet. PV-Berechnungen werden für jede Schätzung von Gesamtkosten/-nutzen separat durchgeführt. Die NPV-Berechnungen in den zusammenfassenden Tabellen ergeben sich aus der Summe der Erstinvestition und der diskontierten Cashflows in den einzelnen Jahren. Die Summen und Barwertberechnungen des Gesamtnutzens, der Gesamtkosten und der Cashflow-Tabellen entsprechen aufgrund von Rundungen möglicherweise nicht exakt der Gesamtsumme.



Present value (PV, BARWERT)

Dies ist der Barwert oder Gegenwartswert der (diskontierten) Kosten-/Nutzenschätzungen bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der PV für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamt-NPV der Cashflows ein.



Net Present Value (NPV, NETTOBARWERT)

Das ist der Barwert oder Gegenwartswert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungsfaktor). Ein positiver Projekt-NPV gibt normalerweise an, dass die betreffende Investition getätigt werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere NPVs aufweisen.



Return on Investment (ROI)

Dies ist die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben als Prozentwert. Der ROI wird durch Teilung der Nettotonnen (Nutzen abzüglich Kosten) durch die Kosten berechnet.



Diskontierungssatz

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, der den Zeitwert von Geld einbezieht. Unternehmen verwenden üblicherweise Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.



Amortisationszeitraum

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettotonnen (Nutzen minus Kosten) gleich den Anfangsinvestitionen oder -kosten ist.