

MODERNISIERUNG VON IT UND GESCHÄFTSPROZESSEN MIT ELEKTRONISCHEN UNTERSCHRIFTEN.

Unternehmen, die ihre digitale Transformation voranbringen möchten und auf dynamische Cloud- und Mobile-Services umsteigen, werden oft durch papierbasierte Prozesse ausgebremst. Der beigefügte Aberdeen-Report zeigt auf, wie Organisationen ihre Vertriebsprozesse mit elektronischen Unterschriften (E-Signaturen) modernisieren und diese Technologien erfolgreich in Business-Plattformen wie Microsoft 365 und Microsoft Dynamics nutzen.

Aberdeen hat festgestellt, dass Unternehmen, die mit elektronischen Unterschriften arbeiten, innovativer sind. Zudem kann die Anbindung von Technologie für E-Signaturen an Systeme wie Microsoft Dynamics und SharePoint Kundenzufriedenheit und Umsätze steigern.

Erfahre, wie auch dein Unternehmen mit Lösungen für elektronische Unterschriften Innovationskraft zeigen und Abläufe moderner und effizienter gestalten kann.

Der Aberdeen-Report zeigt dir außerdem,

- wie die Implementierung von elektronischen Unterschriften zu höheren Umsätzen und schnelleren Vertriebszyklen führen kann,
- warum Unternehmen, die elektronische Unterschriften in zentrale Business-Systeme einbinden, mit höherer Wahrscheinlichkeit Vertriebsziele erreichen und Akquisekosten reduzieren,
- welche positiven Auswirkungen eine IT-Modernisierung für das gesamte Unternehmen haben kann.

MODERNISIERUNG VON ABLÄUFEN MIT ELEKTRONISCHEN UNTERSCHRIFTEN

März 2020

Jim Rapoza
Research Director, IT

Dieser Report zeigt auf, wie Organisationen ihre Vertriebsprozesse mit elektronischen Unterschriften und anderen neuen Technologien modernisieren. Darüber hinaus erfahren Sie mehr über die Anbindung dieser Technologien an Business-Plattformen wie Microsoft Dynamics 365 und Microsoft 365.

Die umfassende Modernisierung der IT ist heute ein zentrales Anliegen vieler Unternehmen. Führende Organisationen setzen digitale Tools und neue Technologien ein, um sämtliche Prozesse von der IT über den Vertrieb bis hin zur Kommunikation zu transformieren. Ziel ist es, agiler und flexibler zu werden, Geschäfts- und Vertragsabschlüsse zu beschleunigen und Routineaufgaben zu vereinfachen.

Diese Art der Modernisierung kann mit verschiedenen neuen Technologien und Verfahren erreicht werden. Sie verändern die Weise, wie potenzielle Kunden ermittelt werden, Mitarbeiter kommunizieren und tägliche Aufgaben durchgeführt werden – bei steigender Präzision und Effizienz.

So lässt sich zum Beispiel künstliche Intelligenz (KI) mit Tools für Customer Relationship Management (CRM), Wissens-Management und Kommunikation kombinieren. Anhand von KI können Vertriebs-Teams und andere Mitarbeiter mit Kundenkontakt beispielsweise benachrichtigt werden, wenn ein Kunde nach einer Lösung sucht und bereit ist, ein Geschäft abzuschließen. Und mit einer Lösung für elektronische Unterschriften, die mit standardmäßig eingesetzten Tools wie Microsoft 365 und Microsoft Dynamics 365 arbeitet, lassen sich Verzögerungen vermeiden, sodass Geschäfte zügiger abgewickelt werden können.

Viele Unternehmen verwenden Business-Technologien wie Microsoft 365 oder Microsoft Dynamics 365. Ob für die Kommunikation mit Kollegen oder Kunden, die Erstellung von Inhalten, Datenanalysen oder nahezu jede andere Aufgabe – Microsoft 365 ist ein De-facto-Standard in der Geschäftswelt.

Zu den wichtigsten Gründen, warum diese Microsoft-Tools so praktisch und beliebt sind, gehört die Integration. Die nahtlose Zusammenarbeit von Microsoft Outlook und Microsoft Dynamics 365 macht es Vertriebsmitarbeitern leicht, schnell mit Kunden und Ansprechpartnern in Kontakt zu treten.

Da Microsoft 365 auch auf dem Smartphone und Tablet unterstützt wird, ist es einfacher, an jedem Ort produktiv zu arbeiten. Ein weiterer Vorteil der Microsoft-Tools ist die Anbindung an die LinkedIn-Plattform von Microsoft, die die herkömmliche Visitenkarte in vielerlei Hinsicht ersetzt hat und die übersichtliche Verwaltung bestehender und potenzieller Kunden ermöglicht. Es liegt also auf der Hand, warum Vertriebs-Teams und andere Mitarbeiter mit Kundenkontakt weniger an Lösungen oder Tools interessiert sind, die außerhalb der Microsoft-Plattform laufen.

Modernisierung der IT für schnellere Ergebnisse im gesamten Unternehmen.

Unternehmen sind heute organisationsweit mit technologischen Herausforderungen konfrontiert. Sie müssen sich mit komplexen, schlecht angebundenen Tools auseinandersetzen, die mit einem hohen Verwaltungsaufwand einhergehen und grundlegende Aufgaben und Abläufe verlangsamen. Das gilt insbesondere für Mitarbeiter, die Microsoft-Plattformen wie Dynamics 365 einsetzen.

Aus unserer Studie geht hervor, dass eine effektive Lösung für elektronische Unterschriften von großer Wichtigkeit ist. Eine solche Lösung kann – wenn sie korrekt implementiert wird – Unternehmen dabei helfen, Geschäfte schneller abzuschließen, Hindernisse zu beseitigen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Betonung liegt auf „korrekt implementiert“. Wir haben herausgefunden, dass viele Unternehmen zwar über eine Lösung für elektronische Unterschriften verfügen, diese aber nicht oder nur eingeschränkt in Kombination mit Microsoft 365 oder Dynamics 365 verwenden.

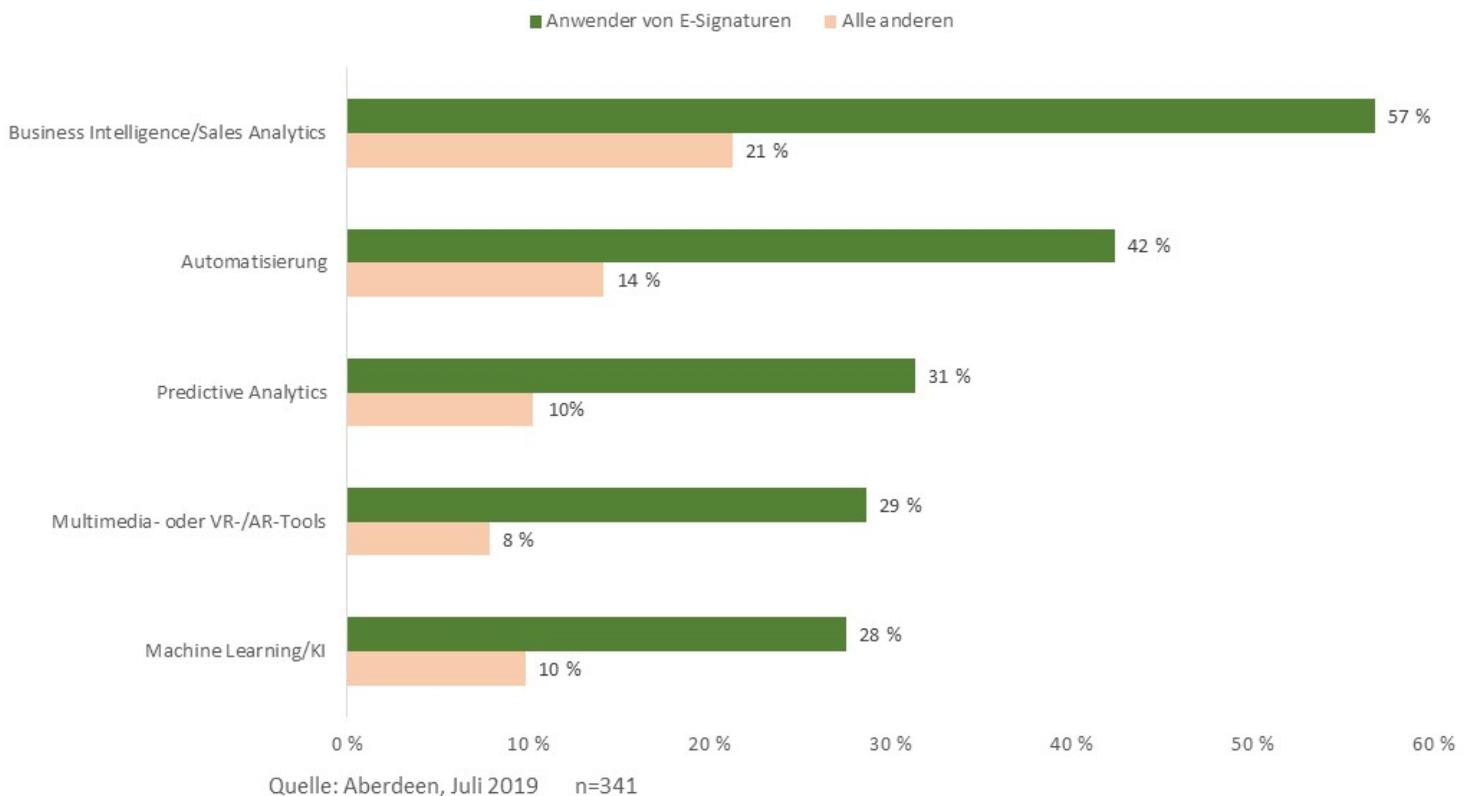
Dadurch können viele Vorteile von elektronischen Unterschriften nicht genutzt werden, und oftmals werden Vorgänge sogar erschwert. Wie bereits erwähnt, arbeiten viele Vertriebs-Teams und andere Mitarbeiter mit Kundenkontakt standardmäßig mit diesen Microsoft-Umgebungen. Das bedeutet, ihre Produktivität würde leiden, wenn sie diese Umgebungen verlassen oder sich mit neuen Benutzeroberflächen vertraut machen müssten.

Eine Studie von Aberdeen hat ergeben, dass elektronische Unterschriften maßgeblich dazu beitragen, Ressourcen zu schonen, Geschäftsabschlüsse zu beschleunigen und die Effizienz zu steigern. Vor allem, wenn Funktionen für elektronische Unterschriften in Systeme wie Dynamics 365 und Microsoft 365 eingebunden werden. Damit lassen sich Verträge schneller abschließen, Umsätze steigern, Akquisekosten senken und Vertriebszyklen straffen.

Unsere Studie hat außerdem gezeigt, dass elektronische Unterschriften ein wichtiger Indikator dafür sind, dass ein Unternehmen Vertrieb und Kundenkommunikation sowie die gesamte IT modernisiert haben. Wir haben auch herausgefunden, dass diese Unternehmen im Vergleich zu Mitbewerbern häufiger weitere Technologien zur Modernisierung einführen.

Zum Beispiel nutzen sie doppelt so oft wie andere Unternehmen die Vorteile von Business Intelligence und Analysen auf Basis von Big Data. Zudem ist es drei Mal wahrscheinlicher, dass sie Automatisierungstechnologie verwenden, um manuelle, ineffiziente Prozesse und andere Hindernisse abzuschaffen.

Abbildung 1: Elektronische Unterschriften und IT-Modernisierung.



Die Wahrscheinlichkeit, dass Unternehmen mit Tools für elektronische Unterschriften auch die Vorteile von Predictive Analytics und KI nutzen, ist drei Mal höher als bei Unternehmen ohne diese Lösungen. Auf Basis der mit diesen Technologien gewonnenen Erkenntnisse können sie Mitarbeitern bessere Informationen und passende Tools geben, um Geschäfte schneller abzuschließen, neue Kunden zu gewinnen und die hohen Erwartungen moderner Kunden zu erfüllen.

Elektronische Unterschriften und Modernisierung führen zum Erfolg.

Elektronische Unterschriften – ein wichtiges Merkmal für IT-Modernisierung – zeichnen die Unternehmen aus, die mit der technologischen Entwicklung Schritt halten und ihre Mitarbeiter durch die Bereitstellung entsprechender Tools an dieser Entwicklung teilhaben lassen. Vor allem, wenn Funktionen für elektronische Unterschriften in Umgebungen wie Microsoft Dynamics 365 und Microsoft 365 eingebunden werden. Durch die Einbindung von elektronischen Unterschriften können Organisationen unseren Erkenntnissen zufolge nicht nur ihre Abläufe modernisieren.

Tabelle 1: Vorteile von elektronischen Unterschriften und modernisierten Abläufen für Vertriebs-Teams.

Unternehmen, die ihre Vertriebsprozesse modernisieren, können:

3 x	häufiger von schnelleren, effizienteren Vertriebszyklen profitieren
70 %	eher ihre Vertriebsziele erreichen
80 %	eher die Kundenbindung verbessern
75 %	eher ihren Jahresumsatz steigern
3 x	häufiger ihre Akquisekosten senken

Organisationen, die elektronische Unterschriften und moderne Workflows in wichtige Business-Plattformen einbinden, beschleunigen und erhöhen die Effizienz ihrer Vertriebszyklen mit einer drei Mal höheren Wahrscheinlichkeit als andere Unternehmen. Außerdem ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie ihre Vertriebsziele tatsächlich erreichen, um 70 % höher.

Da sie ihren Kunden manuelle Prozesse und papierbasierte Vertragsabläufe ersparen, ist die Wahrscheinlichkeit, dass ihre Kunden zufrieden bleiben und auch in Zukunft Geschäfte mit ihnen abschließen wollen, um 80 % höher. Durch stärkere Kundenbindung, das Erreichen von Vertriebszielen und die Steigerung ihrer Effizienz können diese führenden Unternehmen ihren Jahresumsatz mit einer um 75 % höheren Wahrscheinlichkeit verbessern. Schließlich können diese Unternehmen drei Mal eher die Kosten für Kundenakquise senken, weil elektronische Unterschriften Hindernisse bei der Abwicklung von Geschäften beseitigen.

Moderne Technologien gehören für die meisten Anwender zum Alltag – ob sie sich nun zu Hause durch KI unterstützen lassen oder elektronische Unterschriften nutzen, um ein Fahrzeug zu kaufen oder einen Vertrag abzuschließen. Und sie erwarten, dass jedes Unternehmen, mit dem sie interagieren, dieselben Technologien einsetzt. Führende Organisationen kennen ihre Kunden und wissen, dass sie offen für Modernisierung sein müssen, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

Wir haben festgestellt, dass Unternehmen durch die Einbindung von elektronischen Unterschriften in Microsoft Dynamics 365 und Microsoft 365 wesentliche Vorteile in allen Abteilungen erzielen können. Manche Lösungen für elektronische Unterschriften arbeiten nicht nur mit Microsoft-Tools, sondern umfassen auch KI-Funktionen zur Optimierung von Aufgaben und Workflows wie formularbasierten Prozessen. Mit Modernisierungstechnologien sind diese Organisationen bestens gerüstet, um die Anforderungen der heutigen Kunden zu erfüllen, ihre Effizienz zu steigern und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu bleiben.

Über Aberdeen.

Aberdeen veröffentlicht seit 1988 Studien, die Unternehmen weltweit bei der Verbesserung ihrer Performance unterstützen. Unsere Analysten leiten auf Fakten basierende, von Anbietern unabhängige Erkenntnisse aus einem proprietären Analysesystem ab, das anhand von Primärerhebungen innerhalb einer Branche die Best-in-Class-Organisationen ermittelt. Aberdeen liefert Marketing- und Vertriebslösungen. Mit den Lösungen steigen die Klickraten für Werbung, die Vertriebs-Pipeline wird verbessert und ein messbarer ROI wird erzielt. Die Hauptniederlassung von Aberdeen befindet sich in Waltham, Massachusetts, USA.

Dieses Dokument ist das Ergebnis von Primärerhebungen durch Aberdeen und basiert auf den zuverlässigsten Analysen, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbar waren. Sofern nicht anders angegeben, ist der gesamte Inhalt dieser Publikation von Aberdeen urheberrechtlich geschützt und darf nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Aberdeen reproduziert, verteilt, archiviert oder weitergegeben werden.