

# Wie Sie sich mit Lösungen für digitale Dokumente auf die Zukunft des Bank- und Versicherungswesens vorbereiten

## Zusammenfassung

Digitale Erlebnisse sind heute wichtiger denn je, da jeden Tag Millionen von Kunden über das Internet und mobile Touchpoints ihre Finanzen verwalten und Überweisungen durchführen. Durch die Pandemie beschleunigte sich der Umstieg auf digitale Lösungen. Dabei kamen aber bei vielen Finanzdienstleistern auch kritische Lücken zum Vorschein, was die Akquise und Betreuung von sowie die Interaktion mit Kunden über digitale Kanäle angeht. Zeitraubende, manuelle Prozesse und ein Flickenteppich aus verschiedenen Ansätzen zur digitalen Transformation treiben Kosten in die Höhe, beeinträchtigen die Agilität von Unternehmen und wirken sich negativ auf Kundenerlebnisse aus.

Um im nächsten Jahrzehnt wettbewerbsfähig zu bleiben und profitabel zu wachsen, müssen führende Finanzdienstleister über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg sowie in ihren Geschäftsabläufen und -prozessen digitale Funktionen bereitstellen und integrieren. Die Zukunft des Bank- und Versicherungswesens wird vernetzt und von Insights gesteuert sein. Erfolgreiche Unternehmen werden sichere, reibungslose und standardkonforme Workflows nutzen und über ein umfangreiches Partnernetzwerk verfügen. Außerdem werden sie Interaktionen umfassender personalisieren. Erweiterte Lösungen für digitale Dokumente werden ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg sein.<sup>1</sup>

Adobe beauftragte Forrester Consulting damit, die Rolle zu untersuchen, die Lösungen und Tools für digitale Dokumente in der Technologiestrategie von Finanzdienstleistern spielen. Um dieses Thema zu untersuchen, führte Forrester unter Finanzdienstleistern in Nordamerika und Westeuropa eine Online-Umfrage durch. Daran haben 49 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und Business teilgenommen, die in ihren Unternehmen für digitale Dokumentprozesse verantwortlich sind.

## Die wichtigsten Ergebnisse

**Um sich auf die Zukunft vorzubereiten, erhöhen Finanzdienstleister ihre Ausgaben für Lösungen für digitale Dokumente.** Dokumente sind von zentraler Bedeutung, um Systeme und Prozesse eines Unternehmens zu verknüpfen; neben der Lösung von Problemen, die sich aus steigenden Anforderungen an die Compliance ergeben, müssen Finanzdienstleister in digitale Dokument-Workflows und Automatisierung investieren, um heute und morgen erfolgreich zu sein. Die Entscheidungsträger sind sich dessen bewusst und erwarteten für die 12 Monate nach unserer Studie, ihre Investitionen in Lösungen für digitale Dokumente um durchschnittlich 63 % zu erhöhen.

**Mit Lösungen für digitale Dokumente können Finanzdienstleister ihre Gewinne steigern.** Indem sie dokumentorientierte Daten nutzen sowie Dokumentprozesse automatisieren und mit bestehenden Anwendungen integrieren, können Unternehmen vorhandene Systeme und Verfahren optimieren und damit ihre Agilität verbessern. Führende Finanzdienstleister haben sich so vor der Konkurrenz einen Vorsprung gesichert. Laut Forrester wachsen adaptive Unternehmen mehr als drei Mal schneller als der Branchendurchschnitt.<sup>2</sup>

**Innovative Technologien für digitale Dokumente werden für führende Finanzdienstleister zur Priorität.** Technologien für digitale Dokumente helfen Unternehmen auch in Zukunft dabei, bestehende Systeme und Prozesse zu optimieren und zu verbessern. Allerdings werden führende Finanzdienstleister diese Technologien über das eigene Unternehmen hinaus einsetzen und Mehrwert in Form von Plattformen, Ökosystemen und Marktplätzen bieten.

## Im Bank- und Versicherungswesen der Zukunft sind digitale Dokumente unabdingbar

Die digitalfähigen Kunden von heute erwarten bessere und persönlichere Kundenerlebnisse. Für die Zukunft des Bank- und Versicherungswesens erwartet Forrester einen Paradigmenwechsel in der Interaktion mit Kunden. Finanzdienstleister werden Kunden Lösungen – nicht nur Produkte – bereitstellen, und zwar genau dann, wenn das Bedürfnis entsteht („Point of Need“). Dazu müssen Banken und Versicherungsgesellschaften jedoch auf die richtigen Technologielösungen setzen, um digitaler und intelligenter zu werden. Wir haben Folgendes herausgefunden:

- **Für die Zukunft des Bankwesens erwartet Forrester Research, dass Produkte und Services modular werden.** Indem sie auf offene Daten und Marktplätze setzen, können Banken besser mit Partnern zusammenarbeiten, um zum Point of Need auf Kunden einzugehen.<sup>3</sup> Da die meisten (oder gar alle) wichtigen Workflows in Kunden-, Partner- und Mitarbeitererlebnissen auf Dokumenten basieren, müssen Banken ihre aktuellen Lösungen für digitale Dokumente neu bewerten, um sowohl innerhalb als auch außerhalb ihrer Organisation vernetzte, auf Insights gestützte Erlebnisse bereitzustellen.

Die Zukunft des Bank- und Versicherungswesens wird von deutlich mehr Personalisierung geprägt sein. Das finanzielle Wohl steht im Fokus, und wenn Finanzdienstleister digitaler und intelligenter arbeiten möchten, sind Lösungen für digitale Dokumente eine Grundvoraussetzung.

- **Im Versicherungsbereich müssen sich Unternehmen neu erfinden und dabei statt der Produkte die Kunden in den Mittelpunkt stellen.** Nach Einschätzung von Forrester Research müssen sie Produkte mit dynamischen Preisen anbieten, um das Interesse von Kunden zu wecken, sowie neue Partnerschaften aufbauen und ihre Geschäftsmodelle überarbeiten, um neue Absatzchancen zu erschließen.<sup>4</sup> Wie bei den Banken wird es für Versicherungsgesellschaften von zentraler Bedeutung sein, ihre aktuellen Lösungen für digitale Dokumente innerhalb und außerhalb des eigenen Unternehmens neu zu bewerten. Dokumente vernetzen und beschleunigen Geschäftsprozesse. Wenn sich Produkte und Services weiterentwickeln, dann müssen Dokumentenfunktionen damit Schritt halten, um sicherzustellen, dass Workflows auch weiterhin reibungslos und effektiv ablaufen.

- **Dokumente sind für Finanzdienstleistungen unabdingbar, weshalb erweiterte Lösungen für digitale Dokumente zur Priorität werden.**  
Lösungen für digitale Dokumente spielen für die Zukunft von Banken und Versicherungsgesellschaften eine zentrale Rolle. Sie müssen ihre Dokumente digitalisieren, um bessere Kunden- und Partnererlebnisse bereitstellen zu können. Außerdem müssen Dokumente integriert und automatisiert werden, um Geschäftsprozesse zu optimieren. Dabei ist es wichtig, dass Unternehmen dokumentorientierte Daten nutzen, um hinsichtlich der Lebenszyklen von Kunden, Partnern und Mitarbeitern strategische und taktische Entscheidungen treffen zu können. Entscheidungsträger im Bereich der Finanzdienstleistungen haben dies erkannt und planen, ihre Ausgaben für Lösungen und Tools für digitale Dokumente in den nächsten 12 Monaten nach der Umfrage um durchschnittlich 63 % zu steigern.

„Technologien [für digitale Dokumente] helfen uns dabei, unseren Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten, auch wenn die gesamte Belegschaft remote arbeitet.“

**Chief Technology Officer, Finanzdienstleister und/oder Versicherungsgesellschaft, Großbritannien**

# Lösungen für digitale Dokumente verbessern Kunden- und Mitarbeitererlebnisse

Wenn sich Finanzdienstleister auf die Zukunft im Bank- und Versicherungswesen vorbereiten möchten, benötigen sie dazu Lösungen, mit denen sie sich stärker auf ihre Mitarbeiter, digitale Strategien und Informationen konzentrieren können. Wenn sie dokumentorientierte Daten nutzen, Dokumentprozesse automatisieren und diese Prozesse in bestehende Anwendungen integrieren, dann können Finanzdienstleister von Folgendem profitieren:

- **Beschleunigtes Unternehmenswachstum und mehr Wettbewerbsvorteile.** Der Aufbau eines adaptiven Unternehmens ist unabdingbar, um in der Zukunft des Bank- und Versicherungswesens erfolgreich zu sein. Forrester Research hat herausgefunden, dass adaptive Unternehmen 3,2 Mal schneller wachsen als der Branchendurchschnitt.<sup>5</sup> Die Automatisierung und Integration von Dokumentprozessen zur Optimierung von Geschäftsabläufen sowie die Nutzung von Dokumentdaten für die Entscheidungsfindung sind wichtige Qualitäten eines adaptiven Unternehmens.<sup>6</sup> Entscheidungsträger im Bereich Finanzdienstleistungen sind sich dessen bewusst. Etwas mehr als drei Viertel (78 %) stimmen zu, dass digitale Dokumentprozesse ihnen helfen, sich in der Branche zu behaupten.
- **Mehr Engagement der Mitarbeiter.** Der Employee Experience Index (EXi) von Forrester zeigt, dass 90 % der stark engagierten Mitarbeiter mit der Technologie ihres Unternehmens für Zusammenarbeit zufrieden sind. Bei den weniger engagierten Mitarbeitern sind es nur 29 %.<sup>7</sup> Entscheidungsträger im Bereich Finanzdienstleistungen wissen dies auch. Fast die Hälfte (49 %) gibt an, wie wichtig es ist, die Zusammenarbeit mithilfe von digitalen Dokumenten zu verbessern.
- **Verbesserte Kunden- und Partnererlebnisse.** Neben dem Engagement der Mitarbeiter verbessern digitale Dokumente auch Kunden- und Partnererlebnisse. In der Tat gaben 67 % der befragten Finanzdienstleister an, dass sie mit digitalen Dokumenten die Erwartungen der Kunden nach 100 % digitalen Customer Journeys besser erfüllen



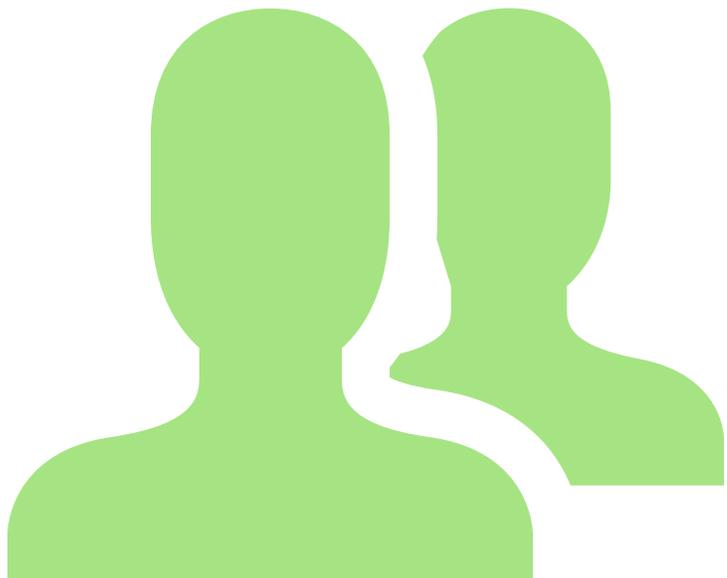
„Mithilfe von digitalen Dokumentprozessen können wir unseren Kunden-Service schneller und effektiver gestalten.“

**Senior Marketing Manager,  
Finanzdienstleister und/oder  
Versicherungsgesellschaft, USA**

können. Dazu müssen Banken und Versicherungsgesellschaften aber auch weiterhin zentrale, papierbasierte Prozesse digitalisieren. Es liegt noch ein weiter Weg vor ihnen. Eine erhebliche Zahl der Entscheidungsträger gibt an, dass zentrale Unternehmensprozesse noch analog ablaufen. Beispielsweise sagten nur 55 % der Finanzdienstleister von sich, neue Kontoeröffnungen völlig digital durchzuführen.

Vermittler (wie Broker und Berater), die für Banken und Versicherungsgesellschaften wichtige Partner sind, fordern mehr Geschwindigkeit, Effizienz und Transparenz in digitalen Dokumentprozessen, um Geschäfte schneller abschließen zu können. Aber auch in diesem Punkt hinken Banken und Versicherungsgesellschaften hinterher. So haben z. B. nur 41 % der befragten Finanzdienstleister Kreditanträge, 39 % die Anträge für neue Policen und 45 % die Autorisierung von Dokumenten vollständig digitalisiert.

- **Betriebliche Verbesserungen.** Lösungen für digitale Dokumente helfen Unternehmen außerdem dabei, Fehler zu vermeiden, Zeit einzusparen und so die betriebliche Effizienz zu steigern. Bei einer von Forrester Consulting für Adobe durchgeführten Studie kam anhand von drei Kundenbefragungen heraus, dass ein Modellunternehmen seinen Mitarbeitern durch digitale Dokumente bis zu 65 Arbeitsstunden pro Jahr sparen konnte.<sup>8</sup> Eine weitere von Forrester Consulting für Adobe durchgeführte Studie ergab anhand von sechs Kundenbefragungen, dass ein anderes Modellunternehmen durch den Einsatz von elektronischen Unterschriften pro Transaktion bis zu 1,5 Stunden einsparen konnte.<sup>9</sup>



## Es ist Zeit, erweiterte Technologien für digitale Dokumente zu nutzen

Finanzdienstleister haben schon heute erkannt, wie wichtig die Weiterentwicklung der im Unternehmen genutzten Funktionen für digitale Dokumente ist. Um dieses Momentum aufrechtzuerhalten, müssen Entscheidungsträger Investitionen in neue Technologien entsprechend erkannter Problembereiche priorisieren, die auf mangelnde Möglichkeiten zurückzuführen sind. In unserer Studie wurde eine Kluft zwischen der Wichtigkeit und der Nutzung von Funktionen für digitale Dokumente festgestellt (siehe Abbildung 1):

- **Die Nutzung von Analytics und Insights zu Dokumenten ist von wesentlicher Priorität.** Dokumente sind in Kunden-, Partner- und Mitarbeitererlebnissen allgegenwärtig und beinhalten ein breites Spektrum an Daten zu allen drei Gruppen. Diese Informationen können zur Optimierung und schnellen, gezielten Anpassung von Geschäftsprozessen im gesamten Unternehmen beitragen. So können Banken und Versicherungsgesellschaften ihren Kunden, Partnern und Mitarbeitern herausragende digitale Erlebnisse bieten.
- **Dokumentensicherheit und Compliance sind eine wichtige Priorität.** Sicherheit und Compliance sind kritische Themen für Banken und Versicherungsgesellschaften, die die digitale Transformation ihrer Prozesse voranbringen. Bank- und Versicherungskunden legen Wert auf Datenschutz, und Dokumente enthalten große Mengen an sensiblen Daten. Datenlecks können sich somit entscheidend auf das Kundenvertrauen und den Erfolg eines Unternehmens auswirken. Finanzdienstleister müssen auch in Zukunft wachsam bleiben, insbesondere was die Dokumentsicherheit angeht, wenn sie mit neuen Partnern zusammenarbeiten und alle geltenden Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen möchten.

„Unternehmen und Einzelpersonen steigen auf Technologien [für digitale Dokumente] um, weil sie damit in unserer neuen Welt Geschäfte schneller abwickeln können.“

**Marketing Director, Finanzdienstleister und/oder Versicherungsgesellschaft, USA**

- **Durchgängig digitale Workflows sind für die Zukunft im Bank- und Versicherungswesen von zentraler Bedeutung.** Finanzdienstleister müssen Funktionen für digitale Dokumente einsetzen (z. B. elektronische Unterschriften), um nahtlose, 100 % digitale Customer, Partner und Employee Journeys anbieten zu können. Diese Funktionen sind grundlegend für digitale Dokument-Workflows. Je digitaler ein Finanzdienstleister jedoch arbeitet, desto mehr führen manuelle und/oder papierbasierte Prozesse zu Engpässen und Problemen.

- **Danach kommen Funktionen für Automatisierung und Integration von digitalen Dokumentdaten und -prozessen.** Die Automatisierung von Dokument-Workflows spart Finanzdienstleistern eine Menge Zeit, reduziert Fehler und verbessert ihre Fähigkeit, sich schnell und effektiv auf Veränderungen einzustellen.

In diesem Bereich ist schon viel passiert.

Einfache Aufgaben von niedrigem Wert wie ein Rechnungsabgleich oder die Eingabe von Daten können bereits vollständig automatisiert werden. Mit automatisierten Dokumentprozessen lassen sich beispielsweise Underwriting, Versand und Verwaltung von Policen skalieren – bisher waren dazu normalerweise zusätzliche Mitarbeiter erforderlich.

Gleichzeitig können durch die Integration von digitalen Dokumentdaten und -prozessen Geschäftsabläufe optimiert, heterogene Daten-Pools abgeschafft, Fehler vermieden und die Effizienz von Workflows gesteigert werden. Bei Finanzdienstleistern sind solche Funktionen unabdingbar, um Kundenerlebnisse zu vereinheitlichen, die Arbeit ihrer Partner zu vereinfachen und die Zusammenarbeit unter ihren Mitarbeitern zu verbessern.

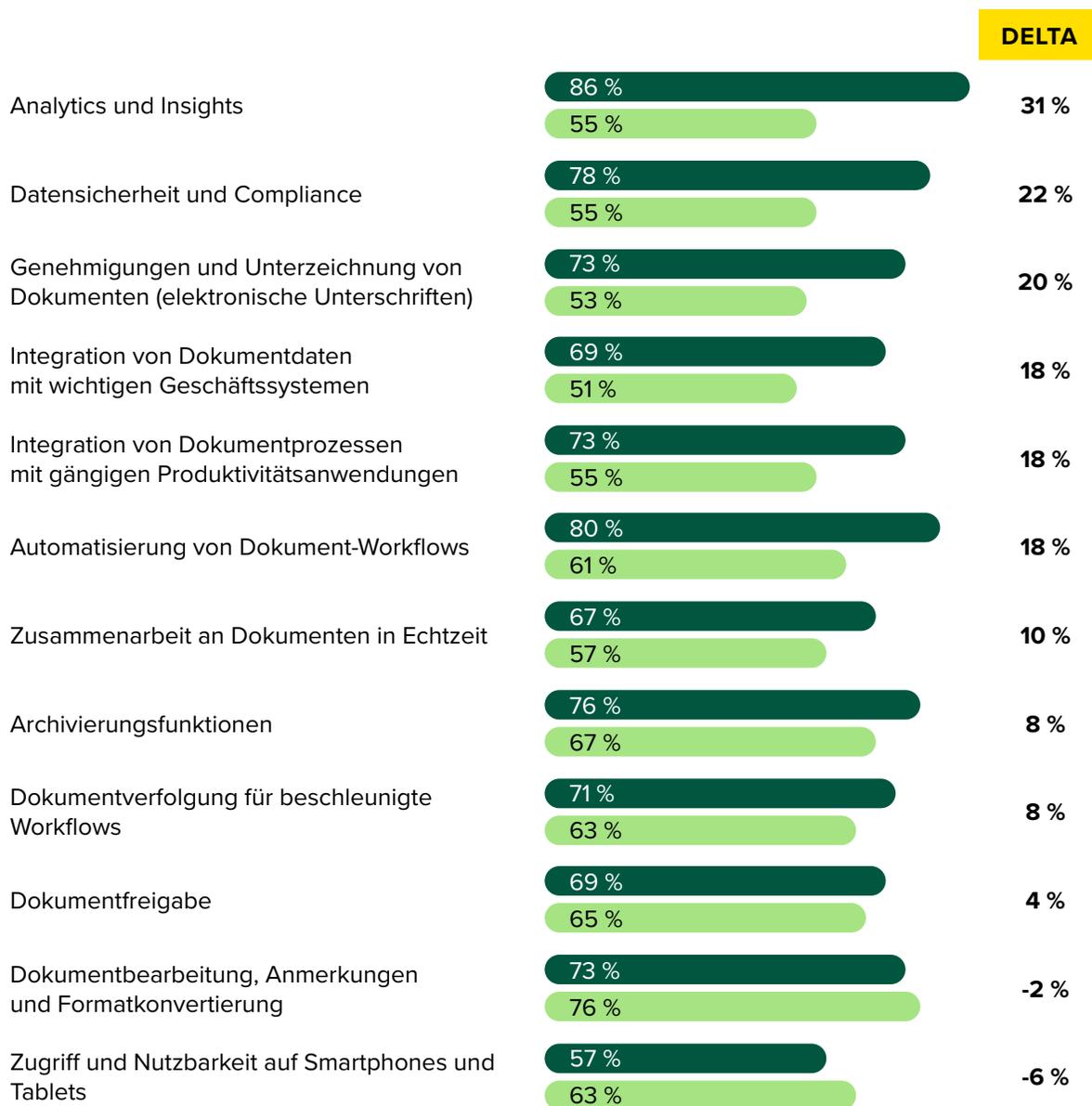
Die Zukunft von Dokumenten ist reif für Innovationen. Forrester Research sagt große Veränderungen bei der Verwendung und Konzeption digitaler Dokumente bis 2027 voraus.<sup>10</sup> Zum Beispiel prognostiziert Forrester, dass Inhalte von strukturierten Daten umgeben werden, damit Dokumentempfänger Daten einfacher und in großer Menge aus Dokumenten extrahieren können. Dadurch und aufgrund von weiteren Änderungen an der Verwendung und Konzeption von Dokumenten werden Dokumente nicht mehr autorezentriert, sondern zielgruppenzentriert sein. Finanzdienstleister, die ihre Funktionen für digitale Dokumente auch in den nächsten sechs Jahren weiter ausbauen, können angemessen auf diese Änderungen reagieren.



## Abbildung 1

„Welche der folgenden Funktionen von digitalen Dokumentprozessen und Tools sind Ihrer Meinung nach am wichtigsten für die Unterstützung der Geschäftskontinuität und Agilität Ihres Unternehmens?“

„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Funktionen von digitalen Dokumentprozessen und -Tools bei der Unterstützung der Geschäftskontinuität und Agilität Ihres Unternehmens?“



Basis: 49 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und Business an Finanzdienstleistungsunternehmen, die in ihren Organisationen für digitale Dokumentprozesse verantwortlich sind.

Hinweis: Einige Werte wurden gerundet.

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Juni 2020.

## Wichtige Empfehlungen

Um in der Zukunft des Bank- und Versicherungswesens zu bestehen und erfolgreich zu sein, müssen Finanzdienstleister im gesamten Kunden-, Partner- und Mitarbeiterlebenszyklus digitale Funktionen bereitstellen und integrieren. Finanzdienstleister müssen sich bewusst sein, wie dokumentorientierte Prozesse für die Neuausrichtung von Geschäftsabläufen auf Kunden von großem Vorteil oder hinderlich sein können.

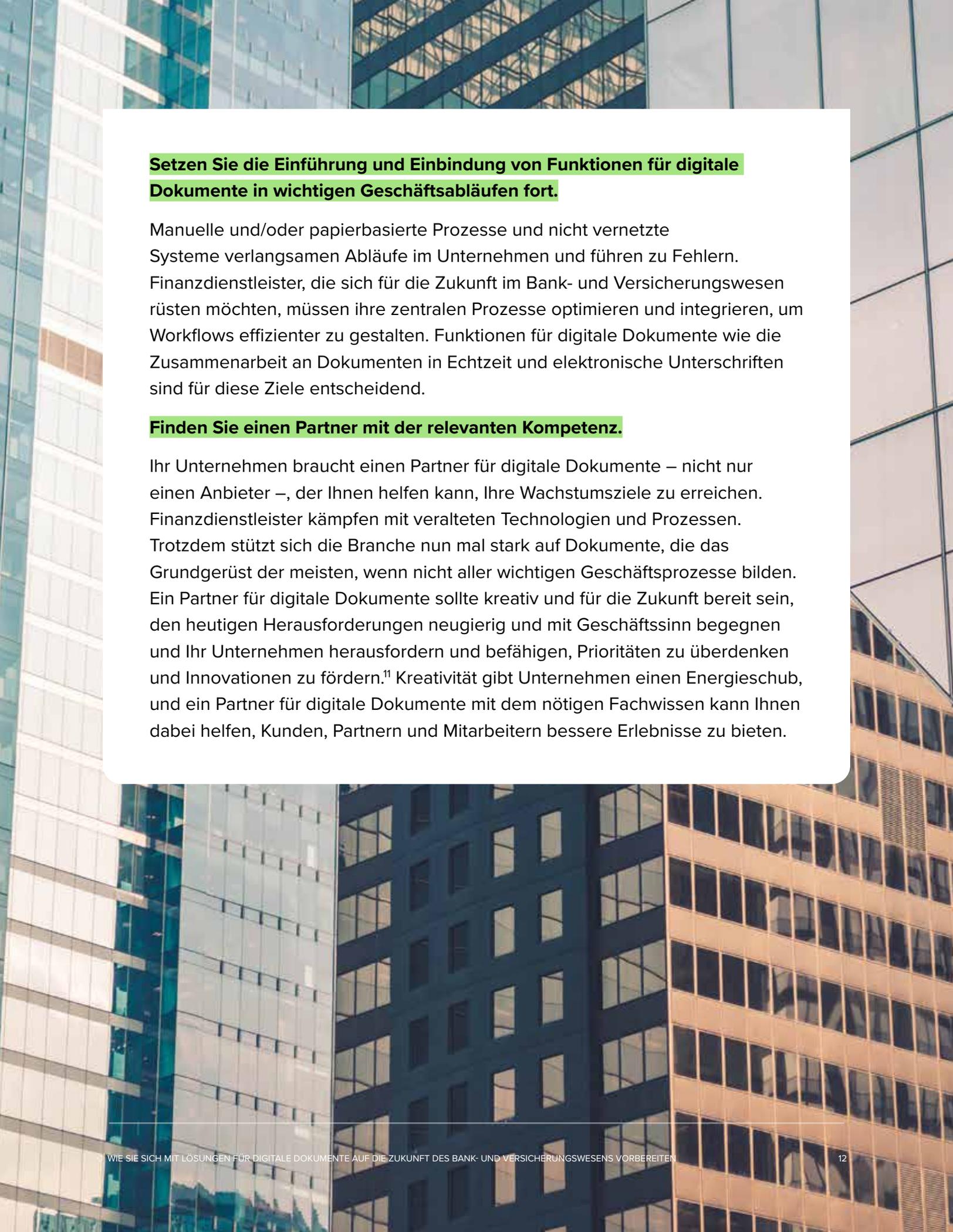
In diesem Zusammenhang hat die von Forrester durchgeführte Umfrage unter 49 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und Business an Finanzdienstleistungsunternehmen in Nordamerika und Westeuropa mehrere wichtige Empfehlungen ergeben:

### **Erkennen Sie, wie digitale Dokumente das Geschäftswachstum beschleunigen und besseren Kunden-Service ermöglichen können.**

Digitale Dokumentprozesse sind wichtige Werkzeuge, die sich kostengünstig und schnell implementieren lassen. Manuelle oder papierbasierte Abläufe in ansonsten digitalen Prozessen können Probleme verursachen. Bringen Sie die Digitalisierung von Abläufen mithilfe von digitalen Dokumenten voran, um den immer höheren Kundenanforderungen an digitale Erlebnisse zu entsprechen. Setzen Sie auf digitale Dokumente, die Sicherheit und Compliance gewährleisten und Kundendaten zuverlässig schützen.

### **Nehmen Sie innovative Technologien für digitale Dokumente in Ihre Strategie auf.**

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um Ihre Dokumentfunktionen auf die nächste Stufe zu heben. Wenn Sie Technologien für die effiziente Verarbeitung von Dokumentdaten und die Automatisierung von Dokumentprozessen nutzen, kann Ihre Organisation digitaler und intelligenter arbeiten. Abläufe werden optimiert und Kundenbedürfnisse werden zum Zeitpunkt ihrer Entstehung bedient. Richtig umgesetzt führt dies zudem zu geringeren Risiken hinsichtlich der Unternehmenssicherheit und Compliance. Einige Neuzugänge (z. B. Fintechs) und andere Branchenführer sind ein gutes Vorbild dafür, was durch eine Digitalisierung der Dokumentprozesse möglich wird. Beispielsweise haben mehrere Fintechs bereits die Sammlung und Validierung von Daten beim Underwriting von Krediten automatisiert, indem sie eine Entscheidungsfindung in Echtzeit ermöglichen. Für derart innovative Prozesse sind jedoch fortschrittliche Funktionen für digitale Dokumente nötig.



**Setzen Sie die Einführung und Einbindung von Funktionen für digitale Dokumente in wichtigen Geschäftsabläufen fort.**

Manuelle und/oder papierbasierte Prozesse und nicht vernetzte Systeme verlangsamen Abläufe im Unternehmen und führen zu Fehlern. Finanzdienstleister, die sich für die Zukunft im Bank- und Versicherungswesen rüsten möchten, müssen ihre zentralen Prozesse optimieren und integrieren, um Workflows effizienter zu gestalten. Funktionen für digitale Dokumente wie die Zusammenarbeit an Dokumenten in Echtzeit und elektronische Unterschriften sind für diese Ziele entscheidend.

**Finden Sie einen Partner mit der relevanten Kompetenz.**

Ihr Unternehmen braucht einen Partner für digitale Dokumente – nicht nur einen Anbieter –, der Ihnen helfen kann, Ihre Wachstumsziele zu erreichen. Finanzdienstleister kämpfen mit veralteten Technologien und Prozessen. Trotzdem stützt sich die Branche nun mal stark auf Dokumente, die das Grundgerüst der meisten, wenn nicht aller wichtigen Geschäftsprozesse bilden. Ein Partner für digitale Dokumente sollte kreativ und für die Zukunft bereit sein, den heutigen Herausforderungen neugierig und mit Geschäftssinn begegnen und Ihr Unternehmen herausfordern und befähigen, Prioritäten zu überdenken und Innovationen zu fördern.<sup>11</sup> Kreativität gibt Unternehmen einen Energieschub, und ein Partner für digitale Dokumente mit dem nötigen Fachwissen kann Ihnen dabei helfen, Kunden, Partnern und Mitarbeitern bessere Erlebnisse zu bieten.

## Anhang A: Methodik

Für diese Studie hat Forrester eine Online-Umfrage unter 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und Business in Nordamerika, Westeuropa bzw. APAC durchgeführt, die in ihren Unternehmen für digitale Dokumentprozesse verantwortlich sind. Wir haben uns bei dieser Studie auf 49 von diesen Entscheidungsträgern konzentriert, die bei Finanzdienstleistern in Nordamerika und Westeuropa tätig sind. Die Studie begann im Mai 2020 und wurde im Juni 2020 abgeschlossen.

Projektleiter: Leon Zhang, Market Impact Consultant

Mitwirkende: Die CIO-Forschungsgruppe von Forrester

## Anhang B: Demografische Daten

### UNTERNEHMENSGRÖSSE

100 bis 499 Mitarbeiter	6 %
500 bis 999 Mitarbeiter	10 %
1.000 bis 4.999 Mitarbeiter	49 %
5.000 bis 19.999 Mitarbeiter	18 %
20.000 oder mehr Mitarbeiter	16 %

### LÄNDER

Frankreich	12 %
Deutschland	20 %
Großbritannien	18 %
Kanada	6 %
USA	43 %

### ABTEILUNG DES BEFRAGTEN

Finanzen/Buchhaltung	16 %
Personal/Schulung	4 %
IT	18 %
Marketing/Werbung	12 %
Operations	20 %
Vertrieb	12 %
Recht	8 %
Produktentwicklung und Technologie	8 %

## Anhang C: Zusätzliches Material

### VERWANDTE FORRESTER-STUDIEN

Creativity Feeds The Future Of Work, Forrester Research, Inc., 2. August 2021

The Forrester Tech Tide™: Digital Claims Management, Q4 2019, Forrester Research, Inc., 11. Oktober 2019

## Anhang D: Fußnoten

<sup>1</sup> In dieser Studie sind Lösungen und Tools für digitale Dokumente wie folgt definiert: Lösungen oder Tools für die Erstellung, gemeinsame Bearbeitung, Weitergabe und/oder Speicherung von digitalen Dokumenten und Datensätzen unter Einhaltung von Unternehmensrichtlinien. Dazu gehören Lösungen für die Anzeige, Bearbeitung und elektronische Unterzeichnung von PDF-Dateien und anderen Dokumenten.

<sup>2</sup> Quelle: Beyond Agility – Adaptive Enterprises Hold The Winning Hand, Forrester Research, Inc., 7. Mai 2019.

<sup>3</sup> Quelle: The Future Of Banking Is Built On Trust, Forrester Research, Inc., 29. Juli 2021.

<sup>4</sup> Quelle: The Future Of Insurance, Forrester Research, Inc., 18. März 2021.

<sup>5</sup> Quelle: Beyond Agility – Adaptive Enterprises Hold The Winning Hand, Forrester Research, Inc., 7. Mai 2019.

<sup>6</sup> Forrester definiert adaptive Unternehmen als solche, deren Geschäft sich ständig anpasst, weiterentwickelt und verschiebt, um auf sich schnell verändernde Kunden-, Wettbewerbs- und Technologie-Trends zu reagieren.

<sup>7</sup> Quelle: Forrester's EX Index: A Deeper Look At The Data, Forrester Research, Inc., 4. März 2020.

<sup>8</sup> Quelle: The Total Economic Impact™ Of Adobe Acrobat DC, eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, August 2019.

<sup>9</sup> Quelle: The Total Economic Impact™ Of Adobe Sign, eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, August 2019.

<sup>10</sup> Quelle: The Future Of Documents, Forrester Research, Inc., 9. Dezember 2020.

<sup>11</sup> Quelle: Creativity Catalyzes A Growth Mindset, Forrester Research, Inc., 20. April 2021.

### 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 hin zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie in direkten Kontakt mit Forschungsanalysten, die ihre Fachkenntnis auf Ihre spezifischen unternehmerischen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier dokumentierten 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 Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com](https://forrester.com). [E-51898]