

Ein Thought Leadership Paper  
von Forrester Consulting im Auftrag  
von Adobe

August 2020

# Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit



FORRESTER®

# Inhaltsverzeichnis

- 1** Kurzfassung
- 2** 2020: Ein Paradigmenwechsel für die Arbeitsplatzpraxis
- 3** Unternehmen erkennen mehr und mehr die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse
- 6** Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen eröffnet Geschäftsmöglichkeiten
- 9** Funktionen für digitale Dokumente sind aus dem Geschäftsalltag nicht mehr wegzudenken
- 11** Empfehlungen
- 12** Anhang

## **Projektleiter:**

Line Larrivaud,  
Berater für Marktauswirkungen  
Leon Zhang,  
Assoziierter Berater für  
Marktauswirkungen

## **Beiträge zur Forschung:**

CIO-Experten-Forschungsgruppe  
von Forrester

## ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Von einer kurzen Strategiesitzung bis hin zu kundenspezifischen Projekten - Forrester Consulting verbindet Sie direkt mit Forschungsanalysten, die Expertenwissen für Ihre speziellen geschäftlichen Herausforderungen zur Verfügung stellen. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens verboten. Die Informationen beruhen auf den besten verfügbaren Ressourcen. Die Einschätzungen spiegeln das derzeitige Urteilsvermögen wider und können sich ändern. 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-48476]



72 % der Befragten geben an, dass digitale Dokumentenprozesse ihre Unternehmen in die Lage versetzen, die Geschäftskontinuität auch unter unvorhergesehenen Umständen besser aufrechtzuerhalten.



„Digitale Dokumententechnologien ermöglichen Einzelnen, auch fernab des normalen Arbeitsplatzes produktiv zu sein und gleichzeitig Inhalte durch sichere Verarbeitung zu schützen.“

Senior Manager, Marketing,  
Finanzdienstleistungsunternehmen,  
Hongkong

## Kurzfassung

Innerhalb weniger Monate hat eine globale Pandemie unseren Alltag und unser Arbeitsleben auf den Kopf gestellt. Entscheidungsträger in Unternehmen müssen nun überdenken, wie Mitarbeiter an entfernten Standorten produktiv arbeiten und Kunden weiterhin bedient werden können. Diese disruptiven Ereignisse haben die Einführung von Technologien für digitale Zusammenarbeit und Produktivität beschleunigt und rücken digitale Dokumentenlösungen mit Funktionen wie Dateifreigabe, E-Signaturen und Cloud-Speicherung in den Vordergrund.<sup>1</sup>

Wie können diese Lösungen während einer Krise die Bereitstellung eines agilen Arbeitsumfeldes unterstützen? Wie können sie dazu beitragen, wieder zur Normalität zurückzukehren? Was sind die Auswirkungen auf Unternehmen mit minimalen digitalen Dokumentenprozessen?

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Beantwortung dieser Fragen. Dazu sollte evaluiert werden, inwiefern digitale Dokumentenprozesse einen Beitrag zu geschäftlicher Resilienz leisten. Forrester führte eine Online-Umfrage unter 450 leitenden IT- und Unternehmensentscheidungsträgern aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC) durch, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind. Wir haben festgestellt, dass es mit der fortschreitenden Akklimatisierung der Unternehmen an virtuelle Arbeit für Mitarbeiter und Kunden immer wichtiger wird, digitale Dokumente virtuell und sicher zu teilen, zu prüfen, zu unterzeichnen und zu speichern, ohne dass dabei Papier eine Rolle spielt. Einst als Best Practice betrachtet, werden diese Möglichkeiten nun zu Kernfunktionen, die auch über die aktuelle Krise hinaus Bestand haben werden und sich zu grundlegenden Elementen sowohl für das Kundenerlebnis (Customer Experience, CX) als auch das Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, EX) entwickeln.

### WICHTIGE ERKENNTNISSE

- › **Digitale Dokumentenprozesse helfen Unternehmen, die Resilienz zu stärken.** Unternehmen nutzen ihre digitalen Dokumentenprozesse, um ihre Kunden zu bedienen und die Produktivität und Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter zu steigern, wenn sie remote arbeiten. Angesichts der Pandemie sind 72 % der Befragten der Meinung, dass digitale Dokumentenprozesse die Geschäftskontinuität auch unter unvorhergesehenen Umständen unterstützen.
- › **Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen reduziert das Geschäftsrisiko und eröffnet neue Umsatzmöglichkeiten.** Unternehmen, die über digitale Dokumentenprozesse verfügen, sind besser aufgestellt, um weiterhin ohne Unterbrechung operieren zu können. Die Befragten aus diesen Unternehmen berichten von zehnmal weniger Kundenverlust und zweimal weniger Umsatzverlust als Befragte aus Unternehmen, die nicht über diese Lösungen verfügen. 47 % der Befragten gaben an, dass sie in der aktuellen Krise in der Lage seien, Geschäftsmöglichkeiten wahrzunehmen und neue Kunden zu gewinnen.
- › **Digitale Dokumentenprozesse werden zur Standardpraxis und werden langfristig zur Verbesserung von CX und EX beitragen.** Neue geschäftliche Anforderungen haben die Wahrnehmung digitaler Dokumentenprozesse von operativen Tools zur Grundvoraussetzung für eine gute CX und EX verschoben. Tatsächlich sagen 54 % der Befragten voraus, dass die Vorteile einer verstärkten Zusammenarbeit der Mitarbeiter über die Pandemie hinaus erhalten bleiben, und 47 % sagen dasselbe über eine erhöhte Kundenzufriedenheit.

# 2020: Ein Paradigmenwechsel für die Arbeitsplatzpraxis

Die Sicherstellung der Geschäftskontinuität während einer globalen Pandemie leitete einen Paradigmenwechsel für Unternehmen in vielen Branchen auf der ganzen Welt ein. Er erforderte neue Arbeitsplatzstrategien, um sich an die neue Normalität anzupassen. Das bedeutet, dass sich die Einstufung einiger Praktiken von „Nice to have“ hin zu „Must have“ verlagert hat. Während Unternehmen in die Erholungsphase eintreten, werden einige dieser Praktiken bestehen bleiben, da sich die Unternehmen auf eine neue Zukunft des Arbeitsumfelds einstellen. Das hat unsere Studie ergeben:

- › **Der Anteil der Arbeitskräfte, die remote arbeiten, ist in die Höhe geschneilt, und das wird auch so bleiben.** 67 % der Arbeitskräfte arbeiten jetzt regelmäßig remote.<sup>2</sup> Das sind 20 % mehr als vor der Pandemie. Wie erwartet, wird Remote-Arbeit auch nach der Pandemie eine bedeutende Rolle spielen, wobei die Befragten davon ausgehen, dass 39 % ihrer Mitarbeiter weiterhin regelmäßig remote arbeiten werden.
- › **Unternehmen passen sich dem Anstieg der Zahl der Remote-Arbeitskräfte an, indem sie den Mitarbeitern mehr Werkzeuge für die Zusammenarbeit und Produktivität zur Verfügung stellen, mit denen Dokumentenprozesse verbessert werden.** 64 % der Befragten geben an, dass ihre Organisation ihren Mitarbeitern Technologien zur Unterstützung oder Verbesserung der Remote-Arbeit zur Verfügung gestellt habe. Weitere 30 % geben an, dass ihr Unternehmen beabsichtige, dies innerhalb der nächsten sechs Monate zu tun. Dazu gehören auch digitale Dokumentenprozesse, die nach Aussage etwa der Hälfte der Befragten (47 %) bereits heute von ihren Unternehmen verwendet werden.
- › **Die Nutzung digitaler Dokumentenprozesse erstreckt sich über alle Abteilungen.** Die meisten Befragten geben an, dass ihre Organisation eine Mischung aus Papier- und digitalen Prozessen verwendet (72 %), während Unternehmen, die einen höheren digitalen Reifegrad haben, ausschließlich digitale Prozesse verwenden (13 %). Die Abteilungen nutzen digitale Dokumentenprozesse sehr unterschiedlich: Vertrieb, Marketing und Finanzwesen setzen sie am häufigsten ein, Personalwesen, Betrieb und Rechtsabteilung in geringerem Maße (siehe Abbildung 1). Die Berücksichtigung der Auswirkungen von Papierprozessen wird immer wichtiger, da Entscheidungsträger zunehmend digitale Dokumentenprozesse als notwendig erachten. Zum Beispiel ist die Personalabteilung oftmals ausschlaggebend für die EX eines Unternehmens. Doch gerade in diesem Bereich kommen nach wie vor die meisten papierbasierten Prozesse zur Anwendung. Dies ist besonders in den Branchen Hochschulbildung und Biowissenschaften vorherrschend, wo eine von vier (24 %) Personalabteilungen vollständig papierbasierte Prozesse einsetzt.<sup>3</sup>
- › **Während der Pandemie entstehen neue Herausforderungen.** Die Krise bringt erhebliche Budgetkürzungen mit sich und fügt eine zusätzliche Ebene der Komplexität hinzu, da die Befragten bedingt durch Remote-Arbeit größere Herausforderungen in Bezug auf Ausbildung und Change-Management wahrnehmen. Darüber hinaus berichten Unternehmen auch über regulatorische und Compliance-Risiken, die sich auf den Einsatz digitaler Dokumentenprozesse auswirken. Und all dies gilt trotz der rechtlichen Rahmenbedingungen, die den Einsatz digitaler Dokumentenprozesse in vielen Ländern fördern und unterstützen. Eine stärkere Sensibilisierung für die Vorschriften, die den Einsatz dieser Lösungen unterstützen, und die Abwägung der Auswirkungen, die ein Verzicht auf den Einsatz dieser Lösungen sowohl aus Kunden- als auch aus Mitarbeitersicht hätte, wird Unternehmen helfen, unnötige Hindernisse für die Einführung zu vermeiden.



Abbildung 1

Inwieweit setzen Ihrem Wissen nach die folgenden Abteilungen digitale Dokumentationswerkzeuge ein?\*

(Anzeige der Antworten „vollständig digital“)

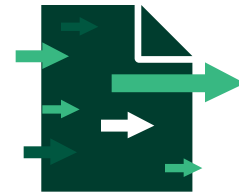


Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind. Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

# Unternehmen erkennen mehr und mehr die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse

Im Vergleich zu anderen digitalen Transformationsinitiativen stand die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows in der Vergangenheit nicht unbedingt ganz oben auf der Prioritätenliste. Die Pandemie hat jedoch die Sichtweise der Entscheidungsträger auf diese Instrumente weitgehend verändert. Während sie digitale Workflows traditionell als operative Werkzeuge mit dem Hauptvorteil der Reduzierung von Druck- und Speicherkosten gesehen haben, betrachten sie sie heute als strategische Notwendigkeit, um das Geschäft am Laufen zu halten. Das hat unsere Studie ergeben:

- › **Entscheidungsträger sehen digitale Dokumentenprozesse zunehmend als Grundvoraussetzung für eine gute CX und EX an.** 40 % der Befragten geben an, dass sie eine höhere Kundenzufriedenheit und eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität während der Pandemie mit digitalen Dokumentenprozessen in Verbindung bringen, was eine Steigerung gegenüber 28 % vor der Pandemie bedeutet. Ferner rechnen sie damit, dass dies über die Pandemie hinaus andauert. Die Verbesserung der Zusammenarbeit von Mitarbeitern (54 %) und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit (47 %) gehören zu den drei wichtigsten Vorteilen, die mit digitalen Dokumentenprozessen nach einer Pandemie verbunden werden (siehe Abbildung 2).
- › **Der Wechsel zu einer virtuellen Arbeitsumgebung hat die Rolle digitaler Dokumentenprozesse für die Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität verstärkt.** Die Pandemie hat die Bedeutung von Funktionen wie der gemeinsamen Nutzung von Dokumenten, Echtzeit-Kollaboration, Workflow-Automatisierung und E-Signaturen deutlich gemacht. 72 % Prozent der Befragten geben an, dass digitale Dokumentenprozesse auch unter unvorhergesehenen Bedingungen zur Geschäftskontinuität beitragen. 77 % der Befragten von Unternehmen in Nordamerika sagen, dass elektronische Signaturen sehr wichtig oder eine entscheidende Voraussetzung für die Unterstützung der geschäftlichen Resilienz seien.
- › **Digitale Dokumentenprozesse ergänzen andere digitale Initiativen, ohne sie zu beeinträchtigen.** Entscheidungsträger räumen Initiativen im Bereich der digitalen Dokumente inzwischen einen viel höheren Stellenwert ein, der dem früherer führender Initiativen entspricht oder diese sogar übertrifft, wie z. B. die Erweiterung von Automatisierungsfähigkeiten, der Umstieg auf die Cloud und die Entwicklung agiler Fähigkeiten (siehe Abbildung 3). Aufgrund der weitreichenden geschäftlichen Auswirkungen und des Potenzials für die Beschleunigung von digitalen Dokumentenprozessen sehen die Entscheidungsträger diese nun als grundlegende Elemente an, die für Kontinuität, Agilität und Resilienz unabdingbar sind.
- › **Entscheidungsträger betrachten digitale Dokumentenprozesse nicht mehr als „punktuelle Lösung“, sondern als integralen Bestandteil der IT-Landschaft ihres Unternehmens.** 65 % der Befragten sagen, dass die Integration digitaler Dokumentenprozesse in alltägliche Produktivitätsanwendungen sehr wichtig oder eine wesentliche Anforderung sei. Die Digitalisierung von Arbeitsabläufen mit Blick auf die Endbenutzer hilft Unternehmen, alle Vorteile ihrer Modernisierungsinitiativen zu nutzen.

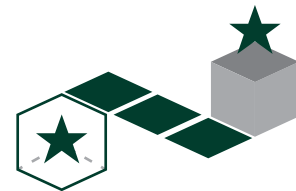
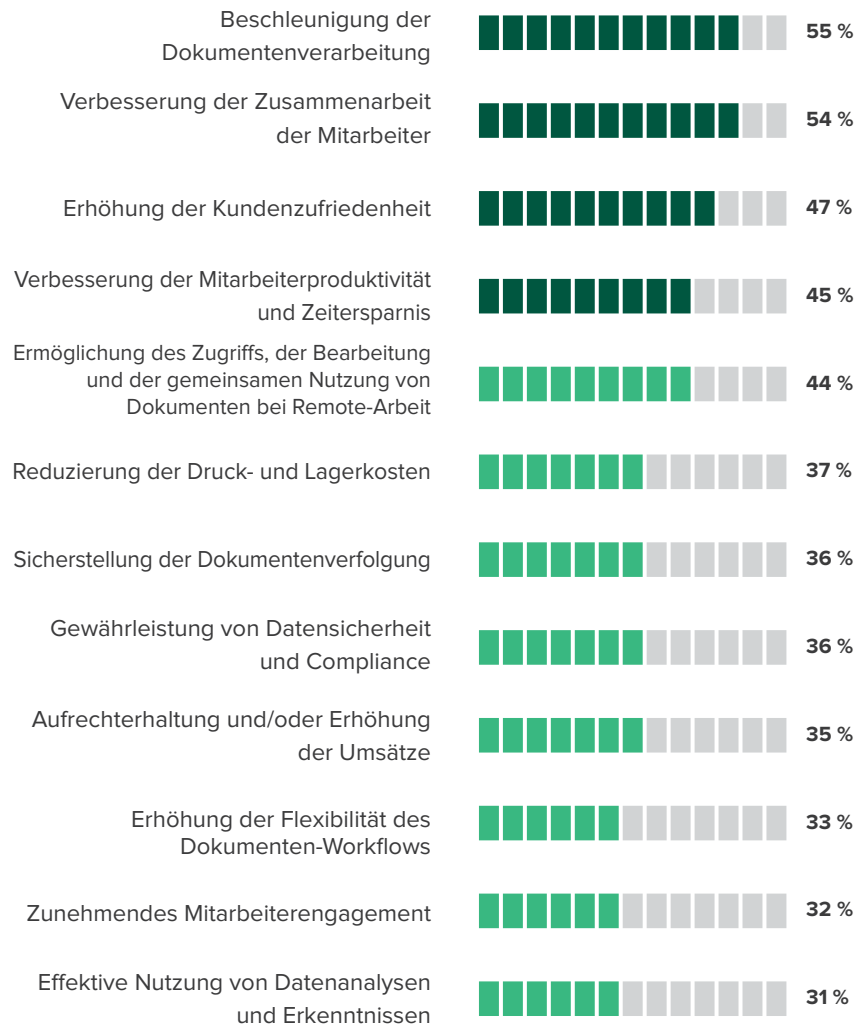


77 % der Befragten von Unternehmen aus Nordamerika sagen, dass die E-Signatur sehr wichtig oder eine Grundvoraussetzung sei, um die Resilienz von Unternehmen zu unterstützen.



**Abbildung 2**

„Im Folgenden haben wir einige der Vorteile aufgelistet, die digitale Dokumentenprozesse und Tools bieten. Bitte wählen Sie im Hinblick auf die COVID-19-Pandemie die wichtigsten Vorteile dieser Lösungen für Ihr Unternehmen aus.“  
(Anzeige der Antworten „Pandemie-Erholung“)



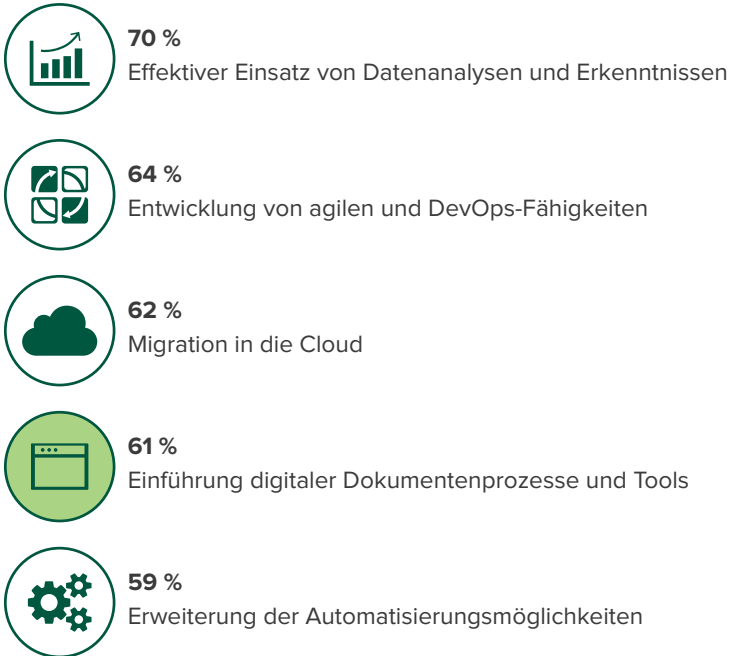
Unternehmen bewerten die Rolle von digitalen Dokumentationsprozessen neu, von operativen Tools bis hin zu den Voraussetzungen für eine gute CX und EX.

Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.  
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe



### Abbildung 3

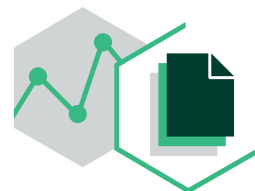
„Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die unten aufgeführten Initiativen und Technologien, um die digitale Reife Ihres Unternehmens zu erhöhen?“ (Anzeige der Antworten „sehr wichtig“ und „kritische Anforderung“)



Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.  
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe



# Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen eröffnet Geschäftschancen





Die Fähigkeit zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität hängt von digitalen Dokumentenprozessen ab. Je mehr Unternehmen digitale Dokumentenprozesse einsetzen, desto agiler und flexibler können sie ihre Kunden weiterhin bedienen. Infolgedessen gelingt Unternehmen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwenden, die Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität fünf Mal besser als Unternehmen mit minimalen oder ganz ohne digitale Dokumentenprozesse. Das hat unsere Studie ergeben:

- > Unternehmen mit digitalen Dokumentenprozessen haben ein geringeres Geschäftsrisiko als andere Unternehmen.** Befragte aus Unternehmen, die über digitale Dokumentenprozesse verfügen, geben an, dass ihre Unternehmen zehnmal weniger potenziellen Kundenverlust und zweimal weniger potenziellen Umsatzverlust haben als Befragte aus Unternehmen, die nicht über diese Lösungen verfügen (siehe Abbildung 4).

Befragte aus Unternehmen ohne digitale Dokumentenprozesse berichten von einem um das **10-fache höheren potenziellen Kundenverlust** und **doppelt so hohen potenziellen Umsatzverlust** im Vergleich zu Befragten aus anderen Unternehmen.

**Abbildung 4**

„Bitte geben Sie vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie und nach bestem Wissen den prozentualen Anteil an potenziellem Kunden- und Umsatzverlust in Ihrem Unternehmen an, der auf fehlende digitale Alternativen zurückzuführen ist.“

	 Potenzieller Kundenverlust	 Potenzieller Umsatzverlust
Wir verwenden hauptsächlich manuelle und/oder papierbasierte Prozesse und haben minimale/keine digitalen Dokumentenprozesse implementiert.	<b>44 %</b>	<b>51 %</b>
Wir verwenden eine Mischung aus papierbasierten und digitalen Prozessen und Tools für die Dokumentenverwaltung.	<b>23 %</b>	<b>37 %</b>
Wir verwenden hauptsächlich digitale Dokumentenprozesse, aber eine Reihe unserer Prozesse erfordert immer noch papierbasierte oder manuelle Schritte.	<b>15 %</b>	<b>29 %</b>
Wir verwenden ausschließlich digitale Dokumentenprozesse.	<b>4 %</b>	<b>27 %</b>

Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.  
 Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe





## Abbildung 5

„Welche der folgenden Möglichkeiten, die Ihrer Meinung nach durch digitale Dokumentenprozesse und Tools bereitgestellt werden, sind für die Unterstützung der Geschäftskontinuität und Agilität Ihres Unternehmens am wichtigsten?“

(Anzeige einer Auswahl der Antworten „sehr wichtig“ und „kritische Anforderung“)

72 % Gemeinsame Nutzung von Dokumenten

66 % Automatisierung von Dokumenten-Workflows

63 % Zusammenarbeit an Dokumenten in Echtzeit

60 % Unterzeichnung und Genehmigung von Dokumenten (E-Signaturen)

Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

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

- › **Durch die Digitalisierung von Dokumentenprozessen sind Unternehmen besser in der Lage, ihre Kunden zu bedienen.** Funktionen wie die gemeinsame Nutzung von Dokumenten, Zusammenarbeit, Automatisierung und E-Signaturen unterstützen die Geschäftskontinuität, weil sie es Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden trotz fehlender persönlicher Kontakte zu bedienen (siehe Abbildung 5). Unternehmen mit minimalen digitalen Dokumentenprozessen fehlt ein Schlüsselfaktor, um Kunden zu bedienen und weiter zu wachsen. 82 % der Befragten in Unternehmen, die ausschließlich digitale Dokumente verwenden, geben an, dass diese Funktionen es ihren Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden weiterhin zu bedienen, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten - im Gegensatz zu nur 15 % in Unternehmen mit einem minimalen Anteil an digitalen Dokumenten. Darüber hinaus äußern 47 % der Befragten in Unternehmen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwenden, dass diese Lösungen es ihren Unternehmen ermöglichen, angesichts der COVID-19-Pandemie Chancen wahrzunehmen und neue Kunden zu gewinnen, im Gegensatz zu nur 9 % der Befragten aus Unternehmen mit minimalen Fähigkeiten im Bereich digitaler Dokumente.
- › **Digitale Dokumenten-Workflows beschleunigen das Geschäft.** Manuelle oder papierbasierte Aufgaben verlangsamen Prozesse und somit auch das Geschäft. Das gilt insbesondere während dieser Pandemie: Viele Befragte (56 %) sagen, dass sie die Beschleunigung von Dokumentenprozessen als eine der größten Herausforderungen ihrer Organisation sehen, um den Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten. Die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows ist ein grundlegendes Element, um Unternehmen bei der Überwindung dieses Hindernisses zu unterstützen. Tatsächlich bewerten 55 % der Befragten die Beschleunigung der Dokumentenverarbeitung als den wichtigsten Nutzen dieser Lösungen nach der Pandemie.
- › **Digitale Dokumentenprozesse steigern die Mitarbeiterproduktivität.** Alarmierende 97 % der Befragten aus Unternehmen mit minimalen digitalen Dokumentenfähigkeiten sehen eine negative Auswirkung der Pandemie auf die Mitarbeiterproduktivität, im Vergleich zu nur 18 % der Befragten aus Unternehmen, die in diesem Bereich weiter vorangeschritten sind (siehe Abbildung 6). Digitale Dokumentenprozesse, die sowohl die Arbeit am Arbeitsplatz als auch die Arbeit von zu Hause aus unterstützen, sind für die Fähigkeit eines Unternehmens, die Produktivität seiner Mitarbeiter aufrechtzuerhalten, von entscheidender Bedeutung.

Unternehmen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwenden, verzeichnen eine **fünfmal bessere Leistung** bei der Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität als Unternehmen mit minimalen oder gar keinen digitalen Dokumentenprozessen.

› **Die Online-Durchführung von Dokumentenprozessen verbessert die Zusammenarbeit und das Engagement der Mitarbeiter.** Untersuchungen aus dem Forrester Employee Experience Index™ (EXi) zeigen, dass eine Umgebung, in der Mitarbeiter produktiv sein und ihre Arbeit erledigen können, ein wichtiger Faktor für das Engagement der Mitarbeiter ist.<sup>4</sup> Digitale Dokumentenprozesse spielen hier eine Schlüsselrolle. 45 % Prozent der Befragten geben an, dass digitale Dokumentenprozesse die Mitarbeiterproduktivität verbessern. 64 % sagen, dass die Prozesse eine effektive Zusammenarbeit für Remote-Mitarbeiter ermöglichen. Genauer gesagt beschleunigt die Pandemie die Akzeptanz bestimmter Funktionen wie die gemeinsame Nutzung von Dokumenten (77 %), Cloud-Speicherung (73 %), mobiler Zugriff (64 %) und elektronische Signaturen (58 %). Diese Funktionalitäten wirken sich direkt auf die Qualität der EX aus, da jeder zweite Befragte (45 %) digitale Dokumentenprozesse mit zunehmendem Engagement der Mitarbeiter während der Pandemie verbindet.



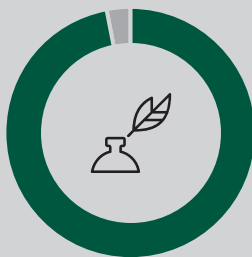
Nur 18 % der Befragten aus Unternehmen mit fortgeschrittenen Funktionen für digitale Dokumente sehen negative Auswirkungen von Remote-Arbeit auf die Mitarbeiterproduktivität, im Vergleich zu 97 % der Befragten aus Unternehmen, die weniger weit fortgeschritten sind.

Abbildung 6

„Bitte geben Sie an, ob Sie der folgenden Aussage zustimmen oder nicht.“ (Anzeige der Antworten „stimme zu“ und „stimme nachdrücklich zu“)



„Der Mangel an adäquater Technologie und Tools beeinträchtigt die Produktivität der Mitarbeiter in dieser virtuellen Arbeitsumgebung.“



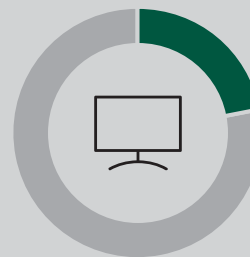
97 %

der Unternehmen mit minimalen/keinen digitalen Dokumentenprozessen, die hauptsächlich manuelle und/oder papierbasierte Prozesse verwenden.



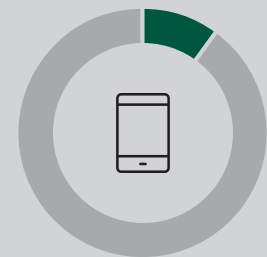
72 %

der Unternehmen, die eine Mischung aus papierbasierten und digitalen Prozessen und Tools für die Dokumentenverwaltung verwenden.



22 %

der Unternehmen, die hauptsächlich digitale Dokumentenprozesse verwenden, bei denen jedoch eine Reihe von Prozessen noch papierbasierte oder manuelle Schritte erfordern.



10 %

der Unternehmen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwenden.

Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.  
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

# Funktionen für digitale Dokumente werden zu einer geschäftlichen Notwendigkeit

Im Zuge der Pandemie nehmen Online-Interaktionen zu – und ersetzen in vielen Fällen persönliche Interaktionen. Als Reaktion darauf beschleunigen Unternehmen die Einführung und Ausweitung von Technologien, die die virtuelle Kundenbetreuung erleichtern und ihre Remote-Mitarbeiter unterstützen. Angesichts der neuen Rahmenbedingungen werden digitale Kompetenzen, die Entscheidungsträger einst als „Nice to have“ betrachteten, zum Standard. Unsere Studie hat ergeben, dass digitale Dokumenten-Workflows eine grundlegende Rolle bei der Ermöglichung unternehmenskritischer Aktivitäten spielen und gleichzeitig Vorteile für die CX und die EX mit sich bringen.

- > Trotz globaler wirtschaftlicher Unsicherheit werden sich digitale Dokumentenprozesse weiter durchsetzen.** Tatsächlich gibt jeder zweite Befragte an, dass sein Unternehmen plane, diese Lösungen in den nächsten zwölf Monaten einzuführen oder ihre Nutzung auszuweiten (siehe Abbildung 7) und die diesbezüglichen Ausgaben um 55 % zu erhöhen. Darüber hinaus geben 58 % der Befragten an, dass die Pandemie ihre Organisation veranlasst habe, die Einführung von E-Signaturen zu beschleunigen. Dies ist ein signifikanter Anstieg in einer Zeit, in der die Führungskräfte die Aufgabe haben, die Ausgaben zu reduzieren.



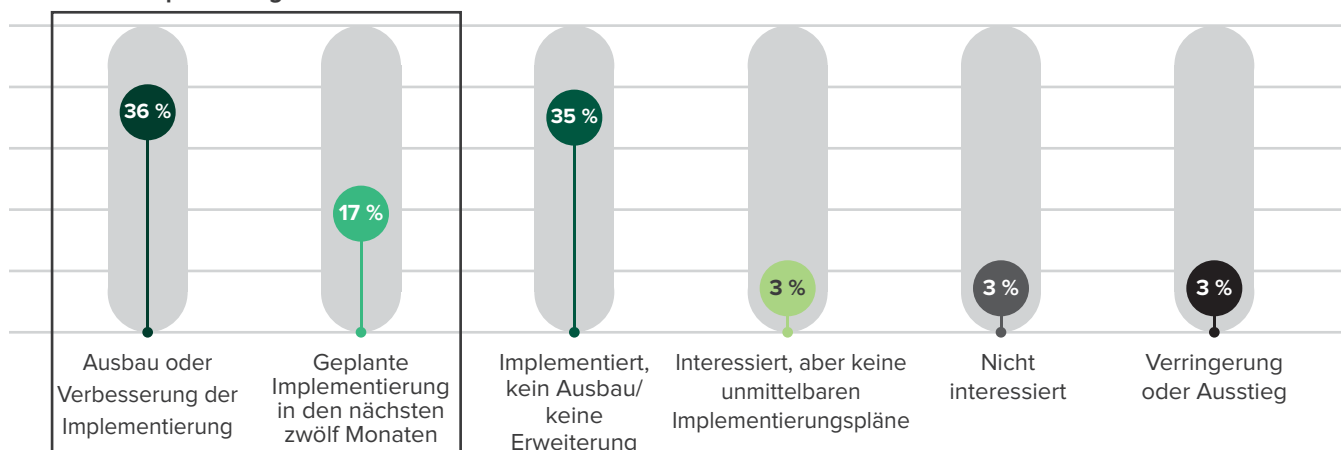
„Wir sehen eine Beschleunigung der Benutzerakzeptanz von digitalen Dokumentenprozessen. Der Schlüsselfaktor, der diese Entwicklung antreibt, ist die Notwendigkeit, die Zusammenarbeit zu verstärken und Projekte am Laufen zu halten.“

*Personalchef, Werbe- und Marketing-Unternehmen, Deutschland*



**Abbildung 7**

„Wie sehen die Pläne Ihres Unternehmens für die nächsten zwölf Monate aus, wenn es um Lösungen für digitale Dokumentenprozesse geht?“



Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

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



- › **Auch Unternehmen mit minimalen digitalen Dokumentenprozessen erweitern ihre Möglichkeiten.** Von den Befragten aus Unternehmen, die die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows heute nicht als „Standardprotokoll“ betrachten, berichten 71 %, dass sich diese Einstellung ändere. In ähnlicher Weise sagen 46 % der Befragten aus Unternehmen, die E-Signaturen nicht als „Best Practice“ betrachten, dass diese sich nun zu einem Standardprotokoll entwickeln. Die Pandemie hat diesen Unternehmen neue und schnellere Möglichkeiten eröffnet und die Vorteile der Verwendung vollständig digitaler Workflows für alle Bereiche von der Dokumentenverarbeitung bis hin zur Bereitstellung qualitativ hochwertiger EX und CX aufgezeigt. Die Wahrnehmung entwickelt sich in diesen Unternehmen weiter, und die Entscheidungsträger beginnen, diese Lösungen als kritische/grundlegende Infrastruktur zu betrachten, die für die Durchführung des Tagesgeschäfts erforderlich ist.
- › **Die heute implementierten Prozesse für digitale Dokumente werden nach der Pandemie Teil der CX und der EX bleiben.** 66 % der Befragten sagen, dass die Kunden ihres Unternehmens verbesserte digitale Alternativen und Interaktionen wünschen. Eine ähnliche Zahl von Befragten erkennt an, dass die Mitarbeiter ihres Unternehmens ebenfalls mehr digitale Alternativen für ihre alltägliche Arbeit wünschen (siehe Abbildung 8). Unternehmen, die digitale Dokumentenprozesse nutzen, bieten ihren Kunden und Mitarbeitern mehr Auswahlmöglichkeiten, zeigen, dass die Entscheidungsträger auf ihre Bedürfnisse eingehen, und stellen stärkere Bindungen her.

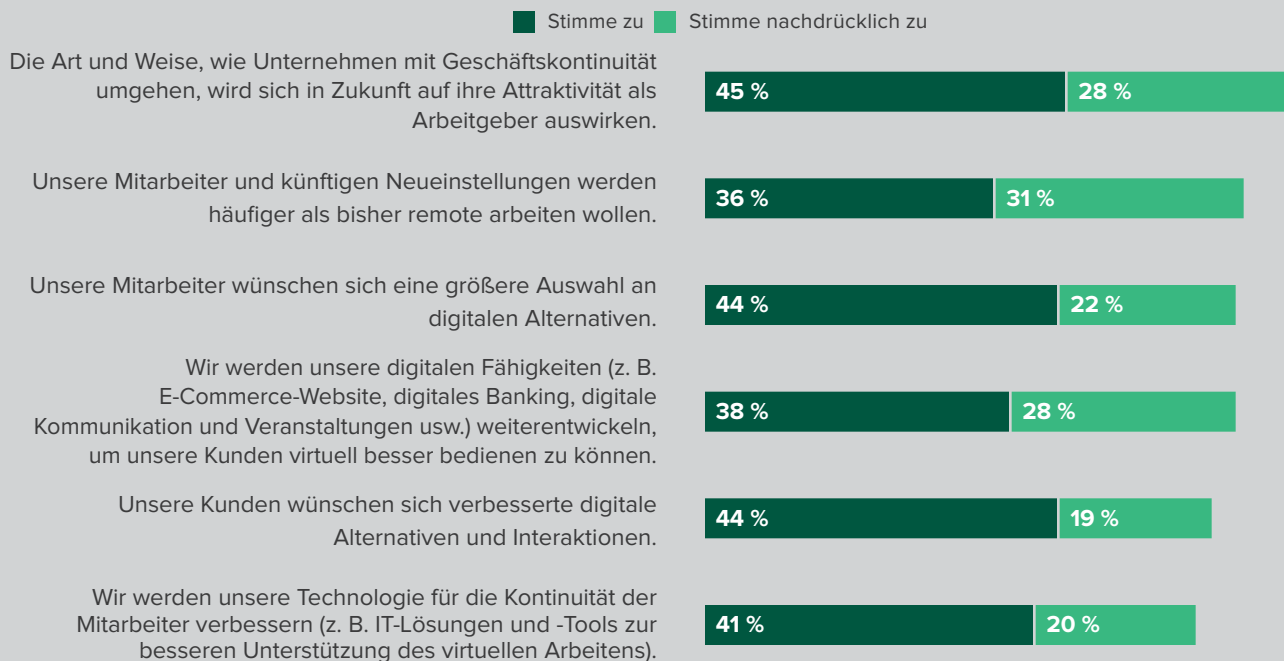
„Digitale Dokumentenprozesse machen Ausdrucke, Scans und persönliche Treffen überflüssig. Das spart Zeit und verbessert die Produktivität der Mitarbeiter, aber es hilft uns auch, die Abstandsregeln zu befolgen.“

*IT-Leiter, Bildungseinrichtung, Vereinigte Staaten*



**Abbildung 8**

„Bitte geben Sie an, ob Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht.“



Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.  
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

# Empfehlungen

Die globale Pandemie belegt die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse. Die Ergebnisse der umfassenden Forrester-Umfrage unter 450 hochrangigen Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft von Unternehmen in Nordamerika, Europa und dem APAC-Raum führen zu mehreren wichtigen Empfehlungen:



**Erkennen Sie die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse für den Schutz von Unternehmen und eine bessere Kundenbetreuung.** Unternehmen müssen den Wert erkennen, den digitale Dokumentenprozesse als Grundlage für ihre Bemühungen zur Stärkung der geschäftlichen Resilienz bieten, und ihren Beitrag zum Erreichen der vollständigen digitalen Reife verstehen. In dieser Hinsicht sind digitale Dokumentenprozesse grundlegende Werkzeuge, die kosteneffektiv und schnell zu implementieren sind, während komplexere Digitalisierungsinitiativen einige Zeit brauchen, bis sich daraus Vorteile erzielen lassen.



**Denken Sie daran, dass digitale Dokumentenprozesse im Front-Office genauso wertvoll sind wie im Back-Office.** Wenn es nicht gelingt, sowohl die Front- als auch die Back-Office-Abteilungen und -Prozesse zu digitalisieren, werden die Vorteile dieser Lösungen unterminiert. Unternehmen sollten jetzt die Gelegenheit ergreifen und in jeder Abteilung essenzielle Use Cases identifizieren, die die Wertschöpfung aufgrund manueller oder papierbasierter Schritte verlangsamen oder verzögern. Der Einsatz von Lösungen für digitale Dokumente, durch die Zusammenarbeit, gemeinsame Nutzung, E-Signaturen und Cloud-Speicherung ermöglicht werden, bringt unmittelbare Vorteile.



**Investitionen in Lösungen für digitale Dokumente sind solide Anlagen, die sowohl den unmittelbaren als auch den langfristigen Bedarf decken.** Angesichts der gegenwärtigen Unsicherheiten müssen IT-Verantwortliche die Situation ihres Unternehmens, ihre Ertragsaussichten und Ressourcen kennen, wenn sie während der Pandemie ihre Budgets anpassen. Sie sind angehalten, Projekte, Prozesse und Technologien zu priorisieren, die sich auf die Resilienz von Unternehmen oder neue Arbeitsweisen konzentrieren. Lösungen für die digitale Dokumentenverarbeitung berücksichtigen diese beiden Elemente, wodurch sich kontinuierliche Investitionen in diesen Bereich gerade in diesen anspruchsvollen Zeiten als eine gute Wahl auszeichnen.



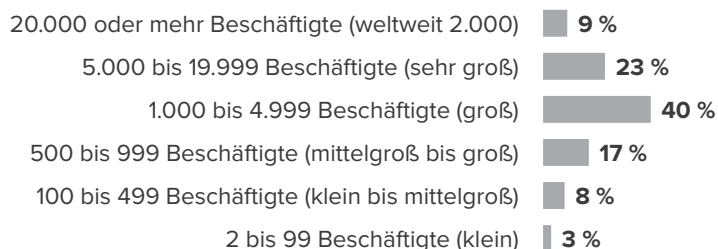
**Fördern Sie digitale Kompetenzen am Arbeitsplatz.** Verantwortliche müssen bei der Digitalisierung von Dokumentenprozessen einen auf den Menschen zentrierten Ansatz verfolgen. Sie sollten das Change-Management mit innovativen Einführungs- und Schulungsprogrammen unterstützen, die an Remote-Arbeit angepasst sind, um ihre Mitarbeiter und ihre Kunden zu unterstützen und den Austausch von Dokumenten, die Verwendung elektronischer Signaturen und die Arbeit in kollaborativen Umgebungen zu einer Selbstverständlichkeit werden zu lassen.

## Anhang A: Methodik

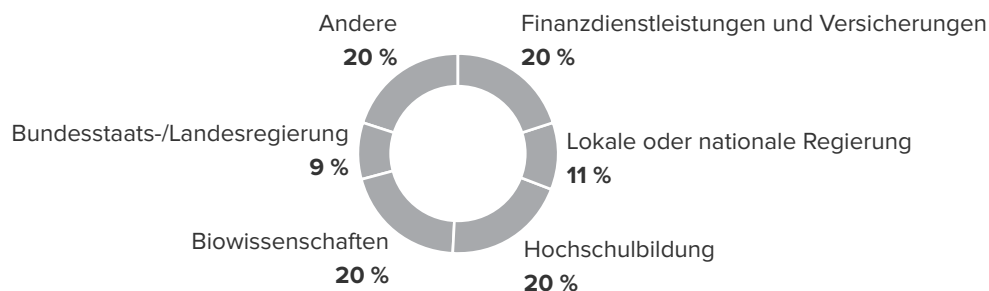
In dieser Studie führte Forrester eine Online-Umfrage unter 450 führenden Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft von Unternehmen in Nordamerika, Europa und dem APAC-Raum durch, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind, um zu untersuchen, wie digitale Dokumentenprozesse die Geschäftskontinuität stärken. Die Studie begann im Mai 2020 und wurde im Juni 2020 abgeschlossen.

## Anhang B: Demografie

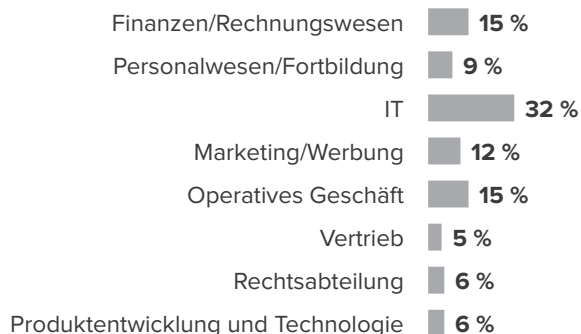
### UNTERNEHMENSGRÖSSE



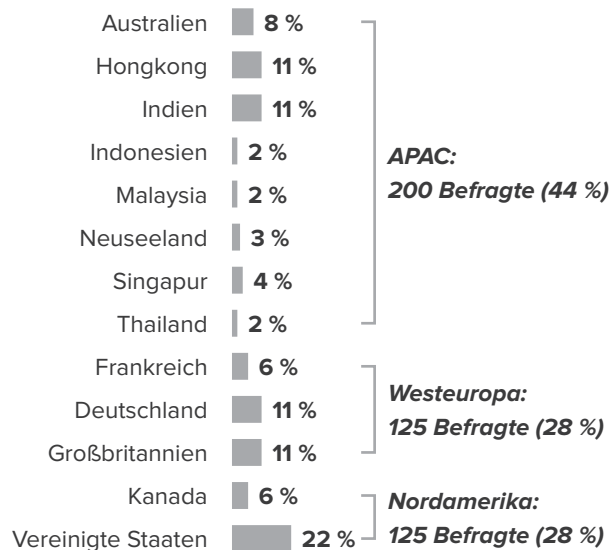
### BRANCHEN



### ANTWORTENDE ABTEILUNG



### REGIONEN



Basis: 450 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

Hinweis: Prozentsätze ergeben möglicherweise aufgrund von Auf-/Abrundung nicht 100 Prozent.

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

# Anhang C: Ergänzendes Material

## VERWANDTE FORSCHUNGSAUFRÄGE

„[Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Der APAC-Raum im Fokus](#)“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

„[Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Westeuropa im Fokus](#)“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

„[Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Finanzdienstleistungen im Fokus](#)“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

„[Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Digitale Signaturen im Fokus](#)“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

## VERWANDTE FORSCHUNG VON FORRESTER

„Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding,“ Forrester Research, Inc., 17. Juni 2020.

„The Pandemic Recession Demands A Digital Response,“ Forrester Research, Inc., 25. Juni 2020.

„Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears,“ Forrester Research, Inc., 29. Mai 2020.

# Anhang D: Endnoten

<sup>1</sup> Lösungen für digitale Dokumente umfassen alle Prozesse, Workflows oder Plattformen zur Verwaltung der Erstellung, Zusammenarbeit, Verteilung und Speicherung von digitalen Dokumenten und Daten innerhalb der Vorgaben von Unternehmensrichtlinien. Dazu gehören Lösungen, die das Lesen, Bearbeiten, Unterzeichnen und die Weitergabe von PDF-Dateien und anderen Dokumenten ermöglichen.

<sup>2</sup> Remote-Arbeit Arbeitskräfte (z. B. Heimarbeiter, geografisch verteilte Teams usw.), die regelmäßig (z. B. mindestens einmal pro Woche) nicht am üblichen Arbeitsplatz arbeiten.

<sup>3</sup> So sind beispielsweise 20 % der Anmeldeverfahren für klinische Studien im Bereich Biowissenschaften, 19 % der Anmelde- und Zulassungsformulare für Hochschulen und 18 % der Verträge von Hochschullehrern und -mitarbeitern vollständig papierbasiert.

<sup>4</sup> Quelle: „Introducing Forrester’s Employee Experience Index“, Forrester Research, Inc., 14. Februar 2019.