

Ein Thought Leadership Paper
von Forrester Consulting,
das von Adobe in Auftrag
gegeben wurde

August 2020

Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: E-Signaturen im Fokus

Ergebnisse zu E-Signaturen aus dem Thought
Leadership Paper vom August 2020 „Digitale
Dokumentenprozesse – von einer Best Practice
zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“



E-Signaturen werden zu einem wichtigen Werkzeug im grundlegenden digitalen Toolkit jeder Organisation.



60 % der Befragten gaben an, dass E-Signaturen entscheidend sind, um die Geschäftsresilienz ihrer Organisation zu unterstützen.

Einführung

Selbst in einem digitalen Zeitalter sind Unternehmen weiterhin auf manuelle Papierprozesse angewiesen, um vertrauenswürdige Informationen auszutauschen oder rechtsverbindliche Vereinbarungen zu treffen. Mit fortschreitender Verlagerung auf elektronische Prozesse wird die Verwendung von elektronischen Signaturen immer häufiger. Die Pandemie hat jedoch die Dringlichkeit der Digitalisierung von Dokumentenprozessen zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität erhöht und die Einführung von E-Signaturen in vielen Regionen und Branchen weiter beschleunigt. Diese neue geschäftliche Notwendigkeit wird weit über die COVID-19-Pandemie hinaus andauern, da Kunden und Mitarbeiter mehr digitale Dienste erwarten.

Welchen Wert bringen E-Signaturen in diesem Umfeld? Hat sich dies infolge der Pandemie geändert?

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Beantwortung dieser Fragen. Dazu sollte evaluiert werden, inwiefern digitale Dokumentenprozesse und E-Signaturen einen Beitrag zu geschäftlicher Resilienz leisten. Forrester führte eine Online-Umfrage unter 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft von Unternehmen in Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum durch, die in ihren Organisationen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind. Wir stellten fest, dass die Pandemie die Bedeutung von E-Signaturen erneut unterstreicht und zu mehr Akzeptanz beiträgt. Die Umstellung auf eine virtuelle Arbeitsumgebung hat die Produktivitäts- und Sicherheitsvorteile hervorgehoben, die digitale Dokumentenprozesse bieten, und die Hindernisse für deren Bereitstellung beseitigt. Und während die Pandemie ihre eigenen neuen Herausforderungen mit sich bringt, werden die Unternehmen ihre E-Signatur-Fähigkeiten weiter ausbauen und sie von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit heraufstufen.

WICHTIGE ERKENNTNISSE

- > **Organisationen erkennen die Bedeutung von E-Signaturen an und sorgen für mehr Akzeptanz.** Während sich Organisationen an virtuelle Arbeit gewöhnen, hat die Pandemie den Bedarf an digitalen Dokumentenverarbeitungs-Tools, einschließlich E-Signaturen, gesteigert, und die Befragten sagten, dass die Akzeptanz in jeder Branche, Region und Unternehmensgröße zugenommen habe. 60 % der befragten Führungskräfte aus den Bereichen Business und Technologie gaben an, dass E-Signaturen eine kritische Voraussetzung für die Unterstützung von Geschäftskontinuität und Agilität sind. Diese Bewertung steigt in Regionen, deren Dokumentenprozesse einen höheren digitalen Reifegrad haben, auf 77 %.
- > **Unternehmen werden mit den Vorschriften und Compliance-Richtlinien für E-Signaturen vertraut und erschließen sich neue Möglichkeiten.** Nur 13 % der Befragten geben an, dass mangelnde regulatorische Unterstützung eine Herausforderung für die Bereitstellung von Technologie für elektronische Signaturen in ihrem Unternehmen darstellt, verglichen mit 24 % vor der Pandemie. Selbst Organisationen, die vor der Pandemie keine oder nur minimale digitale Dokumentenprozesse hatten, übernehmen diese jetzt und machen sich mit den bestehenden E-Signatur-Vorschriften vertraut.
- > **E-Signaturen werden zum Standard als Teil einer neuen Normalität.** Organisationen erkennen an, dass E-Signaturen bessere Kunden- und Mitarbeiterergebnisse erbringen, die über das einfache Ersetzen der herkömmlichen Unterschriften hinausgehen. E-Signaturen sind schnell und kosteneffektiv zu implementieren. Sie sind mit vorhandenen Produktivitätsanwendungen integrierbar, helfen Organisationen, mehr Vorteile aus ihren Modernisierungsinitiativen zu ziehen, und sichern sich einen Platz im grundlegenden digitalen Toolkit jeder Organisation.

Die Pandemie hat die Einführung elektronischer Signaturen beschleunigt

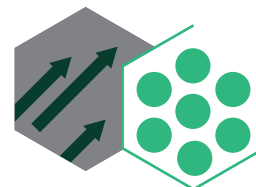
Im Zuge der globalen Pandemie nehmen Online-Interaktionen zu und ersetzen in vielen Fällen persönliche Interaktionen vollständig. Organisationen erkennen zunehmend die Bedeutung der Digitalisierung von Dokumentenprozessen und der Einführung von E-Signaturen für die Geschäftsresilienz. Laut den Befragten hat die Akzeptanz dieser Lösungen in jeder Branche, Region und Unternehmensgröße zugenommen.

- **Die digitale Unterzeichnung und Genehmigung von Dokumenten ist der Schlüssel zur Geschäftskontinuität während und nach der Pandemie.** Die Befragten gehen davon aus, dass 39 % ihrer Belegschaft nach der Pandemie weiterhin regelmäßig aus der Ferne arbeiten werden, gegenüber 20 % vor der Pandemie. Da Remote-Arbeit erhalten bleibt, sind digitale Lösungen wie E-Signaturen der Schlüssel zum unternehmerischen Fortschritt. 60 % der Befragten gaben an, dass sie die Resilienz des Unternehmens (bis zu 77 % in der Hochschulbildung und 72 % in der Finanzdienstleistungsbranche) unterstützt.
- **Die Einführung von E-Signaturen nimmt zu und wird in allen Regionen und Branchen weiter anwachsen.** 74 % der Befragten gaben an, dass ihre Organisation vor der Pandemie zu einem gewissen Grad elektronische Unterschriften verwendete, insbesondere in dokumentenlastigen Branchen wie Finanzdienstleistungen, Hochschulbildung und in der öffentlichen Verwaltung. 58 % der Befragten gaben jedoch an, dass die Pandemie die Benutzerakzeptanz von E-Signaturen in ihrer Organisation beschleunigt hat (siehe Abbildung 1). Das zwingt Organisationen dazu, ihre digitalen Fähigkeiten zu stärken, um breitere Kundensegmente zu bedienen.
- **Die nordamerikanischen Organisationen werden weiterhin bei der Einführung von E-Signaturen führend sein.** Von den befragten Entscheidungsträgern gaben 88 % aus Nordamerika an, dass ihr Unternehmen bereits vor der Pandemie E-Signaturen als Best Practice (26 %) oder Standard (62 %) verwendete, wobei es sich um den höchsten Prozentsatz für alle befragten Regionen handelt. Diese Organisationen erweitern auch während der Pandemie ihre Nutzung von E-Signaturen am schnellsten, da 79 % der Befragten aus Nordamerika von einer Zunahme der Benutzerakzeptanz in ihrem Unternehmen berichteten. Die Pandemie hat auch die Akzeptanz in Branchen beschleunigt, die traditionell eine geringere Akzeptanz digitaler Dokumentenprozesse erlebt haben. 54 % der Befragten im Bereich Life Sciences berichteten von einer Zunahme der Benutzerakzeptanz von E-Signaturen (siehe Abbildung 2).
- **Große Organisationen werden zunehmend E-Signaturen einführen.** Größere Organisationen, deren Dokumentenprozesse umfangreicher und komplexer sind, haben den Wert digitaler Dokumentenprozesse erkannt, einschließlich E-Signaturen. Tatsächlich gaben 85 % der Befragten aus großen Organisationen an, dass sie bereits vor der Pandemie E-Signaturen verwendet haben. Das sind 17 % mehr als bei den Befragten von mittelständischen Unternehmen (68 %). Die Pandemie hat die Akzeptanz in großen Organisationen gesteigert, wobei 71 % der Befragten die Bedeutung der E-Signatur für den täglichen Geschäftsbetrieb angeben (siehe Abbildung 2).



„Selbst wenn die Vertragsparteien geografisch getrennt sind, werden die Unterschriften elektronisch geleistet, sodass es keine Verzögerungen bei der Aktualisierung und Unterzeichnung von Verträgen gibt.“

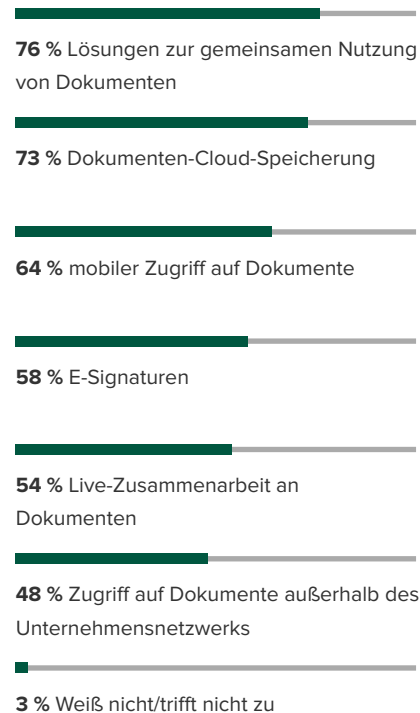
– VP Marketing, Bauunternehmen, Großbritannien



58 % der Geschäftsführer gaben an, dass die Pandemie die Akzeptanz von E-Signaturen in ihren Organisationen durch die Benutzer beschleunigt hat.

Abbildung 1

„Wird die COVID-19-Pandemie Ihrer Meinung nach zu einer erhöhten Benutzerakzeptanz in Ihrer Organisation für eine der folgenden Technologien führen?“

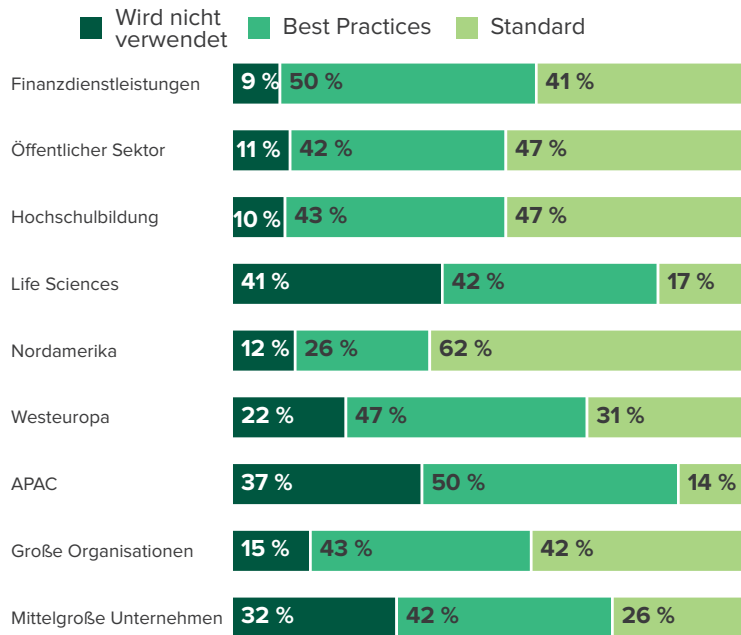


Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind. Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte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

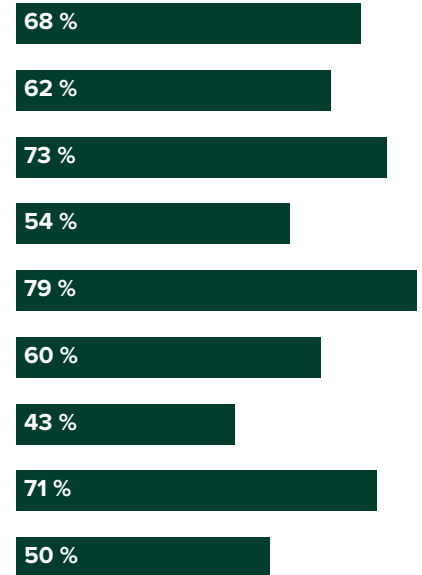
Abbildung 2

„Bitte geben Sie an, ob jeder der folgenden Prozesse in Ihrer Organisation vor der COVID-19-Pandemie als Best Practice oder Standard angesehen wurde.“

(Anzeige der „E-Signatur“-Antworten)



„Wird die COVID-19-Pandemie Ihrer Meinung nach zu einer erhöhten Benutzerakzeptanz in Ihrer Organisation für eine der folgenden Technologien führen?“ (Anzeige der Antworten zu „E-Signaturen“)



Basis: 450 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

Organisationen ändern ihre Wahrnehmung und Bereitstellung von E-Signaturen

Mit zunehmender Akzeptanz erkennen immer mehr Organisationen elektronische Unterschriften als grundlegende Geschäftsfähigkeit an. Die Wahrnehmung rund um die Bereitstellung entwickelt sich auch aus den folgenden Gründen weiter:

- **E-Signaturen wandeln sich von operativen Tools zu einer strategischen Praxis für ein gutes Kundenerlebnis (CX) und Mitarbeitererlebnis (EX).** 40 % der Befragten bringen jetzt eine höhere Kundenzufriedenheit und eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität mit digitalen Dokumentenprozessen in Verbindung, was eine Steigerung gegenüber 28 % vor der Pandemie bedeutet. E-Signaturen haben wesentlich dazu beigetragen. Sie digitalisieren und beschleunigen typischerweise fehleranfällige und langwierige Schritte des Dokumentenprozesses und verbessern CX, EX und Ergebnisse.
- **Organisationen mit minimalen digitalen Fähigkeiten werden zunehmend mit den Vorschriften für elektronische Unterschriften vertraut.** Organisationen, die mit E-Signaturen weniger vertraut sind, werden sich wahrscheinlich mehr mit der Regulierung und Compliance in Bezug auf ihre Bereitstellung beschäftigen. 30 % der Befragten dieser Organisationen gaben an, dass sie regulatorische Risiken als Herausforderung für die Bereitstellung von E-Signaturen ansehen. Das ist 25 % höher als bei den Befragten von Organisationen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse (5 %) verwendet haben. Die Pandemie erhöht jedoch auch das Bewusstsein, dass die Vorschriften einer Einführung in allen Regionen und Branchen weniger im Wege stehen. Nur 13 % der Befragten gaben an, dass fehlende regulatorische Unterstützung eine Herausforderung für die Bereitstellung von E-Signaturen darstellt. Das ist ein Rückgang von 24 % gegenüber der Situation vor der Pandemie (siehe Abbildung 3).
- **E-Signaturen werden als Teil einer Suite digitaler Dokumentenlösungen implementiert.** Als Reaktion auf die Pandemie möchten Organisationen schnell eine Reihe von Funktionen digitalisieren, um Geschäftskontinuität und -resilienz zu gewährleisten. Sie ziehen elektronische Unterschriften ernsthaft in Betracht, und zwar neben anderen digitalen Dokumentenfunktionen, wobei diese von grundlegenden Funktionen (z. B. Dokumentenfreigabe) bis hin zu erweiterten Funktionen (z. B. Datenanalysen und Erkenntnissen) reichen. Insbesondere Hochschuleinrichtungen verwenden elektronische Unterschriften, um die Digitalisierung ihrer Dokumentenprozesse voranzubringen. 77 % der Befragten in der Hochschulbildung gaben an, dass sie die Funktion als wichtig erachten und sie als die wichtigste digitale Dokumentenfunktion in diesem Bereich betrachten.
- **Organisationen müssen neue Herausforderungen bei der Bereitstellung von E-Signaturen überwinden, die durch die Pandemie verursacht werden.** Die Befragten sehen die Pandemie als zusätzliche Komplexitätsebene bei der Bereitstellung von Technologielösungen wie E-Signaturen, mit größeren Herausforderungen bei der Durchführung von Schulungen und dem Änderungs-Management in einer Remote-Arbeitsumgebung. Die Pandemie hat auch erhebliche Budgetbeschränkungen mit sich gebracht, die Entscheidungsträger zwingen, sorgfältig zu entscheiden, auf was sie ihre Ausgaben konzentrieren (siehe Abbildung 3). Organisationen müssen eng mit ihren Mitarbeitern zusammenarbeiten, um diese Herausforderungen frühzeitig zu meistern, um wichtige Praktiken zur Gewährleistung der Geschäftsresilienz in der neuen Normalität zu entwickeln.



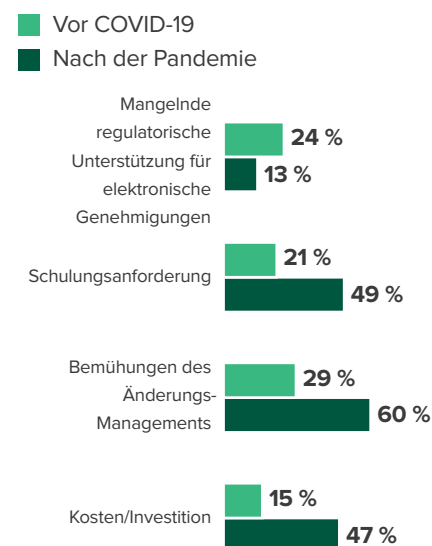
„Wir können damit Genehmigungen und Unterschriften von mehreren Parteien in der von uns gewählten Reihenfolge einholen, die Zusammenarbeit erhöhen und den Betrieb am Laufen halten.“
Personalchef, Werbe- und Marketing-Unternehmen, Deutschland



Organisationen sehen sich neuen Herausforderungen bei der Bereitstellung als Reaktion auf das Wachstum der Remote-Arbeit gegenüber.

Abbildung 3

„Was sind nach Ihrer Einschätzung die größten Hindernisse für die Implementierung digitaler Dokumentenprozesslösungen in Ihrer Organisation?“



Basis: 450 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

Erschließen Sie sich Chancen mit E-Signaturen, um in der neuen Normalität zu profitieren.

Soziale Distanzierung, Ausgangs- und Reisebeschränkungen haben die Notwendigkeit starker digitaler Praktiken für Kunden und Mitarbeiter erneut unterstrichen. Unsere Untersuchungen zeigen, dass sich dies auf die Zeit nach der Pandemie ausdehnen wird, wobei Unternehmen nach agileren und flexibleren Möglichkeiten suchen, ihre Kunden zu bedienen und ihre Belegschaft zu stärken. Während die Digitalisierung von Dokumentenprozessen einst als Best Practice galt, wird sie nun zu einer geschäftlichen Notwendigkeit und macht E-Signaturen zu einer Grundvoraussetzung.

- **Die Bereitstellung von E-Signaturen an Kunden sichert den Umsatz von Organisationen und eröffnet neue Chancen.** Die Nachfrage nach digitalen Diensten nimmt zu, und Organisationen müssen in der Lage sein, darauf zu reagieren. In Australien haben Unternehmen beispielsweise während der Pandemie permanente Notfalländerungen vorgenommen, die die Ausführung und Unterzeichnung von Hypotheken und anderen Dokumenten vollständig digital ermöglichten. Wenn Organisationen diesen Bedarf nicht erfüllen, gefährden sie Kunden und Umsätze, aber sie verzichten langfristig auch auf Geschäftschancen. Unsere Studie hat ergeben, dass 21 % der Kunden sich aufgrund fehlender digitaler Alternativen während der Pandemie anderweitig orientieren und dass ein alarmierender Anteil von 35 % des Umsatzes gefährdet ist. Allerdings ergab sich bei 47 % der Befragten in Organisationen, die ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwenden, dass diese Lösungen ihren Organisationen ermöglichen, angesichts der Pandemie Chancen wahrzunehmen und neue Kunden zu gewinnen, im Gegensatz zu nur 9 % der Befragten aus Organisationen mit minimalen Fähigkeiten im Bereich digitaler Dokumente.
- **E-Signaturen beschleunigen Dokumenten-Workflows und versetzen Mitarbeiter in die Lage, wichtige Arbeiten zu erledigen.** „Jedes zweite Unternehmen (56 %) hat mit langsamen Dokumenten-Workflows zu kämpfen, ein Anstieg von 40 % gegenüber vor der Pandemie. Die Implementierung von E-Signaturen rationalisiert Dokumentenprozesse, beschleunigt Dokumenten-Workflows und verbessert das Mitarbeiterengagement. Und die Entscheidungsträger erkennen dies an, wobei 45 % von ihnen die Produktivität der Mitarbeiter und 54 % die Zusammenarbeit der Mitarbeiter mit digitalen Dokumentenprozessen (einschließlich elektronischer Signaturen) verbessern möchten.“
- **Die heute implementierten E-Signaturen werden nach der Krise Teil von CX und EX werden.** 66 % der Befragten gaben an, dass die Kunden ihrer Organisation verbesserte digitale Alternativen und Interaktionen wünschen, und eine ähnliche Anzahl erkennt auch an, dass die Mitarbeiter ihrer Organisation mehr digitale Alternativen wünschen, um ihre tägliche Arbeit auszuführen. Unternehmen, die digitale Dokumentenprozesse und elektronische Unterschriften nutzen, zeigen, dass sie die Anforderungen ihrer Kunden und Mitarbeiter ernst nehmen.
- **Die Verbindung von E-Signaturen mit anderen digitalen Initiativen maximiert ihre Vorteile.** Durch Ersetzen klassischer Unterschriften in jedem Geschäftsprozess und die Integration in bestehende Technologielandschaften unterstützen E-Signaturen die Integration von Dokumenten-Workflows in alltägliche Produktivitätsanwendungen. Das ist eine sehr wichtige/kritische Anforderung für 65 % der Befragten. Durch die ganzheitliche Digitalisierung von Dokumenten-Workflows unter Berücksichtigung der Endnutzer profitieren Organisationen von ihren Modernisierungsinitiativen und eröffnen neue Möglichkeiten für Datenanalysen und datenbasierte Entscheidungsfindung, um sowohl CX als auch EX zu verbessern.



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

„E-Signaturen sparen den Kunden Zeit und machen den gesamten Signaturprozess für sie viel bequemer.“

Chief Marketing Officer, Unternehmen für Rechtsdienstleistungen, Deutschland



Empfehlungen

Die globale Pandemie hat die Bedeutung von E-Signaturen erneut unterstrichen. Die Ergebnisse der umfassenden Forrester-Umfrage zum Thema „digitale Dokumentenverarbeitung“ unter 450 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 von E-Signaturen für den Erhalt geschäftlicher Möglichkeiten und eine bessere Kundenbetreuung. Entscheidungsträger müssen den Nutzen erkennen, den E-Signaturen 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 E-Signaturen 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 E-Signaturen im Front-Office genauso nützlich 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 beeinträchtigt. Organisationen sollten jetzt die Gelegenheit ergreifen und in jeder Abteilung essenzielle Use Cases identifizieren, die den Geschäftsbetrieb aufgrund manueller oder papierbasierter Schritte verlangsamen oder verzögern. Die Anwendung von E-Signaturen im gesamten Unternehmen kann erhebliche und unmittelbare Vorteile bringen.



E-Signaturen sind eine solide Investition, die sowohl die unmittelbaren als auch die langfristigen Bedürfnisse abdeckt. Angesichts der gegenwärtigen Unsicherheiten müssen IT-Verantwortliche die Situation ihres Unternehmens, ihre Ertragsaussichten und ihre 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. E-Signaturen als Teil eines digitalen Dokumenten-Workflows berücksichtigen diese beiden Elemente, wodurch sich kontinuierliche Investitionen in diesen Bereich gerade in diesen herausfordernden Zeiten als eine gute Wahl erweisen.

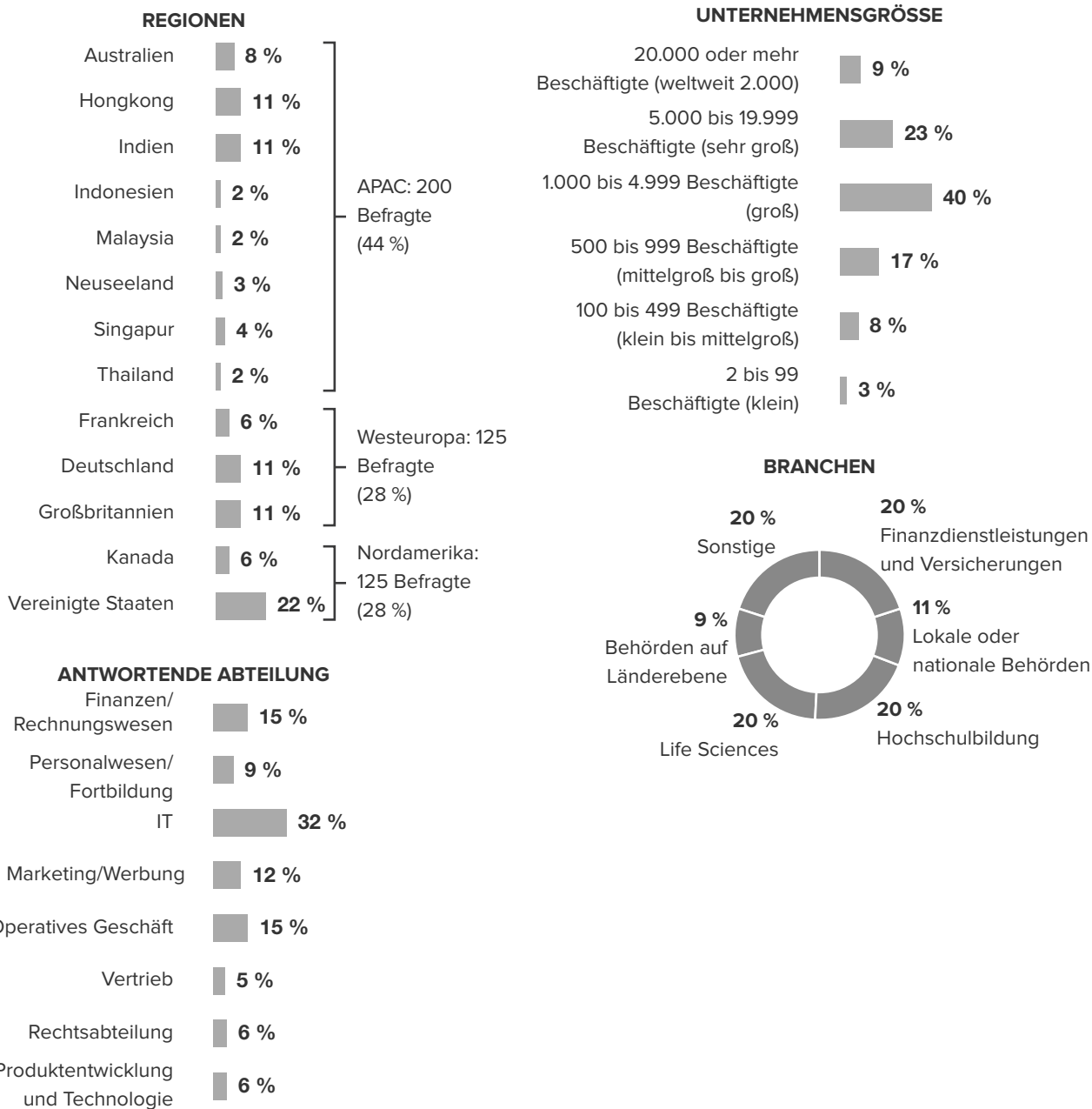


Fördern Sie digitale Kompetenzen am Arbeitsplatz. Verantwortliche müssen beim Einsatz von E-Signaturen und bei einer Digitalisierung von Dokumentenprozessen einen auf den Menschen zentrierten Ansatz verfolgen. Sie sollten das Änderungs-Management mit innovativen Einführungs- und Schulungsprogrammen unterstützen, die an Remote-Arbeit angepasst sind, um ihre Mitarbeiter und Kunden zu unterstützen, 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 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/Daten



Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa oder 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 FORSCHUNG VON FORRESTER

„Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding“, Forrester Research, Inc., 7. 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

¹ Digitale Dokumentenprozesse umfassen alle Prozesse, Workflows oder Plattformen zur Verwaltung der Erstellung von, Zusammenarbeit an, gemeinsamen Nutzung und Speicherung von digitalen Dokumenten und Daten innerhalb der Vorgaben von Unternehmensrichtlinien. Dazu gehören Lösungen, die das Lesen, Bearbeiten, Unterzeichnen und Weitergeben von PDF-Dateien und anderen Dokumenten ermöglichen.

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

³ Größere Unternehmen: Unternehmen mit einem Umsatz von mehr als einer Milliarde US-Dollar oder jährlichen Finanzierungen/Budgets.

⁴ Mittlere Unternehmen: Unternehmen mit einem Umsatz von zwischen 100 Millionen und 1 Milliarde US-Dollar oder jährlichen Finanzierungen/Budgets.

⁵ Quelle: James Eyers, „Banks, Businesses Call for Document Digitization“, Financial Review, 18. Juni 2020 (afr.com/companies/financial-services/banks-business-call-for-document-digitisation-20200618-p553wq).

⁶ Quelle: „Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

⁷ Quelle: „Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

Um die vollständigen Ergebnisse dieser Studie zu lesen, lesen Sie bitte das von Adobe in Auftrag gegebene Thought Leadership Paper mit dem Titel „[Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit](#)“.

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.

© 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. [E-48476]