

Ein Thought Leadership Paper
von Forrester Consulting, das von
Adobe beauftragt wurde

August 2020

Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Westeuropa im Fokus

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



70 % der Befragten in europäischen Unternehmen geben an, dass die Digitalisierung von Dokumentenprozessen ihre Unternehmen in die Lage versetzt, die Geschäftskontinuität auch unter unvorhergesehenen Umständen besser aufrechtzuerhalten.



Digitale Dokumentenprozesse werden mit dem Unternehmen fortbestehen und auch nach der Pandemie Teil der CX und der EX werden.

Einführung

Innerhalb weniger Monate hat die globale COVID-19-Pandemie unseren Alltag und unser Arbeitsleben auf den Kopf gestellt. Unternehmen in Westeuropa stellen sich auf diese neue Normalität ein, indem sie Technologien für Zusammenarbeit und Produktivität einführen, um weiterhin in dieser virtuellen Umgebung arbeiten zu können.¹ Während sie in eine Erholungsphase eintreten, wird eine Reihe dieser Technologien bestehen bleiben und ihnen helfen, sich an eine neue Zukunft des Arbeitens zu gewöhnen. Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen erweist sich als eine dieser Technologien, wobei Funktionen wie gemeinsame Nutzung von Dateien, E-Signaturen und Cloud-Speicherung in den Vordergrund rücken.²

Wie stärken in diesem Zusammenhang digitale Dokumentenprozesse die geschäftliche Resilienz von Unternehmen? Welche Rolle werden sie in einer Welt nach der Pandemie spielen?

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Beantwortung dieser Fragen und zur Erörterung, inwiefern digitale Dokumentenprozesse einen Beitrag zur Stärkung der geschäftlichen Kontinuität leisten. Forrester führte dazu eine Online-Umfrage an 450 leitenden Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Westeuropa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC) durch, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

Wir stellten dabei fest, dass Remote-Arbeit in Europa auf Dauer Bestand haben wird und von den Unternehmen eine effektive digitale Reaktion erfordert. Angesichts einer Reihe von Initiativen, die im Mittelpunkt stehen, stärkt die Digitalisierung von Dokumentenprozessen die Position dieser Unternehmen als Schlüsselfaktor sowohl für das Kundenerlebnis (Customer Experience, CX) als auch das Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, EX). Wir haben in der Tat festgestellt, dass Unternehmen, die ihre Dokumentenprozesse online abwickeln, weniger potenziellen Umsatzverlust haben als ihre Konkurrenten. Um sich selbst zukunftssicher zu machen, beschleunigen Unternehmen die Virtualisierung von Dokumentenprozessen und verlagern ihre Einstufung dieser Lösungen von „Nice to have“ zu „Must have“.

WICHTIGE ERKENNTNISSE

- › **Die Zunahme der Remote-Arbeit hat die Bedeutung der Digitalisierung von Dokumentenprozessen für das Fortbestehen von Unternehmen hervorgehoben.** Während Remote-Arbeit zunimmt, stellt der Mangel an digitalen Alternativen zur Bedienung der Kunden für europäische Unternehmen ein Risiko für durchschnittlich 34 % der Umsätze dar. Dies führt zu einer weiteren Beschleunigung der Implementierung und Erweiterung digitaler Dokumentenprozesse als eine IT-Priorität zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität.
- › **Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen eröffnet neue Möglichkeiten durch die Verbesserung der CX und der EX.** Die Befragten berichten, dass einer der Hauptvorteile der Einführung digitaler Dokumentenprozesse die Steigerung der Kundenzufriedenheit sei. 66 % der Befragten geben außerdem an, dass diese Lösungen die Zusammenarbeit der Mitarbeiter bei der Remote-Arbeit verbessern.
- › **Die Ausweitung der digitalen Dokumentenprozesse wird in einer Erholungsphase nach Abklingen der Pandemie weiter zunehmen.** Die Befragten aus europäischen Unternehmen gehen davon aus, dass 38 % der Belegschaft ihrer Unternehmen nach einer Pandemie weiterhin remote arbeiten werden. Infolgedessen und trotz der Rezession werden die Investitionen in die Digitalisierung von Dokumentenprozessen im gleichen Zeitraum um durchschnittlich 57 % ansteigen, was die Bedeutung dieser Fähigkeiten für die absehbare Zukunft verdeutlicht.

In Europa ändert sich die Wahrnehmung digitaler Dokumentenprozesse

Der plötzliche Wechsel zu einer virtuellen Arbeitsumgebung hat Entscheidungsträger dazu gezwungen, die IT-Prioritäten ihrer Organisation neu zu bewerten. 66 % der Befragten geben an, dass ihre Unternehmen ihre Prioritäten weg von breiteren digitalen Transformationsinitiativen hin zu konkreteren oder dringenderen Projekten zur Unterstützung der Geschäftskontinuität verlagern. Dies hat die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse für ihre Fähigkeit verstärkt, Kunden langfristig zu bedienen und die Zusammenarbeit der Mitarbeiter zu ermöglichen. Bei der Befragung von 125 Unternehmen aus Frankreich, Deutschland und dem Vereinigten Königreich stellten wir Folgendes fest:

- Remote-Arbeit ist ein fester Bestandteil des Arbeitslebens geworden.** Die Befragten geben an, dass 38 % der Mitarbeiter ihres Unternehmens nach der Pandemie weiterhin regelmäßig remote arbeiten werden.³ Das sind 21 % mehr als vor der Pandemie (siehe Abbildung 1). 66 % der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen seinen Mitarbeitern zusätzliche Technologien zur Verfügung gestellt habe, die Remote-Arbeit unterstützen (z. B. WLAN oder zusätzliche Workstations, Hardware usw.). Dieser Anteil erreicht im Vereinigten Königreich bis zu 76 %.
- Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen verlagert sich von einem operativen Bedarf zu einer strategischen Notwendigkeit für europäische Unternehmen.** Obwohl die Entscheidungsträger digitale Dokumentenprozesse früher als taktische Initiativen wahrgenommen haben, sehen sie jetzt, wie diese Prozesse die CX und die EX verbessern und welche langfristigen Geschäftsvorteile damit verbunden sind. In der Tat wird das, was die Entscheidungsträger früher als den Hauptnutzen dieser Lösungen empfanden – die Senkung der Druck- und Lagerkosten – jetzt zu einem zweitrangigen Aspekt. Stattdessen gibt jeder zweite Befragte (46 %) an, dass der neue Hauptnutzen die erhöhte Kundenzufriedenheit (gegenüber 27 % vor der Pandemie) sei und dass E-Signatur-Funktionalitäten zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität beitragen würden (59 %).



Mehr als jeder dritte sogenannte Wissensarbeiter wird nach der Pandemie weiterhin regelmäßig remote arbeiten.

„Technologien für digitale Dokumente sind entscheidend für die Maximierung der Effizienz, der Anpassungsfähigkeit und des Kundenerlebnisses bei gleichzeitiger Kostensenkung - insbesondere bei Remote-Arbeit.“

IT-Leiter, Gastgewerbe, UK



Abbildung 1

„Wie viele Mitarbeiter arbeiten bedingt durch die COVID-19-Pandemie nach Ihrem besten Wissen regelmäßig (z. B. mindestens einmal pro Woche) remote (z. B. Heimarbeiter, geografisch verteilte Teams usw.)?“

	DURCHSCHNITTLICHER PROZENTSATZ DER ARBEITSKRÄFTE, DIE VOR COVID-19 REMOTE ARBEITETEN	DURCHSCHNITTLICHER PROZENTSATZ DER ARBEITSKRÄFTE, VON DENEN ERWARTET WIRD, DASS SIE WÄHREND DER ERHOLUNGSPHASE DER PANDEMIE REMOTE ARBEITEN WERDEN	Δ DELTA
Frankreich	16 %	36 %	+20 %
Deutschland	21 %	39 %	+18 %
Großbritannien	25 %	39 %	+14 %

Basis: 125 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Westeuropa, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

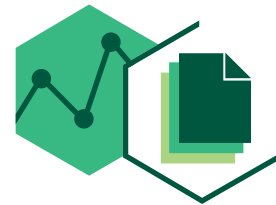
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

- › **Unternehmen haben die Möglichkeit, ihre papierbasierten Prozesse weiter zu virtualisieren.** Nur 14 % der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwendet. 74 % geben an, dass ihr Unternehmen eine Mischung aus digitalen und physischen Dokumentenprozessen verwendet. Dementsprechend hat weniger als die Hälfte der sogenannten Wissensarbeiter in Europa (48 %) Zugang zu Tools für digitale Dokumentenprozesse, um ihre tägliche Arbeit zu erledigen. Das Vereinigte Königreich ist das Land, in dem diese Lösungen am häufigsten verwendet werden (56 %), gefolgt von Deutschland (45 %) und Frankreich (40 %).

Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen wird die geschäftliche Resilienz europäischer Unternehmen stärken und weitere Geschäftschancen eröffnen

Im Zuge der globalen Pandemie nehmen Online-Interaktionen zu und ersetzen in vielen Fällen persönliche Interaktionen. Dieser Umstand bringt zwar neue Herausforderungen mit sich, macht aber die Digitalisierung von Dokumentenprozessen für Mitarbeiter und Kunden immer wichtiger. Als Reaktion darauf setzen europäische Unternehmen dieses Thema ganz oben auf ihre Prioritätenliste. 70 % der Befragten geben an, dass die Lösungen ihrem Unternehmen helfen würden, die Geschäftskontinuität auch unter unvorhergesehenen Umständen aufrechtzuerhalten.

- › **Während sich die Wahrnehmung rund um digitale Dokumentenprozesse verändert hat, sind neue Herausforderungen entstanden.** Die globale Pandemie hat neue Herausforderungen bei der Virtualisierung von Dokumentenprozessen mit sich gebracht, darunter Budgeteinschränkungen aufgrund des wirtschaftlichen Abschwungs und die Erkenntnis, dass die Durchführung von Schulungen und das Change-Management sich in einer Remote-Umgebung komplexer gestalten. Für Unternehmen ist es jedoch von entscheidender Bedeutung, weiterhin grundlegende Technologien einzusetzen, insofern diese Studie Abhängigkeiten zwischen dem Grad der Einführung digitaler Dokumentenprozesse und der Fähigkeit eines Unternehmens, die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten, aufgedeckt hat.



„Der Einsatz digitaler Dokumenten-Technologien trägt dazu bei, den kontinuierlichen Betrieb innerhalb unserer Organisation aufrechtzuerhalten, selbst wenn alle remote arbeiten.“

CIO, Finanzdienstleistungsunternehmen, UK



› **Unternehmen mit einer höheren Einführungsrate bei digitalen Dokumentenprozessen haben einen größeren Erfolg bei der Geschäftskontinuität.** Unternehmen, die Dokumentprozesse online durchführen, sind agiler und flexibler, wenn es darum geht, ihre Kunden weiterhin zu bedienen, indem sie ihnen digitale Alternativen anbieten. Insbesondere geben die Befragten dieser Unternehmen an, dass sie fünfmal mehr Verbesserungen bei der Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität sehen als diejenigen Unternehmen mit einem minimalen Anteil an digitalen Dokumentenprozessen.⁴ Infolgedessen ist es diesen Unternehmen gelungen, sich erfolgreich anzupassen und zu florieren, während diejenigen mit minimalen Fähigkeiten stark benachteiligt sind. Insgesamt geben die Befragten aus europäischen Unternehmen an, dass sie aufgrund fehlender digitaler Alternativen zu ihren Diensten durchschnittlich 18 % potenziellen Kundenverlust und alarmierende 34 % potenziellen Umsatzverlust haben (siehe Abbildung 2). Darüber hinaus erkennt jeder zweite Befragte an, dass der Mangel an adäquater Technologie und Tools die Produktivität der Mitarbeiter in dieser virtuellen Arbeitsumgebung beeinträchtigt.



„Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen spielt eine Rolle bei der Schaffung eines Zugehörigkeitsgefühls unter unseren Teams.“

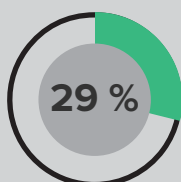
Vertriebsleiter, Finanzdienstleistungsunternehmen, UK



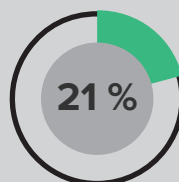
Abbildung 2

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

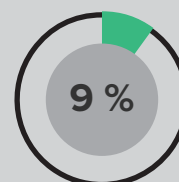
„Bitte geben Sie vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie und nach bestem Wissen den prozentualen Anteil an **potenziellem Kundenverlust** an, der auf fehlende digitale Alternativen zurückzuführen ist.“



Frankreich

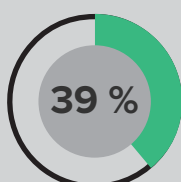


Deutschland

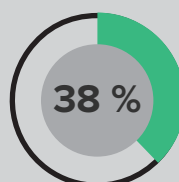


Großbritannien

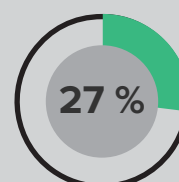
„Bitte geben Sie vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie und nach bestem Wissen den prozentualen Anteil an **potenziellem Umsatzverlust** in Ihrem Unternehmen an, der auf fehlende digitale Alternativen zurückzuführen ist.“



Frankreich



Deutschland



Großbritannien

Basis: 125 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Westeuropa, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

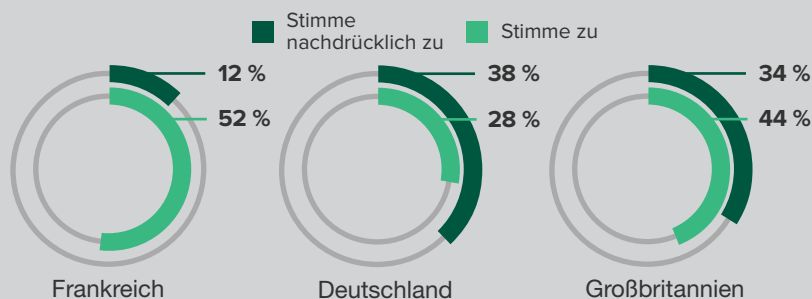
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

- › **Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen ist Grundvoraussetzung für Kundendienst.** Die Online-Durchführung von Dokumentenprozessen ermöglicht es Unternehmen, auch weiterhin Kunden zu erreichen, die sie nicht mehr persönlich sehen, und solche, die es vorziehen, ihre alltäglichen Aktivitäten online abzuwickeln. Unternehmen mit der höchsten Akzeptanz digitaler Dokumentenprozesse sind daher besser aufgestellt, um ihr Geschäft am Laufen zu halten. So geben beispielsweise in Nordamerika, der Region mit der höchsten Akzeptanz digitaler Dokumentenprozesse, 69 % der Befragten an, dass die Digitalisierung von Dokumentenprozessen es ihrem Unternehmen ermögliche, weiterhin Kunden zu bedienen, während sich in Europa 50 % der Befragten auf diese Weise äußerten. Im Vereinigten Königreich liegt diese Zahl bei bis zu 64 %.
- › **Digitale Dokumentenprozesse sind essenziell für die Verbesserung der EX.** Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen hilft Mitarbeitern, produktiv und kollaborativ zu sein, was zwei wichtige Säulen einer guten EX darstellt.⁵ Tatsächlich geben durchschnittlich 70 % der europäischen Befragten an, dass diese Lösungen es den Mitarbeitern ermöglichen, effektiver remote zusammenzuarbeiten (siehe Abbildung 3). Weitere 42 % sagen, dass es die Produktivität der Arbeitnehmer und die Zeitersparnis nach der Pandemie weiter verbessern wird.
- › **Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen beschleunigt das Geschäft und steigert den Grad der digitalen Reife.** Manuelle oder papierbasierte Aufgaben verlangsamen die Prozesse und somit auch das Geschäft. Die Befragten erkennen dies an, da jeder Zweite in der Beschleunigung der Dokumentenverarbeitung den größten Nutzwert dieser Lösungen sieht. Darüber hinaus betrachten 72 % der Befragten (bis zu 78 % in Deutschland) die Digitalisierung von Dokumentenprozessen als eine sehr wichtige oder kritische Anforderung, um die digitale Reife ihres Unternehmens zu erhöhen, zusammen mit einer Mischung aus sich ergänzenden Initiativen und Technologien wie der Migration in die Cloud (74 %) und der Erweiterung von Automatisierungsmöglichkeiten (74 %).
- › **Unternehmen betrachten digitale Dokumentenprozesse nicht mehr als punktuelle Lösung, sondern als integralen Bestandteil ihrer IT-Landschaft.** Die Integration digitaler Dokumentenprozesse in alltägliche Produktivitätsanwendungen ist für 65 % der westeuropäischen Befragten sehr wichtig oder eine kritische Anforderung geworden. Die Digitalisierung von Arbeitsabläufen mit Blick auf die Endbenutzer hilft Unternehmen, alle Vorteile ihrer Modernisierungsinitiativen zu nutzen.

Abbildung 3

„Bitte geben Sie an, ob Sie der untenstehenden Aussage darüber, wie digitale Dokumentenprozesse zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität beitragen könnten, zustimmen oder nicht.“

Bieten eine bessere Remote-Zusammenarbeit der Mitarbeiter



Basis: 125 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Westeuropa, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

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



Digitale Dokumentenprozesse ermöglichen die Remote-Zusammenarbeit von Mitarbeitern.

Digitale Dokumentenprozesse werden von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit

Der veränderte Wahrnehmung von digitalen Dokumentenprozessen führt zu einer Beschleunigung der Benutzerakzeptanz und wandelt ehemalige Best Practices in neue Standardverfahren um. Die Nutzung dieser Lösungen wird die Pandemie überdauern und danach ein fester Teil der CX/EX werden.

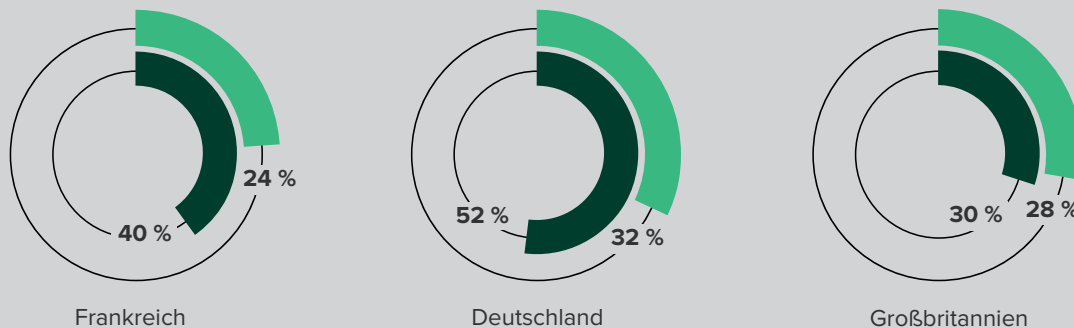
› **Tools zur Zusammenarbeit sowie Daten- und Analysefunktionen sind in Europa besonders gefragt.** Unternehmen räumen Kollaborationsfunktionen wie der gemeinsamen Nutzung von Dokumenten (71 %) und der Bearbeitung, Kommentierung und Formatkonvertierung von Dokumenten (70 %) Vorrang ein, um die Geschäftskontinuität und Agilität zu unterstützen und die Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, ihre Arbeit zu erledigen (siehe Abbildung 4). Da die Befragten aus Westeuropa in der Umsetzung dieser Fähigkeiten weiter fortgeschritten sind als beispielsweise Unternehmen im APAC-Raum, geben die Befragten aus Westeuropa auch an, dass ihre Firmen auch in großem Umfang Dokumentdaten und Analysefunktionen (70 %) für die datengestützte Entscheidungsfindung einsetzen.

Abbildung 4

„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?“

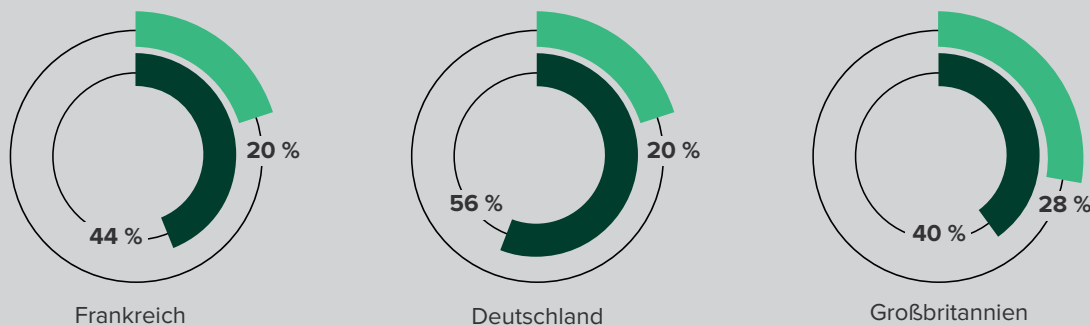
GEMEINSAME NUTZUNG VON DOKUMENTEN

● Sehr wichtig ● Kritische Anforderung



DOKUMENTBEARBEITUNG, KOMMENTIERUNG UND FORMATKONVERTIERUNG

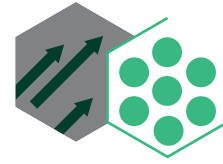
● Sehr wichtig ● Kritische Anforderung



Basis: 125 leitende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Westeuropa, 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 mit minimalen digitalen Fähigkeiten geben digitalen Dokumentenprozessen gegenüber papierbasierten Prozessen deutlich Vorrang.** Unter den Befragten aus Unternehmen, die die Durchführung von Dokumentenprozessen online nicht als Standardprotokoll in Betracht ziehen, sagen 72 %, dass sich diese Einstellung jetzt ändere.
- › **Die Dringlichkeit der Entwicklung digitaler Fähigkeiten zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität treibt die Einführung elektronischer Signaturen voran.** Nur 12 % der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen besorgt sei, dass ein Mangel an regulatorischer Unterstützung für E-Signaturen ein Hindernis für die Digitalisierung von Dokumentenprozessen sein könnte. Ohne diese Hürden sagen 60 %, dass die Pandemie eine Beschleunigung der Akzeptanz von elektronischen Signaturen durch die Nutzer bewirkt hat. Ihre Verwendung anstelle von händischen Unterschriften wird über die Pandemie hinaus Bestand haben, wobei 60 % der Befragten angeben, dass dabei ein Wandel von einer Best Practice zu einem Standardverfahren stattfindet.
- › **Die Nutzung digitaler Dokumentenprozesse beschleunigt sich in Europa, was trotz des wirtschaftlichen Abschwungs zu einem Anstieg der Investitionen führt.** 39 % der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen plane, die Nutzung digitaler Dokumentenprozesse in den nächsten zwölf Monaten auszuweiten oder zu verbessern, während weitere 17 % dies zum ersten Mal umsetzen werden. Die Ausgaben für die Digitalisierung von Dokumentenprozessen werden also trotz der Rezession im gleichen Zeitraum um durchschnittlich 57 % (bis zu 62 % in Frankreich) steigen, was die Bedeutung dieser Fähigkeiten für die Gewährleistung der Geschäftskontinuität sowie für die Verbesserung von CX und EX unterstreicht.



„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



Die Ausgaben für die Digitalisierung von Dokumentenprozessen werden in den nächsten zwölf Monaten um durchschnittlich 57 % steigen.

Empfehlungen

Die globale Pandemie zeigt Entscheidungsträgern die Bedeutung von Cloud-Lösungen wie digitalen Dokumentenprozessen aufgrund ihrer Fähigkeit, Kunden virtuell zu bedienen und Mitarbeiter an entfernten Standorten produktiv zu halten.

Die Ergebnisse der von Forrester durchgeführten detaillierten Befragung von 150 hochrangigen Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen in Westeuropa (Frankreich, Deutschland und Großbritannien) zum Thema digitale Dokumentenverarbeitung führen zu mehreren wichtigen Empfehlungen:



Erkennen Sie die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse als Meilenstein auf dem Weg zu digitaler Reife. Entscheidungsträger in Unternehmen in Europa müssen den Wert erkennen, den digitale Dokumentenprozesse zur Untermauerung ihrer Bemühungen um geschäftliche Resilienz bieten, aber sie müssen sie auch als einen Meilenstein auf dem Weg zu einer vollständigen digitalen Reife betrachten. In dieser Hinsicht sind digitale Dokumentenprozesse grundlegende Werkzeuge, die kosteneffektiv und schnell zu implementieren sind, während komplexere Digitalisierungsinitiativen einige Zeit brauchen werden, bis sich daraus Vorteile erzielen lassen.



Nutzen Sie digitale Dokumentenprozesse, um ein gemischtes Modell von Arbeit und Kundenservice zu verwalten. Die Fähigkeit, eine hybride Umgebung zu verwalten, in der virtuelle Dienstleistungen und Interaktionen wichtiger denn je sind, macht die Digitalisierung von Dokumentenprozessen zu einem Kernstück des täglichen Betriebs. Sie erhöht die Agilität und Flexibilität eines Unternehmens, was der Schlüssel zu einer fortdauernden Resilienz sein kann. Branchen- und Technologieführer müssen ihre Unternehmen zukunftssicher machen, indem sie ihre Planung für geschäftliche Kontinuität und Bereitschaftspläne neu bewerten und Systeme wie digitale Dokumentenprozesse einbeziehen, die auf Redundanz und Zuverlässigkeit ausgelegt sind.



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 Speicherung ermöglicht werden, wird unmittelbare Vorteile einbringen.



Investitionen in digitale Dokumentenprozesse sind solide Anlagen, die sowohl den unmittelbaren als auch den langfristigen Bedarf decken. Angesichts der gegenwärtigen wirtschaftlichen Unsicherheiten müssen IT-Verantwortliche sich der Situation ihres Unternehmens, ihrer Ertragsaussichten und ihrer Ressourcen bewusst sein, 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. Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen spricht beide Elemente an, sodass kontinuierliche Investitionen in diesen Bereich gerade in anspruchsvollen Zeiten eine gute Wahl sind.

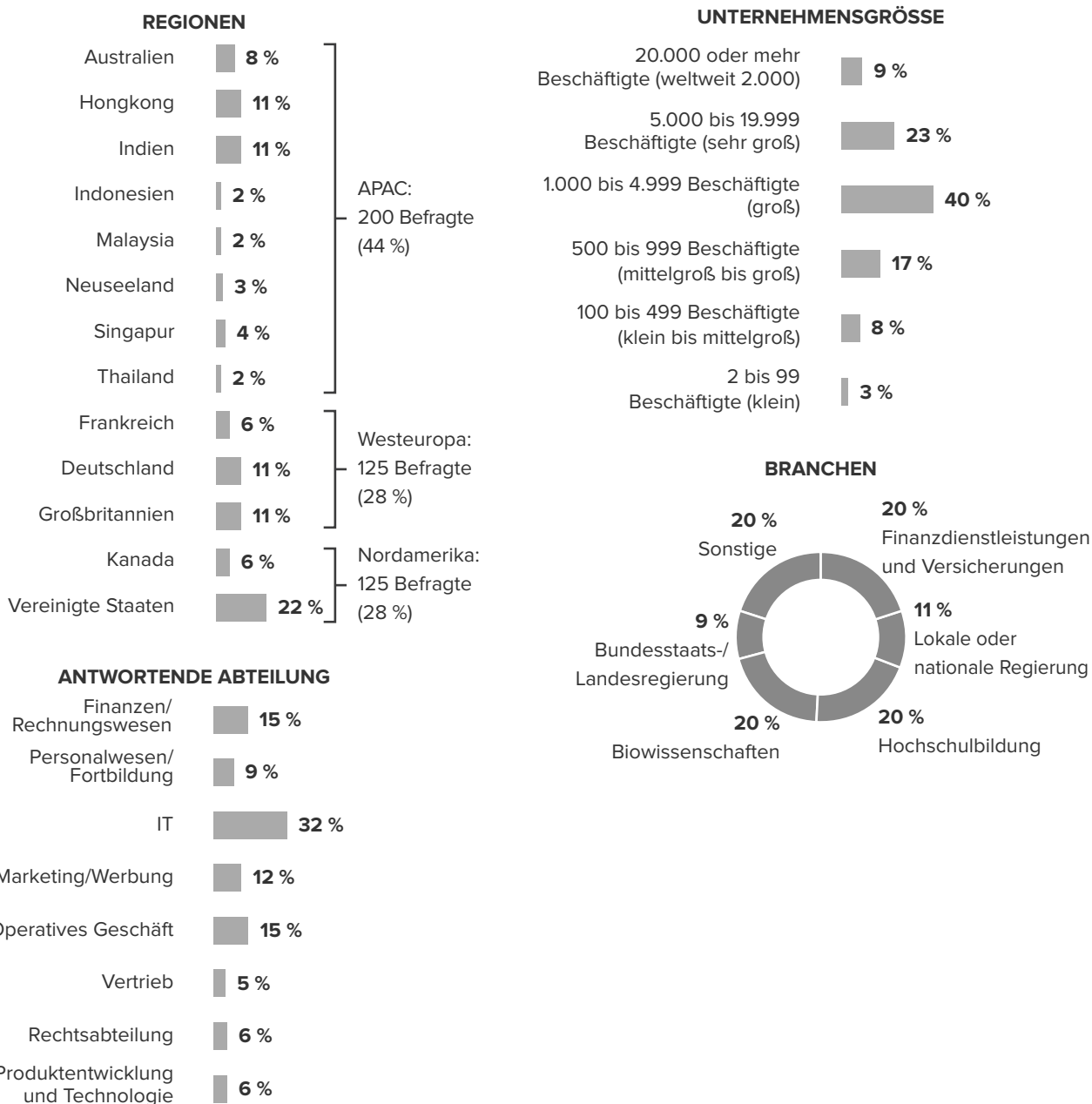


Fördern Sie digitale Kompetenzen am Arbeitsplatz. Verantwortliche müssen bei der Digitalisierung von Dokumentenprozessen einen auf den Menschen zentrierten Ansatz verfolgen. Sie sollten das Change-Management mit innovativen Einführungs- und Schulungsprogrammen unterstützen, die an Remote-Arbeit angepasst sind, um ihre Mitarbeiter und ihre Kunden zu unterstützen und den Austausch von Dokumenten, die Einrichtung virtueller Meetings und die Arbeit in kollaborativen Umgebungen nahtloser zu gestalten.

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 Europa, Nordamerika 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 leitende 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., 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

¹ Für die Zwecke dieser Studie ist Westeuropa definiert als Frankreich, Deutschland und das Vereinigte Königreich.

² Digitale Dokumentenprozesse umfassen alle Prozesse, Workflows oder Plattformen zur Verwaltung der Erstellung, Zusammenarbeit, gemeinsamen Nutzung 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.

³ Remote-Arbeit: Arbeitskräfte (z. B. Heimarbeiter, geografisch verteilte Teams usw.), die regelmäßig (z. B. mindestens einmal pro Woche) nicht am üblichen Arbeitsplatz arbeiten.

⁴ Quelle: „Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

⁵ Quelle: „Introducing Forrester’s Employee Experience Index“, Forrester Research, Inc., 14. Februar 2019

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]