

Adobe Acrobat Sign und Microsoft verkürzen die Time-to-Business dank integrierter Funktionen für elektronische Signaturen

Aufgrund der COVID-19-Pandemie mussten Entscheidungsträger die digitale Transformation beschleunigen. Während Unternehmen ihre hybriden Arbeitsmodelle weiterentwickeln, bleibt der Bedarf hoch, standortunabhängiges Arbeiten zu unterstützen und dabei sowohl Kunden als auch Angestellten ein optimales Erlebnis zu bieten.

Diese Anforderungen werden bei transaktionalen Arbeitsabläufen noch verschärft, insbesondere dann, wenn Benutzer digitale Dokumente versenden und umgehend unterschreiben lassen müssen, während sie gleichzeitig virtuelle Remote-Konversationen führen. Angestellte sind gezwungen, zwischen verschiedenen Programmen hin- und herzuwechseln und den fließenden Prozess mit ihrem Kunden zu unterbrechen. Dabei wird es schwieriger, die neueste Version und den aktuellen Status von Dateien zu finden und zu verfolgen. All dies beeinträchtigt die Produktivität und verursacht Verzögerungen und Fehler, die wiederum die Angestellten und Kunden frustrieren.

Acrobat Sign ist die von Microsoft bevorzugte E-Signatur-Lösung und Teil von Adobe Document Cloud. Sie bietet in Microsoft-Anwendungen integrierte Services zur elektronischen Unterzeichnung von Dokumenten. Dank dieser Integrationen können Anwender Dokumente digital versenden, unterzeichnen, nachverfolgen und verwalten, während sie in ihrem bevorzugten Microsoft-Programm arbeiten. Acrobat Sign automatisiert Genehmigungs- und Signatur-Workflows und gewährleistet Sicherheit, Compliance und Identitätsprüfung.

Um die mit Acrobat Sign verbundenen Vorteile, Kosten und Risiken besser zu beurteilen, wurde Forrester Consulting von Adobe beauftragt, eine Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) durchzuführen. Zu



Effizienzsteigerungen im Backoffice
47 %



Zeitersparnis bei Transaktionen
8,06 Mio. Euro



Beschleunigung von Transaktionen
30 %

diesem Zweck wurden neun Entscheidungsträger in sechs Unternehmen ausführlich befragt sowie in einer Umfrage die Meinungen weiterer 162 Anwender (d. h. Direktoren, Manager, Produktverantwortliche und Geschäftsanwender) mit Erfahrung im Umgang mit Acrobat Sign eingeholt.¹

Forrester fasste die Erfahrungen der Befragten und der Entscheidungsträger zusammen und konstruierte auf Grundlage dieser Ergebnisse ein Modellunternehmen. Für die vorliegende Studie handelt es sich bei dem Modellunternehmen um einen Finanzdienstleister, der sowohl digitalisierte als auch papierbasierte Prozesse nutzt. Vor der Umstellung auf Acrobat Sign nutzte das Unternehmen zudem in begrenztem Umfang eine andere E-Signatur-Lösung.

Die vorliegende Zusammenfassung konzentriert sich auf die Produktivitätsvorteile, von denen Unternehmen profitieren, wenn Angestellte Funktionen von Acrobat Sign nutzen können, ohne dazu ihre gewohnten Microsoft-Anwendungen verlassen zu müssen.



VOLLSTÄNDIGE STUDIE LESEN

INVESTITIONSTREIBER

Die Unternehmen verfolgten mehrere Ziele in Bezug auf das Mitarbeiter- und das Kundenerlebnis, die zu ihrer umfassenden Einführung von Acrobat Sign führten:

- **Bessere Einbindung der E-Signatur-Funktionen in die täglich genutzten Anwendungen.** Da die Integration in bevorzugte und täglich genutzte Business-Programme wie Microsoft Teams, SharePoint, Outlook und Dynamics nur ungenügend unterstützt wurde, mussten die Unternehmen den Anwendern mehrere Einzellösungen bereitstellen oder eigene Integrationen entwickeln. Aufgrund der dazu nötigen Entwicklerressourcen und des hohen Zeitaufwands zur Erstellung und Wartung solcher Integrationen blieben die Use Cases für elektronische Signaturen begrenzt.
- **Vermeidung von Unterbrechungen durch manuelle oder papierbasierte Prozessschritte.** Der physische Aufwand verlangsamte die Bearbeitung und Verwaltung von Dokumenten und führte zu negativen Kundenerlebnissen. Die Angestellten verbrachten viel Zeit mit dem Management des gesamten Dokumentenprozesses, einschließlich Vorlagenerstellung, Druck, Versand, Scan, Faxen, Nachverfolgung und wiederholter Eingabe von Informationen – und das alles auf Computern mit Microsoft-Anwendungen. Tatsächlich wollten die Unternehmen vor allem zwei wichtige Herausforderungen mit Acrobat Sign lösen:

- Verzögerungen bei Unterzeichnungsprozessen
- Integrationen in andere Lösungen

Da Verbraucher heutzutage zunehmend nahtlose digitale Angebote erwarten, führten diese Verzögerungen dazu, dass sie sich anderen Unternehmen und Marken zuwandten, die bequemere und vollständig digitale Prozesse anboten.

HAUPTFUNKTIONEN

Die Integration von Acrobat Sign in Anwendungen von Microsoft trägt dazu bei, die Effizienz von Angestellten und die Kundenzufriedenheit zu steigern:

- **Umfassende Integration mit wichtigen Programmen und Services.** Acrobat Sign ist die von Microsoft bevorzugte E-Signatur-Lösung. Mithilfe von Integrationen können Dokumente unter anderem zum Unterzeichnen versendet, elektronisch unterzeichnet und nachverfolgt werden, ohne dabei die gewohnte Umgebung von Microsoft 365, Teams, SharePoint, Dynamics 365, Power Automate und Power Apps zu verlassen. Acrobat Sign ist außerdem mit Adobe Acrobat, Adobe Experience Manager und Adobe Commerce integriert, sodass sich weitere Use Cases für Unternehmen ergeben, die standardmäßig Adobe-Lösungen nutzen.
- **Vernetzte digitale Erlebnisse für Kunden und Angestellte.** Acrobat Sign beschleunigt kritische Genehmigungs- und Unterzeichnungsprozesse, spart Angestellten Zeit, ermöglicht ihnen flexible Remote-Arbeit, erhöht die Produktivität und steigert den Wert vorhandener Lösungen wie Microsoft. Da Remote-Arbeit optimierte digitale Lösungen erfordert, begünstigt die Kombination aus Acrobat Sign und Microsoft-Programmen eine schnelle Wertschöpfung. Zur Gewährleistung der Sicherheit ist Acrobat Sign auch in Azure integriert, einschließlich Support für SSO- und Multi-Faktor-Authentifizierung.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

Entscheidungssträger, die Acrobat Sign integriert in Microsoft-Programmen eingesetzt haben, erzielten die folgenden Geschäftsvorteile:

Durch die Integration konnten Transaktionen um 30 % und digitale Anmeldungen um 50 % beschleunigt werden. Dank Acrobat Sign können Unternehmen auf die E-Signatur- und PDF-Funktionen direkt in den von ihnen genutzten Microsoft-Anwendungen zugreifen:

„Wird Acrobat Sign direkt in Microsoft-Anwendungen wie Teams oder Outlook bereitgestellt, können Anwender reibungslos und regelmäßig elektronische Signaturen verwenden.“

IT-Experte, Behörde

- **Über 35 vorgefertigte Integrationen mit Microsoft-Programmen.** Diese Integrationen führen zu effizienteren Arbeitsabläufen, da Benutzer zum Beispiel nicht mehr zwischen verschiedenen Anwendungen hin- und herwechseln müssen, um die aktuelle Version von Dokumenten zu finden. Zudem sinkt das Risiko von Datenproblemen (fehlende Informationen, unleserliche Handschrift usw.), was 47 % der Befragten als einen Hauptgrund für die Verwendung von Acrobat Sign nannten. So wird weniger Zeit damit vergeudet, Kunden und interne Teammitglieder wiederholt daran zu erinnern, Genehmigungen zu erteilen oder Dokumente zu unterzeichnen. Folglich haben die Angestellten mehr Zeit für höherwertige Aufgaben.
- **Acrobat Sign unterstützt Integrationen mit zahlreichen Anwendungen von Drittanbietern.** Neben Microsoft-Anwendungen lässt sich Acrobat Sign in Lösungen von Salesforce, Workday, ServiceNow, Slack, Google und vielen anderen

Anbietern integrieren. Dadurch ergeben sich zusätzliche Möglichkeiten, digitale Dokumente gemeinsam zu nutzen, Transaktionen in Echtzeit durchzuführen und Geschäfte schneller abzuschließen.

Mindestens 48 %
Effizienzgewinn bei Integration
mit Microsoft 365, Dynamics,
SharePoint und Teams.



Verbessertes Kundenerlebnis, durch die der Jahresumsatz um fast 1 Million Euro stieg. Kunden erwarten heute unkomplizierte und personalisierte Angebote. Die Kombination aus Acrobat Sign und Integrationen in Microsoft-Lösungen bietet leistungsstarke Funktionen, die genau diese Erwartungen erfüllen:

- **Benutzer können Dokumente auf ebenso natürliche, reibungslose Weise unterzeichnen wie beim persönlichen Kontakt vor Ort, was zu produktiveren Interaktionen führt.** Beispielsweise könnten Verträge per Videokonferenz unterzeichnet oder Angebote dank Acrobat in Microsoft Teams in Echtzeit geprüft und kommentiert werden. Durch diese Verbesserungen des Kundenerlebnisses werden weniger Kunden durch zu umständliche Formulare abgeschreckt und es schleichen sich zudem weniger Fehler bei wiederholten manuellen Dateneingaben ein, sodass es auch weniger Kundenbeschwerden gibt.
- **Nach der Einführung von Acrobat Sign gingen bei den Befragten in ihren Unternehmen 40 % weniger Beschwerden im Zusammenhang mit elektronischen Signaturen ein.** Folglich gaben 85 % der Befragten an, dass die niedrigere Fehlerquote seit Nutzung von Acrobat Sign auch zu einem verbesserten Kundenerlebnis beitrug.

„Dank Acrobat Sign können wir Verträge direkt in Microsoft Teams unterzeichnen – ein Wechsel zu anderen Benutzeroberflächen ist nicht mehr nötig. Auch in SharePoint lassen sich Dokumente unterzeichnen, ohne sie erst herunter- und nach dem Unterzeichnen wieder hochzuladen. Unsere Abläufe sind jetzt viel effizienter.“

Leiter der Abteilung Enterprise Content Management und eDiscovery, Energiebranche

„Dank der Integration von Adobe mit Azure AD verfügen wir über zusätzliche Sicherheitsebenen. Jetzt können wir Transaktionen in der gesamten Microsoft-Umgebung protokollieren und verfolgen. Das erleichtert uns auch die Validierung von Unterschriften.“

IT-Experte, Behörde

Verbesserung der Sicherheit von Dokumenten.

Unternehmen fahren mit der Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen fort, sodass sich weniger Papierdokumente im Umlauf befinden:

- **Durch die Einführung digitaler Technologien können Unternehmen ihre Prozesse und Services nun auch leichter vollständig digitalisiert abwickeln.** Vor der COVID-19-Pandemie war für die meisten Aufträge noch eine physische Unterschrift erforderlich, wodurch die Gefahr bestand, dass Dokumente verloren gingen oder in falsche Hände gerieten. Jetzt brauchen Unternehmen keine Aktenschränke und Lager mehr – alle Dokumente lassen sich innerhalb desselben Ökosystems digital speichern, sodass nur noch eine begrenzte Anzahl an Personen Zugriff hat. Die Verbesserung von Datenschutz und Sicherheit war für 72 % der Entscheidungsträger einer der wichtigsten Vorteile dieser integrierten Lösung. Darüber hinaus können Anwender Acrobat Sign mit Microsoft Azure integrieren, um SSO und die Multi-Faktor-Authentifizierung zugunsten bestmöglicher Sicherheit zu unterstützen.

ANALYSE ZUM TOTAL ECONOMIC IMPACT

Weitere Informationen finden Sie in der vollständigen Studie „The Total Economic Impact™ Of Adobe Acrobat Sign“, eine Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im Januar 2022 von Forrester Consulting.

ERGEBNISSE DER STUDIE

Forrester befragte neun Entscheidungsträger aus sechs Unternehmen sowie 162 Personen mit Erfahrung im Umgang mit Acrobat Sign und fasste die Ergebnisse in einer Finanzanalyse über drei Jahre für ein Modellunternehmen zusammen. Der quantifizierte Nutzen als risikobereinigter Barwert (BW) ergibt sich wie folgt:

- Einsparung von über 300.000 Arbeitsstunden durch schnellere Transaktionen und digitale Registrierungen
- Fokussierung auf einem reibungslosen Kundenerlebnis, das jährlich fast 1 Mio. Euro an zusätzlichem Umsatz generiert
- Vermeidung des hohen manuellen Aufwands für Angestellte und Senkung des Zeitaufwands für Compliance-Maßnahmen und regulatorische Prüfungen um 25%
- Jährliche Einsparung von 25 % der Kosten für die E-Signatur-Lösung



Kapitalrendite (ROI)
519 %



Kapitalwert (KW)
15,8 Mio. Euro

Anhang A: Schlussbemerkungen

¹ Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die technologiebezogenen Entscheidungsprozesse von Unternehmen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Wertversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen dabei, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

ANGABEN

Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

- Die Studie wurde von Adobe in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting vorgelegt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.
- Forrester äußert hierin keine Vermutungen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen oder Organisationen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe des in der Studie dargelegten Bezugsrahmens eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Acrobat Sign zu ermitteln.
- Zwar hat Adobe Überprüfungen vorgenommen und Forrester Feedback gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.
- Adobe hat die Kundennamen für die Befragung(en) bereitgestellt, an der/den Befragung(en) jedoch nicht teilgenommen.

WISSENSWERTES ZU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu technischen Fragen verbessert und Anbietern dabei hilft, ihren Kunden das Wertversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen dabei, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methodik umfasst vier Komponenten zur Beurteilung des Investitionswerts: Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Forrester ist eine eingetragene Marke von Forrester Research, Inc.

FORRESTER®