

Die Integration von Adobe Acrobat Sign mit Acrobat sorgt für eine bessere Wertschöpfung

In dem Maße, in dem Unternehmen E-Signatur-Lösungen einsetzen, steigt die Notwendigkeit zur Integration der Technologie in verschiedene Plattformen und Anwendungen, um sämtliche Dokumenten-Workflows in der Organisation entsprechend zu optimieren. Diese Integrationen entpuppen sich oft als zeitaufwändig, wenn die E-Signatur-Lösung die Plattform nicht unterstützt und von der IT-Abteilung zur Behebung technischer Probleme angepasst werden muss.

Mit Acrobat Sign, einer E-Signatur-Lösung aus dem Portfolio von Adobe Document Cloud, können Unternehmen Dokumente, die eine Unterschrift erfordern, digital versenden, unterzeichnen, verfolgen und verwalten. Integrationen mit Adobe Acrobat und anderen Adobe-Lösungen, Programmen von Drittanbietern und Geschäftssystemen ermöglichen es, Formulare auf jedem Gerät und in jedem Browser auszufüllen und zu übermitteln. Acrobat Sign stellt zudem automatisierte Genehmigungs- und Signatur-Workflows sowie Möglichkeiten zur Gewährleistung der Sicherheit, Compliance und Identitätsüberprüfung zur Verfügung.

Um die mit Acrobat Sign verbundenen Vorteile, Kosten und Risiken besser zu beurteilen, hat Adobe Forrester Consulting mit der Befragung von Entscheidungsträgern in sechs Unternehmen und 162 Anwendern von Acrobat Sign sowie mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) beauftragt.¹

„Früher haben wir Acrobat für unsere PDF-Dateien verwendet. Als wir feststellten, dass die Integration mit Acrobat Sign nahtloser und benutzerfreundlicher war als mit unserer vorherigen Lösung für elektronische Unterschriften, fiel uns der Wechsel leichter.“

Leiter der Abteilung Enterprise Content Management und eDiscovery, Energiebranche



Einsparungen pro Transaktion
18,84 €



Reduzierte Kosten für E-Signatur-Lösungen
25 %



Schnellere Transaktionen
30 %

Für diese Studie hat Forrester die Erfahrungen der befragten Entscheidungsträger gesammelt und auf Grundlage der Ergebnisse ein Modellunternehmen konstruiert. Für die vorliegende Studie handelt es sich bei dem Modellunternehmen um einen Finanzdienstleister, der sowohl digitalisierte als auch papierbasierte Prozesse nutzt. Das Unternehmen hat vor der Umstellung auf Acrobat Sign eine andere Lösung für elektronische Unterschriften in begrenztem Umfang verwendet.

In diesem Beitrag werden die Vorteile der Integration von Acrobat Sign mit Adobe Acrobat als Teil von Adobe Document Cloud und deren Mehrwert für Unternehmen erläutert.

GRÜNDE FÜR DIE INVESTITION

Die folgenden Faktoren haben die Entscheidungsträger dazu bewogen, sich für Acrobat Sign aufgrund der Integration mit Adobe Acrobat zu entscheiden:

- **Nahtloses digitales Erlebnis für Kunden.** Die Entscheidungsträger brauchten eine Lösung, die in ihre bestehenden Lösungen integriert werden



LESEN SIE HIER DIE VOLLSTÄNDIGE STUDIE

konnte, um ein völlig nahtloses digitales Kundenerlebnis zu ermöglichen. Unternehmen, die bei der Erstellung digitaler Kundenerlebnisse auf verschiedene Technologieanbieter zurückgreifen, haben aufgrund fehlender tiefgreifender Integrationen oft unzusammenhängende Abläufe. Dabei wurden Kunden zum Abschluss des Vorgangs häufig auf andere Webseiten oder in andere Anwendungen umgeleitet, was die Transaktionen verlangsamte oder stoppte.

- **Verbesserte Mitarbeitererlebnisse und -produktivität durch optimierte Arbeitsabläufe.** In Unternehmen, die Adobe Acrobat verwendeten, aber keine Lösung für elektronische Signaturen einsetzten, mussten Mitarbeiter viel Zeit für Aufgaben wie das Einscannen unterschriebener Dokumente und Formulare im PDF-Format oder die manuelle Eingabe von Informationen in verschiedene Systeme aufwenden.

In Unternehmen, die eine andere Lösung für elektronische Unterschriften nutzten, mussten sich die Mitarbeiter um die Integration mit den verwendeten Anwendungen und die damit verbundene Wartung kümmern. Technische Rückschlüsse bei diesen Integrationen führten zu Kundenbeschwerden, weil die Systeme ihre Informationen nicht aufzeichneten, sowie zu einem hohen Arbeitsaufwand beim Kundendienst, um diese Probleme zu lösen. Die Überwachung des Benutzerzugangs zu Lösungen für elektronische Unterschriften und die Frage, welche Geschäftsbereiche die Technologie nutzen sollten, wurden ebenfalls als Herausforderung genannt.

„Wir hatten uns vorgenommen, unsere Verträge für Lösungen zu konsolidieren. Die Bündelung der Lizenzen für Acrobat und Acrobat Sign mit Creative Cloud ermöglichte eine kosteneffiziente Budgetierung im Vergleich zu unserer etablierten Lösung.“

IT-Experte, Behörde

- **Konsolidierung von Technologieanbietern.** Durch den Einsatz verschiedener Technologien zur Schaffung digitaler Erlebnisse, zu denen auch Lösungen für elektronische Unterschriften gehören, mussten Unternehmen außerdem mehrere Verträge verwalten. Diese Herausforderung sowie die fehlende Übersicht über die geschäftliche Nutzung führten dazu, dass die Entscheidungsträger sich mit der Budgetierung schwer taten.

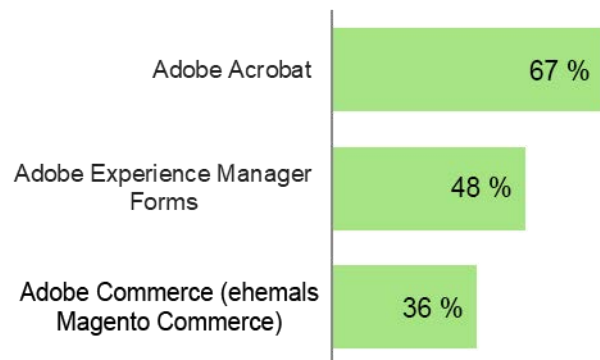
FUNKTIONEN VON ACROBAT SIGN

Acrobat Sign bot die folgenden Funktionen, die Unternehmen bei der Bewältigung früherer Herausforderungen halfen:

- **Eingebettete, native Integration mit Adobe-Lösungen.** Acrobat Sign ist mit dem Lösungsportfolio von Adobe integriert, einschließlich Adobe Acrobat, und stellt eine natürliche Erweiterung der Funktionen und Dienste dar. Darüber hinaus bietet Acrobat Sign auch robuste APIs für die Automatisierung. PDF-Dateien und Dokumente, für die eine Unterschrift erforderlich ist, lassen sich in Acrobat Sign einbinden, um in sich geschlossene Erlebnisse zu erstellen, die Kunden nahtlos durch den Prozess führen und Anwendern bei der Verwaltung der Unterschriftensammlung helfen.

Entscheidungsträger nutzten häufig bereits mehrere Adobe-Lösungen für Dokumenten-Workflows, wie die folgende Tabelle zeigt.

„Welche dieser Adobe-Produkte hat Ihr Unternehmen zum damaligen Zeitpunkt verwendet (vor Acrobat Sign)?“



Basis: 87 Entscheidungsträger im Bereich Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, September 2021

- **Einfach zu verwaltende, organisationsweite Lizenzierung und Verwaltung von Adobe-Software.** Unternehmen müssen nur einen Vertrag für Adobe-Lösungen verwalten, da sie vom selben Anbieter stammen. Mit der Admin Console von Adobe können Unternehmen überwachen, welche Anwender Zugriff auf Lösungen haben und wie stark diese genutzt werden.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

In Unternehmen, die Adobe Acrobat einsetzen, erkannten die Entscheidungsträger nach der Einführung von Acrobat Sign die folgenden Vorteile:

- **30-prozentige Verbesserung der Transaktionsgeschwindigkeit und 50-prozentige Beschleunigung digitaler Anmeldungen.** Die Integration von Acrobat Sign mit Adobe Acrobat und anderen Anwendungen optimiert den durchgängigen Dokumenten-Workflow für Teams. Mitarbeiter konvertieren physische Dokumente über Adobe Scan in digitale Dokumente, geben sie geschützt oder ungeschützt zur Überprüfung und/oder Überarbeitung über Acrobat oder die Acrobat-App weiter und erhalten dann eine Freigabe über Acrobat Sign. Mithilfe der kombinierten Lösung und der verfügbaren APIs können Unternehmen ihre Dokumenten-Workflows unternehmensweit automatisieren.

Mit Experience Manager können Teams Unterschriftsfelder schnell in Vorlagen einfügen. Dank der adaptiven Formulare, die sich je nach

„Ein wesentlicher Vorteil ist, dass man sich nicht auf einer anderen Oberfläche einloggen muss, sondern alles innerhalb von Adobe Acrobat oder Adobe Document Cloud erledigen kann. Wir haben früher Fill & Sign verwendet, und Acrobat Sign baut mit den Möglichkeiten für digitale Signaturen darauf auf.“

Leiter der Abteilung Enterprise Content Management und eDiscovery, Energiebranche

verwendetem Gerät verändern, müssen die Mitarbeiter sich nicht mehr mit der Gestaltung digitaler Erlebnisse befassen und sich keine Gedanken mehr darüber machen, ob die Personen die richtige Stelle zum Unterschreiben der Formulare nutzen.

Die Optimierung von Dokumenten-Workflows für Teams bedeutet, dass Mitarbeiter nicht mehr mit den Anwendungen verschiedener Technologieanbieter jonglieren müssen, und steigert ihre Effizienz. Dies hat **Einsparungen von mehreren Hundert Stunden pro Mitarbeiter und Jahr** zur Folge.

„Ein neuer Anwendungsfall, mit dem wir seit Kurzem arbeiten, ist die Verwendung von Adobe Acrobat-Stempeln für Unterschriften mit Acrobat Sign. Früher mussten wir Dokumente von Hand stempeln und einen Stift benutzen. Jetzt, da wir elektronisch arbeiten können, ist das ein sehr wichtiger Anwendungsfall für uns.“

Projektleiter, Behörde

- **Durch die Umstellung von Dokumentprozessen auf Adobe-Lösungen konnten die Zufriedenheit und die Produktivität der Mitarbeiter verbessert werden.** Interne Abläufe werden durch den einfachen Austausch von Dokumenten unter Mitarbeitern reibungsloser gestaltet. In Unternehmen wird erwartet, dass der Signaturprozess mühelos abläuft, wenn alle Mitarbeiter die Werkzeuge von Adobe verwenden und auf dieselben Funktionen zugreifen können. Der Aufwand für das Änderungsmanagement bei Dokumenten, die zwischen verschiedenen Anbieterlösungen hin- und hergeschoben werden, ist geringer, da alles innerhalb der Adobe-Umgebung abgewickelt wird, wodurch die Arbeit für die Mitarbeiter erleichtert wird.

Dank dem Support von Acrobat Sign bei der Integration mit Adobe-Anwendungen verbringt die IT-Abteilung weniger Zeit mit der Integration und

Wartung der E-Signatur-Lösung. Der verringerte Arbeitsaufwand bedeutete auch, dass Arbeitnehmer längere Pausen einlegen konnten oder nicht länger arbeiten mussten.

Die Verbesserung des Arbeitserlebnisses wirkte sich auch auf die Verringerung der Mitarbeiterfluktuation aus: **58 % der Befragten gaben an, dass sie seit der Einführung von Acrobat Sign einen Rückgang der Mitarbeiterfluktuation um mindestens 2 bis 3 % verzeichnen konnten.**

- **Die stärkere Kundeninteraktion schuf einen höheren Mehrwert und führte zu weniger Beschwerden.** Die Nutzung der Adobe-Werkzeuge ist für die Kunden unsichtbar, was die Effektivität des Einsatzes von Adobe-Werkzeugen zur Schaffung nahtloser digitaler Erlebnisse widerspiegelt. Kunden müssen nicht mehr zwischen verschiedenen Anwendungen oder Webseiten wechseln, um Formulare auszufüllen, sondern sehen alles in einem einzigen Fenster. Dieser reibungslose Ablauf führt zu höheren Abschlussraten bei den Kunden, da sie weniger potenzielle technische Probleme haben, wie z. B. eine Seite, die nicht geladen wird oder sich nicht an den Kontext von mobilen Geräten anpasst.

Eine enge Integration zwischen verschiedenen Anwendungen bedeutet auch, dass Informationen zuverlässig in Systemen erfasst werden und

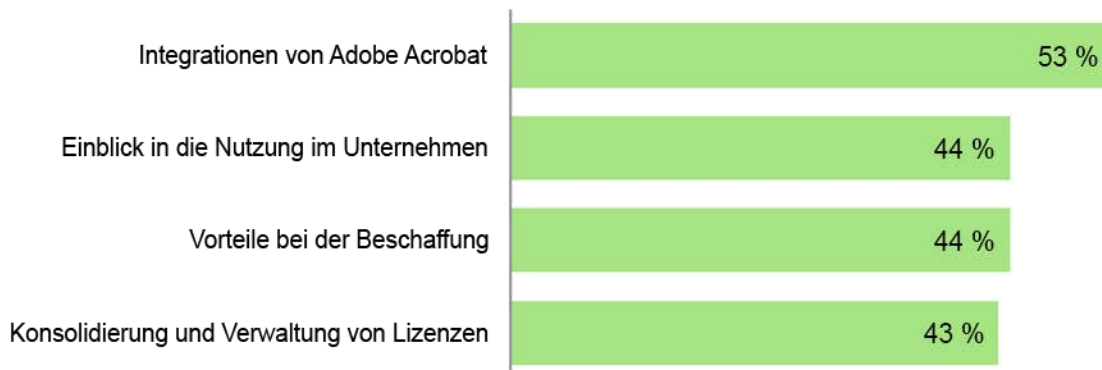
nicht versehentlich verloren gehen. Weniger Fehler führen zu weniger Beschwerden seitens der Mitarbeiter. **85 % der befragten Anwender von Acrobat Sign gaben an, dass die Reduzierung von Fehlern zur Verbesserung des Kundenerlebnisses beiträgt.**

- **Jährliche Einsparung von 25 % der Kosten für die E-Signatur-Lösung.** Unternehmen konsolidierten die Anzahl der von ihnen genutzten Lösungen und wechselten von früheren Lösungen für elektronische Signaturen. Lizenzeinsparungen und die Tatsache, dass die IT-Abteilung nicht mehr die Integration von elektronischen Unterschriften mit Lösungen verwalten muss, die nicht von Adobe stammen, trugen ebenfalls zu den Kosteneinsparungen bei. Gemäß der Analyse von Forrester zum Total Economic Impact kann ein Unternehmen durch den Einsatz von Acrobat Sign im Vergleich zu einer anderen E-Signatur-Lösung jährlich über 1,2 Millionen Euro sparen.

„Alle unsere Mitarbeiter arbeiten mit Adobe Acrobat oder Adobe-Produkten, und mit Acrobat Sign wird die Verwaltung effizienter, da die Nutzung der Lösungen überwacht werden kann und den Mitarbeitern die Benutzeroberfläche produktübergreifend vertraut ist.“

Direktor der Abteilung für allgemeine Dienste

„Wie hoch ist Ihrer Einschätzung nach die prozentuale Effizienzsteigerung für die folgenden Prozesse und Softwareintegrationen?“



Basis: 87 Entscheidungsträger im Bereich Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, September 2021

ANALYSE DES TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

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 Stunden manueller Arbeit für Transaktionen durch Erhöhung der Transaktionsgeschwindigkeit und der Anzahl digitaler Anmeldungen
- 8,1 Millionen Euro durch die Einsparung von Hunderttausenden von Stunden an Transaktionszeit
- 6,2 Millionen Euro Einsparungen bei den Nachhaltigkeitskosten durch die Vermeidung von Druck, Fax, Post und Versand von Dokumenten



Return on Investment (ROI)

519 %



Kapitalwert (KW)

15,8 Mio. €

Anhang A: Schlussbemerkungen

¹ Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die technischen Entscheidungsfindungsprozesse von Unternehmen unterstützt und Anbietern dabei hilft, ihren Kunden das Wertversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die Methodik des Total Economic Impact erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern aufzuzeigen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

OFFENLEGUNGEN

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 Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.

WISSENSWERTES ZU TEIL

Total Economic Impact™ ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die technischen Entscheidungsfindungsprozesse von Unternehmen unterstützt und Anbietern dabei hilft, ihren Kunden das Wertversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die Methodik des Total Economic Impact erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern aufzuzeigen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die Methodik des Total Economic Impact 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®