

Adobe Acrobat Sign hilft Unternehmen bei der Digitalisierung von Unterzeichnungsprozessen

Unternehmen verbrachten einen Großteil der 2010er-Jahre mit der Digitalisierung ihrer papiergestützten Vorgänge, um sowohl Angestellte als auch Kunden besser bedienen zu können. Die Pandemie hat diese Digitalisierung weltweit vorangetrieben. Nachdem Unternehmen mindestens einen Zyklus mit den Technologien durchlaufen haben, die sie bei ihren ersten Digitalisierungsschritten eingeführt hatten, überdenken sie nun ihr Lösungsportfolio und migrieren zu neuen digitalen Plattformen, um ihren Reifegrad zu erhöhen und den Geschäftswert zu steigern.

E-Signatur-Lösungen sind ein wichtiger Bestandteil der Digitalisierungstechnologie und erfordern daher auch eine erneute Evaluierung, vor allem in Anbetracht der umfangreicheren Fernabsatzgeschäfte und digitalen Transaktionen seit Anfang 2020. Bei ihrer nächsten Produktauswahl müssen Entscheidungsträger die Kosteneffizienz im Vergleich zu ihrer etablierten Lösung und auch die durch neue Technologien erzielte Zeitersparnis abwägen.

Adobe Acrobat Sign, eine Komponente von Adobe Document Cloud, bietet Unternehmen diverse E-Signatur-Services, mit denen sie zu unterzeichnende

„Unser vorheriges Tool tat, was es tun sollte. Es ließ sich jedoch kaum mit anderen wichtigen Business-Programmen integrieren, die wir bei uns nutzten. Dank der Integration mit Business-Anwendungen wie SAP können wir nun reibungsloser arbeiten.“

Leiter der Abteilung Enterprise Content Management und eDiscovery, Energiebranche



Kapitalrendite (ROI)
519 %



höhere Transaktionsgeschwindigkeit
30 %



Kostensenkung für
E-Signatur-Lösungen
25 %

Dokumente digital versenden, unterschreiben, nachverfolgen und verwalten können. Integrationen mit anderen Adobe-Lösungen, Programmen von Drittanbietern und Geschäftssystemen ermöglichen es den Anwendern, Formulare auf jedem beliebigen Gerät, in jedem Browser und auch aus ihren täglich genutzten Anwendungen heraus auszufüllen und zu übermitteln. Acrobat Sign umfasst zudem automatisierte Genehmigungs- und Signatur-Workflows sowie Funktionen zur Gewährleistung der Sicherheit, Compliance und Identitätsüberprüfung.

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Befragung von sechs Unternehmen und 162 Anwendern von Acrobat Sign sowie mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI), um die mit Acrobat Sign verbundenen Vorteile, Kosten und Risiken besser zu beurteilen. ¹ Forrester fasste die Erfahrungen der Befragten und der Entscheidungsträger zusammen und konstruierte auf Grundlage dieser Ergebnisse ein Modellunternehmen. Für die



VOLLSTÄNDIGE STUDIE LESEN

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 Vorteile, die den Unternehmen durch die Migration von einer digitalen Lösung zu einer anderen entstehen – in diesem Fall durch den Wechsel von einer früheren E-Signatur-Lösung zu Acrobat Sign.

ZIELE ZUR VERBESSERUNG DER E-SIGNATUR-LÖSUNG

Bei der Auswahl ihrer nächsten E-Signatur-Lösung verfolgten die Entscheidungsträger in den Unternehmen die folgenden Ziele:

- **Nutzung der E-Signatur-Lösung im gesamten Unternehmen.** Die Entscheidungsträger stellten fest, dass in ihren Unternehmen zwar E-Signatur-Lösungen eingesetzt wurden, jedoch nur auf Abteilungsebene. Eine breitere Akzeptanz wurde durch relativ hohe Kosten pro Transaktion und zusätzliche Gebühren für Integrationen und Services verhindert. Diese uneinheitliche Nutzung der Lösungen resultierte in einem hybriden Ansatz aus Papier und digitaler Technik, der auch zu inkonsistenten und heterogenen Kundenerlebnissen führte.
- **Bessere Einbindung der E-Signatur-Funktionen in die täglich genutzten Anwendungen.** Da die Integration in bevorzugte und täglich genutzte Business-Programme (z. B. Produktivitäts-Tools, Chat- und Zusammenarbeitsprogramme, PDF-Viewer, Web-basierte Apps usw.) nur ungenügend unterstützt wurde, mussten die Unternehmen entweder den Anwendern mehrere Einzellösungen bereitstellen und sie in diesen auch entsprechend schulen oder eigene Integrationen zur Einbindung ihrer E-Signatur-Lösung entwickeln. Da zur Erstellung derartiger Integrationen nur eingeschränkte Entwicklerressourcen verfügbar

waren und die fortlaufende Wartung dieser Lösungen viel Zeit kostete, ließen sich schlussendlich nur wenige Integrationen und nur in begrenztem Umfang implementieren. Infolgedessen wurde das Potenzial elektronischer Signaturen weiterhin nicht ausgeschöpft.

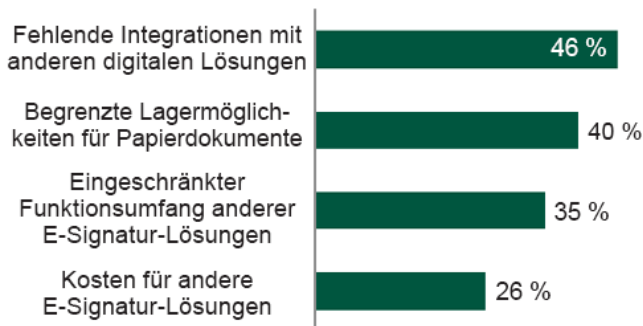
- **Verbesserte Verwaltung und Compliance von E-Signatur-Lösungen.** Bei vorherigen Lösungen hatten Administratoren keine Möglichkeit, die Lizenzierung und Nutzung übersichtlich zu erfassen. Aufgrund mangelnder Transparenz war es schwierig, die mit dem jeweiligen Tool verarbeiteten Transaktionen nachzuverfolgen und die Erfüllung aller Compliance-Anforderungen bei den verschiedenen Use Cases zu bestätigen. Folglich verbrachte die IT-Abteilung zahlreiche Stunden mit dem Sammeln dieser Informationen.

VORTEILE VON ADOBE SIGN

Folgende Schlüsselfunktionen von Acrobat Sign unterstützten die Unternehmen dabei, ihre angestrebten Ziele mit der neuen E-Signatur-Lösung zu erreichen:

- **Kostengünstige Lizenzierung.** Beim Lizenzierungsmodell von Acrobat Sign mit wettbewerbsfähigen Pauschalpreisen und volumenbasierten Grundgebühren fallen keine zusätzlichen Kosten für vorgefertigte Integrationen für Anwendungen von Drittanbietern an. Im Transaktionspreis sind außerdem Dienstleistungen, Support und Schulungen von Adobe ohne Mehrkosten enthalten.

Welche Herausforderungen mit vorherigen E-Signatur-Lösungen veranlassten Ihr Unternehmen, Acrobat Sign in Erwägung zu ziehen?



Basis: 162 Entscheidungsträger aus dem Bereich „Software/Lösungen für Geschäftsanwender“; Kunden von Adobe Acrobat Sign.

Quelle: Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting.

- Unterstützung für umfassende Integrationen mit wichtigen Programmen und Services.**
 Acrobat Sign lässt sich nahtlos in Adobe-Lösungen wie Acrobat und in das Lösungsportfolio von Microsoft integrieren. Acrobat Sign ist von Microsoft als bevorzugte E-Signatur-Lösung anerkannt und die Integration umfasst Office 365, die Echtzeit-Unterzeichnung in Microsoft Teams, SharePoint, Dynamics 365, Power Automate sowie Power Apps. Die Lösung unterstützt auch Integrationen mit Google, Salesforce, Slack und weiteren Programmen am Arbeitsplatz.
- Zentralisierte Adminkonsole für Acrobat Sign.**
 Unternehmen können die Nutzung der Lösung organisationsweit überblicken und besser kontrollieren, insbesondere dank Integration von Single-Sign-on (SSO), Reporting und Berechtigungen in mehreren Gruppen sowie durch eine insgesamt effizientere Verwaltung.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

Entscheidungsträger, die schon mit E-Signatur-Lösungen gearbeitet hatten, erkannten seit dem Wechsel zu Acrobat Sign die folgenden Vorteile:

- Jährliche Einsparung von 25 % der Kosten für die E-Signatur-Lösung.** Kosteneinsparungen im Vergleich zu früheren Lösungen sind in erster Li

„Unsere vorherige Lösung wurde von einer geringen Anzahl von Angestellten in Beschaffungsteams genutzt. Aufgrund der Kosteneffizienz von Acrobat Sign haben wir die E-Signatur-Funktionalität auf Teams ausgeweitet, die zuvor nicht über diese Möglichkeiten verfügten, damit wir unsere Kunden besser bedienen können.“

Manager für Analyse und Design, Finanzdienstleistungen

nie auf die günstigen Kosten pro Transaktion von Acrobat Sign zurückzuführen. In der Befragung der Anwender von Acrobat Sign nannten 57 % die „vorteilhafteren Lizenzierungskosten“ als Nutzen, der durch die Einführung der Lösung entstand. Dank dieser Preisgestaltung können Unternehmen die Lösung nun für alle Teams bereitstellen und das Einholen elektronischer Unterschriften vermehrt einsetzen.

57 % der Befragten erwähnten die „vorteilhafteren Lizenzierungskosten“ von Acrobat Sign

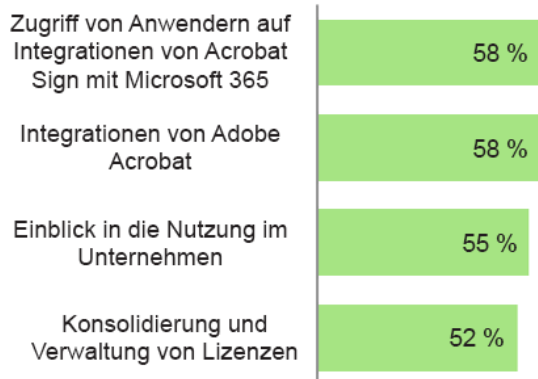
Kosteneinsparungen durch elektronische Unterschriften ergeben sich auch, weil die IT-Abteilung weniger Zeit in die Überwachung der Integration mit früheren E-Signatur-Lösungen investieren muss. Teams müssen keine Extrazeit mehr für die IT-Abteilung einplanen, damit diese wegen fehlender Standardintegrationen benutzerdefinierte Integrationen beaufsichtigen oder Wartungsarbeiten durchführen kann. Gemäß der TEI-Analyse von Forrester kann ein Unternehmen im Vergleich zu anderen E-Signatur-Lösungen **jährlich über 1,2 Millionen Euro sparen**.

„Verglichen mit unseren vorherigen Ausgaben zahlen wir heute mindestens vier- bis fünfmal weniger pro Transaktion. Acrobat Sign ist einfach viel günstiger.“

Leiter der Abteilung Enterprise Content Management und eDiscovery, Energiebranche

- **Durch Integration konnten Transaktionen um 30 % und digitale Anmeldungen um 50 % beschleunigt werden.** Dank Integrationen von Acrobat Sign mit Adobe-Programmen wie Acrobat und Experience Manager können Teams Unterschriftsfelder einfügen und Vorlagen schnell verwenden, ohne das Adobe-Ökosystem verlassen zu müssen.

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

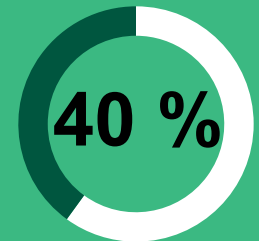


Basis: 162 Anwender von Acrobat Sign.
Quelle: Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting.

Integrationen mit einer Vielzahl von Business-Programmen von Drittanbietern wie Microsoft, Workday, Salesforce, Google, Slack usw. ermöglichen zusätzliche Use Cases, in denen Teams digitale Dokumente gemeinsam nutzen und virtuelle Transaktionen in Echtzeit ausführen können. Mit dem Support von Acrobat Sign für diese Pro-

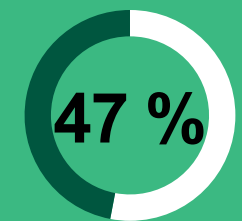
gramme sind die Anwender in der Lage, Transaktionen mit Kunden und Angestellten reibungslos und komplett digital zu erledigen

Weniger Kundenbeschwerden zum Signaturprozess



Für Transaktionen (mit Ausnahme von digitalen Anmeldeprozessen), die vor dem Wechsel zu Acrobat Sign eine Stunde dauerten, werden jetzt nur 42 Minuten benötigt, also 30 % weniger Zeit. Bei digitalen Anmeldeprozessen – also sehr zeitintensiven Onboarding-Transaktionen – wurde die durchschnittliche Transaktionsdauer von zwei Stunden auf nur eine Stunde reduziert.

Effizienzsteigerungen im Backoffice




- **Bessere Mitarbeitererlebnisse und Produktivitätssteigerung mit Acrobat Sign.** Durch bessere Integrationen können Angestellte, die E-Signatur-Transaktionen verwalten, ihre tägliche Arbeit mit weniger Tools und manuellen Eingriffen erledigen. So gibt es weniger Fehler bei der Dateneingabe und folglich auch weniger Kundenbeschwerden. Wenn Acrobat Sign bedingt durch niedrigere Lizenzgebühren vermehrt im Unternehmen eingesetzt wird, sind auch mehr Angestellte in mehr Abteilungen in der Lage, die diversen Prozesse zur Einholung von Unterschriften zu straffen, das Kundenerlebnis dabei zu verbessern und wertvolle Zeit für anspruchsvollere Tätigkeiten zurückzugewinnen.

Der höhere Komfort bei der täglichen Arbeit sorgte auch für eine geringere Personalflyktuation: 58 % der Befragten gaben an, dass sie seit der Einführung von Acrobat Sign einen Rückgang der Flyktuation um mindestens 2 % bis 3 % verzeichnet hatten.

Die IT-Abteilung konnte den für die Wartung von Integrationen zugewiesenen Zeitaufwand infolge des Supports von Acrobat Sign für verschiedene Business-Programme senken. Diese zusätzlich freigewordene Zeit konnten die Angestellten in die Integration von weiteren Anwendungen mit Acrobat Sign sowie in andere anspruchsvollere Tätigkeiten investieren. Auch längere Pausen zugunsten eines ausgeglicheneren Arbeitstags wurden möglich.

- **Effizienz bei Compliance-Aufgaben.** Wenn sich Compliance-Formulierungen oder behördlich geforderte Texte mit nur wenigen Klicks aktualisieren lassen, vermeiden die Angestellten unnötigen Stress bei der Gewährleistung der korrekten Nomenklatur. Vor der Nutzung von Acrobat Sign verbrachten 21 % der Befragten 10 bis 15 Arbeitsstunden mit der Überwachung der Compliance von Prozessen; 23 % der Befragten wendeten dafür sogar 15 Stunden oder mehr auf.

Seit der Nutzung von Acrobat Sign konnte die Hälfte der Befragten den nötigen Zeitaufwand für regulatorische Compliance-Kontrollen um mindestens 15 % senken. Durch die Vorlagenverwaltung der Lösung können die Anwender problemlos Änderungen in mehreren Dokumenten gleichzeitig implementieren.



58 % der Befragten bezifferten den Rückgang der Personalflyktuation auf mindestens 2 % bis 3 %

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 in sechs Unternehmen mit entsprechender Erfahrung im Umgang mit Acrobat Sign sowie 162 Anwender von Acrobat Sign. Die Ergebnisse wurden in einer Finanzanalyse für ein Modellunternehmen und einen Zeitraum von drei Jahren zusammengefasst. Der quantifizierte Nutzen als risikobereinigter Barwert (BW) ergibt sich wie folgt:

- 8,1 Mio. Euro durch Einsparung von Hunderttausenden Stunden an Transaktionszeit
- 6,2 Mio. Euro durch nachhaltigere Prozesse (weniger Ausdrucke, Faxe, Postsendungen und Versandkosten)
- 1,8 Mio. Euro durch bessere Kundenerlebnisse, die zu geringeren Abbruchquoten und weniger zusätzlichen Transaktionen führten



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 hilft 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.

ÜBER 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 hilft 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®