

# Adobe Document Cloud und Microsoft 365: Digitale Erlebnisse verbessern und deutliche Einsparungen ermöglichen

Adobe und Microsoft nutzen die Funktionen von Adobe Document Cloud innerhalb der Microsoft 365-Anwendungen und verhelfen Unternehmen so zu mehr Produktivität. Document Cloud unterstützt den Digitalisierungsprozess eines Unternehmens, indem sie Papierressourcen und manuelle Prozesse in durchgängig digitale Erlebnisse umwandelt.

Forrester Consulting führte zwei TEI-Studien (Total Economic Impact™) zu zwei Document-Cloud-Lösungen durch: Adobe Sign und Adobe Acrobat DC, um einen Rahmen für die potenziellen finanziellen Auswirkungen einer Investition in Document Cloud bereitzustellen. Forrester befragte mehrere aktuelle Adobe-Kunden, darunter viele, die Adobe-Lösungen mit Microsoft 365 verwenden, um die Ergebnisse der Nutzung von Adobe Document Cloud besser verstehen und messen zu können.

**Quantifizierter Nutzen.** Die folgenden risikobereinigten, quantifizierten Vorteile sind repräsentativ für die von den befragten Unternehmen festgestellten Vorteile:

- › **Die Mitarbeiter sparen so durchschnittlich 1,5 Stunden pro Transaktion ein.** Unternehmen verwenden Adobe Sign, um manuelle Unterzeichnungsprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren, was zu einer erheblichen Zeiteinsparung führt, die in wertschöpfende Aufgaben investiert werden kann. Adobe Sign kann direkt in Microsoft 365-Anwendungen aufgerufen werden, was die Effizienz der folgenden Aspekte verbessert:
  - Dokumente zur Unterzeichnung versenden und ihren Status in Microsoft Word, PowerPoint, Outlook, SharePoint und Teams nachverfolgen.
  - Die Unterzeichnung zu automatisierten Workflows in SharePoint hinzufügen.
  - Verträge innerhalb von Microsoft Dynamics 365 for Sales signieren, nachverfolgen und ablegen.
- › **Verringert die Dauer von Anmeldetransaktionen um zwei Stunden.** Zusätzlich zu diesen allgemeinen Zeiteinsparungen bei der elektronischen Signatur nutzen Unternehmen die Integration zwischen Adobe Document Cloud-Lösungen und Microsoft-Anwendungen, um die Anmeldeprozesse zu digitalisieren. Dadurch sparen Unternehmen pro Anmeldetransaktion weitere zwei Stunden. Durch den Einsatz digitaler Prozesse zur Beschleunigung von Onboarding- und Anmeldeverfahren wird der Zeitaufwand für diese traditionell zeitaufwendigen Aufgaben reduziert, das Kundenerlebnis verbessert und die Abbruchquote gesenkt.
- › **Mit Acrobat Pro DC können Benutzer bis zu 65 Stunden pro Jahr und mit Acrobat Standard DC bis zu 33 Stunden pro Jahr einsparen.** Durch die Integration von Acrobat DC in Microsoft-Anwendungen können Unternehmen erhebliche Einsparungen erzielen, wenn Benutzer papierbasierte Aufgaben digitalisieren und direkt mit PDF-Dateien in Microsoft-Anwendungen arbeiten. Notwendige Nacharbeiten werden seltener, wenn der Benutzer PDF-Dateien konvertiert und bearbeitet, mobile Funktionen zur Fortsetzung von Arbeitsabläufen außerhalb des Büros ausnutzt und Dokumente ganz einfach versenden und nachverfolgen kann. Benutzer von Acrobat Pro DC sind als „Power-User“ definiert. Sie arbeiten in Abteilungen, die viele Verträge, vertrauliche Dokumente und Begleitmaterialien handhaben, wie Finanzen, Marketing, IT und Einkauf. Durch die Integration mit Microsoft können diese Acrobat Pro-Benutzer Aufgaben mit hoher Komplexität automatisieren und so erheblich mehr Zeit sparen als ein Acrobat Standard-Benutzer. Durch die Integration von Adobe Acrobat DC in Microsoft-Anwendungen können Unternehmen Dokumentaufgaben effizienter gestalten, beispielsweise um:
  - innerhalb von Microsoft 365-Anwendungen Office-Dateien in PDF-Dateien zu konvertieren und mehrere Dokumente in einer PDF-Datei zu kombinieren.

## ZUSAMMENFASSUNG

Basierend auf zwei in Auftrag gegebenen Studien: „The Total Economic Impact von Adobe Sign“ und „The Total Economic Impact von Adobe Acrobat DC“.

## METHODIK

Das Ziel des TEI-Bezugsrahmens ist es, die Kosten, die wirtschaftlichen Vorteile, die Flexibilität und die Risikofaktoren zu ermitteln, die Einfluss auf die Investitionsentscheidung haben. Forrester hat die Auswirkungen von Adobe Acrobat DC und Adobe Sign mithilfe eines mehrstufigen Ansatzes bewertet, zu dem Befragungen von Forrester-Analysten, Adobe-Stakeholdern und mehreren aktuellen Adobe-Kunden gehörten. Mithilfe der TEI-Methodik erstellte Forrester ein Finanzmodell, das die Ergebnisse der Befragungen für jede Studie darstellt.

## MODELLUNTERNEHMEN

Auf Basis der Befragten wird im Rahmen jeder Analyse ein Modellunternehmen verwendet, um die aggregierte Finanzanalyse vorzustellen.

## RISIKOBEREINIGUNG

Forrester hat eine Risikobereinigung der Finanzmodelle basierend auf den Problemen und Bedenken des befragten Unternehmens durchgeführt, um Unsicherheiten in Bezug auf die Nutzen- und Kostenschätzungen zu berücksichtigen.

- PDF-Dateien in bearbeitbare Dokumentdateien unter Beibehaltung der Formatierung zu konvertieren.
  - SharePoint-Ordner in einer einzigen PDF-Datei zu kombinieren und Dokumente in SharePoint in Echtzeit zu prüfen und zu kommentieren.
  - während der Arbeit in Acrobat DC auf Dateien in OneDrive zuzugreifen und sie dort zu speichern.
- › **Reduziert die Verwendung von Papier und herkömmlicher Hardware.** Durch die Digitalisierung und Automatisierung von Unterzeichnungsprozessen und anderen Dokumentaufgaben können Unternehmen Kosten sparen, indem sie die Verwendung von Papier und herkömmlicher Hardware reduzieren. Durch Umstellung auf elektronische Unterschriften und die Integration von Adobe Document Cloud mit Microsoft-Anwendungen können Unternehmen die Kosten für Versand, Papier, Tinte, Drucker und Scanner senken. Benutzer von Adobe Sign können durchschnittlich 5,40 Euro pro Dokument, das sie in ein digitales Formular konvertieren, sparen. Durch den Austausch herkömmlicher Hardware durch mobile Geräte und die Bereitstellung eines mobilen Zugriffs auf Dokumente und Workflows können Unternehmen, die Adobe Acrobat DC verwenden, jährlich bis zu 607,50 Euro pro Benutzer sparen.
- › **Mit Acrobat DC sparen IT-Administratoren jährlich 570 Stunden ein. Compliance-FTEs können zur Durchführung zusätzlicher geschäftskritischer Aktivitäten umdisponiert werden.** Zusätzlich zu den Vorteilen, die sich aus dem nahtlosen Zusammenspiel von PDF-Dateien innerhalb von Microsoft-Anwendungen ergeben, sparen IT-Administratoren jährlich 570 Stunden ein, und Unternehmen können Compliance-FTEs umdisponieren. Vor der Standardisierung auf Acrobat DC erhielten IT-Administratoren häufig Helpdesk-Tickets von Benutzern, die Probleme hatten, verschiedene Software-Lösungen für Dokumente zu verstehen. Durch die Standardisierung auf eine benutzerfreundliche Lösung für alle Benutzer können diese Unternehmen ihre Support-Kosten senken, indem sie bis zu 95 Helpdesk-Tickets pro Monat vermeiden. Durch den Transfer von Formularen in standardisierte Vorlagen innerhalb von Adobe Document Cloud können Unternehmen Compliance-Ressourcen, die früher für die Pflege dieser Formulare vorgesehen waren, anderweitig nutzen.

Über einen Zeitraum von drei Jahren kann dies zu Gesamtvorteilen in Höhe von mehr als 8,3 Millionen Euro führen.



**2,8x bis 4,2x ROI**



**1,6 Mio. Euro bis 6,6 Mio. Euro Net Present Value (Nettobarwert)**



**28-mal schnellere Zykluszeiten**



**Einsparungen von 1 Mio. Euro bei Papier und Hardware**

„Änderungen an unseren Dokumenten führten zu erheblichen Verzögerungen. Wir haben mehr Verträge abgeschlossen, und uns fehlte eine vollständige Protokollierung. Es war unklar, wer für den Prozess verantwortlich war, und es bestand auch das Risiko von nicht autorisierten Unterschriften beider Parteien.“

*Technische Geschäftsführerin, Konzern*



# Die Customer Journey bei Adobe Document Cloud

Zu den Teilnehmern der beiden Studien gehören:

- › **Adobe Acrobat DC TEI:** Forrester befragte drei Unternehmen mit 800 bis 14.000 Adobe Acrobat DC-Lizenzen.
- › **Adobe Sign TEI:** Forrester befragte sechs Unternehmen mit 1.000 bis über 2.000.000 Adobe Sign-Transaktionen im vergangenen Jahr.

## Wichtige Investitionsfaktoren und -ergebnisse

Die befragten Unternehmen geben die folgenden Investitionsfaktoren an:

- › **Frühere Unterzeichnungsprozesse erfüllten die Erwartungen der Mitarbeiter oder Kunden nicht.** Manuelle Prozesse und nicht integrierte Produktivitäts-Tools verhinderten die schnelle Erledigung von Aufgaben. Dadurch blieb den betreffenden Mitarbeitern weniger Zeit für produktivere Tätigkeiten. Mitarbeiter, die häufig unterwegs waren oder außerhalb des Büros arbeiteten, benötigten eine Lösung, die auf einem Mobilgerät einfach zu verwenden war und keinen Zugriff auf Drucker oder Faxgeräte benötigte. Die Befragten mit Mitarbeitern in verschiedenen Regionen benötigten eine Alternative zum Postversand für wichtige zu unterzeichnende Dokumente. Kunden erwarteten, dass Prozesse vermehrt digital und auf Mobilgeräten ablaufen, und das gilt auch für Unterzeichnungsprozesse.
- › **Druck- und Papierkosten waren zu hoch.** Unternehmen verfügten über viele auf Papier basierende Prozesse. Formulare wurden regelmäßig gedruckt, versandt und eingescannt. Die Folge: hohe Ausgaben für Papier und Druck. Daher waren die Budgets für Papier und Druck für diese Unternehmen recht groß.
- › **Manuelle Unterschriften und papierbasierte Aufgaben unterbrachen Sicherheits- und Compliance-Workflows.** Die Befragten gaben an, dass Papierdokumente mit vertraulichen Informationen leicht verloren gingen und nicht immer direkt an die relevanten Parteien weitergeleitet wurden. Die Aktualisierung von Papierdokumenten war schwieriger, wenn Formulierungen zu Compliance und Vorschriften geändert werden mussten. Die Mitarbeiter mussten Quelldateien aufspüren und sicherstellen, dass alle Formulare mit dem richtigen aktualisierten Text versendet wurden, was ohne standardisierte digitale Formulare schwierig war.

Die befragten Unternehmen erzielten wichtige Investitionsergebnisse:

- › **Deutliche Reduzierung der Signaturzykluszeiten.** Die Befragten gaben an, dass sich die Gesamtzeiten für eine Unterschrift deutlich reduziert haben. Diese Reduzierung ergibt sich aus der Verwendung mobiler Funktionen zum Unterschreiben von Dokumenten bei der Telearbeit, weniger Zyklen durch die Reduzierung von Fehlern und Nacharbeit im Zusammenhang mit Fehlern, der Automatisierung von Unterzeichnungsprozessen direkt in Microsoft-Anwendungen und in Vorlagen umgewandelten Formularen, die von Endbenutzern nur noch moderat angepasst werden müssen.
- › **Digitale Workflows verbessern das Kundenerlebnis.** Durch die Digitalisierung ihrer Anmeldeprozesse sparen die Befragten zusätzliche Zeit. Langwierige und komplizierte Anmeldeprozesse können in einem Bruchteil der Zeit abgeschlossen werden, die für ältere Workflows benötigt wurde. Digitalisierte Formulare optimieren das Kundenerlebnis, und Fehler und Verzögerungen, die bei manuellen Prozessen durch die erforderliche doppelte Dateneingabe entstehen, werden vermieden. E-Signatur-Workflows ermöglichen Kunden die einfache Unterzeichnung von Formularen, was zu einem besseren Kundenerlebnis und außerdem dazu führt, dass weniger Kunden das Anmeldeverfahren abbrechen.

„Adobe Sign hat die Bearbeitungszeit sowie die Bearbeitungskosten erheblich reduziert, und interessanterweise erhalten wir auch weniger Reklamationen, da es jetzt nicht mehr so lange dauert, die Papierdokumente zu verarbeiten.“

*Technische Geschäftsführerin,  
Konzern*



- › **Mitarbeiter verbessern ihre Effizienz bei der Verwaltung von Dokumenten.** Die befragten Unternehmen stellten fest, dass Benutzer dank Acrobat bei mehreren wichtigen Workflows effizienter wurden. Mitarbeiter können Nacharbeiten im Zusammenhang mit dem Erstellen und Suchen von Quelldokumenten reduzieren oder ganz vermeiden. Sie können Ineffizienzen und Fehler im Zusammenhang mit Papierdokumenten reduzieren und gescannte Papierdokumente in bearbeitbare digitale Dateien umwandeln. Sie können Inhalte aus mehreren Quellen in einer PDF-Datei zusammenführen, um alle relevanten Informationen an einem zentralen Ort zu speichern. Mitarbeiter können auch mit den Kommentar- und Überprüfungswerkzeugen von Acrobat in einer PDF-Datei mit anderen zusammenarbeiten. Durch die Integration von Acrobat DC mit Microsoft-Anwendungen haben Mitarbeiter direkt in den von ihnen täglich genutzten Microsoft-Programmen Zugriff auf diese Funktionen.
- › **Unternehmen können ihren Papierverbrauch reduzieren und Druck- und Versandkosten vermeiden.** Die Befragten gaben an, dass sie durch die Investition in Acrobat die Anzahl der physisch zu versendenden Dokumente reduziert haben. Stattdessen können Benutzer Dokumente digital versenden und nachverfolgen, auch direkt von ihren Microsoft-Anwendungen aus. Darüber hinaus müssen Benutzer Dokumente nicht mehr physisch an ihre richtigen Ziele transportieren, was Mitarbeiter zusätzlich entlastet.

Anhand der Interviews hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen erstellt, ein Modellunternehmen entworfen und eine ROI-Analyse durchgeführt, mit der die finanziell betroffenen Bereiche für jede Studie aufgezeigt werden können.

**Modellmerkmale von Adobe Acrobat DC:** Das Unternehmen legt Adobe Acrobat DC für alle PDF-Dokumente als Standard fest. Es verwendet Acrobat im gesamten Unternehmen, erkennt dabei aber mehr Nutzungsszenarien in den Bereichen Finanzen/Buchhaltung, Marketing, IT und Personalwesen. Das Unternehmen erwirbt 1.200 Lizenzen für Adobe Acrobat DC und implementiert alle Lizenzen zu Beginn des ersten Jahres. Adobe Acrobat DC ist mit Microsoft 365-Anwendungen integriert.

**Modellmerkmale von Adobe Sign:** Am Ende des 3. Jahres nutzen 1.200 Benutzer im gesamten Unternehmen Adobe Sign. Forrester geht davon aus, dass aktive Benutzer Dokumente für Signaturen erstellen und Vorlagen ändern und dass es zahlreiche einmalige Nutzungsszenarien gibt. Während des ersten Jahres, in dem Adobe Sign verwendet wurde, führte das Modellunternehmen 75.000 Transaktionen mit Adobe Sign durch. Diese Zahl wuchs bis zum 3. Jahr auf 100.000 Transaktionen pro Jahr an. Das Modellunternehmen setzt Adobe Sign ein, um neue Kunden und Mitarbeiter digital anzumelden, das Onboarding durchzuführen sowie E-Signaturen zu erfassen. Außerdem wird Adobe Sign in Microsoft-Anwendungen integriert, um die elektronische Unterzeichnung direkt in diesen Anwendungen zu ermöglichen.

„Benutzer sparen definitiv Zeit, und sie ersparen sich auch Frust. Ich kann sicher sagen, dass Adobe Acrobat DC schneller, einfacher und zuverlässiger als unsere bisherigen Lösungen ist.“

*Produkt-Manager,  
Gesundheitsunternehmen*



**Zentrale Vorgaben:**

- 1.200 Benutzer von Adobe Acrobat DC
  - 720 Benutzer von Acrobat Pro DC
  - 480 Benutzer von Acrobat Standard DC
  - 170 Außendienstmitarbeiter
- 1.200 aktive Benutzer von Adobe Sign im 3. Jahr

## Finanzübersicht

Die in den Abschnitten über Nutzen und Kosten berechneten Finanzergebnisse des vollständigen Berichts können zur Bestimmung von ROI und NPV für die Investition des Modellunternehmens in Adobe Acrobat DC und Adobe Sign genutzt werden. Forrester geht in dieser Analyse von einem jährlichen Diskontierungssatz von 10 % aus.

- › Der Gesamtbarwert (Present Value, PV) des Nutzens für Adobe Acrobat DC beläuft sich auf 2,2 Millionen Euro und der Kapitalwert (NPV) auf 1,6 Millionen Euro über drei Jahre.
- › Der Gesamt-PV des Nutzens für Adobe Sign beläuft sich auf 6,1 Millionen Euro und der NPV auf 4,9 Millionen Euro über drei Jahre.

Für weitere Informationen können Sie sich die vollständige Analyse zu Adobe Acrobat DC [hier](#) und die Analyse zu Adobe Sign [hier](#) herunterladen.

### Adobe Document Cloud



**2,8 x bis 4,2 x  
ROI**



**1,6 Mio. Euro  
bis 6,6 Mio.  
Euro Net  
Present Value  
(Nettoarwert)**

## Haftungsausschluss

Der Leser sollte Folgendes beachten:

- › Die Studie wurde von Adobe in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting erstellt. Sie ist keine Marktanalyse.
- › Forrester trifft keine Annahmen zum potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen können. Forrester empfiehlt dringend, dass Leser ihre eigenen Schätzungen innerhalb des im Bericht bereitgestellten Bezugsrahmens verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in Adobe Document Cloud zu ermitteln.
- › Adobe hat die Studie geprüft und Forrester entsprechendes Feedback gegeben. Forrester behält jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse und akzeptiert keine Änderungen, die im Widerspruch zu den Ergebnissen von Forrester stehen oder den Sinngehalt der Studie verfälschen.
- › Die Namen der befragten Kunden wurden von Adobe bereitgestellt, das Unternehmen selbst nahm jedoch nicht an der Befragung teil.

### ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratungsdienstleistungen, um Führungskräften den Erfolg in ihren Unternehmen zu sichern. Die Dienstleistungen von Forrester Consulting reichen von kurzen Strategieberatungen bis zu kundenspezifischen Projekten und bringen Sie direkt mit Analysten zusammen, die ihr Fachwissen gezielt auf Ihre jeweiligen unternehmerischen Herausforderungen anwenden. <https://go.forrester.com/consulting/>

### ÜBER TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research, Inc. entwickelte Methodik, die die technologiebezogenen Entscheidungsprozesse von Unternehmen optimieren und Anbieter dabei unterstützen soll, Kunden das Nutzenversprechen ihrer Produkte und Dienstleistungen zu vermitteln. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den materiellen Wert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsführung und anderen wichtigen Entscheidungsträgern im Unternehmen aufzuzeigen, zu begründen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methodik umfasst vier Komponenten, mit denen der Investitionswert eingeschätzt wird: wirtschaftlicher Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität.

<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und unterliegen Änderungen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com](https://forrester.com).