

FORRESTER®

Total Economic Impact™ von Adobe Acrobat Sign

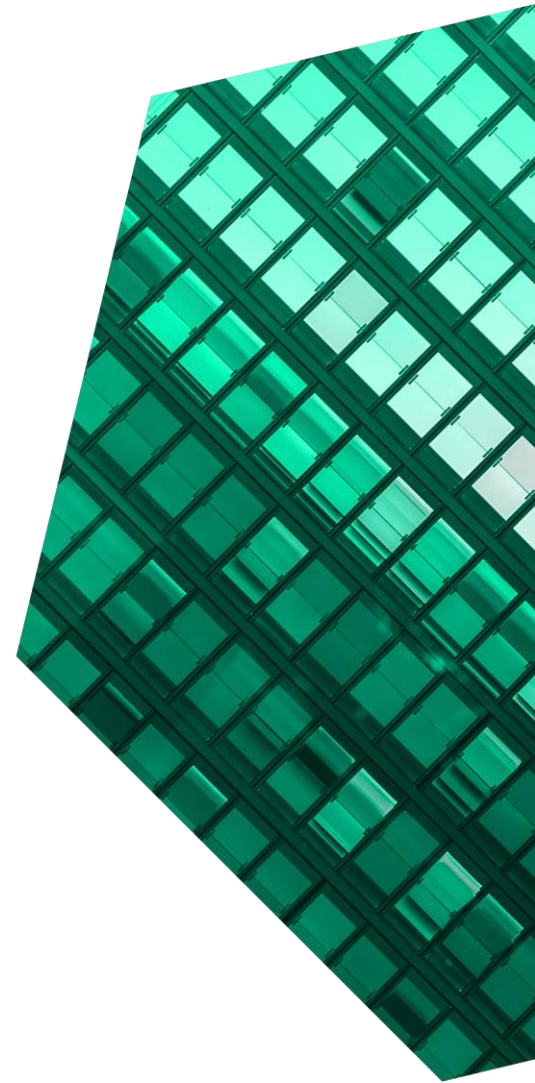
Kostenersparnis und Geschäftsvorteile
durch Adobe Acrobat Sign

JANUAR 2022

Inhalt

Projektleitung: Corey McNair
Brendan Ng

Zusammenfassung	1
Die Customer Journey mit Acrobat Sign.....	6
Zentrale Herausforderungen.....	6
Investitionsziele.....	7
Modellorganisation.....	7
Nutzenanalyse	9
Zeitersparnis bei Transaktionen.....	9
Mehrwert durch besseres Kundenerlebnis	12
Compliance-Effizienz	15
Kosteneinsparungen bei Nachhaltigkeitsprojekten..	17
Kosteneinsparungen nach Abkehr von der vorherigen Lösung	19
Nicht quantifizierter Nutzen.....	20
Flexibilität	20
Kostenanalyse.....	21
Lizenzgebühren für Acrobat Sign	21
Verwaltung von Acrobat Sign.....	22
Schulungskosten.....	22
Zusammengefasste Finanzergebnisse	24
Anhang A: Total Economic Impact	25
Anhang B: Demografische Informationen zu Befragungen und Umfrage.....	26
Anhang C: Anmerkungen.....	27



INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften in ihren Unternehmen zum Erfolg zu verhelfen. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den aktuellen Stand wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Zusammenfassung

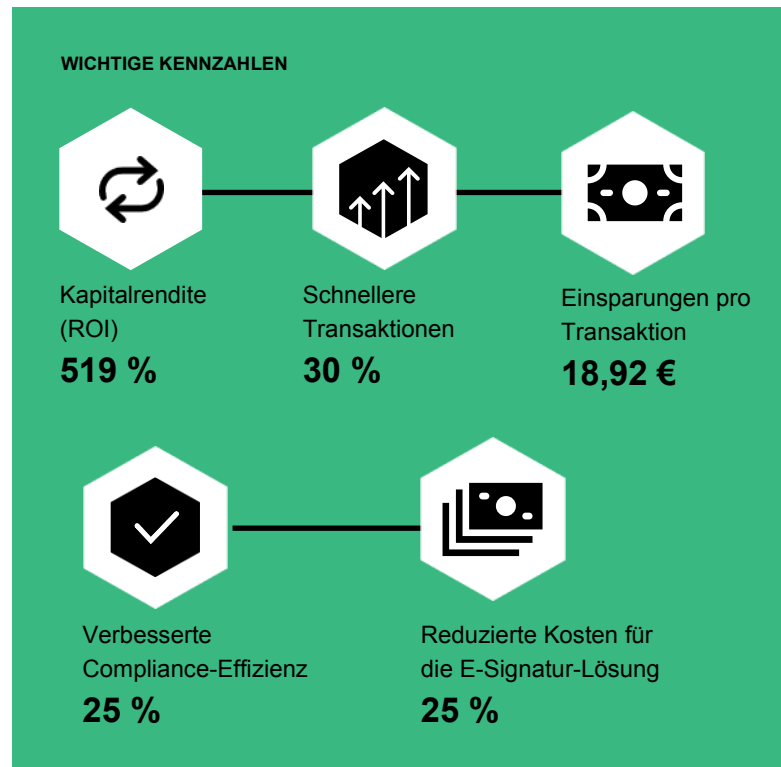
Über die vergangenen zwei Jahre haben Unternehmen die digitale Transformation ihrer Betriebsabläufe vorangetrieben, um Remote-Interaktionen mit Kunden und Mitarbeitern zu ermöglichen und Services jederzeit und an jedem Ort bereitstellen zu können. Ein wesentlicher Bestandteil der Digitalisierung von Geschäftsprozessen ist das Einholen von Unterschriften mithilfe geeigneter Technologien. Organisationen, die ihre überleitete Anschaffung einer E-Signatur-Lösung überdenken oder noch planen, Funktionen für elektronische Signaturen einzuführen, sollten sowohl die Auswirkungen der E-Signatur-Technologie auf das Kundenerlebnis als auch ihre Kosteneffektivität bedenken.

Die Adobe Document Cloud-Lösung [Adobe Acrobat Sign](#) bietet Services für elektronische Unterschriften, mit denen Organisationen Dokumente, die Signaturen erfordern, digital versenden, signieren, nachverfolgen und verwalten können. Integrationen mit anderen Adobe-Lösungen, Programmen von Drittanbietern und Geschäftssystemen ermöglichen es, Formulare auf jedem beliebigen Gerät und in jedem Browser auszufüllen und zu übermitteln. Acrobat Sign stellt zudem automatisierte Genehmigungs- und Signatur-Workflows sowie Funktionen für Sicherheit, Compliance und Identitätsüberprüfung zur Verfügung.

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch die Bereitstellung von Acrobat Sign erzielen können.¹ Ziel dieser Studie ist es, den Lesern eine Rahmenstruktur zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Auswirkungen von Acrobat Sign auf ihr Unternehmen bereitzustellen.

Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester neun Entscheidungsträger bei sechs Organisationen und führte eine Umfrage unter 162 Mitarbeitern (Direktoren, Managern, Produktverantwortlichen und Anwendern) mit Erfahrung im Einsatz von Acrobat Sign durch. Für diese Studie hat Forrester die Erfahrungen der befragten Entscheidungsträger und Mitarbeiter gesammelt und auf Grundlage der Ergebnisse eine [Modellorganisation](#) konstruiert.

Vor der Verwendung von Acrobat Sign hatten die Organisationen der befragten Entscheidungsträger und Mitarbeiter vorwiegend Prozesse eingesetzt, die manuelle Schritte und Papierdokumente umfassten. Einige nutzten



bereits in bestimmten Abteilungen eine E-Signatur-Lösung. Da die Prozesse viele Schritte mit Papierdokumenten umfassten, waren sie zeitaufwendig und erforderten besondere Aufmerksamkeit von den Mitarbeitern. Es traten häufig Fehler bei der Eingabe und Erfassung von Daten auf, die Nachfragen bei den Kunden erforderlich machten. Die unternehmensweite Einführung von E-Signatur-Lösungen zur Vereinfachung der Prozesse wurde dadurch verzögert, dass die Organisationen strikte Vorschriften einhalten mussten und den Digital-First-Ansatz nur zögerlich umsetzten.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie mussten die Entscheidungsträger die digitale Transformation beschleunigen oder bereits verwendete E-Signatur-Lösungen neu bewerten. Die Organisationen erkannten, dass ihnen die Digitalisierung von Geschäftsabläufen die Gelegenheit bot, sowohl das Kundenerlebnis als auch die Erfahrung ihrer Mitarbeiter zu verbessern.

Die Entscheidungsträger entschieden sich für Acrobat Sign, da die Lösung kosteneffektiver als die anderer Anbieter ist und sich flexibler in vorhandene geschäftskritische Anwendungen und Systeme integrieren lässt. Seit der Einführung von Acrobat Sign sparen die Mitarbeiter der Organisationen Zeit bei der abteilungsübergreifenden Verarbeitung und Verwaltung von Dokumenten. Zudem hat das verbesserte Kundenerlebnis zu Geschäftszuwächsen geführt. Die Organisationen sparen im Vergleich zu ihrer alten E-Signatur-Lösung Kosten und sind nachhaltiger geworden.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

Quantifizierter Nutzen. Der quantifizierte Nutzen als risikobereinigter Barwert (BW) ergibt sich wie folgt:

- **Um 30 % schnellere Transaktionen und 50 % mehr digitale Kundenregistrierungen.** Digitale Formulare machen es überflüssig, dass die Kunden Informationen manuell eintragen und die Mitarbeiter die Daten manuell in andere Geschäftssysteme übertragen müssen. Der digitale Ansatz ist effektiver und weniger fehleranfällig als der alte Prozess, der das verantwortliche Personal viel Zeit gekostet hatte. Die Benutzer vergaßen oft, Felder auszufüllen, und unleserliche Handschriften führten zu falschen Einträgen.

erhalten. Sie müssen die Dokumente nicht mehr herunterladen, ausdrucken und wieder einscannen, und es können keine Dokumente verloren gehen. Da die Interaktion so viel angenehmer war, schlossen mehr Kunden ihre Anträge ab und erledigten im Anschluss weitere Transaktionen, wodurch mehr Geschäftseinnahmen generiert wurden.

- **25 % weniger Zeitaufwand für die Überprüfung der Compliance und Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen.** Mit Acrobat Sign können die Mitarbeiter mit ein paar Klicks Änderungen an Dokumenten vornehmen, um den Text an neue Richtlinien anzupassen. Es sind keine umständlichen manuellen Schritte mehr erforderlich und der Prozess ist einfacher, sodass sich das Mitarbeitererlebnis verbessert hat.
- **Einsparungen von durchschnittlich 18,92 € pro Transaktion, für die eine Kurier- oder Postsendung erforderlich ist, und von 11,88 € pro Transaktion, für die Dokumente ausgedruckt, eingescannt und gefaxt werden müssen.** Durch die Umstellung auf eine umfassende E-Signatur-Lösung verzeichneten die Organisationen inkrementelle Einsparungen bei allen Transaktionen mit physischen Papierdokumenten sowie für alle Dokumente, die per Kurier oder postalisch versandt werden müssen. Dieser Gesamtnutzen beläuft sich auf mehrere Millionen Euro jährlich.
- **Um 25 % reduzierte Kosten für die E-Signatur-Lösung jährlich.** Die kosteneffizienten Lizenzgebühren für Acrobat Sign wurden von den Entscheidungsträgern als ein wichtiger Faktor bei der Wahl der E-Signatur-Lösung genannt.

Eingesparte Stunden für Transaktionen pro Jahr:
über 300.000



- **Das verbesserte Kundenerlebnis generiert mehr als 876.354 € an zusätzlichen Geschäftsmöglichkeiten jährlich.** Acrobat Sign trägt zu einem reibungslosen Kundenerlebnis für Transaktionen bei. Die Kunden brauchen nicht mehr zu warten, bis sie die Papierdokumente mit der Post

„Wir begannen, Acrobat Sign im März 2020 während des Lockdowns zu verwenden, als die Kunden nicht in die Filialen kommen konnten. Die Lösung war zu dieser Zeit sehr praktisch und ist es nach wie vor.“

Manager für analyse und design, finanzdienstleistungen

Nicht quantifizierter Nutzen. Der für diese Studie nicht quantifizierte Nutzen umfasst die folgenden Elemente:

- **Schnellere Erzielung von Geschäftsnutzen.**
Da Acrobat Sign die Genehmigung von Dokumenten beschleunigt, können die Organisationen bei Geschäftsabschlüssen schneller als zuvor Wert schöpfen. Diese höhere Geschwindigkeit zahlt sich vor allem bei großen Geschäftsabschlüssen aus, bei denen zahlreiche Unterschriften eingeholt werden müssen und die sich früher über mehrere Tage hingezogen hätten.
- **Erreichen von Nachhaltigkeits- und Umweltschutzziele.** Durch die Reduzierung des Papierverbrauchs trugen die Organisationen dazu bei, mehr als 100 Bäume und mehrere Tausend Kilogramm Treibhausgase pro Jahr einzusparen. Dadurch verbesserte sich die Umweltbilanz der Organisationen und sie konnten ihre internen ESG-Vorgaben (Environmental, Social und Governance) bezüglich Umweltschutz, sozialer Verantwortung und Unternehmensverantwortung erfüllen.
- **Verbesserung der Sicherheit von Dokumenten.** Da weniger physische Papierdokumente zirkulieren, besteht ein geringeres Risiko, dass Unterlagen verloren gehen und Kundeninformationen offengelegt werden. Dank der Integrationen in andere Adobe-Lösungen, der Speicherung in der Cloud und der Unterstützung von Arbeitsplatz-Software können die Organisationen ihre Dokumente und Kundendaten innerhalb ihres vorhandenen Ökosystems aus Software und Services sicher verwalten.

- **Mehr Möglichkeiten und Nutzungsszenarien für die Digitalisierung von Prozessen.** Die Organisationen finden weiterhin neue Einsatzmöglichkeiten für Acrobat Sign in anderen Abteilungen und zur Verbesserung des Kundenerlebnisses bei Prozessen wie der digitalen Registrierung oder dem Onboarding. Zudem bieten neue Integrationen für Acrobat Sign den Organisationen weitere Nutzungsszenarien, um die Digitalisierung von Geschäftsprozessen schneller voranzutreiben. Diese digitalen Prozesse bilden außerdem die Grundlage für vollkommen neue Möglichkeiten, um durch Transformation zusätzlichen Geschäftsnutzen zu realisieren.

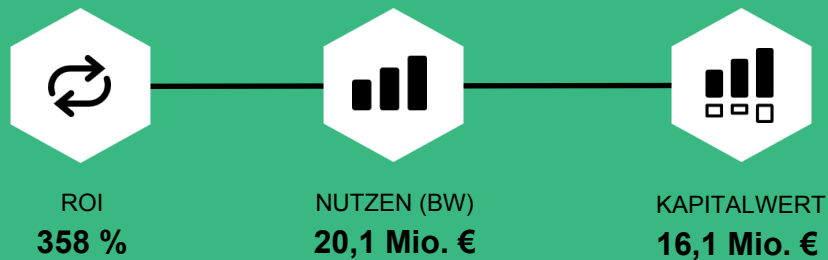
Kosten. Die risikobereinigten barwertigen Kosten umfassen:

- **Lizenzgebühren für Acrobat Sign.** In den Lizenzgebühren der Organisationen professionelle Dienstleistungen, Integrationen und Transaktionsvolumen mit eingeschlossen.
- **Verwaltung von Acrobat Sign.** Für die Verwaltung der Benutzerberechtigungen von Acrobat Sign ist ein kleines Team zuständig.
- **Schulungskosten.** Jeder Anwender erhält jährliche Acrobat Sign-Schulungen zu bestimmten Nutzungsszenarien.

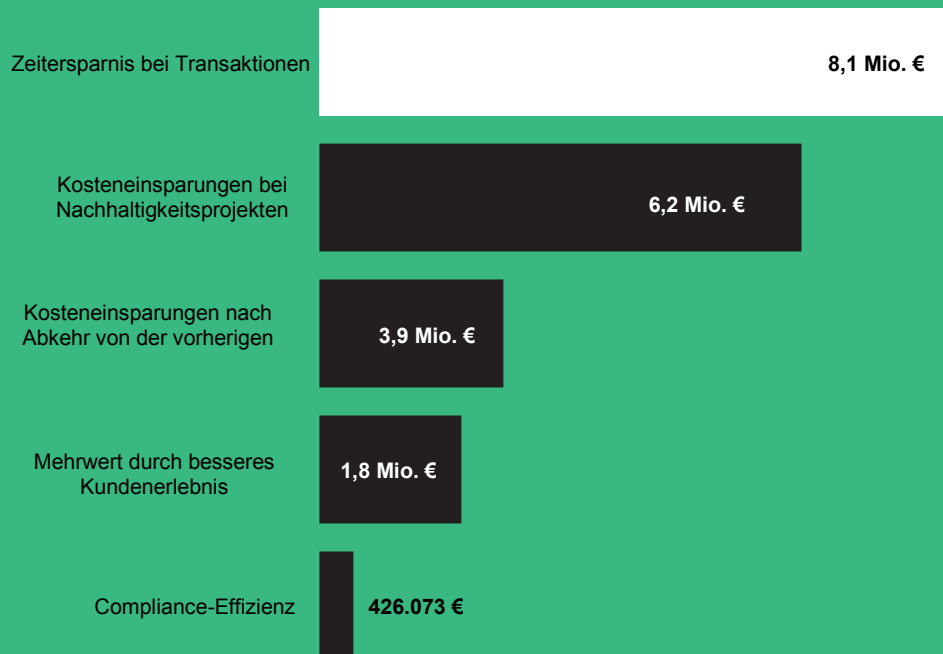
Die Finanzanalyse auf Basis der Befragung der Entscheidungsträger ergab, dass das Modellunternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren einen Nutzen von rund 20,1 Mio. Euro gegenüber Kosten von rund 4,5 Mio. Euro erzielt. Daraus errechnen sich ein Kapitalwert (KW) von 16,1 Mio. Euro und ein ROI von 358 %.

„Welche der folgenden Vorteile erzielt Ihre Organisation derzeit durch die Verwendung von Adobe Acrobat Sign gegenüber der alten Lösung? (Prozentsatz der Entscheidungsträger, die mit „Ich stimme zu“ und „Ich stimme uneingeschränkt zu“ geantwortet haben)“





Finanzieller Nutzen (über drei Jahre)



„Wir entschieden uns aus zwei Gründen für Acrobat Sign: Flexibilität bei der Bereitstellung digitaler Services und Einsparungen in Millionenhöhe bei E-Signatur-Lösungen für Kunden im Vergleich zu einigen unserer Mitbewerber.“

— Manager für analyse und design, finanzdienstleistungen

TEI-BEZUGSRAHMEN UND -METHODIK

Aus den in den Interviews und der Umfrage erfassten Daten erstellte Forrester eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™ für Unternehmen, die eine Investition in Adobe Acrobat Sign in Erwägung ziehen.

Diese Rahmenstruktur dient dazu, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die für die Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Forrester verwendete ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren, um die Auswirkungen zu bewerten, die Acrobat Sign in einem Unternehmen haben kann.

OFFENLEGUNGEN

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese 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 Organisationen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe der in der Studie dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Acrobat Sign zu ermitteln.

Zwar hat Adobe Überprüfungen vorgenommen und Forrester Rückmeldung gegeben, jedoch behält sich Forrester 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.

Für die Doppelblindstudie nutzte Forrester einen externen Befragungspartner.



DUE DILIGENCE

Befragung von Adobe-Stakeholdern und Forrester-Analysten zur Erhebung von Daten zu Acrobat Sign.



BEFRAGUNG VON

ENTSCHEIDUNGSTRÄGERN UND UMFRAGE

Interviews mit neun Entscheidungsträgern bei sechs Organisationen und Befragungen von 162 Mitarbeitern von Unternehmen, die Acrobat Sign einsetzen, um Daten zu Kosten, Nutzen und Risiken zu erheben.



MODELLORGANISATION

Basierend auf den Eigenschaften der befragten Entscheidungsträger wurde eine Modellorganisation entworfen.



FINANZMODELL

Auf der Grundlage der Themen und Belange der Entscheidungsträger wurde mithilfe der TEI-Methodik ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell erstellt und risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Vier fundamentale Elemente von TEI bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionsauswirkungen: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank der zunehmend ausgereiften Lösungen für ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methodik von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamtauswirkung von Kaufentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.

Die Customer Journey mit Acrobat Sign

■ Gründe für die Investition in Acrobat Sign

Befragte Entscheidungsträger			
Befragte Personen	Branche	Region	Mitarbeiter
Leiter von enterprise content management und eDiscovery	Energiebranche	Firmensitz im Asien-Pazifik-Raum	Über 10.000
Manager für analyse und design; Leiter für analyse und design	Finanzdienstleistungen	Firmensitz in Westeuropa	Über 7.000
Verantwortlicher für globales produkt-management, privat- und firmenkundengeschäft Live sign- produktverantwortlicher, VP für Indien	Finanzdienstleistungen	Firmensitz in Westeuropa, weltweite Geschäftstätigkeit	Über 225.000
Informationstechnologie-experte	Behörde	Firmensitz in Nordamerika	Über 65.000
Projekt-Manager; direktor der abteilung für allgemeine services	Behörde	Firmensitz in Nordamerika	Über 4.000
Manager für globale IT-bereitstellung und - snwendungen	Pharmazeutische Industrie	Firmensitz in Westeuropa, weltweite Geschäftstätigkeit	Über 58.000

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Forrester führte Interviews mit neun Entscheidungsträgern bei sechs Organisationen und befragte 162 Mitarbeiter mit Erfahrung in der Verwendung von Acrobat Sign in ihren Unternehmen. Weitere Details zu den Umfrageteilnehmern finden Sie in [Anhang B](#).

Vor der Einführung von Acrobat Sign basierten die Prozesse, für die Unterschriften eingeholt werden mussten, vorwiegend auf Papierdokumenten oder waren nur teilweise digitalisiert, sodass viele Schritte manuell und mit physischen Dokumenten durchgeführt werden mussten. Mehrere Abteilungen hatten bereits vor ein paar Jahren eine E-Signatur-Lösung eingeführt, um die Dokumentenverwaltung zu optimieren und für bestimmte Nutzungsszenarien elektronische Unterschriften einzuholen. Die Lösung war jedoch noch nicht unternehmensweit übernommen worden. Verantwortlich dafür waren konkurrierende technologische Prioritäten, Bedenken gegen einen neuen Ansatz und das Problem, dass die Betriebsabläufe umgestellt werden mussten, damit die elektronisch signierten Dokumente den lokalen Vorschriften entsprachen.

Die folgenden Herausforderungen bewogen die Entscheidungsträger zur Wahl einer neuen E-Signatur-Lösung:

- **Da die Mitarbeiter nicht mehr persönlich miteinander interagieren konnten, mussten unternehmensweit digitale Technologien eingeführt werden.** Die Entscheidungsträger mussten digitale Lösungen bereitstellen, da sich die Mitarbeiter im Homeoffice in den letzten zwei Jahren nicht persönlich treffen konnten. Zudem waren die Kundenerwartungen durch den vermehrten digitalen Verbraucherkonsum gestiegen und die Verbraucher wollten mit dem Unternehmen vollständig digital interagieren können. Vor der Pandemie verfügten die Organisationen zwar über Websites, und einige Abteilungen stellten bestimmte Formulare in digitaler Form bereit, doch für die meisten Transaktionen waren weiterhin physische Unterschriften zur Genehmigung erforderlich. Die Organisationen mussten auf digitale Betriebsabläufe umstellen, wenn sie ihre Kunden nicht an die Konkurrenz verlieren wollten, die ein bequemes, vollständig digitalisiertes Kundenerlebnis bereitstellte.
- **Manuelle oder papierbasierte Prozessschritte verlangsamten die Bearbeitung und Verwaltung von Dokumenten.** Die Mitarbeiter verbrachten geraume Zeit mit der Kontrolle des End-to-End-Prozesses der Dokumentenbearbeitung: Formulare mussten vorbereitet, ausgedruckt, versandt, eingescannt oder gefaxt werden, Informationen

„[Vor der Einführung von Acrobat Sign] herrschte ein ziemliches Chaos. Die Leute fügten eingescannte Unterschriften als Grafiken in Dokumente ein. Manche zeichneten Unterschriften auf Dokumenten nach. Die Mitarbeiter glaubten, sie erstellten elektronische Unterschriften, aber die Methoden waren nicht zulässig.“

Projektleiter, behörde

nachverfolgt und in andere Systeme eingegeben werden. Dieser Arbeitsaufwand verlangsamte den Prozess für die Kunden und brachte Probleme wie verlorene Seiten, Tippfehler, unvollständig ausgefüllte Dokumente oder unleserliche Handschriften mit sich. All diese Schwierigkeiten führten dazu, dass sich die Transaktionen verzögerten.

- **Teure Lösungsalternativen für E-Signatur-Anwendungen mit beschränktem Funktionsumfang.** Die Entscheidungsträger, deren Organisationen in einigen Abteilungen bereits eine E-Signatur-Lösung verwendeten, hatten erkannt, dass es kostspielig wäre, die Lösung auf das gesamte Unternehmen auszuweiten. Jede Signatur-Transaktion, die mit der alten Lösung ausgeführt wurde, erhöhte die Gesamtkosten zusätzlich. Außerdem gab es keine Integrationen für Drittanbieter-Programme und die Organisationen wollten stundenlangen IT-Aufwand vermeiden.
- **Sicherheits- und Compliance-Risiken bei papierbasierten Prozessen.** Bei Prozessen mit Papierdokumenten bestand das Risiko, dass Unterlagen mit sensiblen Informationen verloren gehen oder in die falschen Hände geraten könnten, was äußerst kostspielig für die Organisationen werden würde. Außerdem mussten die manuell verteilten Papierexemplare bei jeder Textaktualisierung zurückgerufen werden, um

sicherzustellen, dass sie den Compliance-Standards entsprachen. Dies nahm viel Zeit in Anspruch, sodass die Organisationen im Fall der Nichteinhaltung mögliche Strafen riskierten.

INVESTITIONSZIELE

Die Entscheidungsträger suchten nach einer Lösung für folgende Ziele:

- Reduzierung des Papierverbrauchs und Vermeidung manueller Schritte bei Transaktionen
- Kosteneffiziente E-Signatur-Lösung für die Organisation
- Ermöglichung optimierter digitaler Erlebnisse für Kunden und Mitarbeiter
- Möglichkeit zur Integration mit Software und Backend-Systemen
- Einhaltung von Compliance- und Sicherheitsstandards.

„In der Vergangenheit verwendeten wir vorwiegend Unterschriften auf Papier. Das war einfach normal. Diese Methode war teuer und wir mussten das Porto zum Versenden der Unterlagen bezahlen. Aber als den Kunden weniger Optionen zum Genehmigen von Dokumenten zu Verfügung standen, ergriffen wir die Gelegenheit, um die Kosten beim Papierverbrauch zu reduzieren.“

Manager für globale IT-bereitstellung und -anwendungen, pharmaunternehmen

MODELLORGANISATION

Basierend auf den Befragungen hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen entwickelt, ein Modellunternehmen konstruiert und eine ROI-Analyse erstellt, die die Bereiche veranschaulicht, in denen mit finanziellen Auswirkungen zu rechnen ist. Die Modellorganisation ist für die sechs Organisationen der neun von Forrester befragten Entscheidungsträger sowie die Unternehmen der 162 Umfrageteilnehmer repräsentativ und dient zur Darstellung

der zusammengefassten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt. Die Eigenschaften der Modellorganisation sind nachfolgend aufgelistet:

Beschreibung der Modellorganisation. Die Modellorganisation ist ein Finanzdienstleister mit weltweiter Geschäftstätigkeit, dessen Angestellte sowohl im Büro als auch im Homeoffice arbeiten. Das Unternehmen generiert einen Jahresumsatz von 8,8 Mrd. Euro, hat 5 Millionen Kunden und beschäftigt 10.000 Mitarbeiter.

Vor der Einführung von Acrobat Sign verwendete die Organisation vorwiegend Papierdokumente in Transaktionen, doch einige Abteilungen nutzten bereits eine E-Signatur-Lösung für die Bearbeitung und Verwaltung von Unterlagen. Durch einen vollständig digitalen Prozess wollte die Organisation das Kundenerlebnis verbessern, und die E-Signatur-Lösung sollte kosteneffizienter sein.

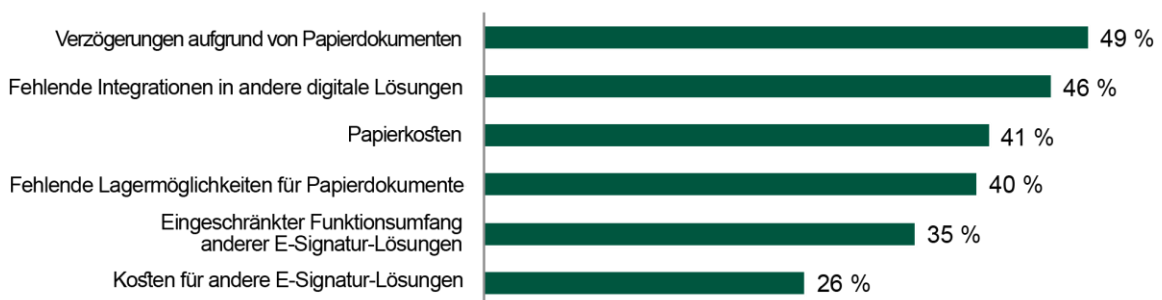
Beschreibung der Bereitstellung. Als Erstes wird Acrobat Sign im Verlauf von sechs Monaten in den Abteilungen bereitgestellt, die zuvor noch keine E-Signatur-Lösung genutzt hatten. Anschließend erfolgt in den Abteilungen, die eine andere E-Signatur-Lösung verwendet hatten, die Umstellung auf Acrobat Sign. Die Lösung wird in Programme von Microsoft, Adobe, Google, Salesforce, Slack und anderen Anbietern integriert, um von zusätzlichen Funktionen und Nutzungsszenarien profitieren zu können. Die Organisation verwendet Acrobat Sign für die digitale Registrierung von Kunden und das digitale Onboarding neuer Mitarbeiter sowie für die Genehmigung von Dokumenten sowohl am Desktop als auch über Mobilgeräte an jedem Standort.

Grundlegende Annahmen

- **Finanzdienstleister**
- **Vorher: Prozesse mit einer Mischung aus digitalen und papiergebundenen Dokumenten**
- **2.250 Acrobat Sign-Anwender**
- **Eine million transaktionen jährlich bis zum dritten Jahr**

Bis zum Ende des dritten Jahres wird Acrobat Sign von 2.250 Anwendern in der Organisation genutzt. Im Rahmen einer Initiative zur vollständigen Digitalisierung des Kundenerlebnisses nimmt die Akzeptanz der Lösung weiter zu. Die Anzahl der mithilfe von Acrobat Sign durchgeführten Transaktionen verdoppelt sich von etwa 500.000 im ersten Jahr auf mehr als eine Million in dritten Jahr.

Welche Herausforderungen wollte Ihre Organisation mit Adobe Acrobat Sign bewältigen?



Basis: 162 Entscheidungsträger für Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
 Quelle: Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Atr	Zeitersparnis bei Transaktionen	2.048.640 €	3.435.307 €	4.486.932 €	9.962.392 €	8.064.879 €
Btr	Mehrwert durch besseres Kundenerlebnis	484.828 €	780.691 €	979.428 €	2.242.938 €	1.819.984 €
Ctr	Compliance-Effizienz	116.688 €	174.306 €	232.409 €	522.920 €	424.307 €
Dtr	Kosteneinsparungen bei Nachhaltigkeitsprojekten	1.657.613 €	2.652.368 €	3.321.811 €	7.624.924 €	6.188.443 €
Etr	Kosteneinsparungen nach Abkehr von der vorherigen Lösung	1.603.125 €	1.603.125 €	1.603.125 €	4.809.375 €	3.986.735 €
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	5.910.894 €	8.675.100 €	10.661.235 €	25.247.229 €	20.552.988 €

ZEITERSPARNIS BEI TRANSAKTIONEN

Evidenz und Daten. Adobe Acrobat Sign transformierte Routineprozesse der Mitarbeiter in den Organisationen auf verschiedene Weise.

- Generell reduzierte sich der Arbeitsaufwand für die Vorbereitung von Dokumenten, das Ausdrucken und das Zusammenstellen von Unterlagen, da die Kunden jetzt auf digitale Formulare zugreifen können. Die Teams verbrachten weniger Zeit damit, fehlende Informationen bei Kunden anzufragen, da mit Acrobat Sign in den Formularen Pflichtfelder für die erforderlichen Daten verwendet werden können. Da die Daten digital eingegeben werden, müssen die Mitarbeiter die Informationen nicht mehr manuell übertragen. Dies vereinfacht die Dokumentenverwaltung und verhindert Eingabefehler. Zudem sparen die Anwender Zeit, da sie keine unleserlichen Handschriften mehr entschlüsseln müssen und bei der Eingabe in ihre Systeme nicht mehr auf Spekulation angewiesen sind.
- Integrationen mit anderen Unternehmensanwendungen ermöglichen es, Schritte im Prozess der Dokumentenbereitstellung für Kunden zu verringern, sodass die Mitarbeiter mehr Zeit für andere Aufgaben haben. Dank der Möglichkeit, Acrobat Sign in andere Adobe-Programme wie Acrobat und Experience Manager (AEM) zu integrieren, können die

Teams schnell Unterschriftenfelder einfügen und praktische Dokumentenvorlagen nutzen. Außerdem ist es dank Integrationen in Magento Commerce (für kundenorientierte Geschäftsabläufe) und Marketo Engage jetzt möglich, elektronische Signaturen in den Transaktionsprozess einzubinden, was die Einführung neuer Produkte beschleunigt.

Auf ähnliche Weise erhalten die Anwender durch Integrationen von Anwendungen von Drittanbietern wie Microsoft, Google, Salesforce, Slack und anderen Lösungen die Möglichkeit, digitale Dokumente zu versenden und in Echtzeit Unterschriften einzuholen, während sie virtuell mit den Unterzeichnern chatten. Diese Option erweist sich insbesondere seit Anfang

„Die Integration von Microsoft-Programmen wie Teams oder Outlook in Acrobat Sign erleichtert den Anwendern die routinemäßige Verwendung von elektronischen Signaturen.“

*Informationstechnologie-experte,
behörde*

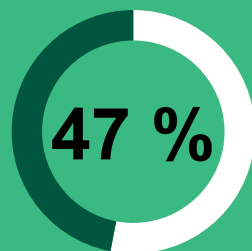
2020 als Vorteil, als der persönliche Kontakt zu Konsumenten schwieriger wurde.

- Neben dem Nutzungsszenario der digitalen Registrierung (einer zuvor äußerst langwierigen Transaktion) bietet die Prozessdigitalisierung mithilfe von Acrobat Sign auch die Möglichkeit, das Onboarding von neuen Kunden zu vereinfachen. Mit wenigen Klicks oder automatisch über ein CRM-System können die Kundeninformationen nahtlos in mehrere Formulare (z. B. Nutzungsbedingungen, Produktanwendungsbereiche) eingegeben und von den Kunden unterzeichnet werden. Die Arbeitszeit, die die Mitarbeiter damit verbrachten, Informationen in andere Systeme zu übertragen, hat sich signifikant reduziert, und dank der Integrationen von Acrobat Sign in Dateiverwaltungssysteme können die Dateien bei Bedarf problemlos abgerufen werden. Seit der Einführung der Lösung umfassen die restlichen Arbeitsschritte nach der digitalen Registrierung lediglich die Überprüfung der bereitgestellten Informationen.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an:

- Die Anzahl der mithilfe von Acrobat Sign durchgeführten Transaktionen wächst jedes Jahr, da die Lösung in immer mehr Abteilungen übernommen wird und die Teams, die zuvor andere E-Signatur-Lösungen verwendeten, auf Acrobat Sign umstellen. Zudem identifiziert die Organisation weitere Nutzungsszenarien für elektronische Unterschriften.
- Vor der Einführung von Acrobat Sign wendeten die Mitarbeiter für jede Transaktion durchschnittlich eine Stunde auf. Es gibt Tausende von verschiedenen Transaktionsprofilen. Einige davon nehmen mehr Zeit in Anspruch als andere.
- Die durch Acrobat Sign eingesparte Zeit steigt von 25 % im ersten Jahr auf 30 % im dritten Jahr, da die Organisation den Einsatz der Lösung nach und nach optimiert und mehr Bereiche identifiziert, in denen Transaktionen durch die Integration von Acrobat Sign optimiert werden können.
- Bei ungefähr einem Viertel der Transaktionen handelt es sich um komplexe digitale Registrierungsvorgänge, die viel Zeit in Anspruch nehmen, da die neuen Kunden zahlreiche Unterlagen ausfüllen müssen. Im Durchschnitt dauert jede dieser Transaktionen zwei Stunden.
- Anwender von Acrobat Sign bearbeiten diese digitalen Registrierungstransaktionen um 50 % schneller, da die Kunden Daten von einem Dokument ins andere kopieren und den Vorgang schneller und fehlerfrei abschließen können. Die Informationen werden direkt in den entsprechenden Systemen gespeichert und müssen nicht mehr erneut manuell eingegeben werden. Über die drei Jahre bleibt die Zeitersparnis konstant, da der Gesamtnutzen der Lösung bereits im Vorfeld realisiert wird.
- Die durchschnittliche Stundenvergütung inklusive Sozialleistungen der Endbenutzer, die Vorteile aus der Lösung ziehen, beträgt 35,20 Euro.
- 50 % der eingesparten Arbeitszeit werden zurückgewonnen und mit anderen Aufgaben verbracht.
-

Effizienzsteigerungen
im Backoffice:



- Mitarbeiter können die eingesparte Zeit auf wertschöpfende Aufgaben verwenden und haben heute mehr Zeit, etwa um das Kundenerlebnis zu verbessern. Die Zeitersparnis führte außerdem zu einem besseren Mitarbeitererlebnis, da Überstunden und Routinearbeiten wegfallen, und damit die rasche Bearbeitung großer Mengen von Dokumenten, die immer wieder Zeit für Pausen erforderte. Die verbesserte Arbeitserfahrung wirkte sich direkt auf die Mitarbeiterbindung aus: 58 % der Umfrageteilnehmer gaben an, dass die Personalfluktuationsrate seit der Einführung von Acrobat Sign um mindestens 2 bis 3 % gesunken ist.

„Der wichtigste Vorteil besteht darin, dass die Mitarbeiter mit Kundenkontakt zahlreiche Arbeitsstunden einsparen. Sie brauchen die Unterlagen nicht mehr langwierig vorzubereiten [oder] Unterschriften hinterherzujagen. Es gibt viel weniger Hin und Her mit Kunden.“

Verantwortlicher für globales produktmanagement des privat- und firmenkundengeschäfts, finanzdienstleistungen

- Die anderen 50 % werden auf Tätigkeiten mit höherem Mehrwert verwendet oder ermöglichen längere Pausen und geringere Überstunden, was das Mitarbeitererlebnis insgesamt verbessert.

Risiken. Die Modellorganisation unterscheidet sich von anderen Unternehmen darin, dass sie im Finanzdienstleistungsbereich angesiedelt ist. Zu den Unterschieden zwischen Unternehmen, die sich auf den Nutzen auswirken können, gehören:

- Unternehmensdemografische Merkmale, wie Branche, Anzahl der Kunden, Vorschriften und Transaktionen
- Die Anzahl der Transaktionen pro Jahr, die Einführung von Acrobat Sign in der Organisation und die Lösungsintegrationen
- Zeitaufwand pro Transaktion und Stundensätze für Beschäftigte

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester den Nutzen um 20 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten (mit 10 % diskontierten) Gesamtbarwert (BW) von 8,1 Mio. € ergibt.

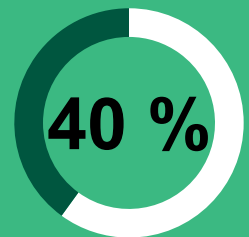
Zeitersparnis bei Transaktionen					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Acrobat Sign-Transaktionen pro Jahr (außer digitalen Registrierungen)	Annahme	250.000	400.000	500.000
A2	Zeitaufwand für Transaktionen vor Acrobat Sign (in Stunden)	Befragungen	1,00	1,00	1,00
A3	Prozentuale Zeiteinsparung für Transaktionen	Umfrage	25,0 %	27,5 %	30,0 %
A4	Zwischensumme: Zeiteinsparungen insgesamt für Transaktionen (in Stunden)	A1*A2*A3	62.500	110.000	150.000
A5	Transaktionen für digitale Registrierungen pro Jahr	Annahme	83.000	135.000	170.000
A6	Zeitaufwand pro Registrierung (in Stunden)	Befragungen	2,00	2,00	2,00
A7	Prozentuale Zeiteinsparung für digitale Registrierungen mit Acrobat Sign	Umfrage	50 %	50 %	50 %
A8	Zwischensumme: Zeiteinsparungen insgesamt für Registrierungen (in Stunden)	A5*A6*A7	83.000	135.000	170.000
A9	Durchschnittliche Stundenvergütung (inkl. Sozialleistungen) pro Endbenutzer	Annahme	35,20 €	35,20 €	35,20 €
A10	Produktivitätsrückgewinnung	Annahme	50 %	50 %	50 %
At	Zeitersparnis bei Transaktionen	(A4+A8)*A9*A10	2.560.800 €	4.312.000 €	5.632.000 €
	Risikobereinigung	↓20 %			
Atr	Zeitersparnis bei Transaktionen (risikobereinigt)		2.048.640 €	3.449.600 €	4.505.600 €
Dreijahresgesamtwert: 10.003.840 €			Dreijahresbarwert: 8.098.443 €		

MEHRWERT DURCH BESSERES KUNDENERLEBNIS

Evidenz und Daten. Die Optimierung des Signaturprozesses mithilfe von Acrobat Sign machte reibungslose, vollständig digitale Kundeninteraktionen möglich. Dadurch waren die Organisationen nach der Einführung der E-Signatur-Lösung in der Lage, die Abschlussraten von Kunden zu erhöhen und zusätzliche Geschäftsabschlüsse zu erzielen.

Dank der Acrobat Sign-Integrationen für zahlreiche Arbeitsplatz- und Kunden-Programme können die Unternehmen ihren Kunden die benötigten Dokumente heute schnell und einfach bereitstellen. Die Kunden brauchen nicht mehr auf die Unterlagenpakete zu warten und es gehen keine Dokumente verloren.

Weniger Kundenbeschwerden zum Signaturprozess



Bei der Integration von Acrobat Sign mit Adobe Experience Manager können die Anwender über jedes Gerät auf adaptive Formulare zugreifen, die sich an verschiedene Bildschirmgrößen anpassen. Die responsive Ansicht „Liquid Mode“ von Acrobat Sign erleichtert es Kunden, Dokumente auf Mobilgeräten anzuzeigen und zu unterschreiben. Da die Anzeige nicht mehr per Zwei-Finger-Zoom vergrößert und verkleinert werden muss, um

die Dokumente korrekt anzuzeigen, machen die Kunden weniger Eingabefehler und die Formulare sind barrierefrei.

Das verbesserte Kundenerlebnis sorgt dafür, dass mehr Kunden ihre Formulare korrekt ausfüllen und Geschäftsabschlüsse tätigen. Die Entscheidungsträger berichteten, dass das nahtlose digitale Benutzererlebnis die Kunden zu mehr Käufen in den einzelnen Jahren anregte und dass die Mitarbeiter mehr Zeit dafür hatten, Geschäfte abzuschließen. Die Unternehmen waren außerdem in der Lage, die Kundenbindung zu verbessern, da das Ausfüllen von Formularen einfacher geworden ist. Die befragten Acrobat Sign-Anwender gaben an, dass sie nach der Einführung der E-Signatur-Lösung bei der Kundengewinnung und beim Onboarding-Prozess Verbesserungen um 43 % verzeichneten, die Upselling-Chancen um 41 % und die Kundenbindung und Kundenloyalität um 45 % stärken konnten.

Die digitale Dateneingabe verhindert zudem Fehler, die bei der manuellen Erfassung entstehen konnten und die früher häufig zu Kundenbeschwerden geführt hatten. Nach der Einführung von Acrobat Sign verringerten sich Beschwerden im Zusammenhang mit E-Signaturen bei den Umfrageteilnehmern um 40 %. 85 % der Teilnehmer gaben an, dass die Fehlerreduktion durch Acrobat Sign das Kundenerlebnis verbessert habe. Von diesen Befragten berichteten 60 %, dass sich dadurch die

Kundenzufriedenheit erhöht habe. Diese Verbesserungen bedeuteten einen Zeitgewinn für die Kundendienstteams, die keine telefonischen Nachfragen bei Kunden mehr stellen mussten, weil Informationen fehlten.

Die Entscheidungsträger nannten Acrobat Sign als einen wichtigen Faktor für die Verbesserung des Kundenerlebnisses, da die Lösung den Onboarding-Prozess für die Kunden sehr angenehm gestalte.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an:

- Vor der Einführung von Acrobat Sign sprangen 5 % der potenziellen Kunden noch während des Registrierungsprozesses ab. Diese Zahl steigt, wenn man die erwartete Abbruchrate im Verhältnis zur Gesamtmenge der Transaktionen betrachtet, die in Zeile A1 von [Tabelle A](#) gezeigt wird.



Bei **85 %** der Umfrageteilnehmer trug die verringerte Fehlerquote zu einem verbesserten Kundenerlebnis (CX) bei.

- Bei der Modellorganisation handelt es sich um einen Finanzdienstleister, der den digitalen Registrierungsprozess vorwiegend für Kontoeröffnungen und Kreditkartenanträge von Kunden nutzt, aber auch für Transaktionen mit höherem Mehrwert wie Hypothekenanträge. Jede Transaktion ist mit einem durchschnittlichen inkrementellen Umsatz von 440 Euro verbunden. Forrester geht davon aus, dass die Umsatzrentabilität der Organisation 10 % beträgt.
- Wie die Umfrage zeigt, resultiert die Hälfte der Transaktionen in Tabelle A aufgrund des verbesserten Kundenerlebnisses in zusätzlichen Transaktionen wie der Eröffnung eines weiteren Kartenkontos oder der Tötigung einer Geldanlage. Der Wert jeder dieser Transaktionen entspricht der Hälfte des Betrags (220 €) der ursprünglichen digitalen Registrierungstransaktionen.

„Es gab Fälle, in denen wir Kunden verloren haben, da Dokumente verschwunden waren oder wir die Unterlagen nicht rechtzeitig rauschicken konnten. Mit Acrobat Sign ist das kein Problem mehr.“

Leiter von enterprise content management und eDiscovery, energiebranche

- Um die Auswirkungen anderer Lösungen auf das verbesserte Kundenerlebnis zu berücksichtigen, werden 10 % des zusätzlich realisierten Werts direkt Acrobat Sign zugeschrieben. Auf diesen Umsatz wird ebenfalls die Umsatzrentabilität von 10 % angewendet.
- Vor der Einführung von Acrobat Sign führten 2,5 % aller Transaktionen aufgrund von Fehlern bei der Informationseingabe zu Kundendienstanrufen. Die Anzahl der Fehler ist proportional zur Gesamtmenge der Transaktionen in Tabelle A. Mit Acrobat Sign konnte die Anzahl der Kundenbeschwerden um 50 % verringert werden.
- Die geschätzte Zeit pro Telefongespräch zur Lösung jedes Fehlers beträgt 30 Minuten.
- Die durchschnittliche Stundenvergütung inklusive Sozialleistungen der Kundendienstmitarbeiter, die Vorteile aus der Lösung ziehen, beträgt 22 Euro.
- Die Annahmen bezüglich der Produktivitätsrückgewinnung sind dieselben wie in Tabelle A.

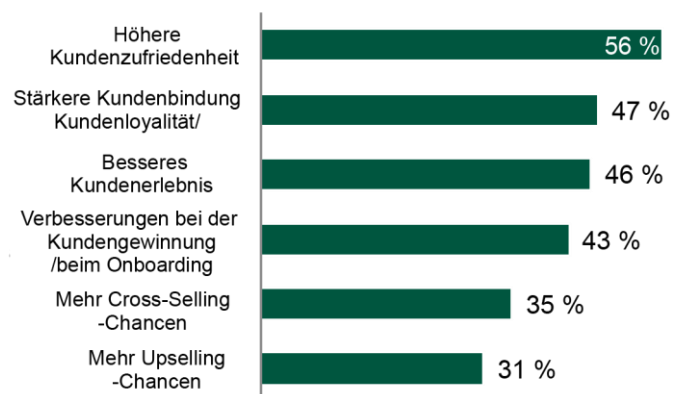
Risiken. Zu den Unterschieden zwischen den Unternehmen, die sich auf diesen Nutzen auswirken können, gehören:

- Unternehmensdemografische Merkmale, wie Branche, Anzahl der Kunden und Transaktionen
- Die Akzeptanz von Acrobat Sign und die Geschwindigkeit der Einführung in der Organisation
- Die Anzahl der digitalen Registrierungen und die Komplexität des Prozesses

- Die Höhe des pro digitaler Registrierung generierten Umsatzes und der angewendete Umsatzrentabilitätswert
- Die Anzahl der Kundenbeschwerden und der Zeitaufwand für ihre Lösung

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 1,8 Mio. Euro ergibt.

„Sie haben angegeben, dass Adobe Acrobat Sign in Ihrer Organisation zu Verbesserungen bei Kundengewinnung/-bindung/-nutzen/-erlebnis beigetragen hat. In welchen dieser Nutzungsszenarien wurden Verbesserungen erzielt?“



Basis: 104 Entscheidungsträger für Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
Quelle: Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting

Mehrwert durch besseres Kundenerlebnis					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Inkrementelle Transaktionsoptimierung dank geringerer Abbruchraten bei der digitalen Registrierung	Befragungen	4.150	6.750	8.500
B2	Durchschnittlicher Wert pro Transaktion	Befragungen	440 €	440 €	440 €
B3	Umsatzrentabilität	Annahme	10 %	10 %	10 %
B4	Zwischensumme: Profit aus verringerter Abbruchrate	$B1*B2*B3$	182.600 €	297.000 €	374.000 €
B5	Anzahl der zusätzlichen Transaktionen aufgrund des positiven Kundenerlebnisses	$(A1+A5)*50\%$	166.500	267.500	335.000
B6	Durchschnittlicher Wert einer zusätzlichen Transaktion	Annahme	220 €	220 €	220 €
B7	Zuschreibung zu Acrobat Sign	Annahme	10 %	10 %	10 %
B8	Zwischensumme: Mehrwert aus zusätzlichen Transaktionen	$B5*B6*B7*B3$	366.300 €	588.500 €	737.000 €
B9	Anzahl der Kundendienstanrufe aufgrund von Transaktionsproblemen	Befragungen	7.813	13.375	16.750
B10	Reduktion von Kundendienstanrufen dank zuverlässiger E-Signatur-Lösung	Umfrage	50 %	50 %	50 %
B11	Zeitaufwand für Kundendienstanrufe (in Stunden)	Annahme	0,50	0,50	0,50
B12	Zwischensumme: Zeiteinsparungen insgesamt für Kundendienstanrufe	$B9*B10*B11$	1.953	3.344	4.188
B13	Durchschnittlicher Stundensatz (inkl. Sozialleistungen) pro Endbenutzer	A9	22 €	22 €	22 €
B14	Produktivitätsrückgewinnung	A10	50 %	50 %	50 %
B15	Zwischensumme: Inkrementeller Gewinn durch digitale Registrierung	$B12*B13*B14$	21.486 €	36.781 €	46.063 €
Bt	Mehrwert durch besseres Kundenerlebnis	$B4+B8+B15$	570.386 €	922.281 €	1.157.063 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Btr	Mehrwert durch besseres Kundenerlebnis (risikobereinigt)		484.828 €	783.939 €	983.503 €
Dreijahresgesamtwert: 2.252.270 €			Dreijahresbarwert: 1.827.557 €		

„Was uns besonders gefiel, war die Flexibilität für die Kunden, die bei Anfragen nicht mehr anrufen oder in die Filiale kommen mussten. Transaktionen, die früher eine ganze Woche in Anspruch genommen hätten, lassen sich heute in weniger als einem halben Tag erledigen. Die Kunden waren begeistert.“

Leiter für analyse und design, finanzdienstleistungen

COMPLIANCE-EFFIZIENZ

Evidenz und Daten. Für bestimmte Branchen ist das Einhalten strenger gesetzlicher Vorgaben und Compliance-Richtlinien häufig mit hohem Zeitdruck verbunden. Um die laufenden Aktualisierungen der Vorschriften umzusetzen, die Änderungen des Wortlauts der Dokumente erfordern, müssen alle Dokumente manuell überprüft werden. Die Entscheidungsträger konnten dieses Verfahren mit Acrobat Sign optimieren.

Vor der Einführung von Acrobat Sign verbrachten 21 % der Umfrageteilnehmer 10 bis 15 Stunden mit der Kontrolle der Prozess-Compliance. Bei 23 % der Befragten waren es sogar mehr als 15 Stunden. Die Zeit wurde vorwiegend dafür aufgewendet, die betroffenen Dokumente zu finden und auf problematische Formulierungen oder fehlende Fachausdrücke zu überprüfen. Häufig war an dem Prozess ein Vorgesetzter oder ein anderer Kollege beteiligt, um sicherzustellen, dass keine Fehler gemacht wurden.

Der Zeitaufwand für die regulatorische Compliance reduzierte sich bei einem Drittel der Umfrageteilnehmer um 15 % oder mehr.



Seit der Verwendung von Acrobat Sign verzeichnet die Hälfte der Umfrageteilnehmer eine Reduktion von 15 % oder mehr beim Zeitaufwand für die regulatorische Compliance-Kontrolle. Dank der Möglichkeit, Vorlagen zu verwenden, können die Anwender mit der Lösung Änderungen in mehreren Dokumenten gleichzeitig implementieren. Das sparte viel Zeit und Stress. Das Mitarbeitererlebnis verbesserte sich, da nicht mehr jedes einzelne Dokument akribisch überprüft werden musste.

- Im ersten Jahr verbringen zehn Mitarbeiter die Hälfte ihrer wöchentlichen Arbeitszeit (20 Stunden) damit, die Einhaltung der Compliance und der gesetzlichen Vorschriften zu überprüfen. Mit der zunehmenden Nutzung von Acrobat Sign in der Organisation steigt die Zahl der Compliance-Mitarbeiter, die die Lösung verwenden, von 15 im zweiten Jahr auf 20 im dritten Jahr.
- Mit Acrobat Sign reduziert sich der Zeitaufwand dieser Mitarbeiter um 25 %.
- Die durchschnittliche Stundenvergütung inklusive Sozialleistungen eines Endbenutzers, der Compliance-Überprüfungen durchführt, beträgt 52,80 Euro.

Risiken. Zu den Unterschieden zwischen Organisationen, die sich auf den oben erläuterten Nutzen auswirken können, gehören die folgenden:

- Unternehmensdemografische Merkmale, wie Branche, Anzahl der Kunden und Transaktionen.
- Unterschiedlich umfangreiche Vorschriften bezüglich der Dokumentation von Prozessen.
- Der jährliche Zeitaufwand für die Überprüfung der Einhaltung der Compliance und der gesetzlichen Bestimmungen sowie der Stundensatz der Mitarbeiter.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über einen Zeitraum von drei Jahren einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 426.073 Euro ergibt.

„Es ist jetzt viel einfacher, bei der Dokumentenüberprüfung die Compliance sicherzustellen. Wir können Eingangsbestätigungen anfordern und immer nachverfolgen, wo sich die Dokumente befinden. Die Nutzungsszenarien für die Compliance-Kontrolle können sehr komplex sein, da in jeder Abteilung andere Vorschriften gelten, doch Acrobat Sign vereinfacht die Einholung von Unterschriften.“

Projektleiter, behörde

Compliance-Effizienz					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Jährlicher Zeitaufwand für die Überprüfung der Einhaltung der Compliance und der gesetzlichen Bestimmungen (in Stunden)	Umfrage	10.400	15.600	20.800
C2	Prozentuale Reduktion des Zeitaufwands für die Überprüfung der Einhaltung der Compliance und der gesetzlichen Bestimmungen	Umfrage	25 %	25 %	25 %
C3	Zwischensumme: Eingesparte Stunden insgesamt für die Überprüfung der Einhaltung der Compliance und der gesetzlichen Bestimmungen (in Stunden)	Annahme	2.600	3.900	5.200
C4	Durchschnittliche Stundenvergütung (inkl. Sozialleistungen) eines Compliance-Mitarbeiters	Annahme	52,80 €	52,80 €	52,80 €
Ct	Compliance-Effizienz	C3*C4	137.280 €	205.920 €	274.560 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Ctr	Compliance-Effizienz (risikobereinigt)		116.688 €	175.032 €	233.376 €
Dreijahresgesamtwert: 525.096 €			Dreijahresbarwert: 426.073 €		

KOSTENEINSPARUNGEN BEI NACHHALTIGKEITSPROJEKTEN

Evidenz und Daten. Nach der Einführung von Acrobat Sign reduzierte sich der Papierverbrauch in den Organisationen drastisch, da für die Transaktionen keine Papierdokumente mehr erforderlich waren. Zudem konnten die digitalen Unterlagen per E-Mail versendet oder in Echtzeit über Kollaborationssoftware überprüft werden. Dadurch brauchten die Organisationen die physischen Dokumente nicht mehr per Post- oder Kuriersendung zu verschicken.

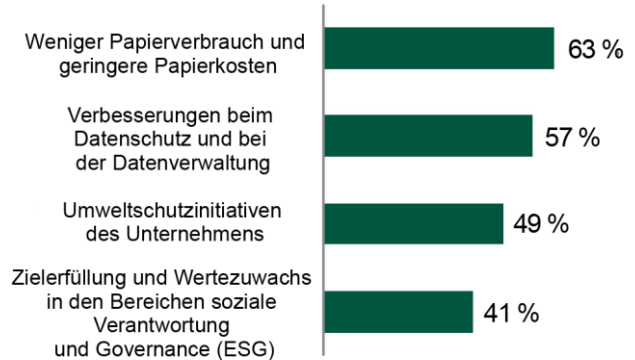
Dank der praktischen Funktionen von Acrobat Sign und den flexiblen Integrationen konnten Schritte, die auf physischen Dokumenten basierten, aus dem Transaktionsprozess entfernt werden, und aufgrund des geringeren Papierverbrauchs sparten die Organisationen Geld. Aufgrund dieser Verbesserungen benötigten die Organisationen auch weniger physischen Lagerraum für die Aufbewahrung der Dokumente.

Organisationen ihre Umweltschutz- und Nachhaltigkeitsziele einfacher realisieren können. Laut 66 % der Umfrageteilnehmer, die Acrobat Sign nutzen, hilft die Lösung ihren Organisationen, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Zu den wesentlichen Verbesserungen gehören geringerer Papierverbrauch und niedrigere Kosten (63 %), Verbesserungen beim Datenschutz und bei der Datenverwaltung (57 %) sowie Umweltschutzinitiativen der Unternehmen (49 %).

Bei Berücksichtigung der eingesparten Arbeitszeit für jede Transaktion neben den niedrigeren Druck-, Scan- und Fax-Kosten erzielten die Organisationen Einsparungen in Höhe von 11,88 € pro Transaktion. Für Dokumente, die zudem per Post- oder Kuriersendung verschickt werden mussten, sparten die Organisationen im Durchschnitt 18,92 € pro Transaktion.

„Sie haben angegeben, dass Adobe Acrobat Sign es Ihrer Organisation ermöglicht, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Auf welche Nutzungsszenarien trifft dies zu?“

66 % der Befragten gaben an, dass Acrobat Sign ihren Organisationen dabei hilft, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.



Die inkrementellen Einsparungen bei physischen Dokumenten tragen maßgeblich dazu bei, dass die

Basis: 108 Entscheidungsträger für Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
 Quelle: Studie im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an:

- Die Gesamtmenge der Transaktionen, für die Dokumente ausgedruckt, eingescannt und gefaxt werden müssen, wächst jedes Jahr mit der zunehmenden Verwendung von Acrobat Sign in der Organisation. Da die Organisation in einigen Abteilungen bereits eine E-Signatur-Lösung verwendete, wird dieser Wert auf 80 % leicht reduziert, um zu berücksichtigen, dass bereits einige Transaktionen digital durchgeführt wurden.
- Die angenommenen Durchschnittskosten für das Ausdrucken, Einscannen und Faxen eines Dokuments, das eine Unterschrift erfordert, betragen 1,32 €.
- Die Hälfte dieser Dokumente wird per Post oder Kurier an andere Geschäftsbereiche oder Kunden verschickt. Bei Dokumenten, die nicht per Post- oder Kuriersendung verschickt werden mussten, handelte es sich um bürointerne Transaktionen.

Risiken. Zu den Unterschieden zwischen Organisationen, die sich auf den oben erläuterten Nutzen auswirken können, gehören die folgenden:

- Unternehmensdemografische Merkmale, wie Branche, Anzahl der Kunden und Transaktionen.

- Gesamtanzahl der Transaktionen pro Jahr und die damit verbundenen physischen Kosten pro Transaktion
- Anzahl der Dokumente, die ausgedruckt und versendet werden müssen

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 6,2 Mio. Euro ergibt.

„Der wichtigste Vorteil für das Beschaffungswesen ist, dass keine Dokumente mehr auf Papier ausgedruckt und zur Unterzeichnung versendet werden müssen. Alles läuft nahtlos über unsere SAP-Integrationen. In der Personalabteilung haben wir ein ähnliches Nutzungsszenario. Die Angebotsschreiben und Einstellungsunterlagen werden alle über die Acrobat Sign-Integration mit unserem HR-System abgewickelt.“

Leiter von enterprise content management und eDiscovery, energiebranche

Kosteneinsparungen bei Nachhaltigkeitsprojekten

Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Jährliche Acrobat Sign-Transaktionen, die ausgedruckt/eingescannt/gefaxt werden müssen	A4+A8+B1+B5*80 % der Transaktionen	402.920	647.400	810.800
D2	Kosteneinsparung pro Transaktion für Ausdrucken/Einscannen/Faxen	Befragungen	1,32 €	1,32 €	1,32 €
D3	Zwischensumme: Inkrementelle Einsparungen für das Ausdrucken/Einscannen/Faxen bei Transaktionen	D1*D2	531.854 €	854.568 €	1.070.256 €
D4	Acrobat Sign-Transaktionen, die jährlich per Post oder Kurier verschickt werden müssen	50 % der per Post oder Kurier verschickten Dokumente	201.460	323.700	405.400
D5	Eingesparte Porto-/Versandkosten pro Transaktion	Befragungen	7,04 €	7,04 €	7,04 €
D6	Zwischensumme: Inkrementelle Einsparungen für Post- oder Kuriersendungen	D4*D5	1.418.278 €	2.278.848 €	2.854.016 €
Dt	Kosteneinsparungen bei Nachhaltigkeitsprojekten	D3+D6	1.950.113 €	3.113.416 €	3.924.272 €
	Risikobereinigung	↓15 %			
Dtr	Kosteneinsparungen bei Nachhaltigkeitsprojekten (risikobereinigt)		1.657.613 €	2.663.404 €	3.335.631 €
Dreijahresgesamtwert: 7.656.648 €			Dreijahresbarwert: 6.214.190 €		

KOSTENEINSPARUNGEN NACH ABKEHR VON DER VORHERIGEN LÖSUNG

Evidenz und Daten. Bei der Wahl einer E-Signatur-Lösung spielten die Kosten für die Entscheidungsträger eine große Rolle. Einige Anbieter verwenden eine stufenweise Preisgestaltung, die auf der jährlichen Anzahl der Transaktionen basiert.

Gegenüber den Mitbewerberprodukten schnitt der Preis für Acrobat Sign günstig ab. 57 % der Acrobat Sign-Anwender nannten die „vorteilhafteren Lizenzierungskosten“ als einen Nutzen, den sie durch die Einführung der Lösung erzielen konnten. Einer der befragten Entscheidungsträger berichtete, dass seine Organisation für die alte Lösung vier- bis fünfmal mehr ausgegeben hätte als für Acrobat Sign.

Eingerechnet in die Kosteneinsparungen durch die günstigeren Gebühren ist auch die Zeit, die die IT-Mitarbeiter für die Integrationen der alternativen E-Signatur-Lösungen aufwenden mussten. Da keine sofort einsatzbereiten Integrationen und keine Unterstützung für Arbeitsplatz-Software verfügbar waren, mussten die Organisationen IT-Arbeitsstunden für die Überwachung und Wartung von benutzerdefinierten Integrationen einplanen, um den Service aufrechtzuerhalten.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an: Um die gleiche Zahl an Transaktionen mit der alten E-Signatur-Lösung auszuführen, müsste die Organisation 25 % mehr ausgeben als mit Acrobat Sign.

Risiken. Zu den Unterschieden zwischen Organisationen, die sich auf den Nutzen auswirken können, gehören der Arbeitsaufwand, der durch die Lösung verringert wird, und die Kosten der alten Lösung.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Nutzen um 5 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 4,0 Mio. Euro ergibt.

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

Leiter von enterprise content management und eDiscovery, energiebranche

Kosteneinsparungen nach Abkehr von der vorherigen Lösung					
Ref.	Messgröße	Quelle	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Kosten für vorherige E-Signatur-Lösung	Ft	1.350.000 €	1.350.000 €	1.350.000 €
E2	Prozentuale Mehrkosten der vorherigen Lösung	Umfrage	25 %	25 %	25 %
Et	Kosteneinsparungen nach Abkehr von der vorherigen Lösung	E1*E2	1.687.500 €	1.687.500 €	1.687.500 €
	Risikobereinigung	↓5 %			
Etr	Kosteneinsparungen nach Abkehr von der vorherigen Lösung (risikobereinigt)		1.603.125 €	1.603.125 €	1.603.125 €
Dreijahresgesamtwert: 4.809.375 €			Dreijahresbarwert: 3.986.735 €		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Es gab weiteren Nutzen für Kunden, der jedoch nicht quantifiziert werden konnte, darunter u. a.:

- **Schnellere Erzielung von Geschäftsnutzen.** Acrobat Sign ermöglichte es den Organisationen, schneller Wert aus Transaktionen zu schöpfen und Geschäfte abzuschließen. Dieser Nutzen war vor allem bei großen Geschäftsabschlüssen spürbar, bei denen zahlreiche Dokumente per Post oder Kurier verschickt werden mussten und Genehmigungen von mehreren Verantwortlichen erforderlich waren. Diese Transaktionen konnten sich über mehrere Tage hinziehen und mussten mitunter sogar abgebrochen werden. Infolgedessen setzten sich die Organisationen höhere Ziele für die Transaktionsgeschwindigkeit.

- **Verbesserungen bei der Sicherheit von Dokumenten.** Durch den Wegfall physischer Papierdokumente mindern die Organisationen das Risiko, dass Unterlagen verloren gehen oder in die Hände von Unbefugten gelangen. Die Organisationen brauchen auch keine Aktenschränke zur Aufbewahrung der Dokumente mehr. Dank der Integrationen mit Adobe-Lösungen und -Services legen die Organisationen die Dokumente heute im selben Ökosystem aus Programmen und Cloud-Speicher ab, sodass für die Verwaltung der Dateien weniger Drittanbieteranwendungen erforderlich sind. Dies bietet den Vorteil, dass die Organisationen während des Transaktionsprozesses und danach die Sicherheit der Dokumente gewährleisten können.

FLEXIBILITÄT

Kunden schätzen Flexibilität individuell unterschiedlich hoch ein. Es sind Szenarien denkbar, in denen ein Kunde sich für die Implementierung von Acrobat Sign entscheidet und zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erst später erkennt, das sind im Speziellen:

- **Erweiterungsmöglichkeiten und neue Nutzungsszenarien für Acrobat Sign.** Über die letzten zwei Jahre haben die Organisationen den Einsatz der E-Signatur-Lösung wesentlich erweitert und neue Nutzungsszenarien entwickelt. Neue Funktionen und Integrationen, die Adobe hinzufügt, bieten Unternehmen mit Acrobat Sign mehr Flexibilität. Flexibilität lässt sich auch quantifizieren, wenn sie als Teil eines konkreten Projekts evaluiert wird (weitere Informationen finden Sie in [Anhang A](#)).

„Eine händische Unterschrift kann man leicht fälschen, aber bei Acrobat Sign dreht sich alles um die Bestätigung der Identität, und unsere Integration in Microsoft Azure AD vereinfacht die Benutzeridentifizierung. Sicherheit und Authentifizierung sind viel besser geworden.“

Informationstechnologie-experte, Behörde

„Da die Anwender Unterschriften jetzt direkt über SAP Ariba [eine Beschaffungs- und Lieferkettenlösung] anfordern können, läuft der gesamte Prozess effizienter.“

Manager für globale IT-bereitstellung und -anwendungen, Pharmaunternehmen

- **Erreichen von Nachhaltigkeits- und Umweltschutzziele.** Obgleich dieser Wert nicht in die Gesamtkapitalrendite einfließt, sind die Auswirkungen von Acrobat Sign auf die Umweltschutzziele der Organisation messbar. Im dritten Jahr vermeidet die Modellorganisation mehr als 900.000 Papierdokumente. Bei einer konservativen Analyse geht Forrester von der Annahme aus, dass jede Transaktion mindestens eine ausgedruckte Seite enthält, manche aber auch mehrere Seiten umfassen. Nach Berechnungen mit dem „Resource Saver Calculator“ von Adobe entspricht dies 108 Bäumen oder 36.741 kg an Treibhausgasemissionen.² Da die Transaktionen remote ausgeführt werden können, müssen die Stakeholder auch weniger reisen, was den Umweltbeitrag weiter erhöht.

Kostenanalyse

Quantifizierte Kostendaten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Ftr	Lizenzgebühren für Acrobat Sign	0 €	1.417.500 €	1.417.500 €	1.417.500 €	4.252.500 €	3.525.113 €
Gtr	Verwaltung von Acrobat Sign	39.468 €	342.056 €	263.120 €	223.652 €	868.296 €	735.916 €
Htr	Schulungskosten	39.727 €	59.590 €	79.453 €	89.637 €	268.407 €	226.909 €
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	79.195 €	1.819.146 €	1.760.073 €	1.730.789 €	5.389.203 €	4.487.938 €

LIZENZGEBÜHREN FÜR ACROBAT SIGN

Evidenz und Daten. In den Lizenzgebühren der Organisationen sind unter anderem professionelle Dienstleistungen, Integrationen und Transaktionsvolumen mit eingeschlossen.

Risiken. Zu den Unterschieden zwischen Organisationen, die sich auf diese Kosten auswirken können, gehören die folgenden:

- Die Anzahl der Transaktionen pro Jahr
- Verwendet die Organisation bereits Adobe-Produkte, sodass der Zugriff auf Acrobat Sign im Rahmen der bestehenden Vereinbarung hinzugefügt werden kann?

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 5 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 3,5 Mio. € ergibt.

Lizenzgebühren für Acrobat Sign

Ref.	Messgröße	Quelle	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
F1	Erworbene Adobe Sign-Transaktionen	Befragungen		1.350.000 €	1.350.000 €	1.350.000 €
Ft	Lizenzgebühren für Acrobat Sign		0 €	1.350.000 €	1.350.000 €	1.350.000 €
	Risikobereinigung	↑5 %				
Ftr	Lizenzgebühren für Acrobat Sign (risikobereinigt)		0 €	1.417.500 €	1.417.500 €	1.417.500 €
Dreijahresgesamtwert: 4.252.500 €				Dreijahresbarwert: 3.525.113 €		

VERWALTUNG VON ADOBE SIGN

Evidenz und Daten. Ein kleines Team wurde damit beauftragt, Acrobat Sign zu verwalten und in Zusammenarbeit mit den Abteilungen Nutzungsszenarien für die Lösung zu entwickeln. Das Team war außerdem dafür verantwortlich, Schulungsmaterialien für neue Acrobat Sign-Anwender zu erstellen und aktive Benutzer in neuen Nutzungsszenarien zu schulen.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an:

- Drei zentrale Administratoren sind für die Verwaltung von Acrobat Sign zuständig.
- Das Team verwendet 120 Arbeitsstunden auf die Erstellung von Schulungsunterlagen für neue Benutzer. Im ersten Jahr verbringen die Teammitglieder die Hälfte ihrer Zeit mit Acrobat Sign-Schulungen für weitere Mitarbeiter, der Identifizierung neuer Nutzungsszenarien und der Vorbereitung der Lösung für diese Einsatzmöglichkeiten.
- Je mehr Schulungsunterlagen und Best Practices erstellt werden, desto mehr Anwender können die

Verwendung von Acrobat Sign im Selbststudium erlernen, was den Administratoren Zeit spart. Die Administratoren verbringen im zweiten Jahr 800 Stunden und im dritten Jahr 680 Stunden damit, weitere Nutzungsszenarien zu entwickeln und Anwender darin zu schulen, diese zu implementieren.

Risiken. Zwischen verschiedenen Organisationen bestehen Unterschiede, die sich auf diese Kosten auswirken können und je nach Größe des Unternehmens und der Komplexität der Nutzungsszenarien variieren. Dazu gehören der Zeitaufwand für die Vorbereitung der Schulungsmaterialien, die Schulung von Anwendern und die Erstellung von Nutzungsszenarien.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 15 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 735.916 € ergibt.

Verwaltung von Acrobat Sign							
Ref.	Messgröße	Quelle	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	
G1	Zentrale Administratoren	Befragungen	5	5	5	5	
G2	Zeitaufwand in Stunden für Acrobat Sign	Befragungen	120	1.040	800	680	
G3	Durchschnittliche Stundenvergütung (inkl. Sozialleistungen) eines IT-Administrators	Annahme	57,20 €	57,20 €	57,20 €	57,20 €	
Gt	Verwaltung von Acrobat Sign	G1*G2*G3	34.320 €	297.440 €	228.800 €	194.480 €	
	Risikobereinigung	↑15 %					
Gtr	Verwaltung von Acrobat Sign (risikobereinigt)		39.468 €	342.056 €	263.120 €	223.652 €	
Dreijahresgesamtwert: 868.296 €			Dreijahresbarwert: 735.916 €				

SCHULUNGSKOSTEN

Evidenz und Daten. Mit zunehmender Akzeptanz der Lösung in der Organisation erhalten mehr Anwender Schulungen zu verschiedenen Nutzungsszenarien und den Vorteilen von Acrobat Sign.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester nimmt für die Modellorganisation Folgendes an:

- IT-Administratoren verbringen jedes Jahr ein wenig Zeit direkt mit Adobe, um die Verwaltung und optimale Bereitstellung der Lösung und deren Integration in andere Anwendungen zu erlernen.
- Aktive Anwender verbringen insgesamt 1.000 Stunden mit Schulungsaktivitäten, wie einer einstündigen Schulungssitzung zu der Lösung oder mit dem Studium von Schulungsmaterialien. Jeder Anwender

verbringt im Durchschnitt eine weitere Stunde pro Jahr mit Schulungen zu neuen Nutzungsszenarien. Die Anzahl der Schulungsstunden steigt, je mehr Abteilungen die Lösung einführen und je mehr Anwender Schulungen zu neuen Nutzungsszenarien erhalten.

Risiken. Zu den Unterschieden zwischen den Organisationen, die sich auf die Kosten auswirken können, gehören etwa die Größe der Organisation und die Dauer oder Anzahl der Schulungssitzungen.

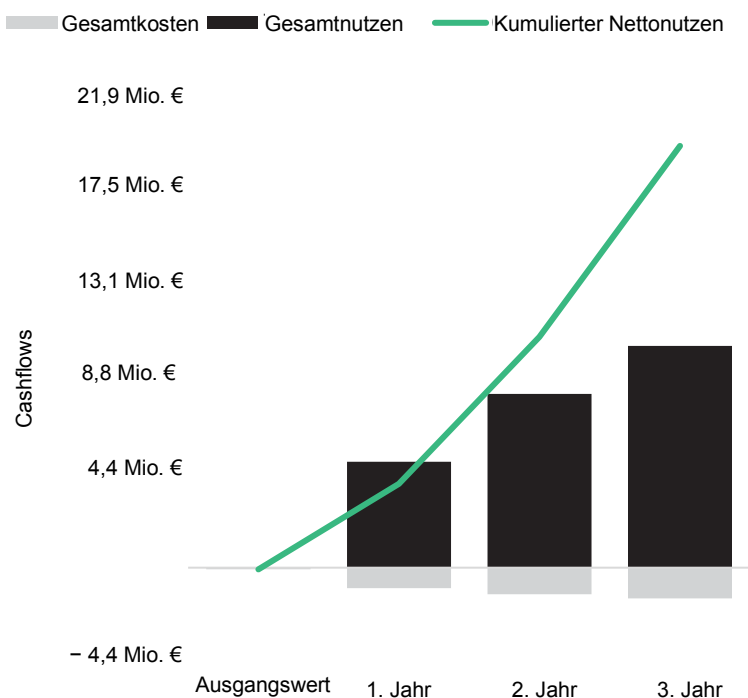
Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 226.909 € ergibt.

Schulungskosten						
Ref.	Messgröße	Quelle	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
H1	Schulungen für IT-Administratoren (in Stunden)	Befragungen	16	24	32	40
H2	Durchschnittliche Stundenvergütung (inkl. Sozialleistungen) eines IT-Administrators	Annahme	57,20 €	57,20 €	57,20 €	57,20 €
H3	Schulungen für aktive Anwender (in Stunden)	Befragungen	1.000	1.500	2.000	2.250
H4	Durchschnittliche Stundenvergütung (inkl. Sozialleistungen) eines Endbenutzers	Annahme	35,20 €	35,20 €	35,20 €	35,20 €
Ht	Schulungskosten	$(G1*G2)+(G3*G4)$	36.115 €	54.173 €	72.230 €	81.488 €
	Risikobereinigung	↑10 %				
Htr	Schulungskosten (risikobereinigt)		39.727 €	59.590 €	79.453 €	89.637 €
Dreijahresgesamtwert: 268.407 €			Dreijahresbarwert: 226.909 €			

Zusammengefasste Finanzergebnisse

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE MESSGRÖSSEN FÜR EINEN ZEITRAUM VON DREI JAHREN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten „Nutzen“ und „Kosten“ berechneten Finanzergebnisse können zur Bestimmung des ROI und des Kapitalwerts für die Investition der Modellorganisation herangezogen werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontsatz von 10 % zugrunde gelegt.

Diese risikobereinigte Kapitalrendite und die Kapitalwerte (KW) werden durch die Anwendung von Risikoanpassungsfaktoren auf die nicht angepassten Ergebnisse eines jeden Nutzen- und Kostenabschnitts ermittelt.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Gesamtkosten	(79.195 €)	(1.819.146 €)	(1.760.073 €)	(1.730.789 €)	(5.389.203 €)	(4.487.938 €)
Gesamtnutzen	0 €	5.910.894 €	8.675.100 €	10.661.235 €	25.247.229 €	20.552.988 €
Nettonutzen	(79.195 €)	4.091.748 €	6.915.026 €	8.930.447 €	19.858.026 €	16.065.050 €
ROI						358 %

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

TOTAL ECONOMIC IMPACT – ANSATZ

Der Nutzen ist der Wert, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methodik gewichtet die Ermittlung des Nutzens und die Messung der Kosten gleichermaßen. Somit wird eine umfassende Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf die gesamte Organisation ermöglicht.

Die Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie in TEI erfasst die über die gegenwärtige Umgebung hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Die Flexibilität ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

Die Risiken messen die Unsicherheit der erhaltenen Nutzen- und Kostenprognosen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen

Die Spalte für die anfängliche Investition enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 entstanden sind. Diese Kosten werden nicht diskontiert. Alle anderen Cashflows werden unter Verwendung eines Diskontsatzes am Ende des Jahres diskontiert. Barwertberechnungen werden für jede Gesamtkosten- und Nutzenschätzung vorgenommen. Kapitalwertberechnungen in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der anfänglichen Investition und der diskontierten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Summen und Barwertberechnungen in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben eventuell nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.

gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Risikofaktoren der TEI-Methodik basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.



BARWERT (BW)

Der Barwert oder aktuelle Wert der (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert der Cashflows ein.



KAPITALWERT (KW)

Der Barwert oder aktuelle Wert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet normalerweise, dass die Investition vorgenommen werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



KAPITALRENDITE (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben als Prozentwert. Zur Berechnung des ROI wird der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten geteilt.



DISKONTSATZ

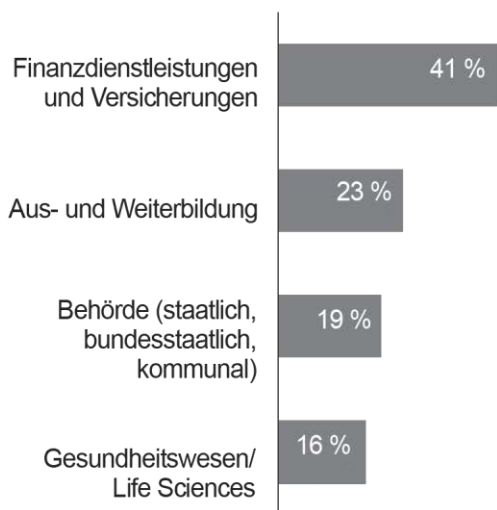
Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Gelds ermittelt wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontsätze zwischen 8 und 16 %.

Anhang B: Demografische Informationen zu Befragungen und Umfrage

Befragte Entscheidungsträger			
Befragte Personen	Branche	Region	Mitarbeiter
Leiter von Enterprise Content Management und eDiscovery	Energiebranche	Firmensitz im Asien-Pazifik-Raum	Über 10.000
Manager für Analyse und Design Leiter für Analyse und Design	Finanzdienstleistungen	Firmensitz in Westeuropa	Über 7.000
Verantwortlicher für globales Produkt-Management Live Sign-Produktverantwortlicher VP für Indien	Finanzdienstleistungen	Firmensitz in Westeuropa, weltweite Geschäftstätigkeit	Über 225.000
Informationstechnologie-Experte	Behörde	Firmensitz in Nordamerika	Über 65.000
Projekt-Manager Direktor der Abteilung für allgemeine Services	Behörde	Firmensitz in Nordamerika	Über 4.000
Manager für globale IT-Bereitstellung und -Anwendungen	Pharmazeutische Industrie	Firmensitz in Westeuropa, weltweite Geschäftstätigkeit	Über 58.000

Demografie der Umfrage

„Welcher der folgenden Branchen würden Sie Ihr Unternehmen am ehesten zuordnen?“



„Wie viele Mitarbeiter sind nach Ihrer Einschätzung weltweit für Ihre Organisation tätig?“



„In welchem Land sind Sie ansässig?“

31 %	USA
28 %	Deutschland
16 %	Frankreich
12 %	Kanada
12 %	Vereinigtes Königreich

„Welche Bezeichnung beschreibt Ihre Position in der Organisation am besten?“

15 %	Oberste Führungsebene (z. B. CEO, CMO)
18 %	Vice President (zuständig für eine oder mehrere große Abteilungen)
67 %	Abteilungsleiter (leitet ein Team von Managern und Beitragenden auf hoher Ebene)

Basis: 162 Entscheidungsträger für Software/Anwendungen für professionelle Anwender; Kunden von Adobe Acrobat Sign
Quelle: Studie zu Acrobat Sign im Auftrag von Adobe, durchgeführt im September 2021 von Forrester Consulting

Anhang C: Anmerkungen

¹ Total Economic Impact (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

² Quelle: „Resource Saver Calculator“, Adobe, online verfügbar unter: <https://acrobatusers.com/resource-saver-calculator/>.

FORRESTER®