

Eine Forrester Total Economic Impact™-
Studie im Auftrag von Adobe
August 2019

Total Economic Impact™ von Adobe Sign

Kosteneinsparungen und betriebswirtschaftlicher
Nutzen durch Adobe Sign

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Die wichtigsten Ergebnisse	2
TEI-Bezugsrahmen und -Methodik	4
Die Customer Journey bei Adobe Sign	5
Befragte Unternehmen	5
Zentrale Herausforderungen	5
Die wichtigsten Ergebnisse	6
Modellunternehmen	7
Nutzenanalyse	8
Zeitersparnis	8
Vorteile der digitalen Anmeldung	10
Einsparungen bei Druck- und Versandkosten	11
Zeitersparnis bei der Governance	13
Nicht quantifizierter Nutzen	14
Flexibilität	15
Analyse der Kosten	16
Lizenzgebühren für Adobe Sign	16
Verwaltungsaufwand	17
Schulungsaufwand	18
Finanzübersicht	19
Lösungen von Adobe: Überblick	20
Anhang A: Total Economic Impact	21

Projektleiter:
Sarah Musto, Connor Maguire

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. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/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.

Zusammenfassung

Adobe hat Forrester Consulting beauftragt, eine TEI-Studie (Total Economic Impact™) durchzuführen und den potenziellen Return on Investment (ROI) zu untersuchen, den Unternehmen durch die Implementierung von Adobe realisieren können. Der Zweck dieser Studie besteht darin, Lesern einen Bezugsrahmen zur Evaluierung der potenziellen finanziellen Auswirkungen von Adobe Sign auf ihr Unternehmen zu liefern.

Um die mit dieser Investition verbundenen Nutzen, Kosten und Risiken besser zu verstehen, hat Forrester mehrere Kunden mit jahrelanger Erfahrung in der Nutzung von Adobe Sign befragt. Adobe Sign gehört zu Adobe Document Cloud und bietet E-Signaturfunktionen, mit denen Unternehmen Dokumente digital versenden, signieren, verfolgen und verwalten können. Darüber hinaus kann Adobe Sign für interne oder Web-Formulare verwendet werden, mit denen wichtige Informationen erfasst werden. Benutzer können Formulare auf jedem Gerät und in jedem Browser ausfüllen und zurücksenden. Forrester untersuchte die Nutzung von Adobe Sign in verschiedenen Geschäftsbereichen sowie seine Verwendung zur Digitalisierung der Anmeldeprozesse von Unternehmen und damit zur Beschleunigung des „Onboarding“ von Kunden und Mitarbeitern.

Vor der Einführung von Adobe Sign verwalteten die befragten Unternehmen die Unterzeichnung von Dokumenten überwiegend manuell. Unterschriften wurden mithilfe einer Kombination aus Papier, Fax, Scan und Versand erfasst. Die Mitarbeiter verbrachten viel Zeit damit, auf die Rückgabe von Dokumenten zu warten und den Status von Dokumenten zu überwachen, für die eine Unterzeichnung ausstand. Mitarbeiter mussten häufig Dokumente erneut versenden, die verloren gegangen waren oder nicht richtig ausgefüllt wurden. Das führte zu längeren Zykluszeiten und Ineffizienzen. Sowohl interne als auch externe Benutzer mussten oft lange Verzögerungen aufgrund von Geschäftsreisen und anderen Umständen hinnehmen – Fälle, in denen die Person, von der eine Unterschrift benötigt wurde, nicht im Büro erreichbar war und daher auf ihre Rückkehr gewartet werden musste. Die Unternehmen stellten fest, dass diese manuellen Prozesse sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden den Erwartungen immer weniger entsprachen, was negative Auswirkungen auf das Gesamterlebnis aller Beteiligten hatte.

Die Befragten erläuterten, wie sie mit Adobe Sign ihre bisherigen Papierprozesse digitalisiert und dadurch u. a. die Anzahl der Formulare reduziert haben, die gedruckt und versandt werden müssen. Mithilfe von Adobe Sign haben die befragten Unternehmen viele ihrer Formulare in Vorlagen umgewandelt und dadurch Standard-Workflows für die Bearbeitung und Erstellung neuer Dokumente geschaffen. Die Unternehmen nutzen jetzt die mobilen Funktionen von Adobe Sign, um Benutzer auch dann zu erreichen, wenn sie nicht im Büro sind. Mit dieser Funktion verbringen Benutzer weniger Zeit damit, auf Unterschriften zu warten, und reduzieren die Zykluszeiten dieser Workflows erheblich. Unternehmen haben Adobe Sign auch in ihre Microsoft Office 365-Anwendungen integriert, um die Akzeptanz zu verbessern und die Funktion für elektronische Signaturen in den Tools zu ermöglichen, die Mitarbeiter täglich verwenden. Insgesamt verbessert die Investition in Adobe Sign Unterzeichnungsprozesse für interne und externe Zielgruppen, vereinfacht diese zuvor manuellen Prozesse und erleichtert das Unterzeichnen von Dokumenten.

Hauptvorteile



Zykluszeiten mit Adobe Sign:
**28-mal kürzere
Time-to-Business**



Zeitersparnis durch Adobe
Sign insgesamt im 3. Jahr:
**125 Stunden
pro Benutzer**



Einsparungen bei Papier- und
Versandkosten im 3. Jahr:
**5,40 EUR pro
Dokument, insgesamt
ca. 540.000 EUR**



ROI
420 %



PV-Vorteile
6,14 Mio. EUR



NPV
4,9 Mio. EUR

Die wichtigsten Ergebnisse

Quantifizierter Nutzen: Die folgenden risikobereinigten, als Present Value (PV, Barwert) quantifizierten Vorteile sind repräsentativ mit Blick auf die befragten Unternehmen:

- › **Durch die Reduzierung der Arbeitsschritte bei Unterzeichnungen sparen Mitarbeiter durchschnittlich 1,5 Stunden pro Transaktion ein.** Durch die Digitalisierung und Automatisierung früher manuell durchgeführter Workflows für Unterschriften mit Tinte auf Papier können Unternehmen erheblich Zeit sparen. Durch die Beseitigung von Ineffizienzen, die mit diesen Prozessen verbunden sind, sparen Unternehmen durchschnittlich 1,5 Stunden pro Transaktion ein.
- › **Die geringere Nutzung von Papierdokumenten führt im Durchschnitt zu Kosteneinsparungen von 5,40 EUR pro Transaktion.** Durch den Wechsel zu einem digitalen Signaturprozess können Unternehmen die Kosten für Versand, Papier, Tinte, Drucker und Scanner senken.
- › **Durch die Digitalisierung der Anmeldeprozesse sparen Unternehmen 2 Stunden pro Formular.** Durch den Einsatz digitaler Prozesse bei Onboarding- und Anmeldeformularen können Unternehmen den Zeitaufwand für diese traditionell zeitaufwendigen Prozesse um 2 Stunden reduzieren.
- › **Durch die Standardisierung von Regulierungs- und Compliance-Formularen werden drei Compliance-FTEs für wertvollere Aufgaben frei.** Durch den Transfer von Formularen zu Standardvorlagen anstelle von manuell erstellten Dokumenten werden Ressourcen, die früher für die Pflege dieser Formulare vorgesehen waren, für Aufgaben mit größerem Mehrwert frei.

Eine Transaktion ist als der gesamte Prozess definiert, bei dem ein elektronisches Dokument oder eine Sammlung zusammengehörender Dokumente über den Dienst für elektronische Signaturen an einen Empfänger gesendet wird.

Nicht quantifizierter Nutzen: Die befragten Unternehmen konnten folgende Vorteile nutzen, die in dieser Studie nicht quantifiziert sind:

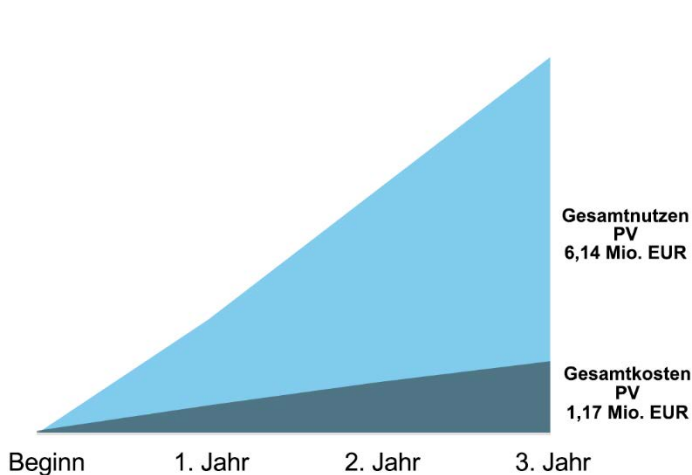
- › **Verbessertes Kundenerlebnis durch vollständig digitalisierte Workflows.** Die Befragten gaben an, dass sie durch einen moderneren Ansatz bei ihren Unterzeichnungsprozessen professioneller wirken. Durch den Wegfall herkömmlicher Prozesse mit Papier und Tinte hat sich der Ruf bei Kunden verbessert. Kundenzufriedenheit geführt, da Unterzeichnungen weniger Zeit in Anspruch nehmen und Wartezeiten wegfallen.
- › **Optimierte Geschäftsbereichsprozesse.** Die Befragten gaben an, dass neue Mitarbeiter mit Adobe Sign Dokumente zu den Mitarbeiterrichtlinien und andere beim Onboarding benötigte Dokumente schneller ausfüllen. Vertriebsteam können Verträge schneller abschließen als mit ihren alten Systemen, und Rechtsabteilungen können umfangreiche Änderungen an der Formulierung von Dokumenten ohne große Schwierigkeiten vornehmen.
- › **Umsatzsteigerung durch Prozessautomatisierung und erhöhte Wettbewerbsfähigkeit.** Neben einer Senkung der Abbruchrate bei der digitalen Anmeldung haben die befragten Unternehmen festgestellt, dass Adobe Sign noch auf andere Weise den Umsatz erhöht. Kürzere Zykluszeiten bedeuten, dass Vertriebsmitarbeiter effizienter arbeiten können und so die Anzahl der Abschlüsse pro Vertriebsmitarbeiter steigt. Die reduzierten Zykluszeiten im Vergleich zu langen papierbasierten Prozessen haben auch zu mehr Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt geführt, da den Unternehmen weniger Geschäftsabschlüsse entgehen.
- › **Geringere Umweltbelastung durch weniger Papier.** Die Befragten erzielten Einsparungen bei Wasser- und Holzverbrauch sowie Abfall, da bei den neuen Unterzeichnungsprozessen weniger Papier verwendet wird.

Kosten. Bei den befragten Unternehmen wurden die folgenden risikobereinigten Barkosten verzeichnet:

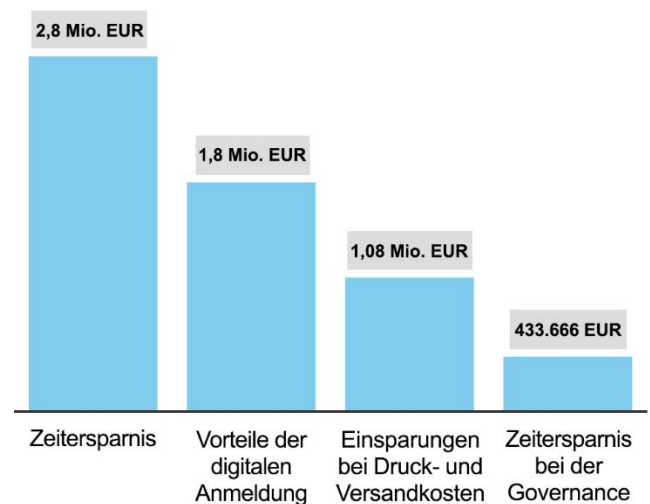
- › **Lizenzgebühren für Adobe Sign.** Die Befragten nutzen Preismodelle, die auf dem Transaktionsvolumen und den Kosten pro Transaktion basieren.
- › **Zeitaufwand für die Verwaltung von Adobe Sign.** Zentrale Administratoren verbringen Zeit damit, Schulungsmaterialien zu erstellen, Gruppen intern zu schulen, neue Nutzungsszenarien für Adobe Sign einzurichten und aktive Benutzer in der allgemeinen Verwendung und in neuen Nutzungsszenarien zu schulen. Administratoren verbringen nur wenig Zeit mit der Fehlerbehebung.
- › **Zeitaufwand für Schulungen.** Administratoren erhalten Schulungen, sobald Adobe Sign in ihren Unternehmen eingeführt wird, und aktive Benutzer erhalten sowohl allgemeine Schulungen als auch Schulungen zu bestimmten Nutzungsszenarien.

Die Befragungen der sechs Bestandskunden durch Forrester und die folgende Finanzanalyse haben ergeben, dass ein Modellunternehmen auf der Basis dieser befragten Unternehmen über drei Jahre Nutzen im Wert von 6,14 Millionen EUR gegenüber Kosten von 1,17 Millionen EUR erreicht, was einen NPV (Net Present Value, Nettobarwert) von mehr als 4,9 Mio. EUR und einen ROI (Return On Investment, Investitionsrendite) von 420 % ergibt.

Finanzübersicht



Nutzen (über drei Jahre)



„50 % aller Verträge, die wir elektronisch abschließen, sind innerhalb von 1 Stunde fertig. 70 % aller Verträge sind innerhalb eines Tages fertig. Verträge auf Papier können mit der Geschwindigkeit, mit der Verträge elektronisch unterzeichnet werden können, nicht mithalten.“

Produkt-Manager, Technologieanbieter



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.

TEI-Bezugsrahmen und -Methodik

Anhand der Daten aus den Befragungen hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen (Total Economic Impact™) für Unternehmen erstellt, die eine Implementierung von Adobe Sign erwägen.

Dieser Bezugsrahmen hat den Zweck, die Kosten, den wirtschaftlichen Nutzen, die Flexibilität und die Risikofaktoren zu ermitteln, die Einfluss auf die Investitionsentscheidung haben. Forrester ging zur Bewertung der Auswirkungen, die sich durch Adobe Sign für ein Unternehmen ergeben können, in mehreren Schritten vor:



DUE DILIGENCE

Es wurden Adobe-Führungspersonen und Forrester-Analysten befragt, um Daten in Bezug auf Adobe Sign zu erheben.



KUNDENBEFRAGUNGEN

Es wurden sechs Unternehmen befragt, die Adobe Sign einsetzen, um Daten in Bezug auf Kosten, Nutzen und Risiken zu sammeln.



MODELLUNTERNEHMEN

Es wurde ein Modellunternehmen basierend auf den Eigenschaften der befragten Unternehmen entworfen.



BEZUGSRAHMEN FÜR FINANZMODELL

Mit der TEI-Methodik wurde ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell erstellt und auf der Grundlage der Themen und Belange der befragten Unternehmen risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Die TEI-Modellierung zur Auswirkung von Adobe Sign stützt sich auf vier Säulen: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. In Anbetracht der zunehmenden Erfahrung von Unternehmen mit ROI-Analysen für IT-Investitionen soll die TEI-Methodik von Forrester ein vollständiges Bild der wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von Kaufentscheidungen liefern. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.

HAFTUNGS AUSSCHLUSS

Leser sollten Folgendes beachten:

Diese 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 Sign 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 an der Studie, 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.

Die Customer Journey bei Adobe Sign

VOR UND NACH DER INVESTITION IN ADOBE SIGN

Befragte Unternehmen

Für diese Studie führte Forrester sechs Befragungen bei Kunden von Adobe Sign aus der ganzen Welt durch. Hier ein kurzer Überblick über die befragten Kunden:

BRANCHE	MITARBEITER	INTERVIEW-PARTNER	JÄHRLICHE TRANSAKTIONEN MIT ADOBE SIGN
Gesundheitswesen	300.000	Programm-Manager für Geschäftsprojekte	Mehr als 127.000 Transaktionen
Konzern	300.000	Technischer Geschäftsführer	Ca. 1.000 Transaktionen
Finanzdienstleistungen	235.000	Leiter Multi-Channel-Betrieb	Mehr als 1.000.000 Transaktionen
Technologieanbieter	135.000	Produkt-Manager	Mehr als 2.000.000 Transaktionen
Pharmaunternehmen	53.000	Globaler Produkt-Manager	30.000 Transaktionen
Landes-/Kommunalbehörde	14.000	IT-Fachkraft	300.000 Transaktionen

Zentrale Herausforderungen

Die befragten Unternehmen hatten vor der Investition in Adobe Sign ähnliche Probleme, darunter:

- › **Unterzeichnungsprozesse, die die Erwartungen der Mitarbeiter oder Kunden nicht erfüllten.** Manuelle Prozesse 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 schnellere Methode als den Postversand wichtiger Dokumente zur Unterzeichnung. Kunden erwarteten, dass Prozesse vermehrt digital und auf Mobilgeräten ablaufen, und das gilt auch für Unterzeichnungsprozesse.
- › **Ineffiziente Unterzeichnungsprozesse, die zu langen Zyklen führten.** Die Befragten beklagten die Ineffizienz bei manuellen Prozessen, bei denen Dokumente vorbereitet, gedruckt, versendet, gescannt, gefaxt und nachverfolgt werden mussten. Die Wahrscheinlichkeit, dass Papierdokumente verloren gingen, war höher, was die Unterzeichnungsprozesse weiter ausdehnte. Nachdem die Unternehmen die Unterschriften erhalten hatten, mussten die Mitarbeiter die Daten erneut in ihre Systeme eingeben, Dokumente zur elektronischen Speicherung einscannen oder Dokumente in Aktenschränken ablegen.
- › **Teure bestehende Unterzeichnungsprozesse.** Bei bestehenden Unterzeichnungsprozessen fielen Ausgaben für Papier, Drucker, Tinte, Faxgeräte sowie Porto- oder Versandkosten an. Die Kosten konnten je nach Menge der jährlich versendeten Dokumente hoch sein.
- › **Probleme bei Sicherheit und Compliance aufgrund von Unterzeichnungsprozessen mit Medienbruch.** Die Befragten gaben an, dass Papierdokumente mit vertraulichen Informationen leicht verloren gingen und nicht immer direkt an die relevanten Parteien weitergeleitet wurden. Auch die Aktualisierung von Papierdokumenten war schwieriger, wenn Formulierungen zu Compliance und Vorschriften geändert werden mussten. Die Mitarbeiter mussten Quelldateien ausfindig machen und sicherstellen, dass alle Formulare mit dem richtigen aktualisierten Text versendet wurden, was ohne standardisierte digitale Formulare schwierig war.

„Änderungen an unseren Dokumenten führten zu erheblichen Verzögerungen. Wir haben mehr Verträge abgeschlossen, und wir hatten keinen Auditing-Prozess. 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 wichtigsten Ergebnisse

Die wichtigsten Ergebnisse aus der Investition in Adobe Sign waren nach Angaben der Befragten:

- › **Kürzere Unterzeichnungsprozesse.** Die Befragten gaben an, dass sich die Gesamtzykluszeiten für eine Unterschrift deutlich reduziert haben. Diese Reduzierung ergibt sich aus der Verwendung mobiler Funktionen zum Signieren von Dokumenten bei der Telearbeit, weniger Zyklen durch die Reduzierung von Fehlern und Nacharbeit im Zusammenhang mit Fehlern, Automatisierung manueller E-Signatur-Workflows direkt in Microsoft-Anwendungen, und in Vorlagen umgewandelte Formulare, bei denen sich die verbleibenden Anpassungen durch Endbenutzer schnell vornehmen lassen.
- › **Weniger Zeitaufwand für Unterzeichnungsprozesse.** Durch die Nutzung der Funktionen für Vorlagen, Nachverfolgung und Benachrichtigungen, von Signatur-Workflows und der Integration zwischen Adobe Sign und Aufzeichnungssystemen verbringen Mitarbeiter weniger Zeit mit der Vorbereitung von Dokumenten, Verhandlungen, der Nachverfolgung von Dokumenten, der erneuten Eingabe von Daten und dem Aufbewahren von Dokumenten.
- › **Weniger Zeitaufwand für die Anmeldung neuer Kunden.** Durch die Digitalisierung ihrer Anmeldeprozesse können die Befragten jetzt zusätzliche Zeit sparen, die bei einer typischen Adobe Sign Transaktion nicht erfasst wird. Langwierige und komplizierte Anmeldeprozesse können in einem Bruchteil der Zeit abgeschlossen werden, die für ältere Workflows benötigt wurde. Durch die Verwendung digitalisierter Formulare wird das Kundenerlebnis optimiert, und Fehler und Verzögerungen, die bei manuellen Prozessen durch die erforderliche doppelte Dateneingabe entstehen, werden vermieden. Das führt insgesamt zu einem besseren Kundenerlebnis und dazu, dass weniger Kunden den Anmeldeprozess abbrechen.
- › **Kosteneinsparungen durch geringeren Papierverbrauch.** Digitale Prozesse senken die Kosten für Papier, Tinte, Drucker und Versand. Kunden konnten zusätzliche Einsparungen erzielen, da ihre Dokumente nicht an einem physischen Standort aufbewahrt werden müssen, was seinerseits mit Kosten verbunden ist.
- › **Verbesserte Compliance.** Die Befragten finden es deutlich einfacher, Dokumente mit Adobe Sign zu aktualisieren und zu verwalten. Dadurch gestaltet sich die Aktualisierung von Dokumenten, die strengen und sich schnell ändernden Compliance-Vorschriften unterliegen, weniger komplex und gründlicher. Die befragten Unternehmen befürchten nicht mehr, dass Formulare mit falschem und veraltetem Text versendet werden, da alle Formulare in Vorlagen standardisiert sind.
- › **Akzeptanz der Digitalisierung im gesamten Unternehmen.** Die Befragten stellten verschiedene Methoden fest, mit denen sich die Verwendung und die Vorteile von Adobe Sign in ihren Unternehmen verbreitet haben. Bei den meisten Unternehmen wurde das Programm durch Top-Down-Initiativen eingeführt, d. h. Führungskräfte sprachen sich für Adobe Sign aus und führten die Lösung in den Teams ein, mit denen sie interagieren. Das war der effektivste Weg, neue Teams dazu zu bringen, Adobe Sign zu verwenden. Die Vorteile der Verwendung von Adobe Sign verbreiten sich auch durch Mundpropaganda unter den Mitarbeitern, und Administratoren werben aktiv für die Verwendung von Adobe Sign und identifizieren neue Nutzungsszenarien. Einige Befragte stellten fest, dass eine schnelle Möglichkeit zur Einführung von Adobe Sign darin besteht, Adobe Sign für Dokumente der Personalabteilung zu verwenden. Aufgrund der Benutzerfreundlichkeit und der einfachen Skalierbarkeit von Adobe Sign können neue Benutzer schnell auf Adobe Sign zugreifen und das Programm verwenden, was die Gesamtvorteile beschleunigt.

„Adobe Sign hat die Umschlags- und Bearbeitungszeit sowie die Bearbeitungskosten erheblich reduziert, und interessanterweise erhalten wir auch weniger Beschwerden, da es vorher so lange dauerte, die Papierdokumente zu verarbeiten.“

*Technische Geschäftsführerin,
Konzern*



„Dank des zentralen Repository konnten wir Gesetzesänderungen viel schneller umsetzen. Wenn wir feststellen, dass es in unserem Vertrag eine Vereinbarung gibt, die uns Risiken aussetzt, können wir diese Informationen schnell finden, feststellen, welche Kunden oder Anbieter davon betroffen sind, und dann eine globale Änderung vornehmen, mit der alle betroffenen Verträge modifiziert werden.“

*Programm-Manager
für Geschäftsprojekte,
Gesundheitswesen*



Modellunternehmen

Anhand der Befragungen hat Forrester einen TEI-Bezugsrahmen erstellt, ein Modellunternehmen entworfen und eine entsprechende ROI-Analyse durchgeführt, mit der die finanziell betroffenen Bereiche aufgezeigt werden können. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die Unternehmen, die von Forrester befragt wurden, und wird verwendet, um die aggregierte Finanzanalyse in dieser Studie zu präsentieren. Das aus den Kundenbefragungen abgeleitete Modellunternehmen hat die folgenden Eigenschaften:

Beschreibung des Modellunternehmens. Das globale, milliarden schwere Unternehmen beschäftigt 25.000 Mitarbeiter. Das Unternehmen ist in einer stark regulierten Branche tätig. Vor der Investition in Adobe Sign wurden papierbasierte Prozesse und verschiedene kostenlose und kostenpflichtige PDF-Lösungen eingesetzt, um Unterschriften einzuholen. Diese Prozesse umfassten den Versand von Dokumenten per Post oder E-Mail, die Nachverfolgung von Dokumenten in E-Mails oder Tabellenblättern sowie die erneute Eingabe von Daten. Zur Aufbewahrung mussten Dokumente gescannt oder physisch abgeheftet werden.

Merkmale der Bereitstellung. Das Unternehmen begann mit der Implementierung, indem es das Programm bei Benutzern in verschiedenen Geschäftsbereichen bekannt machte und Interesse daran weckte. Am Ende des 3. Jahres nutzen 1.200 Benutzer im gesamten Unternehmen Adobe Sign. Forrester geht davon aus, dass aktive Benutzer Dokumente zur Unterzeichnung erstellen und Vorlagen ändern und dass es zahlreiche einmalige Nutzungsszenarien gibt. Forrester geht davon aus, dass aktive Benutzer Dokumente für Signaturen erstellen und Vorlagen ändern, sowie dass es zahlreiche einmalige Anwendungsbeispiele 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 und das Onboarding durchzuführen. Außerdem wird Adobe Sign in Microsoft Office 365 integriert, um die Funktion für E-Signaturen in Microsoft-Anwendungen zu aktivieren.



Zentrale Vorgaben

- 1.200 Benutzer von Adobe Sign
- 100.000 Transaktionen pro Jahr im 3. Jahr
- 25.000 digitale Anmeldungen pro Jahr im 3. Jahr

Nutzenanalyse

QUANTIFIZIERTE NUTZENDATEN BEI ANWENDUNG AUF DAS MODELLUNTERNEHMEN

Gesamtnutzen

Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Atr	Zeitersparnis	972.823 EUR	1.167.388 EUR	1.297.098 EUR	3.473.310 EUR	2.823.698 EUR
Btr	Vorteile der digitalen Anmeldung	626.930 EUR	752.317 EUR	835.907 EUR	2.215.155 EUR	1.819.716 EUR
Ctr	Einsparungen bei Druck- und Versandkosten	366.239 EUR	439.487 EUR	488.319 EUR	1.294.046 EUR	1.063.039 EUR
Dtr	Zeitersparnis bei der Governance	76.865 EUR	230.595 EUR	230.595 EUR	538.055 EUR	433.701 EUR
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	2.042.859 EUR	2.589.787 EUR	2.851.920 EUR	7.484.567 EUR	6.140.155 EUR

Zeitersparnis

Die Befragten haben verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie mit Adobe Sign Zeit sparen können:

- › Die Befragten nutzten den von Adobe Sign geforderten Wandel von Papier zu digitalen Medien häufig dazu, vorhandene Arbeitsabläufe neu zu bewerten. Einige Befragte haben Dokumente vereinfacht und konsolidiert, wodurch die Unterzeichner weniger Felder oder Formulare ausfüllen oder signieren müssen. Andere haben den Workflow zur Einholung von Unterschriften insofern vereinfacht, als zeitaufwendige Druck- und Versand-Workflows entfallen. Durch diese Prozessverbesserungen wird Adobe Sign noch effizienter.
- › Die Befragten haben festgestellt, dass die Umwandlung von Dokumenten in Vorlagen oder Formulare den Zeitaufwand für die Vorbereitung von Dokumenten oder die Erstellung von Verträgen reduziert. Darüber hinaus haben Unternehmen die Time-to-Market durch die Automatisierung manueller E-Signatur-Workflows in Microsoft SharePoint verkürzt. Durch die Digitalisierung von Verträgen ohne weitere Änderungen an den Dokumenten können Unternehmen Fehler, nicht genehmigte Überarbeitungen und falsch positionierte Unterschriften reduzieren, die den Signaturzyklus verlängern können.
- › Adobe Sign lässt sich in Microsoft Office 365-Anwendungen integrieren und erhöht so die Zeitersparnis durch die Bereitstellung von E-Signatur-Lösungen innerhalb der Tools, die Mitarbeiter täglich verwenden. Mitarbeiter können Dokumente mit Adobe Sign direkt aus täglich verwendeten Microsoft Office-Anwendungen wie Outlook oder Word zur Unterzeichnung versenden. Durch die integrierte Nachverfolgung ist der Status von E-Signaturen in ihren Microsoft-Anwendungen verfügbar, und Signaturschritte können zu SharePoint-Workflows hinzugefügt werden.
- › Mitarbeiter und Kunden verwenden die App von Adobe Sign und die mobilen Funktionen, um Dokumente von überall und von jedem Gerät aus zu versenden und zu signieren. Das ist besonders wichtig für Führungskräfte und andere Mitarbeiter, die häufig reisen. Da Dokumente ohne Download von einem Mobilgerät aus signiert werden können, kommt der Prozess nicht ins Stocken, während wichtige Unterzeichner auf Reisen sind.
- › Das Gesamtergebnis für die Befragten war eine deutliche Verkürzung der Signaturzykluszeiten, eine Effizienzsteigerung für Mitarbeiter, die es ihnen ermöglicht, sich auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren, und ein verbessertes Erlebnis für Kunden und andere externe Parteien.

Die obige Tabelle zeigt die Summe aus den berechneten Nutzwerten in allen unten beschriebenen Bereichen sowie die PVs mit einem Diskontierungssatz von 10 %. Über drei Jahre erwartet das Modellunternehmen einen risikobereinigten Gesamtnutzen mit einem PV in Höhe von etwa 6,14 Mio. EUR.

„Bei manuellen Prozessen lag die Wahrscheinlichkeit, dass jemand einen Fehler in Bezug auf die Einhaltung der Richtlinien machte, höher. Beim automatischen Prozess sind solche Fehler weniger häufig. Der Workflow ist für die Mitarbeiter einfacher zu befolgen. Sie müssen nicht herausfinden, welches Dokument sie verwenden müssen, wo sie es finden können, ob sie die richtige Version verwenden usw. All das entfällt bei einem automatisierten Prozess.“

Globaler Produkt-Manager,
Pharmaunternehmen



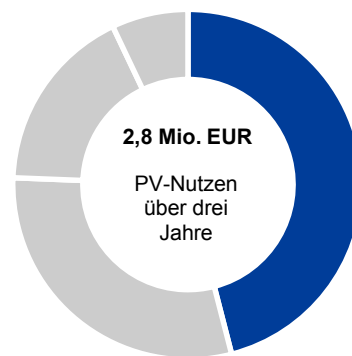
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Eine breite Benutzerbasis im gesamten Unternehmen verwendet Adobe Sign. Das Unternehmen verarbeitet im 1. Jahr ca. 75.000 Transaktionen; diese Zahl wächst auf 100.000 im 3. Jahr. 75 % dieser Transaktionen bestehen hauptsächlich aus Signatur- und Genehmigungs-Workflows für Standardformulare. 25 % der Transaktionen gelten als Workflows zur digitalen Anmeldung, die Benutzern häufig mehr Zeit sparen und im nächsten Vorteil quantifiziert werden.
- › Die durchschnittliche Zeitersparnis für Mitarbeiter bei diesen Standardtransaktionen beträgt 1,5 Stunden pro Transaktion. Bei einigen Transaktionen kann es zu geringeren Zeiteinsparungen kommen, bei anderen können größere Einsparungen erzielt werden. Eineinhalb Stunden spiegeln die durchschnittliche eingesparte Arbeitszeit wider. Darin ist die Zeit, die Mitarbeiter möglicherweise auf die Rücksendung einer Unterschrift warten würden, nicht berücksichtigt.
- › Die durchschnittliche Zykluszeit sinkt von etwa sieben Tagen auf 2 Stunden, was eine Reduzierung der Gesamtzykluszeit um 96 % bedeutet.
- › Nicht die gesamte eingesparte Zeit wird für zusätzliche Arbeiten frei. Um den Wert der freigestellten Zeit zu erfassen, geht Forrester konservativ davon aus, dass die Produktivität um 50 % gesteigert wird.
- › Der durchschnittliche Stundenlohn für Endbenutzer, die in den Genuss dieser Zeitersparnis kommen, beträgt ca. 27 EUR.

Dieser Vorteil variiert abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- › Akzeptanz der Funktionen von Adobe Sign durch die Mitarbeiter sowohl für größere Nutzungsszenarien, die umfassende Vorlagenänderungen oder Integration erfordern, als auch für die Ad-hoc-Nutzung.
- › Akzeptanz der mobilen Funktionen von Adobe Sign für Führungskräfte, andere Mitarbeiter, die viel reisen, und externe Parteien.
- › Die Geschwindigkeit, mit der Adobe Sign von neuen Benutzern angenommen und in ihre bestehenden Workflows integriert wird.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 15 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 2,8 Mio. EUR ergibt.



Zeitersparnis: 46 % des Gesamtnutzens

Das Auswirkungsrisiko ist das Risiko, dass die geschäftlichen oder technologischen Bedürfnisse des Unternehmens von der Investition möglicherweise nicht erfüllt werden, was zu einem niedrigeren Gesamtnutzen führt. Je größer die Unsicherheit ist, desto größer ist das potenzielle Ergebnisspektrum für Nutzenschätzungen.

Zeitersparnis: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Jährliche Transaktionen mit Adobe Sign	Befragungen	56.250	67.500	75.000
A2	Zeitersparnis pro Transaktion durch Adobe Sign (Stunden)	Befragungen	1,5	1,5	1,5
A3	Durchschnittlicher Stundenlohn Endbenutzer	Annahme	27 EUR	27 EUR	27 EUR
A4	Produktivitätserfassung	Annahme	50 %	50 %	50 %
At	Zeitersparnis	$A1 \cdot A2 \cdot A3 \cdot A4$	1.144.498 EUR	1.373.398 EUR	1.525.998 EUR
	Risikobereinigung	↓15 %			
Atr	Zeitersparnis (risikobereinigt)		972.823 EUR	1.167.388 EUR	1.297.098 EUR

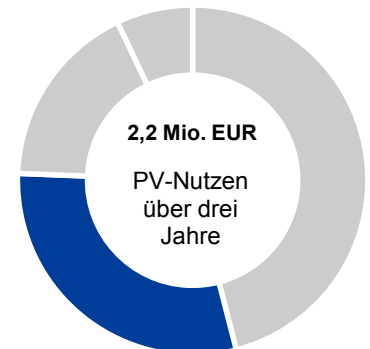
Vorteile der digitalen Anmeldung

Die Befragten gaben verschiedene Möglichkeiten an, wie die digitale Anmeldung die Effizienz in ihren Unternehmen steigert:

- › Adobe definiert das Nutzungsszenario für die digitale Anmeldung als jede Transaktion, die einen zuvor zeitaufwendigen Onboarding-Prozess mithilfe von Adobe Sign in einen vollständig digitalen Prozess umwandelt.
- › Vor der Investition in Adobe Sign waren diese Transaktionen in der Regel sehr zeitaufwendig und komplex, was sich oft negativ auf das Kundenerlebnis auswirkte. Durch die Digitalisierung dieses Prozesses konnten Unternehmen erhebliche Zeiteinsparungen erzielen und den Anmeldeprozess für Kunden einfacher und benutzerfreundlicher gestalten.
- › Die Befragten bemerkten auch, dass sie durch die Verwendung der digitalen Anmeldung bei Adobe Sign die Anzahl der Kunden, die ihre Anmeldung abbrechen, verringern konnten.

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus.

- › Ein Viertel aller Transaktionen gilt als Transaktion zur digitalen Anmeldung. Dieser Anteil an Transaktionen für die digitale Anmeldung bleibt während des gesamten dreijährigen Zeitraums konstant, sodass im 3. Jahr insgesamt 25.000 Transaktionen zur digitalen Anmeldung durchgeführt werden.
- › Transaktionen zur digitalen Anmeldung sind besonders langwierige und komplexe Prozesse, die mit Adobe Sign digitalisiert wurden. Diese Prozesse führen im Durchschnitt zu höheren Zeiteinsparungen als eine typische Transaktion mit Adobe Sign. Forrester geht davon aus, dass interne Benutzer bei Transaktionen zur digitalen Anmeldung im Durchschnitt 2 Stunden sparen. Externen Kunden, die diese Anmeldeverfahren nutzen, kommen ebenfalls Zeiteinsparungen zugute, die jedoch nicht in der Analyse von Forrester enthalten sind.
- › Nicht die gesamte eingesparte Zeit wird für zusätzliche Arbeiten frei. Um den Wert der freigestellten Zeit zu erfassen, geht Forrester konservativ davon aus, dass die Produktivität um 50 % gesteigert wird.
- › Der durchschnittliche Stundenlohn für Endbenutzer, die Vorteile der digitalen Anmeldung nutzen, beträgt ca. 27 EUR.
- › Vor der Verwendung von Adobe Sign hatten Transaktionen, die als digitale Anmeldung qualifiziert waren, eine hohe Abbruchquote. Durch die Digitalisierung des Prozesses mit Adobe Sign kann das Modellunternehmen einen intuitiveren und nahtloseren Anmeldeprozess schaffen. Dadurch wird die Abbruchquote für diese Transaktionen um 30 % gesenkt.
- › Das Modellunternehmen setzt die digitale Anmeldung insbesondere ein, um Kunden den Kauf von Produkten und Dienstleistungen zu erleichtern. Jede für diesen Prozess abgeschlossene Transaktion generiert einen inkrementellen Umsatz von ca 408 EUR für das Modellunternehmen. Forrester geht davon aus, dass die durchschnittliche operative Gewinnmarge für das Unternehmen 10 % beträgt.



Vorteile der digitalen
Anmeldung: 30 % des
Gesamtnutzens

„Eine Interaktion, die wir zuvor per Telefon durchgeführt haben, war die Revision unserer Geschäftsbedingungen. Anstatt unseren Kunden 20 Minuten Compliance-Richtlinien vorzutragen, versenden wir die Geschäftsbedingungen nun elektronisch, und die Kunden sehen sie durch und bestätigen sie per Telefon.“

*Produkt-Manager,
Technologieanbieter*



Die Vorteile der digitalen Anmeldung variieren abhängig von folgenden Faktoren:

- › Das Ausmaß, in dem die digitale Anmeldung unternehmensweit eingeführt wird, und die Komplexität der vorherigen Anmeldeprozesse
- › Die Geschwindigkeit, mit der Unternehmen ihre Anmeldeprozesse digitalisieren und die Nutzung der digitalen Anmeldung in ihren Unternehmen ausweiten können
- › Das spezifische Nutzungsszenario, bei dem die digitale Anmeldung verwendet wird, das beeinflussen kann, wie viel zusätzlicher Umsatz (falls zutreffend) durch die Automatisierung der Anmeldung erzielt wird.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 15 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 1,8 Mio. EUR ergibt.

„Wir schließen jedes Jahr Tausende von Verträgen ab, und wenn wir unseren Papierprozess nutzen, werden 50 % abgebrochen. Mit Adobe Sign konnten wir unsere Abschlussrate auf 84 % steigern.“

Leiter Multi-Channel-Dienste,
Finanzdienstleister



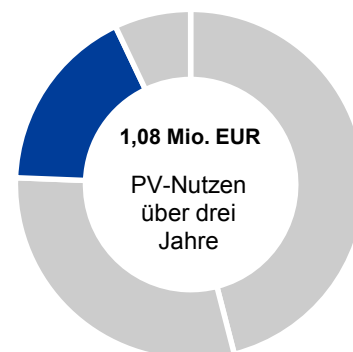
Vorteile der digitalen Anmeldung: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Jährliche Transaktionen zur digitalen Anmeldung	Befragungen	18.750	22.500	25.000
B2	Zeitersparnis pro Transaktion (Stunden)	Befragungen	2,00	2,00	2,00
B3	Durchschnittlicher Stundenlohn Endbenutzer	Annahme	27 EUR	27 EUR	27 EUR
B4	Produktivitätserfassung	Annahme	50 %	50 %	50 %
B5	Ersparnis für Endbenutzer durch digitale Anmeldung	$B1*B2*B3*B4$	508.666 EUR	610.399 EUR	678.221 EUR
B6	Inkrementelle Transaktionen aufgrund der reduzierten Abbruchquote bei der digitalen Anmeldung	$B1*30\%$	5.625	6.750	7.500
B7	Durchschnittlicher Umsatz pro Transaktion	Befragungen	407 EUR	407 EUR	407 EUR
B8	Operative Gewinnmarge	Annahme	10 %	10 %	10 %
B9	Inkrementeller Gewinn durch digitale Anmeldung	$B6*B7*B8$	228.899 EUR	274.679 EUR	305.199 EUR
Bt	Vorteile der digitalen Anmeldung	$B5+B9$	737.565 EUR	885.078 EUR	975.282 EUR
	Risikobereinigung	↓15 %			
Btr	Vorteile der digitalen Anmeldung (risikobereinigt)		626.930 EUR	752.317 EUR	835.907 EUR

Einsparungen bei Druck- und Versandkosten

Die Befragten haben verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie mit Adobe Sign Druck- und Versandkosten sparen können:

- › Mit Adobe Sign verbrauchen Unternehmen weniger Papier, da Papierprozesse in Prozesse umgewandelt werden, die von Anfang bis Ende digital ablaufen. Auch wenn nicht alle Prozesse vollständig digitalisiert sind, benötigen die meisten von ihnen kein Papier mehr.
- › Es werden nicht nur weniger Dokumente gedruckt, sondern Unternehmen können Dokumente auch über Adobe Sign an Unterzeichner weiterleiten und für die automatische Speicherung Adobe Sign in Unternehmenssysteme integrieren. Auch die Kosten für Porto und Versand entfallen. Ein Befragter führte an, dass die Mitarbeiter des Unternehmens keine Zeit mehr damit verbringen müssen, Dokumente physisch von einem Ort zum anderen zu transportieren. Durch die Konvertierung von Prozessen in digitale Formate entfällt die Notwendigkeit, physische Dokumente abzuheften und aufzubewahren. Der Befragte gab an, dass diese Einsparungen ein bedeutender Vorteil der Verwendung von Adobe Sign seien.



Einsparungen bei Druck- und Versandkosten: 17 % des Gesamtnutzens

- › Ein Befragter sagte: „Mit Adobe Sign können wir erhebliche Kosteneinsparungen erzielen, da wir einen großen Teil unserer Papierproduktion automatisieren. Beim Versand von Dokumenten können wir echte Kosteneinsparungen erzielen. Wir müssen nicht mehr für Druck und Versand zahlen – das alles geschieht digital.“

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Während Dokumente je nach Nutzungsszenario sehr unterschiedlich viele Seiten haben, zahlte das Modellunternehmen im Durchschnitt 0,90 EUR für den Druck von Dokumenten, die eine Unterschrift benötigen.
- › Der Preis für den Versand eines Dokuments variierte stark, je nachdem, wie schnell das Dokument eine Unterschrift erforderte und wohin es versendet wurde. Für diese Analyse geht Forrester davon aus, dass die durchschnittlichen Kosten für den Versand eines Dokuments vor der Investition in Adobe Sign 4,50 EUR betragen.

Dieser Vorteil variiert abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- › Die Höhe der Kosteneinsparungen hängt davon ab, wie die bisherigen Prozesse aussahen und für wie viele Unterzeichnungen Papier, Versand und Scans erforderlich waren.
- › Manche Unternehmen haben vielleicht niedrigere Versandkosten, wenn die Dokumente nicht per Eillieferung versendet werden oder Mengenrabatte mit den Lieferdiensten ausgehandelt werden.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 10 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 1,08 Mio. EUR ergibt.



**Einsparungen von
488.320 EUR an Druck-
und Papierkosten pro
Jahr im 3. Jahr**

Einsparungen bei Druck- und Versandkosten: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Jährliche Transaktionen mit Adobe Sign	A1+B1	75.000	90.000	100.000
C2	Einsparungen bei Porto-/Versandkosten pro Transaktion	Befragung	4,52 EUR	4,52 EUR	4,52 EUR
C3	Einsparungen beim Drucken/Scannen/Faxen pro Transaktion	Befragungen	0,90 EUR	0,90 EUR	0,90 EUR
Ct	Einsparungen bei Druck- und Versandkosten	$C1*(C2+C3)$	406.932 EUR	488.319 EUR	542.577 EUR
	Risikobereinigung	↓10 %			
Ctr	Einsparungen bei Druck- und Versandkosten (risikobereinigt)		366.239 EUR	439.487 EUR	488.319 EUR

Zeitersparnis bei der Governance

Die Befragten haben verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie mit Adobe Sign Zeit und Ressourcen sparen und gleichzeitig die Vorschriften einhalten können, denen ihre Unternehmen unterliegen:

- › Vor der Investition in Adobe Sign widmeten die Unternehmen der Verwaltung und Aktualisierung ihrer verschiedenen Dokumente erhebliche Arbeitskraft, damit sie mit den sich ständig ändernden Sicherheits- und Compliance-Standards der jeweiligen Branche konform blieben.
- › Mit herkömmlichen Methoden mussten die Mitarbeiter den Text aller Dokumente manuell überprüfen und ändern, wenn neue Vorschriften bekannt gegeben wurden. Das war ein zeitintensiver Prozess, der eine ständige Überwachung erforderte, um Compliance-Verstöße zu vermeiden. Adobe Sign ermöglichte es den Befragten, viele dieser Formulare zu digitalisieren. Dadurch war es leichter, sensible Daten bei Bedarf zu finden, zu pflegen und zu entfernen.
- › Durch die Erhöhung der Automatisierung im Zusammenhang mit dem Vorlagen-Management konnten Unternehmen Mitarbeiter für Bereiche des Unternehmens abstellen, in denen sie lukrativere Aufgaben wahrnehmen können.

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Vor der Investition in Adobe Sign beschäftigte das Modellunternehmen sechs FTEs (Full-Time Employees, Vollzeitbeschäftigte), die dafür verantwortlich waren, dass die verschiedenen Formulare und Dokumente, die im Unternehmen verwendet wurden, stets auf dem neuesten Stand waren und den neuesten Gesetzen und Vorschriften entsprachen.
- › Durch die Digitalisierung dieser Formulare kann das Modellunternehmen im 3. Jahr der Analyse drei FTEs für höherwertige Aufgaben abstellen.
- › Für diesen Vorteil gibt es eine leichte Einführungskurve, da das Compliance-Team, solange das Unternehmen noch daran arbeitet, die Formulare in standardisierte Vorlagen zu übertragen, diese Formulare weiterhin manuell aktualisieren muss. Um diese Einführungskurve zu berücksichtigen, geht Forrester davon aus, dass im 1. Jahr nur 1 Compliance-FTE für andere Aufgaben frei wird.
- › Die durchschnittliche Gesamtvergütung für einen Compliance-Mitarbeiter beträgt 90.429 EUR.

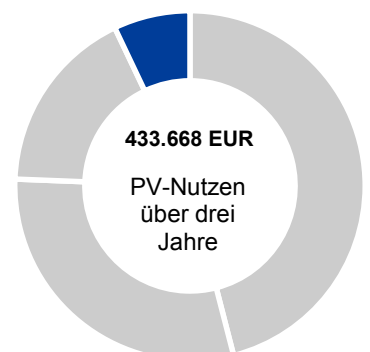
Dieser Vorteil hängt von den folgenden Risikofaktoren ab:

- › Die Geschwindigkeit, mit der Unternehmen ihre vorhandenen Dokumente und Formulare in Vorlagen umwandeln können
- › Häufigkeit und Umfang der Änderung der Compliance-Formulierungen in Formularen und Dokumenten

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Vorteil um 15 % nach unten korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 433.701 EUR ergibt.

„Insbesondere im letzten Jahr war unser Unternehmen mit den Auswirkungen der DSGVO konfrontiert. Wir sind in der Lage, Datensubjekte automatisch aus all unseren Vereinbarungen zu entfernen, und können das zentral verwalten. Wenn also jemand Bedenken bezüglich des Datenschutzes hat und uns kontaktiert, um seine digitalen Rechte auszuüben, können wir das dank Adobe Sign sehr schnell verarbeiten.“

*Produkt-Manager,
Technologieanbieter*



Zeitersparnis bei der Governance: 7 % des Gesamtnutzens

Zeitersparnis bei der Governance: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Compliance-FTEs, die Dokumente vor Adobe Sign verwalten mussten	Befragungen	6	6	6
D2	Compliance-FTEs, die mit Adobe Sign noch benötigt werden	Befragungen	5	3	3
D3	Durchschnittliche jährliche Gesamtvergütung, Compliance	Annahme	90.429 EUR	90.429 EUR	90.429 EUR
Dt	Zeitersparnis bei der Governance	$(D1-D2)*D3$	90.429 EUR	271.288 EUR	271.288 EUR
	Risikobereinigung	↓15 %			
Dtr	Zeitersparnis bei der Governance (risikobereinigt)		76.865 EUR	230.595 EUR	230.595 EUR

Nicht quantifizierter Nutzen

Die befragten Unternehmen konnten folgende Vorteile nutzen, die in dieser Studie nicht quantifiziert sind:

- › Verbessertes Kundenerlebnis durch Modernisierung.** Die Befragten stellten fest, dass ein wichtiger Vorteil der Verwendung von Adobe Sign als E-Signatur-Lösung die Verbesserung ihres Marken-Images ist. Der technische Geschäftsführer eines multinationalen Konzernunternehmens formulierte es so: „Ich denke, wir machen dadurch einen viel professionelleren Eindruck. Adobe ist eher ein Blue-Chip-Unternehmen, und durch die Zusammenarbeit mit Adobe wirken wir moderner. Das scheint vielleicht nebensächlich, aber in unserem Geschäft stärkt es unseren Ruf als ein Unternehmen, das modern sein will.“ Die Partnerschaft, die Unternehmen mit Adobe geschaffen haben, machte die Zusammenarbeit mit ihnen aus Kundensicht attraktiver, was für sie von großem Vorteil war.
- › Optimierte Prozesse für Personal-, Vertriebs- und Rechtsabteilung.** Mehrere Befragte gaben an, dass vor Adobe Sign Onboarding-Dokumente zur Aufnahme neuer Mitarbeiter ausgedruckt und am ersten Tag vom Mitarbeiter ausgefüllt wurden. Anschließend musste die Personalabteilung die Daten aus den Dokumenten manuell eingeben und die Dokumente in ihre Systeme einscannen. Mit Adobe Sign können neue Mitarbeiter Dokumente innerhalb von 30 Minuten oder weniger im Voraus online ausfüllen. So sparen neue Mitarbeiter am ersten Tag mehrere Stunden Zeit, sodass sie sofort produktiv arbeiten können. Die Personalabteilung verwendet Adobe Sign auch, um den Anmeldeprozess für Zusatzleistungen zu automatisieren. Anstatt eine Vielzahl von Formularen physisch ausfüllen zu müssen, können sich die Mitarbeiter mit nur wenigen Klicks für Unternehmensleistungen anmelden. Vertriebsteam profitieren von den kürzeren Zykluszeiten, die durch elektronische Signaturen entstehen. Durch die schnellere Bearbeitung von Dokumenten können sie mehr Geschäfte abschließen, da sie weniger Zeit damit verbringen, auf die Rückgabe von Dokumenten zu warten. Und Rechtsabteilungen können NDAs (Non-Disclosure Agreements, Geheimhaltungsvereinbarungen) sehr schnell versenden und empfangen, sodass Mitarbeiter sich strategisch wichtigeren Aufgaben widmen können.
- › Geringere Umweltbelastung durch weniger Papier.** Da Papier- und Versandprozesse aus etablierten Workflows entfernt werden, können Kunden Papierabfälle einsparen und gleichzeitig ihren Anteil an der Umweltbelastung durch den Versand großer Mengen von Paketen verringern. Mit 100.000 Transaktionen im 3. Jahr spart das Modellunternehmen 632.000 Liter Wasser, 26.400 kg Holz und 4.100 kg Abfall.

„Adobe Sign hat den gesamten Onboarding-Prozess beschleunigt. Wir haben einige Schritte in diesem Workflow automatisiert, einschließlich der Anmeldung für unser Zusatzleistungspaket, das einer der Bausteine des Gesamtvertrags ist.“

Produkt-Manager,
Technologieanbieter



Flexibilität

Flexibilität hat für jeden Kunden einen unterschiedlichen Wert, und auch die Art und Weise ihrer Quantifizierung variiert von Unternehmen zu Unternehmen. Es gibt zahlreiche Szenarien, in denen sich ein Kunde für die Implementierung von Adobe Sign entscheiden könnte und später vielleicht weitere Anwendungs- und Geschäftsmöglichkeiten wie die folgenden erkennt:

- › **Breitere Verwendung von Adobe Sign innerhalb von Abteilungen und in weiteren Abteilungen.** Die Befragten bemerkten, dass sie ständig bemüht waren, neue Nutzungsszenarien für Adobe Sign zu identifizieren und die Vorteile der Verwendung von Adobe Sign auf mehr Mitarbeiter auszuweiten. Die meisten Befragten waren der Ansicht, dass es trotz der bereits erzielten Vorteile bei ihren aktuellen Implementierungen von Adobe Sign immer noch erhebliche Möglichkeiten gab, die Nutzung von Adobe Sign in ihren Unternehmen auszuweiten.
- › **Fortsetzung der Digitalisierung mit ehrgeizigen Zielen.** Einige Befragte streben danach, die Akzeptanz in ihren Unternehmen weiter zu fördern, und wollen in einigen wenigen Jahren eine Akzeptanzrate von nahezu 100 % erreichen.

Die Flexibilität würde auch bei der Bewertung im Rahmen eines konkreten Projekts quantifiziert (ausführlichere Beschreibung in Anhang A).

Flexibilität stellt laut TEI-Methodik eine Investition in eine zusätzliche Kapazität oder Funktionalität dar, die in einen zukünftigen betriebswirtschaftlichen Nutzen umgewandelt werden kann. Dies bietet einem Unternehmen das „Recht“ oder die Möglichkeit – nicht aber die Pflicht – ,zukünftige Initiativen durchzuführen.

Analyse der Kosten

QUANTIFIZIERTE KOSTENDATEN BEI ANWENDUNG AUF DAS MODELLUNTERNEHMEN

Gesamtkosten

Ref.	Kosten	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Etr	Lizenzgebühren für Adobe Sign	0 EUR	240.344 EUR	288.414 EUR	320.459 EUR	849.218 EUR	697.619 EUR
Ftr	Verwaltungsaufwand	21.714 EUR	188.187 EUR	141.140 EUR	94.094 EUR	445.135 EUR	380.132 EUR
Gtr	Schulungsaufwand	24.334 EUR	27.550 EUR	30.765 EUR	36.963 EUR	119.613 EUR	102.578 EUR
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	46.048 EUR	456.082 EUR	460.318 EUR	451.517 EUR	1.413.967 EUR	1.180.329 EUR

Lizenzgebühren für Adobe Sign

Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Das Modellunternehmen hat eine Unternehmenslizenz, bei der die Kosten auf dem Umfang der erworbenen Transaktionen und den Kosten pro Transaktion basieren.
- › Wie die Befragten kauft das Modellunternehmen mehr Transaktionen, als es wahrscheinlich verwenden wird, um einen Puffer zu haben und ein Überschreiten des Transaktions-Limits zu vermeiden. Das Modellunternehmen kauft 112.500 Transaktionen für das 1. Jahr und erhöht das Volumen bis zum 3. Jahr auf 150.000 erworbene Transaktionen.
- › Das Modellunternehmen zahlt 2,03 EUR pro Transaktion.

Diese Kosten variieren abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- › Das Volumen und andere Rabatte können je nach Organisation variieren, je nach Anzahl der Transaktionen und anderen von Adobe lizenzierten Produkten.
- › Der Puffer zwischen tatsächlichen Transaktionen und gekauften Transaktionen variiert von Unternehmen zu Unternehmen.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 5 % nach oben korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 697.619 EUR ergibt.

In der obigen Tabelle sind die Gesamtkosten für alle unten beschriebenen Bereiche sowie die Barwerte (PVs) mit einem Diskontierungssatz von 10 % aufgeführt. Über einen Zeitraum von drei Jahren sind für das Modellunternehmen risikobereinigte Gesamtkosten mit einem Barwert (Present Value, PV) in Höhe von etwa 1,17 Mio. EUR zu erwarten.

Das „Implementierungsrisiko“ steht für das Risiko, dass eine mögliche Investition von den ursprünglichen oder erwarteten Anforderungen abweichen und zu höheren Kosten als erwartet führen könnte. Je größer die Unsicherheit, umso größer ist die potenzielle Bandbreite der Ergebnisse für die Kostenschätzungen.

Lizenzgebühren für Adobe Sign: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Gekaufte Transaktionen für Adobe Sign	Befragungen		112.500	135.000	150.000
E2	Kosten pro Transaktion	Annahme		2,03 EUR	2,03 EUR	2,03 EUR
Et	Lizenzgebühren für Adobe Sign	E1*E2	0 EUR	228.899 EUR	274.679 EUR	305.199 EUR
	Risikobereinigung	↑5 %				
Etr	Lizenzgebühren für Adobe Sign (risikobereinigt)		0 EUR	240.344 EUR	288.414 EUR	320.459 EUR

Verwaltungsaufwand

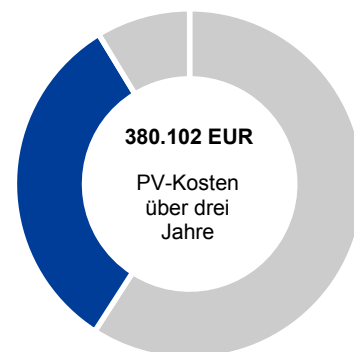
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Das Modellunternehmen hat drei zentrale Administratoren, die für die Verwaltung von Adobe Sign zuständig sind.
- › Die zentralen Administratoren verbrachten zunächst Zeit mit Vertretern verschiedener Abteilungen, um zu ermitteln, welche Prozesse von der Verwendung von E-Signaturen und der Planung für die Implementierung von Adobe Sign profitieren könnten. Die Administratoren verbrachten Zeit mit der Erstellung von Schulungsmaterial und einer Schulungs-Website für andere Mitarbeiter im Unternehmen. Die Administratoren verbrachten auch Zeit mit der Erstellung und Bereitstellung der ersten unternehmensweiten Nutzungsszenarien. Die zentralen Administratoren schulten aktive Benutzer in dieser ersten Gruppe. Insgesamt betrug dieser anfängliche Zeitaufwand für die zentralen Administratoren 120 Stunden.
- › Die zentralen Administratoren helfen fortlaufend bei der Erstellung und Umsetzung neuer Nutzungsszenarien. Die Entwicklung eines Nutzungsszenarios kann das Prozess-Design, die Erstellung einer Vorlage oder eines Formulars, die Entwicklung eines Workflows oder die Integration von Adobe Sign in Aufzeichnungssysteme umfassen. Sobald ein neues Nutzungsszenario erstellt wurde, schult der Administrator die aktiven Benutzer, die ihn einsetzen sollen.
- › Die zentralen Administratoren identifizieren außerdem weitere Nutzungsszenarien für Adobe Sign im gesamten Unternehmen. Im ersten Jahr der Analyse verbringen die Administratoren viel Zeit damit, andere Mitarbeiter im Unternehmen vom Programm zu überzeugen. Im 1. Jahr verbringen die Administratoren 50 % ihrer Zeit damit, die Mitarbeiter über die Vorteile von Adobe Sign zu informieren, neue Möglichkeiten zur Nutzung von Adobe Sign zu identifizieren und diese Möglichkeiten für die Nutzung von Adobe Sign vorzubereiten. Im Laufe der Zeit verbringen sie weniger Zeit mit diesen Aktivitäten, da sich die Nutzung von Adobe Sign durch Mundpropaganda und Unterstützung durch die Geschäftsleitung verbreitet.
- › Die zentralen Administratoren verbringen nur wenig Zeit mit der Behebung von Problemen mit Adobe Sign und mit der Verwaltung von Benutzerkonten oder Lizenzen.

Diese Kosten variieren abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- › Die Angaben der Befragten in Bezug auf die Zeit für Verwaltungsaufgaben variierten stark. Der Zeitaufwand hängt von den internen Schulungsmaßnahmen, dem erforderlichen Schulungsaufwand, dem Zeitaufwand für die Entwicklung komplexerer Nutzungsszenarien und dem Zeitaufwand für die Fehlerbehebung bei Benutzerfehlern ab.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 15 % nach oben korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 380.132 EUR ergibt.



**Verwaltungsaufwand:
32 % der Gesamtkosten**

Verwaltungsaufwand: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
F1	Zentrale Administratoren	Befragungen	3	3	3	3
F2	Stunden, die für Adobe Sign aufgewendet wurden	Befragungen	120	1.040	780	520
F3	Durchschnittlicher Stundenlohn IT-Administratoren	Annahme	52,50 EUR	52,50 EUR	52,50 EUR	52,50 EUR
Ft	Verwaltungsaufwand	$F1 \cdot F2 \cdot F3$	18.881 EUR	163.641 EUR	122.730 EUR	81.820 EUR
	Risikobereinigung	↑15 %				
Ftr	Verwaltungsaufwand (risikobereinigt)		21.713 EUR	188.187 EUR	141.140 EUR	94.093 EUR

Schulungsaufwand

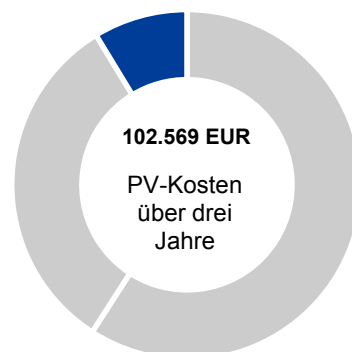
Für das Modellunternehmen geht Forrester von folgender Annahme aus:

- › Die zentralen Administratoren haben allen Benutzern Schulungen angeboten, die etwa eine Stunde pro Sitzung dauerten. Nach der ersten Schulung verbringen Benutzer durchschnittlich 1 Stunde pro Jahr mit Selbstschulungen oder Schulungen für neue Nutzungsszenarien.
- › Die zentralen Administratoren absolvieren jährliche Schulungen, um die neuen Funktionen von Adobe Sign besser zu verstehen. Die zentralen Administratoren stellen außerdem Schulungsunterlagen, u. a. Schulungsvideos von Adobe, zur Verfügung, die sich Benutzer eigenständig ansehen.

Diese Kosten variieren abhängig von den folgenden Risikofaktoren:

- › Die Schätzungen der Befragten in Bezug auf die Zeit für Schulungen variierten stark, von minimalen Schulungen bis hin zu längeren Sitzungen oder mehreren Sitzungen im Laufe der Zeit.

Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, sodass sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamt-PV von 102.577 EUR ergibt.



Schulungsaufwand: 9 %
der Gesamtkosten

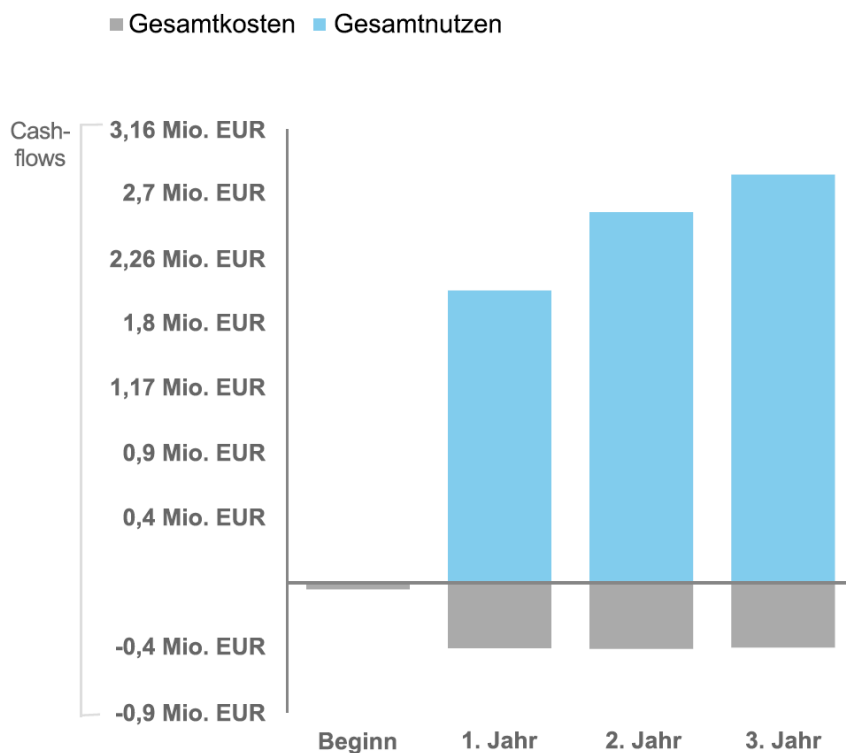
Schulungsaufwand: Berechnungstabelle

Ref.	Metrik	Berechnung	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
G1	Schulung für IT-Administratoren (Stunden)	Befragungen	8	12	16	20
G2	Durchschnittlicher Stundenlohn IT-Administratoren	Annahme	52,50 EUR	52,50 EUR	52,50 EUR	52,50 EUR
G3	Schulung für aktive Benutzer (Stunden)	1 Std./Benutzer	800	900	1.000	1.200
G4	Durchschnittlicher Stundenlohn Endbenutzer	Annahme	27 EUR	27 EUR	27 EUR	27 EUR
Gt	Schulungsaufwand	$(G1 \cdot G2) + (G3 \cdot G4)$	22.122 EUR	25.045 EUR	27.968 EUR	33.603 EUR
	Risikobereinigung	↑10 %				
Gtr	Schulungsaufwand (risikobereinigt)		24.334 EUR	27.550 EUR	30.765 EUR	36.964 EUR

Finanzübersicht

KONSOLIDIERTE, ÜBER DREI JAHRE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten über Nutzen und Kosten berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung von ROI und NPV für die Investition des Modellunternehmens genutzt werden. Forrester geht in dieser Analyse von einem jährlichen Diskontierungssatz von 10 % aus.



Die risikobereinigten Werte für ROI und NPV werden berechnet, indem die Risikobereinigungsfaktoren auf die unbereinigten Ergebnisse aus jedem Nutzen- und Kostenabschnitt angewendet werden.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Beginn	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Present Value (Barwert)
Gesamtkosten	(46.048 EUR)	(456.082 EUR)	(460.318 EUR)	(451.517 EUR)	(1.413.967 EUR)	(1.442.299 EUR)
Gesamtnutzen	0 EUR	2.042.859 EUR	2.589.788 EUR	2.851.920 EUR	7.484.567 EUR	6.140.155 EUR
Nettonutzen	(46.048 EUR)	1.586.777 EUR	2.129.469 EUR	2.400.403 EUR	6.070.600 EUR	4.959.826 EUR
ROI						420 %

Lösungen von Adobe: Überblick

Die folgenden Informationen wurden von Adobe bereitgestellt. Forrester hat die Angaben nicht geprüft und spricht weder eine Empfehlung für Adobe noch für die Angebote des Unternehmens aus.

Digitale Technologie verändert viele Aspekte des Lebens schneller als je zuvor. Diese digitalen Änderungen sind zwar spannend, zwingen Unternehmen jedoch, die richtigen Personen zur richtigen Zeit und schneller als je zuvor mit den richtigen Inhalten zu erreichen.

Das Kundenerlebnis ist das wesentliche Unterscheidungsmerkmal auf dem Markt. Adobe verändert die Welt durch digitale Erlebnisse. Adobe ermöglicht es jedem, außergewöhnliche Erlebnisse zu schaffen, die Menschen inspirieren, Branchen verändern und die Welt voranbringen.

Adobe ist in der Branche einzigartig positioniert, da es das einzige Unternehmen ist, das alles bietet, was für Design und Bereitstellung außergewöhnlicher Erlebnisse erforderlich ist. Mit den Cloud-Lösungen von Adobe können Kunden über den gesamten Content-Workflow hinweg arbeiten – von der Inspiration über die Planung, Erstellung und Bereitstellung bis hin zur Verwaltung und Messung. Dazu gehören:



Adobe Creative Cloud

Vereint innovative Anwendungen, Services, Ressourcen und Communitys für Kreative, damit Menschen überall ihre besten Werke schaffen und teilen können. Hierzu zählen Adobe Photoshop, Photoshop Lightroom und Adobe Stock, um nur einige zu nennen.



Adobe Document Cloud

Stellt alle erforderlichen Funktionen zur Digitalisierung von Dokumenten-Workflows bereit, einschließlich E-Signaturen – schnell, einfach und integriert in Systeme, mit denen tagtäglich gearbeitet wird (z. B. Microsoft Office 365). Umfasst Acrobat DC, Adobe Sign und leistungsstarke Apps, unterstützt durch branchenführende Sicherheit und Compliance.



Adobe Experience Cloud

Wir unterstützen Unternehmen dabei, herausragende Kundenerlebnisse zu bieten und dadurch erfolgreicher zu sein. Dazu stellen wir eine Reihe erstklassiger Lösungen für Marketing, Analyse, Werbung und Commerce bereit, die in einer Cloud-Plattform integriert sind. Dazu gehören Adobe Advertising Cloud, Analytics Cloud und Marketing Cloud.

Künstliche Intelligenz verändert die Arbeitsweise von Unternehmen. Adobe Sensei ist eine marktführende KI-Technologie für die Bereiche Kreativität, Dokumenten-Workflows und digitales Marketing. Adobe Sensei unterstützt Dutzende von Funktionen in verschiedenen Lösungen von Adobe, und weitere Innovationen sind in Entwicklung.

ROI

Mit Adobe profitieren Unternehmen messbar von Vorteilen und Wertsteigerungen.

Wie aus veröffentlichten Total Economic Impact™-Studien von Forrester ersichtlich ist, können Kunden, die eine Lösung von Adobe verwenden, im Durchschnitt von folgenden Vorteilen profitieren: verbesserte Umsatzentwicklung, Einsparungen bei den IT-Kosten sowie verbesserte geschäftliche Effizienz und Agilität.

Auf der Grundlage dieser Studien können Unternehmen zudem davon ausgehen, dass sich die Auswirkungen und der Mehrwert, die sie erzielen können, mit der Anzahl der genutzten Lösungen von Adobe weiter erhöht.



Total Economic Impact™ von Adobe Analytics & Adobe Audience Manager, eine Forrester Total Economic Impact-Studie, in Auftrag gegeben von Adobe, Dezember 2018
Total Economic Impact™ von Adobe Experience Cloud, eine Forrester Total Economic Impact-Studie, in Auftrag gegeben von Adobe, Dezember 2018

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact 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.

TEI-Methodik



Nutzen repräsentiert den Wert, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methodik legt das gleiche Gewicht auf die Ermittlung der Vorteile und der Kosten, was eine vollständige Untersuchung der Auswirkungen zulässt, die die Technologie auf das Unternehmen insgesamt hat.



Kosten beinhalten alle Aufwendungen, die zur Realisierung des Werts oder Nutzens des Produkts erforderlich sind. Die Kostenkategorie in TEI erfasst zusätzliche Kosten über die vorhandene Umgebung für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.



Flexibilität stellt den strategischen Wert dar, der durch zukünftige Zusatzinvestitionen realisiert werden kann, die auf der bereits getätigten Erstinvestition aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Vorteil zu nutzen, stellt einen PV dar, der geschätzt werden kann.



Risiken sind ein Maß für die Unsicherheit der angegebenen Nutzen- und Kostenschätzungen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Die TEI-Risikofaktoren basieren auf der „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte mit den Erstinvestitionen enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn des ersten Jahres anfallen und für die keine Abzinsung berechnet wurde. Für alle übrigen Cashflows werden zum Ende des Jahres unter Anwendung des Diskontierungssatzes Diskontierungen berechnet. PV-Berechnungen werden für jede Schätzung von Gesamtkosten/-nutzen separat durchgeführt. Die NPV-Berechnungen in den zusammenfassenden Tabellen ergeben sich aus der Summe der Erstinvestition und der diskontierten Cashflows in den einzelnen Jahren. Die Summen und Barwertberechnungen des Gesamtnutzens, der Gesamtkosten und der Cashflow-Tabellen entsprechen aufgrund von Rundungen möglicherweise nicht exakt der Gesamtsumme.



Present value (PV, BARWERT)

Dies ist der Barwert oder Gegenwartswert der (diskontierten) Kosten-/Nutzenschätzungen bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der PV für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamt-NPV der Cashflows ein.



Net Present Value (NPV, NETTOBARWERT)

Das ist der Barwert oder Gegenwartswert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projekt-NPV gibt normalerweise an, dass die betreffende Investition getätigt werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere NPVs aufweisen.



Return on Investment (ROI)

Dies ist die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben als Prozentwert. Der ROI wird durch Teilung der Nettonutzen (Nutzen abzüglich Kosten) durch die Kosten berechnet.



Diskontierungssatz

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, der den Zeitwert von Geld einbezieht. Unternehmen verwenden üblicherweise Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.



Amortisationszeitraum

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen minus Kosten) gleich den Anfangsinvestitionen woder -kosten ist.