

Ein Thought Leadership Paper von
Forrester Consulting, das von Adobe
in Auftrag gegeben wurde

August 2020

Prozesse für digitale Dokumente im Jahr 2020: Finanzdienstleistungen im Fokus

Ergebnisse zu Finanzdienstleistungen aus dem
Thought Leadership Paper vom August 2020
„Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best
Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“



Weltweit nutzen 71 % der Finanzdienstleistungsfirmen hauptsächlich oder ausschließlich digitale Dokumentenprozesse.



Digitale Dokumentenprozesse werden zu einer Grundlage für CX und EX.

„Der Einsatz digitaler

Dokumententechnologien trägt dazu bei, den kontinuierlichen Betrieb aufrechtzuerhalten, selbst wenn die gesamte Belegschaft remote arbeitet.“

CIO, Finanzdienstleistungsunternehmen,
Großbritannien

Einführung

Während die COVID-19-Pandemie weltweite Veränderungen bringt, sehen sich Finanzdienstleistungsfirmen mit einer unglaublichen Nachfrage konfrontiert. Einige der am stärksten betroffenen Unternehmen werden unterstützt, aber zugleich passen sich die Finanzdienstleister an eine neue Normalität an. Die Entscheidungsträger in der Branche sind gezwungen, ihre Prioritäten zu ändern und zu überdenken, um den Betrieb unter immer komplexeren Bedingungen fortzusetzen.

Welchen Nutzen hat die Digitalisierung von Dokumentenprozessen in diesem neuen Umfeld? Wie hilft diese den Finanzdienstleistungsfirmen? Wie wichtig wird sie sein, wenn die Pandemie überwunden ist?

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Beantwortung dieser Fragen und zur Erörterung, inwiefern digitale Dokumentenprozesse einen Beitrag zur Stärkung der geschäftlichen Kontinuität leisten. Forrester führte dazu eine Online-Umfrage unter 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen in Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC) durch, die in ihren Organisationen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind. Wir haben festgestellt, dass Finanzdienstleistungsfirmen ihre Aufmerksamkeit auf digitale Dokumentenprozesse richten und diese Lösungen als mehr betrachten als nur betriebliche Tools. Die Lösungen ermöglichen ein gutes Kundenerlebnis (CX) und Mitarbeitererlebnis (EX) und eröffnen neue Geschäftsmöglichkeiten. Aus diesem Grund werden Initiativen zur Digitalisierung von Dokumentenprozessen weiterhin wachsen und zu Standards in Finanzdienstleistungsfirmen werden. Es ist ein grundlegender Schritt, der die digitale Reife in der Branche weiter verbessern wird.

WICHTIGE ERKENNTNISSE

- › **Die Ausgaben und die Geschwindigkeit der Implementierung digitaler Dokumentenprozesse und elektronischer Signaturen steigen schnell an.** Die Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen sind der Meinung, dass digitale Dokumentenprozesse für die Führung ihres Geschäfts unerlässlich sind, und 72 % betrachten elektronische Signaturen als entscheidend für die Geschäftskontinuität und Agilität.¹ Im Durchschnitt werden diese Unternehmen ihre Ausgaben für die Digitalisierung von Dokumentenprozessen im nächsten Jahr um 59 % erhöhen.
- › **Digitale Dokumentenprozesse sind mehr als nur betriebliche Tools.** Sie verbessern auch CX und EX. Während sich Finanzdienstleistungsfirmen an die sich ändernden Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern anpassen, hat die Pandemie die Vorteile digitaler Dokumentenprozesse verdeutlicht. 37 % der Befragten verknüpfen eine erhöhte Kundenzufriedenheit und 40 % eine erhöhte Mitarbeiterproduktivität mit diesen Prozessen.
- › **Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen eröffnet neue Möglichkeiten.** Digitale Dokumentenprozesse unterstützen die Geschäftskontinuität, indem sie es Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden trotz mangelnden Direktkontakts weiterhin zu bedienen. Darüber hinaus sind sich 34 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen einig, dass digitale Dokumentenprozesse neue Chancen eröffnen und neue Kunden bringen, insbesondere angesichts der Pandemie.
- › **Die Integration erweiterter Funktionen verbessert Datenanalyseplattformen und steigert deren Mehrwert.** Als starke Anwender digitaler Dokumentenprozesse wollen 77 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen die damit verbundenen Datenanalysefunktionen nutzen, um die Business-Intelligence-Funktionen ihrer Organisation weiter zu verbessern und Geschäfts- und Kundenerkenntnisse zu generieren.

Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen wandelt sich innerhalb der Finanzdienstleistungsbranche von einer betrieblichen zu einer strategischen Initiative.

Die Pandemie hat eine Reihe von Herausforderungen für Finanzdienstleistungsfirmen hervorgebracht. Finanzdienstleistungsfirmen kämpfen mit aggressiver Marktvolatilität, Kunden in Notsituationen und sich ändernden Arbeitsplatzpraktiken und verlassen sich stark auf digitale Fähigkeiten, nicht nur um die Krise zu bewältigen, sondern auch um die Erholung zu unterstützen. Während diese Herausforderungen eine zusätzliche Ebene der Komplexität bei der Bereitstellung von Technologielösungen hinzufügen, bleibt die Digitalisierung von Dokumentenprozessen für Finanzdienstleistungsfirmen eine oberste Priorität. 68 % der Befragten halten es für unerlässlich, die digitale Reife ihrer Organisation zu verbessern, was es zu einer wichtigen strategischen Initiative macht.

- Digitale Dokumentenprozesse bewegen sich vom Back-Office zur vordersten Front der Kundenbetreuung.** Da Kunden nach umfassenderen digitalen Angeboten suchen, hat sich die Wahrnehmung digitaler Dokumentenprozesse in Finanzdienstleistungsfirmen verändert. Während Entscheidungsträger sie traditionell als operative Tools mit dem Hauptvorteil der Reduzierung von Druck- und Speicherkosten betrachten, sehen sie diese Prozesse nun als Wegbereiter für gute CX und EX. 37 % der Befragten geben an, dass sie eine höhere Kundenzufriedenheit während der Pandemie mit digitalen Dokumentenprozessen in Verbindung bringen, was mit einer um 40 % gesteigerten Produktivität bei den Mitarbeitern einhergeht. Diese Zahlen sind um 27 % bzw. 23 % im Vergleich zu vor der Pandemie gestiegen. Außerdem sagen die Befragten, dass ihre Organisationen davon ausgehen, dass dies über die Pandemie hinausgehen wird, indem sie die Mitarbeiterproduktivität (42 %) und die Kundenzufriedenheit (37 %) erhöhen, da die priorisierten Vorteile in Verbindung mit digitalen Dokumentenprozessen nach der Pandemie steigen werden (siehe Abbildung 1).
- Während der Nutzen digitaler Dokumentenprozesse zugenommen hat, sind auch neue Herausforderungen entstanden.** Die Anpassung an die neue Normalität durch die digitale Durchführung der meisten Dokumentenprozesse stellt Finanzdienstleistungsfirmen vor neue Herausforderungen in Form von Änderungs-Management, Schulungsanforderungen sowie wahrgenommenen Regulierungs- und Compliance-Risiken. Finanzdienstleistungsfirmen müssen diese Risiken überdenken und neue Wege zur Digitalisierung von Dokumentenprozessen über Kanäle hinweg etablieren oder ausdehnen. Dies ermöglicht es ihnen, breitere Kundensegmente zu bedienen und gleichzeitig ein besseres Kunden- und Mitarbeitererlebnis zu bieten.



„Digitale Dokumentenprozesse bringen ein verbessertes Serviceniveau und gewährleisten optimierte Prozesse sowohl für unsere Kunden als auch für unsere Mitarbeiter.“

CFO, Finanzdienstleistungsunternehmen, Indonesien



„Die digitale Durchführung von Dokumentenprozessen ermöglicht unseren Teams, eine sichere und zuverlässige Umgebung für die Zusammenarbeit und das Dokumenten-Management mit unseren Kunden und Partnern zu schaffen.“

IT-Senior-Manager, Finanzdienstleistungsunternehmen, USA



Abbildung 1

„Im Folgenden haben wir einige der Vorteile aufgelistet, die digitale Dokumentenprozesse und Tools bieten. Bitte wählen Sie im Hinblick auf die COVID-19-Pandemie die wichtigsten Vorteile dieser Lösungen für Ihr Unternehmen aus.“ (Anzeige einer Auswahl von Antworten)

	ERHÖHUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT			VERBESSERUNG DER MITARBEITERPRODUKTIVITÄT		
	Vor COVID-19	Nach der Pandemie	Δ Differenz	Vor COVID-19	Nach der Pandemie	Δ Differenz
Finanzdienstleistungen	27 %	37 %	+10 %	23 %	42 %	+19 %

Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

Digitale Dokumentenprozesse erschließen Chancen für Finanzdienstleistungsfirmen

Die Finanzdienstleistungsbranche ist traditionell papierlastig. Es ist nicht überraschend, dass Finanzdienstleistungsfirmen vor der Pandemie digitale Dokumentenprozesse in erster Linie mit reduzierten Druck- und Speicherkosten in Verbindung brachten. Da sich diese Wahrnehmung weiterentwickelt und Entscheidungsträger die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse in CX und EX erkennen, können Finanzdienstleistungsfirmen umso mehr davon profitieren, indem sie digitale Dokumentenprozesse umfassender nutzen und das Wachstum vorantreiben. Wir haben festgestellt, dass:

- Finanzdienstleistungskunden mehr durchgängig digitale Prozesse erwarten.** Wir haben festgestellt, dass die meisten Finanzdienstleistungsfirmen eine Mischung aus digitalen und papierbasierten Tools einsetzen. Tatsächlich geben nur 40 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen an, dass ihre Organisation neue Kontoeröffnungsanträge vollständig digital verwaltet, und nur 39 % sagten, dass ihre Organisation eine vollständig digitale, papierlose Dokumentenautorisierung ermöglicht. Kunden erwarten mehr von ihren Finanzdienstleistern. Um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, haben sich Unternehmen in Australien beispielsweise dafür eingesetzt, Änderungen vorzunehmen, die es ermöglichen, Hypotheken und andere Dokumente vollständig digital auszuführen und abzuzeichnen.²
- Finanzdienstleistungsfirmen mit minimalen digitalen Dokumentenverarbeitungslösungen tragen mehr Risiken als andere Unternehmen.** Insgesamt geben Befragte von Organisationen ohne digitale Dokumentenprozesse zehnmal mehr potenziellen Kundenverlust und zweimal mehr potenziellen Umsatzverlust an als Befragte von Unternehmen, die über diese Lösungen verfügen.³ Bei Finanzdienstleistern berichten die Befragten über durchschnittlich 22 % potenziellen Kundenverlust aufgrund fehlender digitaler Alternativen, und sie berichten auch über alarmierende 39 % potenziellen Umsatzverlust (siehe Abbildung 2). Während digitale Interaktionen persönliche Interaktionen ersetzen, müssen Finanzdienstleistungsfirmen diese Lösungen weiterhin bereitstellen, um zukünftige Umsätze zu sichern.
- Durch die Digitalisierung von Dokumentenprozessen können Finanzdienstleister ihre Kunden besser bedienen und Chancen nutzen.** Funktionen wie die gemeinsame Nutzung von Dokumenten, Zusammenarbeit, Automatisierung und E-Signaturen unterstützen die Geschäftskontinuität, weil sie es Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden trotz fehlender persönlicher Kontakte zu bedienen. Unter Finanzdienstleistungsfirmen bestätigen 56 % der Befragten, dass digitale Dokumentenprozesse es ihrem Unternehmen ermöglichen, weiterhin Kunden zu bedienen, um Kontinuität zu gewährleisten. E-Signaturen spielen hier eine wichtige Rolle. Unter den Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen gaben 72 % an, dass diese Funktion eine sehr wichtige oder kritische Voraussetzung zur Unterstützung der Geschäftsresilienz sei. Darüber hinaus stimmen 34 % der Befragten zu, dass diese Prozesse es ihrem Unternehmen ermöglichen, angesichts der Pandemie Chancen wahrzunehmen und neue Kunden zu gewinnen.
- Da Remote-Arbeit auch nach der Krise Bestand haben wird, ist die Digitalisierung von Dokumentenprozessen der Schlüssel zur erfolgreichen Zusammenarbeit der Mitarbeiter und zur Aufrechterhaltung der Geschäftstätigkeit.** Die Befragten unter Finanzdienstleistern geben an, dass 40 % der Mitarbeiter ihres Unternehmens nach der Pandemie weiterhin regelmäßig remote arbeiten werden.⁴ Das sind 20 % mehr als vor der Pandemie. 71 % der Befragten gaben an, dass digitale Dokumentenprozesse die Zusammenarbeit der Mitarbeiter verbessern, während sie remote arbeiten.



„Unsere digitalen Dokumentenprozesse ermöglichen es uns, das Volumen der Online-Darlehensverarbeitung für unsere Kunden während der Pandemie und danach deutlich zu erhöhen.“

Chief Product Officer,
Finanzdienstleistungsunternehmen,
Australien



„Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen spielt eine Rolle bei der Schaffung eines Zugehörigkeitsgefühls unter unseren Teams.“

Vertriebsleiter,
Finanzdienstleistungsunternehmen,
Großbritannien

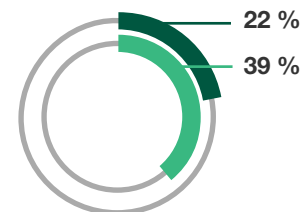


Abbildung 2

„Bitte geben Sie vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie und nach bestem Wissen den prozentualen Anteil an potenziellem Kundenverlust/Umsatzverlust an, der auf fehlende digitale Alternativen zurückzuführen ist.“

- Potenzieller Kundenverlust
- Potenzieller Umsatzverlust

Finanzdienstleistungen



Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

Digitale Dokumentenprozesse werden in der Finanzdienstleistungsbranche zu einer geschäftlichen Notwendigkeit.

71 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen geben an, dass ihre Organisation hauptsächlich oder ausschließlich digitale Dokumentenprozesse verwendet, sodass Finanzdienstleistungsfirmen bereits einige der Vorteile dieser Lösungen sowohl für CX als auch EX festgestellt haben. Neben anderen digitalen Initiativen werden Finanzdienstleistungsfirmen weiterhin in diese Fähigkeiten investieren, da sie Folgendes erkennen:

- **Durch die weitere Stärkung der digitalen Fähigkeiten werden Unternehmen und Kunden geschützt.** Unsere Studie ergab, dass 67 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen bestätigen, dass Kunden bei der Interaktion mit ihrem Unternehmen verbesserte digitale Alternativen und Lösungen wünschen. 64 % deuten darauf hin, dass die Mitarbeiter ihres Unternehmens auch eine größere Auswahl an digitalen Tools wünschen, um sie bei der Arbeit zu unterstützen.
- **Erweiterte Funktionen bieten zusätzlichen Nutzen.** Während Standardfunktionen für digitale Dokumente (z. B. Dokumenten-Management und digitale Workflows) mittlerweile von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit übergehen, müssen Finanzdienstleistungsfirmen auf modernere Funktionen setzen, um einen echten Mehrwert zu erzielen. Während sie ihre Nutzung von E-Signaturen weiter ausbauen, haben wir festgestellt, dass 77 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen sagen, dass ihre Organisation Datenanalyse- und Erkenntnismöglichkeiten bei ihren digitalen Dokumentenprozessen erwarten. Weitere 74 % geben an, dass ihre Firma nach Funktionen zur Integration von Dokumentendaten in kritische Geschäftssysteme (z. B. gängige Produktivitätsanwendungen, CRM, ERP, HCM usw.) sucht. Diese Funktionen werden den Dokumentations-Workflow weiter beschleunigen und wichtige Erkenntnisse liefern, damit Unternehmen mit mehr Agilität und Flexibilität arbeiten können.
- **Digitale Dokumentenprozesse werden langfristig als Teil der CX- und EX-Landschaft fortbestehen.** Während die überwiegende Mehrheit der Finanzdienstleistungsfirmen (77 %) plant, ihre Technologie-Suite für die Geschäftskontinuität zu aktualisieren, geben 58 % der Befragten von Finanzdienstleistungsfirmen auch an, dass ihr Unternehmen vorhat, digitale Dokumentenprozesse in den nächsten 12 Monaten zu implementieren, zu erweitern oder zu aktualisieren, mit einem durchschnittlichen Anstieg der Ausgaben von 59 %. Dieser Anstieg, insbesondere während eines wirtschaftlichen Abschwungs, zeigt, dass Finanzdienstleistungsfirmen die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse erkennen – nicht nur bei der Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität, sondern auch bei der Sicherstellung von CX und EX in hoher Qualität.



Während Finanzdienstleister weiterhin in digitale Dokumentenprozesse investieren, müssen sie die Anforderungen ihrer Kunden und Mitarbeiter ganzheitlich berücksichtigen.

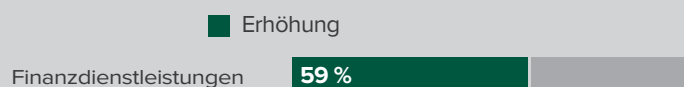
„Wir haben während der Pandemie damit begonnen, mehr Kreditkarten online zu verarbeiten. Die Bewältigung dieser erhöhten Nachfrage wurde durch digitale Dokumentenprozesslösungen ermöglicht, und wir erwarten, dass die häufigere Nutzung dieser Lösungen nach der Pandemie fortgesetzt wird.“

Chief Product Officer,
Finanzdienstleistungsunternehmen,
Hongkong



Abbildung 3

„Wie werden sich die Ausgaben für digitale Dokumentenprozesse und -Tools in Ihrem Unternehmen nach Ihrer Einschätzung in den nächsten 12 Monaten entwickeln?“



Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa und dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.
Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

Empfehlungen

Die globale Pandemie zeigt Entscheidungsträgern die Bedeutung von digitalen Dokumentenprozessen aufgrund ihrer Fähigkeit, Kunden remote zu bedienen und Mitarbeiter an entfernten Standorten produktiv zu halten.

Forresters weltweite eingehende Umfrage unter 90 IT- und Geschäftsentscheidern im Bereich Finanzdienstleistungen zur digitalen Dokumentenverarbeitung ergab mehrere wichtige Empfehlungen:



Digitale Dokumentenprozesse im Front-Office sind genauso wertvoll wie im Back-Office. Wenn es nicht gelingt, sowohl die Front- als auch die Back-Office-Abteilungen und -Prozesse zu digitalisieren, werden die Vorteile dieser Lösungen beeinträchtigt. Finanzdienstleistungsfirmen sollten jetzt die Gelegenheit ergreifen und in jeder Abteilung essenzielle Use Cases identifizieren, die die Wertschöpfung aufgrund manueller oder papierbasierter Schritte verlangsamen oder verzögern. Der Einsatz von Lösungen für digitale Dokumente, durch die Zusammenarbeit, gemeinsame Nutzung, E-Signaturen, Nachverfolgung und sichere Archivierung ermöglicht werden, bringt unmittelbare Vorteile.



Erkennen Sie die Bedeutung digitaler Dokumentenprozesse für den Erhalt geschäftlicher Möglichkeiten und eine bessere Kundenbetreuung. Finanzdienstleistungsfirmen müssen den Wert erkennen, den digitale Dokumentenprozesse zur Untermauerung ihrer Bemühungen um geschäftliche Resilienz bieten, aber sie müssen sie auch als einen Meilenstein auf dem Weg zu einer vollständigen digitalen Reife betrachten. In dieser Hinsicht sind digitale Dokumentenprozesse grundlegende Werkzeuge, die kosteneffektiv und schnell zu implementieren sind, während komplexere Digitalisierungsinitiativen einige Zeit brauchen werden, bis sich daraus Vorteile erzielen lassen.



Machen Sie digitale Dokumentenprozesse zum Kernstück Ihres täglichen Betriebs, um Ihre Geschäftsresilienz zu stärken. Die digitale Durchführung von Dokumentenprozessen ist für die Verwaltung einer hybriden Umgebung von entscheidender Bedeutung, in der virtuelle Bereitstellung und Interaktionen wichtiger als je zuvor sind. Unternehmens- und Technologieführer in der Finanzdienstleistungsbranche müssen ihre Unternehmen zukunftssicher machen, indem sie ihre Planung für geschäftliche Kontinuität und Bereitschaftspläne neu bewerten und Geschäftssysteme wie digitale Dokumentenprozesse einbeziehen. Digitale Dokumentenprozesse, die auf Redundanz und Zuverlässigkeit ausgelegt sind, erhöhen die organisatorische Agilität und Flexibilität, die wiederum der Schlüssel für eine kontinuierliche Geschäftsresilienz sind.



Digitale Dokumentenverarbeitungslösungen sind solide Investitionen, die sowohl unmittelbare als auch langfristige Anforderungen erfüllen. Angesichts der gegenwärtigen wirtschaftlichen Unsicherheiten müssen IT-Verantwortliche sich der Situation ihres Unternehmens, ihrer Ertragsaussichten und ihrer Ressourcen bewusst sein, wenn sie während der Pandemie ihre Budgets anpassen. Sie sind angehalten, Projekte, Prozesse und Technologien zu priorisieren, die sich auf die Resilienz von Unternehmen oder neue Arbeitsweisen konzentrieren. Digitale Dokumentenverarbeitungslösungen decken beide Elemente ab, sodass kontinuierliche Investitionen in diesen Bereichen gerade in anspruchsvollen Zeiten eine gute Wahl sind.

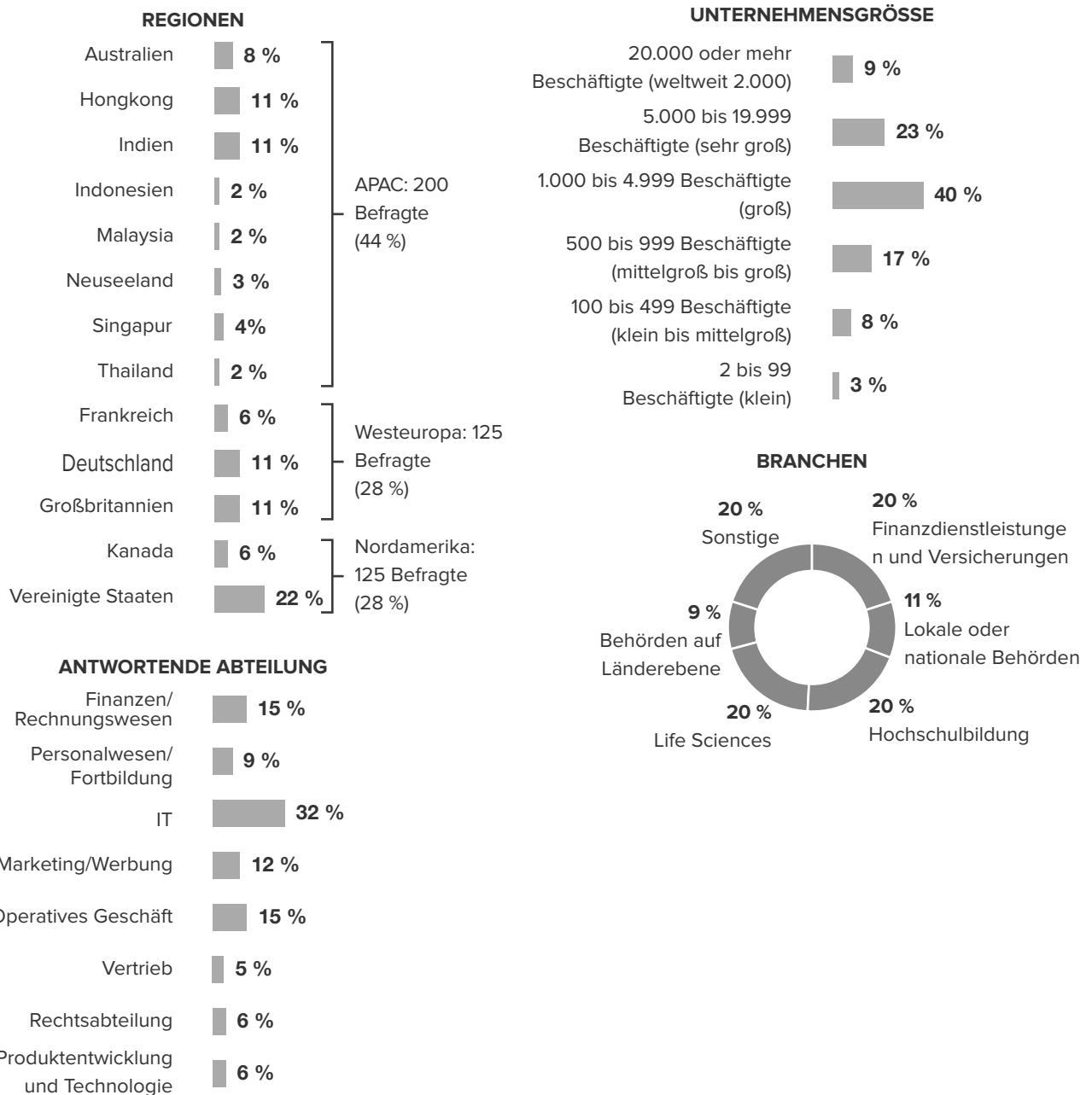


Fördern Sie digitale Kompetenzen am Arbeitsplatz. Verantwortliche müssen bei der Digitalisierung von Dokumentenprozessen einen auf den Menschen zentrierten Ansatz verfolgen. Sie sollten das Änderungs-Management mit innovativen Einführungs- und Schulungsprogrammen unterstützen, die an die Remote-Arbeit angepasst sind, um ihre Mitarbeiter und Kunden zu unterstützen und den Austausch von Dokumenten, die Einrichtung virtueller Meetings und die Arbeit in kollaborativen Umgebungen nahtloser zu gestalten.

Anhang A: Methodik

In dieser Studie führte Forrester eine Online-Umfrage unter 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft von Unternehmen in Nordamerika, Europa und dem APAC-Raum durch, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind, um zu untersuchen, wie digitale Dokumentenprozesse die Geschäftskontinuität stärken. Die Studie begann im Mai 2020 und wurde im Juni 2020 abgeschlossen.

Anhang B: Demografie/Daten



Basis: 450 Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und operatives Geschäft von Unternehmen aus Nordamerika, Westeuropa oder dem asiatisch-pazifischen Raum (APAC), die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

Hinweis: Prozentsätze ergeben möglicherweise aufgrund von Auf-/Abrundung nicht 100 Prozent.

Quelle: Eine im Juni 2020 von Forrester Consulting durchgeführte Studie im Auftrag von Adobe

Anhang C: Ergänzendes Material

VERWANDTE FORSCHUNG VON FORRESTER

„Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding“, Forrester Research, Inc., 17. Juni 2020.

„The Pandemic Recession Demands A Digital Response“, Forrester Research, Inc., 25. Juni 2020.

„Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears“, Forrester Research, Inc., 29. Mai 2020.

Anhang D: Endnoten

¹ Digitale Dokumentenprozesse umfassen alle Prozesse, Workflows oder Plattformen zur Verwaltung der Erstellung von, Zusammenarbeit an, gemeinsamen Nutzung und Speicherung von digitalen Dokumenten und Daten innerhalb der Vorgaben von Unternehmensrichtlinien. Dazu gehören Lösungen, die das Lesen, Bearbeiten, Unterzeichnen und Weitergeben von PDF-Dateien und anderen Dokumenten ermöglichen.

² Quelle: James Eysers, „Banks, Businesses Call for Document Digitisation“, Financial Review, 18. Juni 2020 (afr.com/companies/financial-services/banks-business-call-for-document-digitisation-20200618-p553wq).

³ Quelle: „Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführte Studie, August 2020.

⁴ Remote-Arbeit: Arbeitskräfte (z. B. Heimarbeiter, geografisch verteilte Teams usw.), die regelmäßig (z. B. mindestens einmal pro Woche) nicht am üblichen Arbeitsplatz arbeiten.

Um die vollständigen Ergebnisse dieser Studie zu lesen, lesen Sie bitte das von Adobe in Auftrag gegebene Thought Leadership Paper mit dem Titel „[Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit](#)“.

Projektleiter:

Line Larrivaud, Berater für Marktauswirkungen

Leon Zhang, Assoziierter Berater für Marktauswirkungen

Beiträge zur Forschung:

CIO-Experten-Forschungsgruppe von Forrester

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Von einer kurzen Strategiesitzung bis hin zu kundenspezifischen Projekten – Forrester Consulting verbindet Sie direkt mit Forschungsanalysten, die Expertenwissen für Ihre speziellen geschäftlichen Herausforderungen zur Verfügung stellen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens verboten. Die Informationen beruhen auf den besten verfügbaren Ressourcen. Die Einschätzungen spiegeln das derzeitige Urteilsvermögen wider und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com. [E-48476]