

# Adobe Document Cloud bietet ein besseres Benutzererlebnis

Sie steigert die Effizienz und lässt sich nahtlos mit vorhandenen Systemen integrieren

Die Services und Software von Adobe Document Cloud unterstützen den Digitalisierungsprozess eines Unternehmens, also die Umwandlung herkömmlicher Papierressourcen und manueller Prozesse in durchgängig digitale Erlebnisse. Forrester Consulting führte zwei Total Economic Impact™-Studien (TEI) zu den Document Cloud-Lösungen von Adobe Sign und Adobe Acrobat DC durch, um Lesern einen Rahmen zur Bewertung der potenziellen finanziellen Auswirkungen einer Investition in Document Cloud auf ihre Unternehmen zu bieten. Forrester befragte mehrere aktuelle Kunden von Adobe, um die Auswirkungen von Adobe Document Cloud auf deren Unternehmen besser zu verstehen.

Vor der Verwendung von Adobe Document Cloud hatten Unternehmen mit mehreren kostenintensiven Lösungen und überwiegend manuellen Workflows zu kämpfen. Viele Abteilungen verließen sich immer noch stark auf herkömmliche E-Mail-, Papier-, Scan- und Versandmethoden, um einfache Unterzeichnungsaufgaben durchzuführen. Diese Prozesse waren nicht nur teuer, sondern führten auch zu Frustration bei Mitarbeitern und Kunden.

Mit Adobe Document Cloud digitalisieren Unternehmen ihre manuellen Prozesse und schaffen so ein durchgängig digitales Erlebnis. Adobe Sign und Adobe Acrobat DC lassen sich in bestehende Business-Lösungen integrieren und ermöglichen so nahtlose Workflows. So können Mitarbeiter und Kunden schnell und sicher geschäftskritische Dokumente erstellen, zusammen bearbeiten und unterzeichnen.

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

- › **Unternehmen reduzieren Arbeitsschritte bei Unterzeichnungen und sparen Mitarbeitern so durchschnittlich 1,5 Stunden pro Transaktion.** Adobe Sign digitalisiert und automatisiert bisher manuell durchgeführte Unterzeichnungsprozesse mit Tinte und auf Papier und ermöglicht Unternehmen somit spürbare Zeitvorteile.
- › **Benutzer von Acrobat Pro DC sparen bis zu 65 Stunden pro Jahr, während Benutzer von Acrobat Standard DC jährlich ca. 33 Stunden sparen.** Unternehmen können Einsparungen für Benutzer erzielen, wenn die Benutzer papierbasierte Aufgaben digitalisieren, Nacharbeit dank Konvertierung und Bearbeitung von PDF-Dateien reduzieren, sowie mobile Funktionen zur Fortsetzung von Arbeitsabläufen außerhalb des Büros, zum Versenden und Verfolgen von Dokumenten und zur Beschleunigung von Unterzeichnungsprozessen nutzen.
- › **Erhebliche Kosteneinsparungen durch die Reduzierung von Papierdokumenten und herkömmlicher Hardware.** Durch den Wechsel zu einem elektronischen Unterzeichnungsprozess können Unternehmen die Kosten für Versand, Papier, Tinte, Drucker und Scanner senken. Durch den Austausch herkömmlicher Hardware durch taktisch besser geeignete mobile Geräte können Unternehmen, die Adobe Acrobat verwenden, bis zu 612 Euro pro Mitarbeiter einsparen. Benutzer von Adobe Sign können durchschnittlich 5,40 Euro pro Dokument sparen, das sie in ein digitales Formular konvertieren.
- › **IT-Administratoren sparen jährlich 570 Stunden.** Vor der Investition in Acrobat erhielten IT-Administratoren häufig Helpdesk-Tickets von Benutzern, die Probleme hatten, die alten Software-Lösungen für Dokumente zu verstehen. Durch die Standardisierung auf eine benutzerfreundliche Lösung für alle Benutzer können diese Unternehmen ihre Support-Kosten senken, indem sie bis zu 95 Helpdesk-Tickets pro Monat vermeiden.

## ZUSAMMENFASSUNG

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

## METHODIK

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

## MODELLUNTERNEHMEN

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

## RISIKOBEREINIGUNG

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

- › **Digitalisierung von Anmeldeprozessen, wodurch Unternehmen zwei Stunden pro Anmeldung einsparen können.** Durch den Einsatz digitaler Prozesse bei Onboarding- und Anmeldeprozessen können Unternehmen den Zeitaufwand für diese traditionell zeitaufwendigen Prozesse reduzieren, das Kundenerlebnis verbessern und die Abbruchquoten reduzieren.
- › **Unternehmen können Compliance-FTEs für wichtigere Aufgaben umdisponieren, indem sie Regulierungs- und Compliance-Formulare standardisieren.** Durch den Transfer von Formularen in Standardvorlagen innerhalb von Adobe Document Cloud anstelle von manuell erstellten Dokumenten werden Ressourcen frei, die früher für die Pflege dieser Formulare vorgesehen waren.
- › **Über einen Zeitraum von drei Jahren kann dies zu Gesamtvorteilen in Höhe von mehr als 8,3 Millionen Euro führen.**



2,8x bis 4,2x ROI



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



28-mal schnellere  
Zykluszeiten



Einsparungen von  
1 Mio. Euro bei Papier  
und Hardware

## Die Customer Journey bei Adobe Acrobat DC und Adobe Sign

Zu den Teilnehmern der beiden Studien gehören:

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

## Wichtige Investitionsfaktoren und -ergebnisse

Die befragten Unternehmen gaben die folgenden Investitionsfaktoren an:

- › **Unterzeichnungsprozesse erfüllten die Erwartungen der Mitarbeiter oder Kunden nicht.** 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 Alternative zum Postversand für wichtige zu unterzeichnende Dokumente. Kunden erwarteten, dass Prozesse vermehrt digital und auf Mobilgeräten ablaufen, und das gilt auch für Unterzeichnungsprozesse.
- › **Druck- und Papierkosten waren zu hoch.** Unternehmen verfügten über viele Prozesse, bei denen Papierdokumente als Bereitstellungsmethode verwendet wurden. Formulare wurden regelmäßig gedruckt, versandt und eingescannt. Das verursachte nicht nur hohe Kosten für Papier, Tinte und Porto, sondern erforderte auch erhebliche manuelle Arbeit für die Verfolgung und Speicherung dieser Dokumente. Die Folge: hohe Ausgaben für Papier und Druck.
- › **Manuelle Unterschriften und papierbasierte Aufgaben unterbrachen Sicherheits- und Compliance-Workflows.** Die Befragten gaben an, dass Papierdokumente mit vertraulichen Informationen leicht verloren gingen und nicht immer direkt an die relevanten Parteien weitergeleitet wurden. Auch die Aktualisierung von Papierdokumenten war schwieriger, wenn Formulierungen zu Compliance und Vorschriften geändert werden mussten. Die Mitarbeiter mussten Quelldateien aufspüren und sicherstellen, dass alle Formulare mit dem richtigen aktualisierten Text versendet wurden, was ohne standardisierte digitale Formulare schwierig war.

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

Technische  
Geschäftsführerin, Konzern



Die befragten Unternehmen erzielten wichtige Investitionsergebnisse:

- › **Die Signaturzykluszeiten sind viel kürzer.** Die Befragten gaben an, dass sich die Gesamtzykluszeiten für eine Unterschrift deutlich reduziert haben. Diese Reduzierung ergibt sich aus der Verwendung mobiler Funktionen zum Unterschreiben von Dokumenten bei der Telearbeit, weniger Zyklen durch die Reduzierung von Fehlern und Nacharbeit im Zusammenhang mit Fehlern, der Automatisierung von Unterzeichnungsprozessen direkt in Microsoft-Anwendungen und in Vorlagen umgewandelten Formularen, die von Endbenutzern nur noch moderat angepasst werden müssen.
- › **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 digitaler 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.
- › **Unternehmen können ihren Papierverbrauch reduzieren und Druck- und Versandkosten für Dokumente vermeiden.** Die Befragten gaben an, dass sie durch die Investition in Acrobat die Anzahl der physisch zu versendenden Dokumente reduziert haben, wodurch sie die Kosten dieses Prozesses vermeiden können. Stattdessen können Benutzer Dokumente digital versenden und verfolgen. Darüber hinaus müssen Benutzer Dokumente nicht mehr physisch an ihre richtigen Ziele transportieren, was Mitarbeiter zusätzlich entlastet.
- › **Mitarbeiter verbessern ihre Effizienz bei der Verwaltung von Dokumenten.** Die befragten Unternehmen stellten fest, dass Benutzer dank Acrobat bei mehreren wichtigen Workflows effizienter wurden. Mitarbeiter können Nacharbeiten im Zusammenhang mit dem Erstellen und Suchen von Quelldokumenten reduzieren oder ganz vermeiden. Sie können Ineffizienzen und Fehler im Zusammenhang mit Papierdokumenten reduzieren und gescannte Papierdokumente in bearbeitbare digitale Dateien umwandeln. Sie können Inhalte aus mehreren Quellen in einer PDF-Datei zusammenführen, um alle relevanten Informationen an einem zentralen Ort zu speichern. Mitarbeiter können auch mit den Kommentar- und Überprüfungs Werkzeugen von Acrobat in einer PDF-Datei mit anderen zusammenarbeiten.

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

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

**Modellmerkmale von Adobe Sign:** Am Ende des 3. Jahres nutzen 1.200 Benutzer im gesamten Unternehmen Adobe Sign. Forrester geht davon aus, dass aktive Benutzer Dokumente für Signaturen erstellen und Vorlagen ändern und dass es zahlreiche einmalige Nutzungsszenarien gibt. Während des ersten Jahres, in dem Adobe Sign verwendet wurde, führte das Modellunternehmen 75.000 Transaktionen mit Adobe Sign durch. Diese Zahl wuchs bis zum 3. Jahr auf 100.000 Transaktionen pro Jahr an. Das Modellunternehmen setzt Adobe Sign ein, um neue Kunden und Mitarbeiter digital anzumelden, das Onboarding durchzuführen sowie E-Signaturen zu erfassen. Außerdem wird Adobe Sign in Microsoft Office 365 integriert, um die elektronische Unterzeichnung in Microsoft-Anwendungen zu ermöglichen.

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

*Produkt-Manager,  
Gesundheitsunternehmen*



## Zentrale Vorgaben

1.200 Benutzer von Adobe Acrobat DC

- 720 Benutzer von Acrobat Pro DC
- 480 Benutzer von Acrobat Standard DC
- 170 Außendienstmitarbeiter

1.200 aktive Benutzer von Adobe Sign im 3. Jahr

100.000 Transaktionen mit Adobe Sign im 3. Jahr

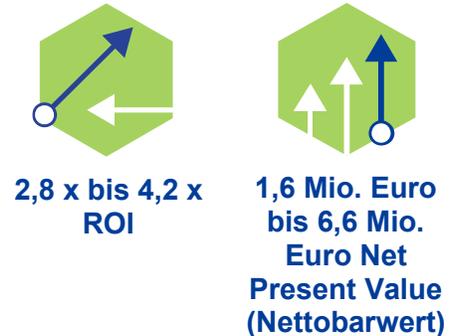
## Finanzübersicht

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

- › Der Gesamtbarwert (Present Value, PV) des Nutzens für Adobe Acrobat DC beläuft sich auf 2,13 Millionen Euro und der Kapitalwert (NPV) auf 1,6 Millionen Euro über drei Jahre.
- › Der Gesamt-PV des Nutzens für Adobe Sign beläuft sich auf 6 Millionen Euro und der NPV auf 4,8 Millionen Euro über drei Jahre.

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

### Adobe Document Cloud



## Haftungsausschluss

Der Leser sollte Folgendes beachten:

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

### ÜBER FORRESTER CONSULTING

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

### ÜBER TEI

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

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

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