



#### Pressekontakt

Martin Moschek  
Head of Communications, Central Europe  
ADOBE SYSTEMS GmbH

Jeannine Michèle Kock  
FAKTOR 3 AG  
Tel: (0)40-67 94 46-6331  
Fax: (0)40-67 94 46-11  
E-Mail: [adobe\\_dc@faktor3.de](mailto:adobe_dc@faktor3.de)  
<http://www.adobe-newsroom.de>

#### NEWS

# Studie: Digitale Dokumentenprozesse stärken die Geschäftskontinuität in COVID-19-Zeiten

Aktuelle Forrester-Studie im Auftrag von Adobe zeigt:

- Die Digitalisierung von Dokumentenprozessen verlagert sich vom operativen Bedarf zur strategischen Notwendigkeit.
- Unternehmen mit digitalem Dokumentenmanagement verzeichnen weniger potenziellen Umsatzverlust.
- Digitale Dokumenten-Workflows verbessern die Kundenzufriedenheit und die Remote-Arbeit.

München — 18. Januar 2021 — Digitale Dokumentenprozesse entwickeln sich in Zeiten der globalen COVID-19-Pandemie zunehmend vom operativen Bedarf zur geschäftlichen Notwendigkeit: 70 Prozent der europäischen Unternehmensentscheider aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft sind der festen Überzeugung, dass sie ihre Geschäftskontinuität durch die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows auch unter unvorhergesehenen Umständen besser aufrechterhalten können. Dies ist das Ergebnis der Thought Leadership-Studie „[Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit](#)“ (Westeuropa im Fokus), die das Marktforschungsinstitut Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführt hat.

Insbesondere in den Bereichen digitaler Kundenprozesse und der Mitarbeiter-Kollaboration bei der Remote-Arbeit leisten digitale Dokumenten-Workflows demnach einen wichtigen Beitrag zum Geschäftserfolg. So verzeichnen Unternehmen mit einer höheren Einführungsrate bei digitalen Dokumentenprozessen fünf Mal mehr Verbesserungen bei der Aufrechterhaltung ihrer Geschäftskontinuität und damit weniger potenziellen Umsatzverlust als Unternehmen mit einem minimalen Anteil an digitalen Dokumentenprozessen. Insgesamt rechnen Europas Entscheider mit 18 Prozent potenziellem Kundenverlust und alarmierenden 34 Prozent potenziellem Umsatzverlust aufgrund fehlender digitaler Alternativen in der Bereitstellung einer konsistenten Customer (CX) und Employer Experience (EX). Mehr als jedes zweite europäische Unternehmen (62 Prozent) plant in Folge dessen, die Nutzung digitaler Dokumentenprozesse in den nächsten zwölf Monaten einzuführen oder weiter auszubauen. Die Ausgaben für die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows werden im gleichen Zeitraum um durchschnittlich 57 Prozent steigen.

**Kundenzufriedenheit rückt in den Fokus**

## Studie: Digitale Dokumentenprozesse stärken die Geschäftskontinuität in COVID-19-Zeiten

Während früher vor allem die Senkung der Druck- und Lagerkosten im Mittelpunkt standen, betont heute knapp jeder zweite Entscheider (46 Prozent) die erhöhte Kundenzufriedenheit als Hauptnutzen digitaler Dokumentenprozesse (gegenüber 27 Prozent vor der Pandemie). Insbesondere E-Signatur-Funktionalitäten tragen aus ihrer Sicht zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität bei (59 Prozent). Ein zentraler Grund für diese Entwicklung ist die zunehmende Online-Interaktion im Zuge der Pandemie, die den persönlichen Kundenkontakt in vielen Fällen ersetzt. Die Digitalisierung von Dokumenten-Workflows ermöglicht es den Unternehmen, ihre Kunden auch online zu erreichen. Davon ist jeder zweite europäische Entscheider (50 Prozent) überzeugt. In der unternehmerischen Praxis sieht dies jedoch noch ein wenig anders aus: Nur 14 Prozent der Unternehmen setzen bereits ausschließlich auf digitale Dokumenten-Workflows. 74 Prozent geben an, dass sie bislang eine Mischung aus digitalen und physischen Dokumentenprozessen verwenden.

### Digitale Dokumentenprozesse verbessern die Remote-Zusammenarbeit

Remote-Arbeit ist in diesen Tagen allgegenwärtig und wird nach Ansicht der befragten Entscheider auf Dauer Bestand haben: Aktuell gehen sie davon aus, dass 38 Prozent ihrer Belegschaft auch nach der Pandemie remote arbeiten werden. Das sind 21 Prozentpunkte mehr als vor der Pandemie. Digitales Dokumentenmanagement bietet den Mitarbeitern dabei eine zentrale Möglichkeit, noch produktiver und kollaborativer zu arbeiten: 70 Prozent der befragten Entscheider sind sich sicher, dass ihre Mitarbeiter dank dieser Lösungen effektiver remote zusammenarbeiten können. Weitere 42 Prozent sagen, dass sie die Produktivität der Mitarbeiter und die Zeitersparnis nach der Pandemie weiter verbessern werden. Die Integration digitaler Dokumentenprozesse in alltägliche Produktivitätsanwendungen ist für 65 Prozent daher sehr wichtig oder eine kritische Anforderung geworden.

### Über die Studie

Die globale Thought Leadership-Studie „[Digitale Dokumentenprozesse – von einer Best Practice zu einer geschäftlichen Notwendigkeit](#)“ wurde von Mai bis Juni 2020 durch das Marktforschungsinstitut Forrester Consulting im Auftrag von Adobe durchgeführt. Im Rahmen einer Online-Umfrage wurden 450 führende Entscheidungsträger aus den Bereichen IT und dem operativen Geschäft von Unternehmen in Europa, Nordamerika und dem APAC-Raum befragt, die in ihren Unternehmen für die digitale Dokumentenverarbeitung zuständig sind.

### Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Experiences. Weitere Informationen erhalten Sie auch unter [www.adobe.de](http://www.adobe.de), [www.adobe.at](http://www.adobe.at) oder [www.adobe.ch](http://www.adobe.ch).

###