

FORRESTER®

Total Economic Impact™ von DocuSign CLM

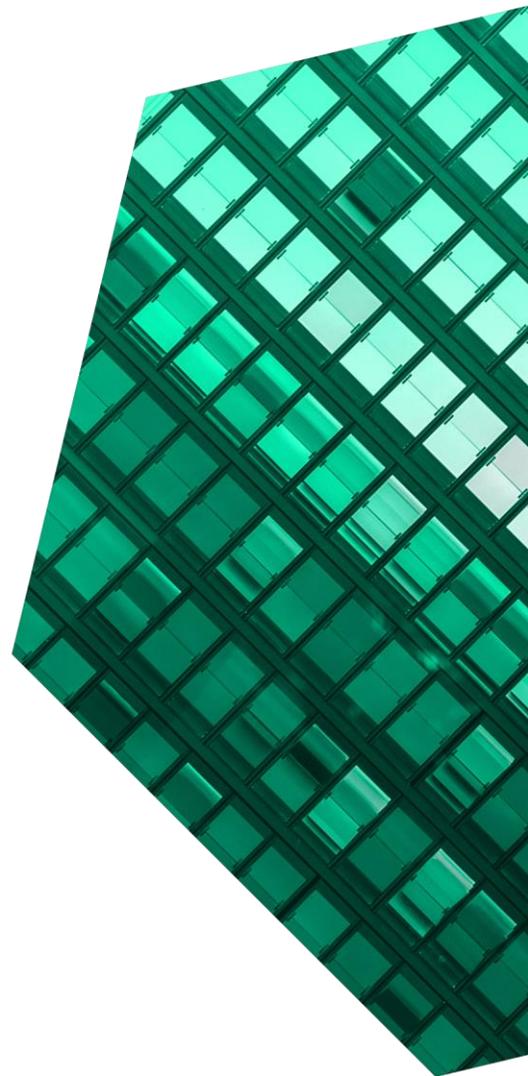
Ihre Kosten- und Geschäftsvorteile
durch CLM

NOVEMBER 2020

Inhalt

Beraterteam: Amy Harrison

Zusammenfassung	1
Die DocuSign CLM Kundenerfahrung	7
Zentrale Herausforderungen	7
Modellunternehmen.....	8
Nutzenanalyse.....	9
Verringerte Abwicklungszeit und Vertragskosten ..	9
Geringere Ausgaben für externe Anwälte	12
Reduzierte Fehlerquote und Vertragswertverluste ..	14
Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle...	16
Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse	18
Nicht quantifizierter Nutzen	20
Flexibilität	20
Kostenanalyse.....	21
Gesamtkosten für Lizenz- und Salesforce- Integrationsgebühren	21
Kosten für Bereitstellung und Implementierung ...	23
Kosten der laufenden INTERNEN Unterstützung	25
Finanzielle Eckdaten.....	26
Anhang A: Total Economic Impact	27
Anhang B: Anmerkungen.....	28



ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft Führungskräften dabei, ihre Unternehmen zum Erfolg zu führen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen 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.

Zusammenfassung

DocuSign CLM ist eine Cloud-basierte Lösung für das Contract Lifecycle Management, welche die Effizienz und Kontrolle von Vertragsprozessen erhöht. Befragte Kunden gaben an, dass ihre Unternehmen die Zeit für die Vertragsbearbeitung um 83 % reduzieren konnten, wodurch über 4 Mio. \$ an Vertragsbearbeitungskosten eingespart und der Umsatz innerhalb von drei Jahren um fast 339.000 \$ gesteigert werden konnte. Außerdem verringerten sie ihre Abhängigkeit von externer Vertragsunterstützung, wodurch über 1,3 Mio. \$ an ausgelagerten Kosten eingespart und das Gefährdungsrisiko um 5 % gesenkt werden konnte.

DocuSign beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Total Economic Impact™ (TEI)-Studie sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch den Einsatz von [DocuSign CLM](#) erzielen können. Diese Studie soll den Lesern die potenziellen finanziellen Vorteile von DocuSign CLM für ihr Unternehmen verdeutlichen.

Um die Nutzen, Kosten und Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester fünf Kunden mit Erfahrung im Einsatz von DocuSign CLM. Für diese Studie hat Forrester die Erfahrungen der befragten Kunden zusammengetragen und die Ergebnisse in einem Modellunternehmen kombiniert.

DocuSign bietet eine Lösung für das Contract Lifecycle Management (CLM), die als zentralisiertes, Cloud-basiertes Archiv für externe und interne Verträge der Kunden fungiert. CLM sorgt für die Automatisierung und Orchestrierung von zuvor manuell ausgeführten Aufgaben für vertragsbezogene Arbeitsabläufe. Verträge im CLM sind vollständig durchsuchbar – Ein wichtiger erster Schritt für Kunden bei ihrem Automatisierungsprozess. Vertragsbezogene Workflows werden entwickelt und implementiert, wodurch die Erstellung von Verträgen vereinfacht und fehlersicher gestaltet wird. Vertragsabwicklungen werden proaktiv verwaltet und nachverfolgt, wodurch die Abwicklungszeiten verkürzt werden. Besonders wichtig ist, dass DocuSign CLM vollständig in

GRUNDLEGENDE STATISTISCHE ANGABEN



Kapitalrendite
356 %



Kapitalwert
6,0 Mio. \$

Salesforce integriert ist, so dass Salesforce-Kunden die bidirektionale Datenkommunikation von Salesforce direkt in Dokumente automatisieren können, wodurch die Abwicklungszeit für Verträge und menschliche Fehler weiter reduziert werden.

Vor der Verwendung von DocuSign CLM waren die Unternehmen der Befragten in Vertragsprozesse und andere Dokumentenprozesse verwickelt, die undurchsichtig und zeitintensiv waren. Die zusätzliche Ineffizienz dieser Prozesse verlängerte die Zeit bis zur Wertschöpfung von Kaufverträgen und machte es schwierig, Ausgabenüberschreitungen bei Lieferverträgen im gesamten Unternehmen nachzuvollziehen. Darüber hinaus waren frühere Prozesse anfällig für menschliche Fehler und brachten verschiedene Arten von Risiken mit sich.

Nach der Investition in DocuSign CLM beschleunigten Kunden ihre Dokumentenprozesse

sowohl für interne als auch für externe Verträge und erhöhten gleichzeitig die Sichtbarkeit des Vertragsinhalts. Dies führte zu einer gesteigerten Effizienz der Dokumentenprozesse, was zu Einsparungen bei Arbeitskosten führte und die Zeit bis zur Wertschöpfung von Verkaufsverträgen verkürzte. Darüber hinaus konnten Mehrausgaben für Lieferverträge gesenkt, die Compliance-Umgebung optimiert und die Abhängigkeit von teuren externen Beratern verringert werden. Dazu ein leitender Systemanalyst: „Das ist ein enormer Vorteil für uns, denn für unsere Endbenutzer ist beim ersten Mal alles konform und korrekt. Die Durchlaufzeit ist im Voraus bekannt, und das ist unbezahlbar.“

SCHLÜSSELERGEBNISSE

Quantifizierte Vorteile. Zu den dreijährigen, risikobereinigten Barwerten (BW) gehören quantifizierte Vorteile:

Reduzierung der Vertragsbearbeitungszeit um 83 %.



- **Geringere Kontakt-Abwicklungszeit und geringere Vertragskosten, wodurch über 4 Mio. \$ eingespart werden konnten.** DocuSign CLM ermöglichte es Kunden, ihre Vertragsabwicklungszeit um durchschnittlich 20 Tage zu beschleunigen. Dies führte zu einer Effizienzsteigerung für Mitarbeiter in auftragsbezogenen Funktionen, einschließlich Vertriebsteams, Beschaffungsexperten und internen Beratern.
- **Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle im Wert von 572.000 \$.** Kunden berichteten, dass sie nach der Investition in DocuSign CLM weniger Risiken ausgesetzt waren und die Compliance-Einhaltung

verbessern konnten. Sie beschrieben die Optimierung von Vertragsprozessen, wodurch sie Geldstrafen vermeiden konnten, die sich auf Millionen von Dollar belaufen konnten. Ein Befragter beschrieb, wie sein Team in das Risikomanagement seines Unternehmens eingebettet war: „Unser [CLM-Team] wird als Partner des Risikomanagements angesehen, und so konnten wir Beratung und Schulung rund um die Minderung von Vertragsrisiken anbieten. Das CLM-Tool ermöglicht es uns, unsere Beratung zu ergänzen, indem wir erklären: „Hier ist unser Daten-Portfolio, so oft haben wir etwas zugestimmt oder so oft haben wir etwas nicht zugestimmt und stellen einige Berichte zur Verfügung, die vorher nicht verfügbar waren.“

- **Geringere Ausgaben für externe Berater, wodurch 1,3 Mio. \$ eingespart werden konnten.** Vor der Verwendung von DocuSign CLM erforderte ein Drittel der Verträge des Modellunternehmens externe Unterstützung zu durchschnittlichen Kosten von 1.750 \$ pro Vertrag. Die Befragten gaben an, dass ihr Unternehmen die externe Rechtsberatung schließlich auf Null reduzieren konnte. Für das Modellunternehmen führt dies zu Kosteneinsparungen von 50 % pro Vertrag.
- **Geringere Fehlerquote und ein geringerer Verlust an Vertragswert im Wert von 1,46 Mio. \$.** DocuSign CLM zentralisiert Verträge an einem durchsuchbaren Ort und ermöglicht es Kunden, automatische Abonnement-Verlängerungen, überflüssige Lieferverträge und Einkäufe zu identifizieren, die von Mengenrabatten profitieren könnten. Außerdem können Kunden Vertragsbedingungen unter Nutzung der konsolidierten Kaufkraft des Unternehmens neu verhandeln. Ein VP im globalen Beschaffungswesen beschrieb, wie er in den ersten Jahren der Einführung des CLM-Systems in seinem Unternehmen mehr als 50 Mio. \$ einsparte. Im Laufe der Zeit konnte die Geschäftseinheit

Beschaffung durch den Aufbau solider und konsistenter Prozesse weiterhin jährlich mehr als 5 Mio. \$ für das Unternehmen einsparen.

- **Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse im Wert von mehr als 337.000 \$.** Mit DocuSign CLM konnten Kunden den Vertragsprozess um 83 % beschleunigen. Die erhöhte Effizienz der Vertragsprozesse ermöglichte es den Teams, Geschäfte abzuschließen, die zuvor aufgrund langer Vertragslaufzeiten an Wettbewerber verloren gegangen wären. Mit dem Abschluss zusätzlicher Geschäfte konnten Kunden ihren jährlichen Umsatz steigern. Im Falle des Modellunternehmens ist es in der Lage, Kredite schneller abzuschließen.

Nicht quantifizierte Vorteile. Für diese Studie nicht quantifizierte Vorteile umfassen:

- **Verbesserte Integrität der Verträge.** DocuSign ermöglichte **es den Unternehmen der Befragten**, Verträge für weitere Bearbeitungen zu sperren, und es ermöglichte ihnen eine zusätzliche Kontrolle darüber, wer auf die Verträge zugreifen konnte. Dies führte zu einer verbesserten Integrität der Verträge innerhalb des CLM.
- **Strategische Rolle für die Beschaffung.** Die Befragten berichteten, dass DocuSign CLM den Beschaffungsteams ihrer Unternehmen half, eine strategischere und wertvollere Rolle zu übernehmen. Das zentralisierte System von DocuSign CLM schuf eine Effizienz, die den Beschaffungsexperten die Zeit verschaffte, die sie benötigten, um ihre Fähigkeiten zur Neuverhandlung von Lieferverträgen mit niedrigeren Raten oder höheren Zahlungsbedingungen einzusetzen.

Kosten. Dreijährige, risikobereinigte BW-Kosten beinhalten:

- **Gesamtkosten für Lizenzierung und Salesforce-Integrationsgebühren in Höhe von 872.000 \$.** Den Kunden entstanden Lizenzgebühren sowie Gebühren für die Salesforce-Integration mit DocuSign CLM.
- **Kosten für Bereitstellung und Implementierung in Höhe von 627.000 \$.** Kunden erlebten einen viermonatigen Implementierungs- und Bereitstellungsprozess mit DocuSign CLM.
- **Kosten für laufenden Support in Höhe von 192.000 \$.** Kunden berichteten auch über laufende Kosten für Mitarbeiter und professionelle Dienstleistungen im Zusammenhang mit ihrer Investition in DocuSign CLM.

Die Befragung der Kunden und die Finanzanalyse haben ergeben, dass sich für ein Modellunternehmen innerhalb von drei Jahren ein Nutzen im Wert von 6,03 Mio. \$ und Kosten in Höhe von 1,69 Mio. \$ ergaben. Daraus hat sich insgesamt ein Kapitalwert von 6,03 Mio. \$ und ein ROI von 356 % errechnet.

“ DocuSign CLM spart Kosten und reduziert Mehrausgaben für Anbieter, aber damit nicht genug. Indem Sie Verträge zentralisieren, bringen Sie andere dazu, sich einen Vertrag anzusehen. Sie erfassen all diese anderen Elemente, an die so mancher vielleicht nie denkt. ”

— Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien, Technologie



KAPITALRENDITE
356 %

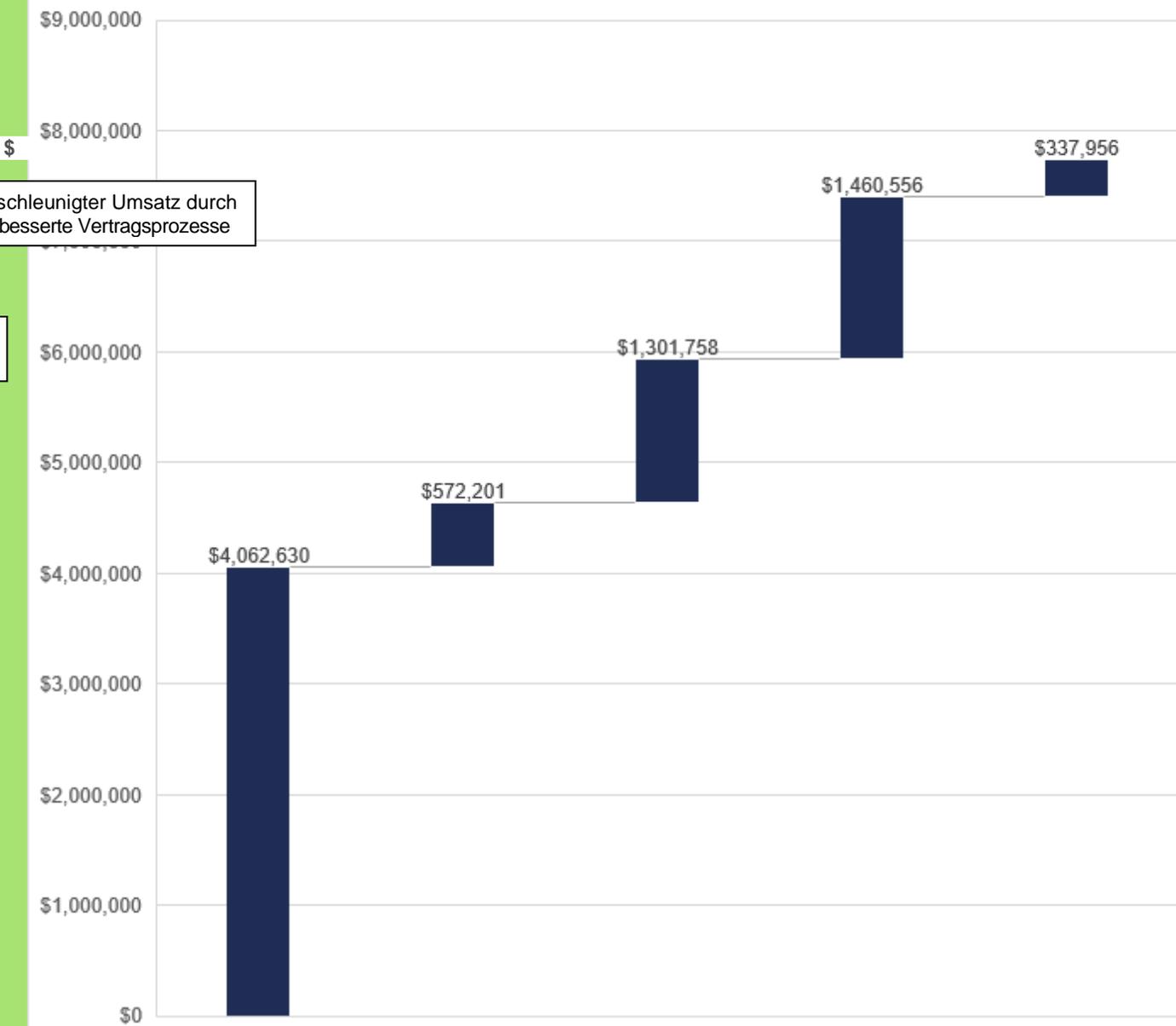


NUTZEN (BARWERT)
7,73 Mio. \$



KAPITALWERT
6,03 Mio. \$

Benefits (Three-Year)



ANSATZ UND METHODIK VON TOTAL ECONOMIC IMPACT

Aus den in den Befragungen erfassten Daten hat Forrester für Unternehmen, die eine Investition in CLM in Erwägung ziehen, einen Plan zum Total Economic Impact™ erstellt.

Das Ziel der Rahmenstruktur ist es, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die die Investitionsentscheidung beeinflussen. Um die Auswirkungen zu bewerten, die CLM auf ein Unternehmen haben kann, hat Forrester ein umfassendes Verfahren mit mehreren Schritten verwendet.

OFFENLEGUNGEN

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

Diese Studie wurde von DocuSign in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.

Forrester stellt keine Vermutungen bezüglich potenzieller Kapitalrenditen an, die andere Unternehmen erzielen. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe des im Bericht dargelegten Plans eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in CLM zu ermitteln.

Zwar hat DocuSign Überprüfungen vorgenommen und Forrester Rückmeldung gegeben, doch behält sich Forrester die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

DocuSign hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.



SORGFALTPFLICHT

Befragung von DocuSign-Vertretern und Forrester-Analysten zur Sammlung von Daten zur CLM.



KUNDENBEFRAGUNGEN

Befragung von fünf Entscheidungsträgern in Unternehmen, die CLM nutzen, um Daten bezüglich der Kosten, Nutzen und Risiken zu erheben.



MODELLUNTERNEHMEN

Konzeption eines Modellunternehmens basierend auf den Eigenschaften der befragten Unternehmen



RAHMEN DES FINANZMODELLS

Erstellung eines für die Befragungen repräsentativen Finanzmodells anhand der Methodik des Total Economic Impact sowie einer Risikogewichtung des Finanzmodells basierend auf Problemen und Bedenken der befragten Unternehmen.



FALLSTUDIE

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

Die DocuSign CLM Kundenerfahrung

Treibende Kräfte für Investition in CLM

Befragte Unternehmen			
Branche	Region	Befragte Person	Umsätze/Assets VZÄ
Technologie	GLOBAL	Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien	260 Mio. \$ Umsatz 900 VZÄ
Logistik	EMEA	Senior-Projektmanager	2,7 Mrd. € Umsatz 46.000 VZÄ
Finanzdienstleistungen	USA	Stellvertretender Vizepräsident und Salesforce-Administrator	4 Mrd. \$ an Assets 200 VZÄ
Finanzdienstleistungen	USA	Manager für die Dokumentation von Zins- und Devisenderivaten	6,9 Mrd. \$ Umsatz 70.000 VZÄ
Gemeinnützige Organisationen	USA	Leitender System-Analyst	46 Mrd. \$ an Assets 1.500 VZÄ

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Bevor sie in DocuSign CLM investierten, verließen sich die befragten Kunden auf zahlreiche einzelne Lösungen. Sie erstellten und bearbeiteten Verträge mit Textverarbeitungsprogrammen, per E-Mail oder per physischem Kurier zwischen Beteiligten. Sie verfolgten den Vertragsfortschritt über Tabellenkalkulationen und ermöglichten einen breiteren Zugriff auf diese Verträge über gemeinsam genutzte Ordner, die auf Servern vor Ort oder in der Cloud gespeichert waren.

Die Befragten sagten, ihre Unternehmen hätten mit gemeinsamen Herausforderungen zu kämpfen, darunter:

- **Ineffizienz des Vertragsprozesses.** Kunden beschrieben das physische Verschieben von Verträgen zwischen Büros zur Überprüfung und Unterzeichnung. Selbst bei Verwendung digitaler Lösungen konnten sie Verträge nicht zuverlässig nachverfolgen, was zu langen Bearbeitungszeiten führte. Ein Kunde verwendete beispielsweise ein siebenstufiges Vertragsgenehmigungsverfahren, das bis zu neun Wochen in Anspruch nahm. Dadurch kam es zu menschlichen Fehlern wie einer schlechten Versionskontrolle und der Verwendung einer ungenauen Vertragssprache.

- **Verspätete Geschäftsergebnisse.** Vertragsprozesse mit übermäßigen Zeitvorgaben haben direkte Auswirkungen auf das Geschäft. Beispiele für die geschäftlichen Auswirkungen verspäteter Verträge sind verzögerte Personaleinstellungen und damit eine verzögerte Produktivität. Verträge, die im internen Rechtsstrudel verloren gehen, können Unternehmen dazu zwingen, sich an externe Berater zu wenden, was die Personalkosten erhöht. Geschäfte, die zu lange in der Verkaufspipeline verweilen, fallen dem Motto „Zeit tötet alle Geschäfte“ zum Opfer.

„Unser bisheriger Weg war ineffizient. Und dies wurde verdreifacht, weil wir mehrere Geschäftseinheiten hatten, die diese Dokumente überprüfen und abzeichnen mussten, sowie externe Parteien wie Rechtsberater. Wir mussten den Prozess zentralisieren.“

Manager für die Dokumentation von Zins- und Devisenderivaten, Finanzdienstleistungen

- **Sichtbarkeit von Dokumenten.** Die Befragten beschrieben auch, dass der Inhalt von Verträgen nur geringfügig sichtbar war. Die Vertragsprüfung und -genehmigung erfolgte innerhalb von organisatorischen Silos, wobei auf Verträge aus anderen Silos oder sogar auf historische Verträge kaum Bezug genommen wurde. Daher gab es kein unternehmensweites Verständnis von Vertragsverpflichtungen und -risiken. Nach einer Bestandsaufnahme und Überprüfung der Verträge fanden Unternehmen mehrere durchsetzbare Verträge mit sehr unterschiedlichen Bedingungen für denselben Anbieter vor, was dazu führte, dass Gelegenheiten zur Aushandlung von Mengenrabatten verpasst wurden.

„Es gibt so viele Unternehmen, die mehr als einen Liefervertrag mit demselben Anbieter haben und im Grunde doppelt zahlen. Es fehlt die Kommunikation. Wir sahen eine riesige Chance, einige unserer Silos im Hinblick auf die Beziehungen zu Anbietern aufzubrechen.“

Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien, Technologie

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen entwickelte Forrester eine Rahmenstruktur für Total Economic Impact, konstruierte ein Modellunternehmen und erstellte eine Analyse der Kapitalrendite, die die Bereiche veranschaulicht, in denen mit finanziellen Auswirkungen zu rechnen ist. Das Modellunternehmen ist eine repräsentative Darstellung der fünf von Forrester befragten Unternehmen und dient zur Veranschaulichung der zusammengefassten finanziellen Analyse im nächsten Abschnitt. Das Modellunternehmen verfügt über folgende Eigenschaften:

Beschreibung des Modellunternehmens.

Dieses globale Finanzdienstleistungs- und Immobilienunternehmen erwirtschaftet einen Umsatz von 3 Mrd. \$ aus Geschäften in den USA und in Europa. Es beschäftigt derzeit 20.000 Vollzeitmitarbeiter, von denen 2.500 Fachleute für Kundenbeziehungen und 100 Fachleute für Beschaffung sind. Fachleute für Kundenbeziehungen betreuen sowohl vermögende Kunden als auch gewerbliche Kunden. Jeder kommerzielle Kreditvertrag hat einen jährlichen Umsatz von etwa 11.000 \$. Auf der anderen Seite verwalten die Beschaffungsexperten jährliche Ausgaben der Anbieter in Höhe von 200 Mio. \$.

Das Unternehmen stützt sich derzeit bei einem Drittel ihrer neuen Verträge mit durchschnittlichen Kosten von 1.750 \$ pro Vertrag auf einen externen anstatt auf einen internen Rechtsberater.

Eigenschaften der Implementierung. Das Unternehmen hat mit der Einführung von DocuSign CLM in ihren Teams für Kundenbeziehung, Beschaffung und Recht begonnen. Das Kundenbeziehungsteam verwaltet jährlich 5.000 Verträge, während das Beschaffungsteam jährlich 3.000 Verträge verwaltet. Die Entscheidungsträger hoffen, sich weniger auf externe Berater verlassen zu müssen, da das Unternehmen damit beginnt, ihr Vertragsmanagement effizienter zu gestalten.

Grundannahmen

- **3 Mrd. \$ Umsatz**
- **20.000 VZÄ**
- **2.500 Fachleute für Kundenbeziehungen**
- **100 Fachleute für Beschaffung**
- **Jährliche Ausgaben eines Anbieters in Höhe von 200 Mio. \$.**
- **33 % der Verträge erfordern externe Beratung**

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Atr	Verringerte Abwicklungszeit und Kosten der Auftragsvergabe	1.136.000 \$	1.704.000 \$	2.158.400 \$	4.998.400 \$	4.062.630 \$
Btr	Geringere Ausgaben für externe Anwälte	364.000 \$	546.000 \$	691.600 \$	1.601.600 \$	1.301.758 \$
Ctr	Reduzierte Fehlerquote und Vertragswertverluste	400.000 \$	600.000 \$	800.000 \$	1.800.000 \$	1.460.556 \$
Dtr	Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle	160.000 \$	240.000 \$	304.000 \$	704.000 \$	572.201 \$
Etr	Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse	94.500 \$	141.750 \$	179.550 \$	415.800 \$	337.956 \$
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	2.154.500 \$	3.231.750 \$	4.133.550 \$	9.519.800 \$	7.735.101 \$

VERRINGERTE ABWICKLUNGSZEIT UND VERTRAGSKOSTEN

Belege und Daten. Dieselben DocuSign-Funktionen, die die Zeit bis zur Wertschöpfung von Verkaufsverträgen verkürzen, führen auch zu Effizienzeinsparungen für Beschaffungsteams, die mit Verträgen auf der Einkaufsseite zu tun haben. Befragte gaben an, dass ihre Unternehmen vor der Investition in DocuSign CLM relativ teure und langwierige manuelle Prozesse verwendeten, um Verträge zu generieren, abzuschließen, zu genehmigen und zu unterzeichnen. Diese Prozesse waren entweder von physischer Natur (Dokumente wurden gedruckt und dann zur Abzeichnung an verschiedene Beteiligte weitergeleitet) oder sie waren digital, aber schlecht verwaltet und nutzten Textverarbeitungsprogramme und E-Mail, um wichtige Verträge zu verteilen. Bei beiden Prozessen fehlte es an Transparenz darüber, wo sich ein Vertrag in der Bearbeitungsphase befand und wie er weiter vorangetrieben werden konnte. Dadurch erhöhte sich der Zeitaufwand für die Vertragsgenehmigung durch die Beteiligten,

einschließlich der Administratoren und Mitarbeiter in Vertrieb, Beschaffung und Rechtsabteilung.

Kunden berichteten von diversen Verkürzungen der Vertragsprozesszeiten. Das Logistikunternehmen erlebte die extremste Verkürzung, indem die Vertragsgenehmigung von neun Wochen auf zwei Tage verkürzt wurde. Die befragte Person aus dem

„Zeit ist Geld. Unser Einkaufsgenehmigungsverfahren ging von drei bis fünf Tagen auf wenige Stunden zurück. Wenn man in der Lage ist, so viel Zeit zu sparen und sehr große Verträge abzuschließen, ergeben sich eindeutig Kosteneinsparungen.“

Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien, Technologie

Technologieunternehmen berichtete, dass ihre

Prozesse von drei bis fünf Tagen auf nur noch Stunden verkürzt wurden. Einer der Befragten aus der finanzdienstleistungsbranche gab an, dass sein Unternehmen dank beschleunigter Vertragsprozesse 16 bis 18 Stunden pro Woche und Mitarbeiter einsparte.

Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Eine Gesamtzahl von 3.000 jährlichen (auf der Käuferseite abgeschlossenen) Beschaffungsverträgen.
- Eine Gesamtzahl von 5.000 umsatzgenerierenden Verträgen (auf der Verkaufsseite).
- Eine durchschnittliche Abwicklungszeit für Verträge vor DocuSign CLM von 24 Arbeitsstunden und eine durchschnittliche Abwicklungszeit für Verträge nach DocuSign CLM von 4 Arbeitsstunden.
- Ein Prozentsatz der Verträge, die im CLM verwaltet werden, wächst im Laufe der Zeit von 50 % im 1. Jahr auf 95 % im 3. Jahr. Durchschnittlich kombinierte Lohnkosten inkl. Nebenkosten pro Stunde (für Beschaffung, Vertrieb und Verwaltung) pro Vertrag von 65 \$. Beschaffungs- und Vertriebsexperten erhalten einen Stundensatz von 60 \$, Rechtsexperten

einen Stundensatz von 80 \$. Der kombinierte Satz geht von 25 % Vertragsprüfungszeit für juristische und 75 % Vertragserstellungs- und Überarbeitungszeit für Beschaffungs-/Verkaufsfachleute aus.

- Eine Produktivitätsrückgewinnungsrate von 25 %.

Risiken. Die tatsächliche Verkürzung der Abwicklungszeit und die Kosten der Verträge hängen von der jeweiligen Situation ab:

- Der Gesamtzahl der jährlich abgeschlossenen Verträge.
- Der Reduzierung der Abwicklungszeit von Verträgen.
- Dem prozentualen Anteil der Abwicklungszeit, der auf die Bearbeitung von Verträgen entfällt.
- Den durchschnittlichen Stundenkosten für jedes VZÄ, das Teil des Vertragsprüfungszyklus ist.
- Die Höhe der Produktivität, die wiedererlangt werden kann.

Damit all diese Risiken berücksichtigt werden, hat Forrester diesen Nutzen um 20 % nach unten korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (mit 10 % diskontiert) von 4.062.630 \$ ergibt.

„Mit DocuSign CLM war mein Team in der Lage, potenziell gefährliche Risiken zu identifizieren, die in den von externen Beratern ausgehandelten Dokumenten enthalten waren.“

Manager für die Dokumentation von Zins- und Währungsderivaten, Finanzdienstleistungen

Verringerte Abwicklungszeit und Vertragskosten

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Gesamtzahl der jährlichen Verträge auf der Käuferseite	Annahme	3.000	3.000	3.000
A2	Gesamtzahl der Verträge auf der Verkaufsseite	Befragungen	5.000	5.000	5.000
A3	Prozentsatz der Verträge, die im CLM verwaltet werden	Befragungen	50 %	75 %	95 %
A4	Gesamtzahl der jährlichen Verträge	(A1+A2) *A3	4.000	6.000	7.600
A5	Durchschnittliche Abwicklungszeit von Verträgen in Stunden vor DocuSign CLM	Befragungen	24	24	24
A6	Durchschnittliche Abwicklungszeit von Verträgen in Stunden nach DocuSign CLM	Befragungen	4	4	4
A7	Durchschnittliche Reduzierung der Abwicklungszeit von DocuSign in Stunden	A5-A6	20	20	20
A8	Durchschnittliche Arbeitseinsparungen pro Vertrag nach DocuSign	Annahme: Beschaffung/Verkauf durchschnittlicher Stundensatz inkl. Nebenkosten (60 \$), Recht (80 \$) (Payscale)	1.420 \$	1.420 \$	1.420 \$
A9	Jährliche Gesamteinsparungen für alle Verträge	A4*A8	5.680.000 \$	8.520.000 \$	10.792.000 \$
A10	Rate der Produktivitätsrückgewinnung		25 %	25 %	25 %
At	Verringerte Abwicklungszeit und Kosten der Auftragsvergabe	A9*A10	1.420.000 \$	2.130.000 \$	2.698.000 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Atr	Verringerte Abwicklungszeit und Kosten von Verträgen (risikobereinigt)		1.136.000 \$	1.704.000 \$	2.158.400 \$
Gesamt über drei Jahre: 4.998.400 \$			Barwert über drei Jahre: 4.062.630 \$		

GERINGERE AUSGABEN FÜR EXTERNE ANWÄLTE

Belege und Daten. Kunden beschrieben, dass sie nach der Investition in DocuSign CLM an externer

„Die Herausforderung mit externen Beratern besteht darin, dass sie nicht in unser Unternehmen eingebettet waren, so dass sie nicht in der Lage waren, detaillierte Ratschläge in Bezug auf unser Geschäft zu geben. Da DocuSign CLM uns geholfen hat, die Inanspruchnahme externer Berater zu beschränken, haben wir bares Geld eingespart.“

Manager für die Dokumentation von Zins- und Währungsderivaten, Finanzdienstleistungen

Rechtsberatung und anderer Unterstützung bei der Vertragsberatung sparen konnten. Es fungiert als zentrales Archiv für die externen und internen Verträge der Kunden. Es ermöglicht die Automatisierung von zuvor manuellen vertragsbezogenen Aufgaben und die Orchestrierung von vertragsbezogenen Arbeitsabläufen. Außerdem sind Verträge, sobald sie im CLM sind, vollständig durchsuchbar. In Kombination helfen diese Funktionen bei der Standardisierung von Geschäftsprozessen und unterstützen die Überwachung von Vertragsinhalten, wodurch interne Teams effizienter arbeiten können. Diese verbesserte interne Effizienz ermöglichte es den Kunden, Arbeitsbelastungen, die zuvor von relativ teuren externen Managern verwaltet wurden, in interne Teams zu verlagern.

Der Manager für die Dokumentation von Zins- und Währungsderivaten aus der Finanzdienstleistungsbranche berichtet: „DocuSign CLM half unseren internen Rechtsteams, effizienter zu werden, und ermöglichte es ihnen, an anderen höherwertigen Projekten zu arbeiten.“

Der stellvertretende Vizepräsident und Salesforce-Administrator aus der Finanzdienstleistungsbranche erklärte: „Früher waren unsere internen Rechtsberater so sehr in die Richtlinien, die Aktualisierung von Richtlinien und die Arbeit an neuen Vorschriften involviert, dass sie keine Zeit für große Projekte hatten. DocuSign CLM ermöglichte es ihnen plötzlich, weiterhin involviert zu bleiben, aber ohne den Druck, Entwürfe drehen, Dokumente verhandeln und Ausführungskopien erstellen zu müssen.“

Die gesteigerte Effizienz ermöglichte es einigen Kunden sogar, die Arbeit von externen Beratern auf interne, nicht-juristische Teams zu verlagern. So konnte zum Beispiel der Manager für die Dokumentation von Zins- und Währungsderivaten in der Finanzdienstleistungsbranche damit beginnen, risikobasierte Beratung zu Bedingungen zu leisten, die in Verträge eingebettet sind, die von relativ weit entfernten externen Beratern erstellt wurden.

Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Vor dem Einsatz von DocuSign CLM benötigten 33 % der Verträge externe Unterstützung.
- Mit DocuSign CLM benötigen 20 % der Verträge externe Unterstützung.
- Die durchschnittlichen Kosten für externe Unterstützung pro Vertrag betragen 1.750 \$.
- Das Unternehmen spart 56 % dieser Kosten ein, indem sie die Arbeit von der externen Unterstützung auf interne Teams verlagert.¹ Forrester hat 50 % als konservative Zahl modelliert.

Risiken. Die Ergebnisse hinsichtlich der Kostenreduzierung durch die Anforderung externer Unterstützung vor DocuSign CLM variieren von Fall zu Fall:

- Die durchschnittlichen Kosten für die externe Unterstützung pro Vertrag.
- Dem Prozentsatz der erzielten Einsparungen durch die Verlagerung der Arbeit von externen Unterstützungsanbietern zu internen Teams.
- Um all diese Risiken zu berücksichtigen, reduzierte Forrester diesen Nutzen um 20 %, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 1.301.758 \$ ergibt.

Geringere Ausgaben für externe Anwälte

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Gesamtzahl der jährlichen Verträge	A4	4.000	6.000	7.600
B2	Prozentualer Anteil der Verträge, die vor DocuSign CLM externe Unterstützung erfordern	Befragungen	33 %	33 %	33 %
B3	Prozentualer Anteil der Verträge, die nach DocuSign CLM externe Unterstützung erfordern	Befragungen	20 %	20 %	20 %
B4	Durchschnittliche Kosten für externe rechtliche und beratende Unterstützung pro Vertrag	Association of Corporate Counsel (ACC)	1.750 \$	1.750 \$	1.750 \$
B5	Prozentuale Einsparungen durch Verlagerung der Arbeit von externen auf interne Berater	Annahme	50 %	50 %	50 %
Bt	Geringere Ausgaben für externe Anwälte	$B1*(B2-B3)*B4*B5$	455.000 \$	682.500 \$	864.500 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Btr	Geringere Abhängigkeit von rechtlicher und beratender Unterstützung für den Contract Lifecycle (risikobereinigt)		364.000 \$	546.000 \$	691.600 \$
Gesamt über drei Jahre: 1.601.600 \$			Barwert über drei Jahre: 1.301.758 \$		

REDUZIERTER FEHLERQUOTE UND VERTRAGSWERTVERLUSTE

Belege und Daten. Da DocuSign CLM ein durchsuchbares Archiv von Verträgen ist, die mit den CRM-Systemen von Unternehmen verknüpft sind, berichteten Kunden, dass es ihnen ermöglicht wurde, die Mehrausgaben für Anbieter zu reduzieren, was den Wert der externen Verträge erhöhte. DocuSign CLM ermöglichte diese Vorteile, indem es unternehmensweite Transparenz über alle vertraglichen Verpflichtungen mit einem einzigen Ort bietet, an dem Dokumente gespeichert und zugänglich sind. Darüber hinaus bot es Einsicht in die Details jedes dieser Verträge, da alle diese Dokumente nun auf einmal durchsuchbar waren. Beschaffungsexperten konnten leicht erkennen, welche Bedingungen von Vertrag zu Vertrag variierten, und mit jedem Anbieter unternehmensweit über einen einzigen Vertrag neu verhandeln.

Kunden nutzten mehrere Möglichkeiten, um mit DocuSign CLM die Mehrausgaben für Anbieter zu reduzieren, darunter:

- Identifizieren und Stoppen von Autoverlängerungen bei abonnementbasierten Lösungen wie Software-as-a-Service-Lizenzen (SaaS).
- Identifizierung von Anbieterlösungen und Dienstleistungen, die nicht mehr benötigt wurden.
- Identifizierung von und Reaktion auf schlechte Anbieterleistungen.

„Wir haben über alle Anbieterverträge hinweg 20 % Einsparungen erzielt. Ich würde sagen, dass 50 % davon auf DocuSign CLM zurückzuführen sind. Die anderen 50 % sind das Wissen und die Verhandlungskompetenz des Beschaffungsexperten.“

Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien, Technologie

- Reduzierung von Doppeleinkäufen desselben Anbieters von Lösungen aus verschiedenen Teilen des gleichen Unternehmens.
- Neuverhandlung von Anbieterverträgen zu einer besseren Rate, wodurch die konsolidierte Kaufkraft des Unternehmens genutzt wird.

Der Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien aus der Technologiebranche erklärt beispielsweise: „Wir stellten fest, dass ein Teil des Unternehmens einen höheren Satz zahlte als ein anderer. Allein durch die Konsolidierung, um das gesamte Unternehmen auf einen Vertrag zu bringen und den Anbieter zu zwingen, die niedrigste intern angebotene Rate zu honorieren, haben wir über 400.000 \$ eingespart.“ Dieselbe Befragte Person beschrieb, dass durch die Stornierung von Vertragserneuerungen und die Reduzierung von überhöhten Ratenzahlungen bei Verträgen in Höhe von 250.000 \$ bisher mehr als 5 Mio. \$ eingespart wurden.

Modellierung und Annahmen. Forrester nimmt für das Modellunternehmen Folgendes an:

- Jährliche Gesamtausgaben der Anbieter in Höhe von etwa 3 % des Umsatzes.
- Fünf Prozent der Verträge enthalten bestimmbare Mehrausgaben.
- Der Wertanteil, der durch bessere Vertragsbedingungen erzielt wurde, beträgt 10 % im 1. Jahr, 15 % im 2. Jahr und 20 % im 3. Jahr.
- Der Anteil, der auf DocuSign CLM zurückzuführen ist, beträgt 50 %.

Risiken. Der tatsächliche Wert der Fehlerraten- und Vertragswertverlust-Reduzierung hängt von folgenden Faktoren ab:

- Den jährlichen Gesamtausgaben der Anbieter.
- Dem Anteil der Verträge mit bestimmbaren Mehrausgaben.
- Dem Anteil des Wertes, der durch bessere Vertragsbedingungen erzielt wird.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, reduzierte Forrester diesen Nutzen um 20 %, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 1.460.556 \$ ergibt.

Zusätzlicher Auftragswert durch
bessere Vertragsbedingungen
20 %



Reduzierte Fehlerquote und Vertragswertverluste.

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Jährliche Gesamtausgaben der Anbieter	Forrester Research; ~3 % des Umsatzes	200.000.000 \$	200.000.000 \$	200.000.000 \$
C2	Prozent der Verträge mit bestimmaren Mehrausgaben	Annahme	5 %	5 %	5 %
C3	Prozentualer Wert, der durch das Erreichen besserer Vertragsbedingungen erzielt wurde	Befragungen	10 %	15 %	20 %
C4	Prozent des erhaltenen Wertes ist DocuSign zuzuschreiben	Befragungen	50 %	50 %	50 %
Ct	Reduzierte Fehlerquote und Vertragswertverluste	$C1 * C2 * C3 * C4$	500.000 \$	750.000 \$	1.000.000 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Ctr	Reduzierte Fehlerquote und Vertragswertverluste (risikobereinigt)		400.000 \$	600.000 \$	800.000 \$
Gesamt über drei Jahre: 1.800.000 \$			Barwert über drei Jahre: 1.460.556 \$		

REDUZIERTER RISIKOBELASTUNG IM CONTRACT LIFECYCLE

Belege und Daten. Kunden sagten, dass die Vertragstransparenz von DocuSign CLM und die Salesforce-Integration eine verbesserte Compliance-Umgebung bieten. Mithilfe von DocuSign CLM identifizierten ihre Unternehmen Risiken für Vertragsverletzungen oder andere Lücken, die Berichten zufolge Millionen von Dollar wert waren. Eine verbesserte Compliance-Umgebung führte auch zu einem geringeren Risiko der Herabstufung durch Rating-Agenturen, was zur Kündigung wertvoller Verträge, erhöhten Versicherungskosten oder

höheren Finanzierungskosten führen könnte. Für die Kunden verringerte sich auch das Risiko einer Verletzung ihrer personenbezogenen Daten, die gemäß der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO) zu Geldstrafen von bis zu 4 % der jährlichen Umsätze führen könnte.

„Wir haben derzeit 330 Verträge mit einer auf Ratings basierenden Bestimmung, wonach eine Reduzierung der Ratings dem Kunden die Kündigung ermöglichen würde. Der Schutz davor bietet einen realen Wert.“

Manager für die Dokumentation von Zins- und Währungsderivaten, Finanzdienstleistungen

„Die Ergebnisse unserer früheren Prüfungen führten zu monatlichen Berichtsanforderungen. Mit DocuSign haben wir jetzt eine auf Fakten basierende Richtlinie mit Prozesskontrollen für Vertragsänderungen, und wir befinden uns nicht mehr in der roten Zone des Prüfers. Vertriebsmitarbeiter haben nun wieder das Gefühl, dass sie am Steuer sitzen und die Kontrolle über ihren Prozess übernehmen können.“

Senior Project Manager, Logistik

Der stellvertretende Vizepräsident und Salesforce-Administrator meint: „Das Wichtigste für uns sind Sicherheit und Compliance. Wenn ein Anbieter von mir verlangt, dass ich meine Verträge aus Salesforce herausnehme, werde ich das nicht tun. Die Salesforce-Integration von DocuSign CLM ist von entscheidender Bedeutung, da ich all diese Daten auf einer Plattform halten muss.“

Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Mögliche finanzielle Auswirkungen des Vertragsrisikos von 100.000 \$ pro Vertrag.
- Eine Risikowahrscheinlichkeit von 1 %.
- Eine Reduzierung der Risikowahrscheinlichkeit um 5 %.

Risiken. Die tatsächliche Verringerung der Risikobelastung hängt ab von folgenden Faktoren:

- Die Anzahl der jährlich abgeschlossenen Verträge.
- Die potenziellen finanziellen Auswirkungen des Vertragsrisikos.

„Mein Unternehmen dachte, wir hätten alle unsere Risiken abgedeckt. Aber da niemand unsere Verträge vollständig im Griff hatte, konnten wir nur 50 % unserer Risiken identifizieren.“

*SVP Dokumentations-Manager,
Finanzdienstleistungen*

Die Risikowahrscheinlichkeit.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, reduzierte Forrester diesen Nutzen um 20 %, was über drei

Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 572.201 \$ ergibt.

Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Gesamtzahl der Jahresverträge	A3	4.000	6.000	7.600
D2	Mögliche finanzielle Auswirkungen des Vertragsrisikos	Repräsentatives Beispiel des Office of the Controller of the Currency (OCC)	100.000 \$	100.000 \$	100.000 \$
D3	Risikowahrscheinlichkeit	Annahme	1 %	1 %	1 %
D4	Reduzierung der Risikowahrscheinlichkeit	Annahme	5 %	5 %	5 %
Dt	Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle	$D1 * D2 * D3 * D4$	200.000 \$	300.000 \$	380.000 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Dtr	Reduzierte Risikobelastung im Contract Lifecycle (risikobereinigt)		160.000 \$	240.000 \$	304.000 \$
Gesamt über drei Jahre: 704.000 \$			Barwert über drei Jahre: 572.201 \$		

BESCHLEUNIGTER UMSATZ DURCH VERBESSERTE VERTRAGSPROZESSE

Belege und Daten. Mit DocuSigns Automatisierung und Arbeitsablauf-Orchestrierung erlebten Kunden beschleunigte Vertragsprozesse, einschließlich schnellerer Generierung und Genehmigung aller Verträge. Diese Zeitersparnis führte dazu, dass

umsatzgenerierende Verträge schneller abgeschlossen werden konnten, was es Vertriebsteam ermöglichte, Geschäfte abzuschließen, die sie zuvor aufgrund von langwierigen Vertragsverarbeitungszeiten verloren hätten. Diese zusätzlichen Abschlüsse führten zu jährlich steigenden Umsätzen. Ein Senior Project Manager aus der Logistikbranche erläuterte, wie der Verkaufszyklus von neun Wochen auf zwei Tagen mit DocuSign CLM reduziert werden konnte: „Es dauerte neun Wochen, bis ein einziger Vertrag unterzeichnet, verarbeitet und zurückgeschickt wurde. Jetzt starten unsere Vertriebsmitarbeiter ein Dokument, nehmen die 45 Komponenten, die sie benötigen, und erhalten den Vertrag, falls erforderlich, innerhalb von 5 Minuten generiert und von allen Parteien unterzeichnet. Ich habe dem Aufsichtsrat versprochen, dass die maximale Durchlaufzeit für Verträge fünf Tage beträgt. Im Durchschnitt beträgt sie jetzt zwei Tage.“

„Einer der Hauptvorteile, den wir von DocuSign CLM erhalten haben, ist die erhöhte Geschwindigkeit für den Kunden. Wir erreichen den Kunden schneller mit besseren Produkten.“

Stellvertretender Vizepräsident und Salesforce-Administrator, Finanzdienstleistungen

Darüber hinaus ermöglichte diese Zeitersparnis bei

„Wenn man unregulierte Ausgaben hat, öffnet man sein Unternehmen für Sicherheitsrisiken, Datenschutzrisiken und Mehrausgaben. Das Risiko beträgt Millionen von US-Dollar, wenn jemand einen Vertrag über 5.000 \$ unterschreibt. Durch die Eliminierung von unregulierten Kosten schränken Sie auch ein, wer das Unternehmen binden kann, und verringern das Risiko, dem sich das Unternehmen aussetzt, indem es Verträge unterschreibt, ohne dessen Sprache richtig zu beherrschen.“

Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien, Technologie

der Vertragsabwicklung den Vertriebsexperten, mehr Zeit mit den Kunden zu verbringen, was zu mehr

„Früher mussten wir jede einzelne Seite manuell durchgehen und jedes Dokument durchsehen, um sicherzustellen, dass alles korrekt eingegeben wurde: Sozialversicherungsnummern, Steuer-ID-Nummer usw. Wir mussten bis zu 40 Dokumente manuell modifizieren. Jetzt ist das nur noch ein Knopfdruck.“

Stellvertretender Vizepräsident und Salesforce-Administrator

potenziellen Upsells führte und ihr Engagement

vertiefte. Der stellvertretende Vizepräsident und Salesforce-Administrator aus der Finanzdienstleistungsbranche berichtet darüber: „Wir bieten unseren Kunden eine bessere Erfahrung, indem wir mehr mit ihnen zusammenarbeiten. DocuSign CLM gibt uns Zeit, uns wirklich mit ihnen zusammzusetzen, ohne allzu viel Zeit im Backoffice verbringen zu müssen.“ Ein anderer stellvertretender Vizepräsident eines vermögenden Finanzdienstleistungsunternehmens sagt: „DocuSign CLM gibt uns 45 Minuten bis eine Stunde mehr Zeit, die wir mit diesem Kunden verbringen können.“

Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Eine Zunahme von 7 % bei den jährlich abgeschlossenen umsatzgenerierenden Verträgen aufgrund von Effizienzsteigerungen im Vertragsprozess.
- Ein durchschnittlicher Jahreswert pro Vertrag von 15.000 \$.
- Ein Anstieg von 50 % bei den umsatzgenerierenden Verträgen ist auf DocuSign CLM zurückzuführen.
- Gewinnspanne von 9 %.

Risiken. Die tatsächliche Umsatzsteigerung durch die verbesserte Effizienz des Vertragsprozesses hängt von folgenden Faktoren ab:

- Der prozentuale Anteil der jährlich abgeschlossenen umsatzgenerierenden Verträge. Der Durchschnittswert der umsatzgenerierenden Verträge.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, reduzierte Forrester diesen Nutzen um 20 %, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 337.956 \$ ergibt.

Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Gesamte erwartete jährliche umsatzgenerierende Verträge vor DocuSign CLM	A2*A3	2.500	3.750	4.750
E2	Prozentualer Anstieg der jährlich mit DocuSign CLM abgeschlossenen umsatzgenerierenden Verträge	Forrester	7 %	7 %	7 %
E3	Neue Gesamtaufträge zur Generierung von Umsatz nach DocuSign CLM (mit gerundetem Wert)	E1*E2	175	262,5	332,5
E4	Durchschnittlicher Jahreswert pro Vertrag	Modellunternehmen	15.000 \$	15.000 \$	15.000 \$
E5	Zusätzlicher Wert abgeschlossener Verträge nach DocuSign CLM	E3*E4	2.625.000 \$	3.937.500 \$	4.987.500 \$
E6	Anteil des DocuSign CLM zurechenbaren Wertes im Vergleich zu menschlichen Fähigkeiten und anderen Prozessverbesserungen	Befragung	50 %	50 %	50 %
E7	Gewinnspanne	Modellunternehmen	9 %	9 %	9 %
Et	Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse (mit gerundetem Wert)	E5*E6*E7	118.125 \$	177.188 \$	224.438 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Etr	Beschleunigter Umsatz durch verbesserte Vertragsprozesse (risikobereinigt)		94.500 \$	141.750 \$	179.550 \$
Gesamt über drei Jahre: 415.800 \$			Barwert über drei Jahre: 337.956 \$		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Die Kunden erkannten den folgenden weiteren Nutzen, den sie jedoch nicht quantifizieren konnten:

- **Verbesserte Integrität der Verträge.** Kunden berichteten von einer verbesserten Integrität von Verträgen mit DocuSign CLM. Der Senior Project Manager aus der Logistikbranche teilt mit: „Niemand kann die Informationen ändern, sobald der Vertrieb die Speichertaste drückt und zur Unterschrift abschickt. Die verbesserte Qualität von Vertragsinformationen war ein großes Plus für unsere Vorstandsmitglieder.“
- **Strategische Rolle für die Beschaffung.** Die Befragten meinten, DocuSign CLM habe ihrem Beschaffungsteam geholfen, eine strategischere und höher bewertete Rolle innerhalb des Unternehmens zu übernehmen. Wie der Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien beschreibt: „DocuSign CLM gibt Beschaffungsexperten die Zeit, zu wissen, auf welche Geschäfte sie sich konzentrieren und woran sie arbeiten sollen. Wenn ich nichts über einen Vertrag weiß oder nicht weiß, wann er erneuert wird, hätte ich nicht die Zeit, mich hinzusetzen und den Vertrag neu zu verhandeln.“

Dadurch werden die Beschaffungsmitarbeiter wirklich in die Lage versetzt, ihre tatsächlichen Fähigkeiten anzuwenden.“

FLEXIBILITÄT

Jeder Kunde wertschätzt Flexibilität individuell. Es sind mehrere Szenarien denkbar, in denen ein Kunde sich für die Implementierung von DocuSign CLM entscheidet und zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erst später erkennt, z. B.:

- **Verbesserte Agilität durch effiziente Vertragsprozesse.** Kunden teilten mit, dass DocuSign CLM ihnen nicht nur Zeit und Geld bei ihren aktuellen Dokumenten- und Vertragsprozessen ersparte. Die Möglichkeit, den Vertragsgenehmigungsprozess auf eine bekannte und relativ konsistente Länge zu verkürzen, bedeutete, dass ihre Unternehmen Gelegenheiten nutzen konnten, die ihnen sonst entgehen würden. So konnten mit DocuSign CLM Verträge schnell generiert und genehmigt werden. Der Senior Project Manager aus der Logistik meint: „Manchmal, wenn wir einen Vertrag mit Beginn am Montag benötigen, können wir ihn am Freitagnachmittag überprüfen, unterzeichnen und genehmigen lassen.“

Kostenanalyse

■ Quantifizierte Kostendaten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Ftr	Gesamtkosten für die Lizenzierung und Salesforce-Integrationsgebühren	0 \$	350.683 \$	350.683 \$	350.683 \$	1.052.050 \$	872.097 \$
Gtr	Kosten für Bereitstellung und Implementierung	0 \$	690.682 \$	0 \$	0 \$	690.682 \$	627.892 \$
Htr	Kosten der laufenden internen Unterstützung	0 \$	79.200 \$	79.200 \$	79.200 \$	237.600 \$	196.959 \$
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	0 \$	1.120.565 \$	429.883 \$	429.883 \$	1.980.331 \$	1.696.948 \$

GESAMTKOSTEN FÜR LIZENZ- UND SALESFORCE-INTEGRATIONS- GEBÜHREN

Belege und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen direkte Kosten im Zusammenhang mit ihrer Investition in DocuSign CLM hatten, einschließlich jährlicher Lizenzgebühren und Gebühren für die Salesforce-Integration. Die jährlichen Lizenzgebühren variieren je nach Anzahl und Art der Benutzer. Beispielsweise können Benutzer mit vollen Rechten über die DocuSign CLM-Plattform Arbeitsabläufe entwerfen und daran teilnehmen, was jährlich 960 \$ pro Arbeitsplatz kosten kann, während Benutzer mit reinen Ansichtsrechten nur 210 \$ pro Arbeitsplatz bezahlen.

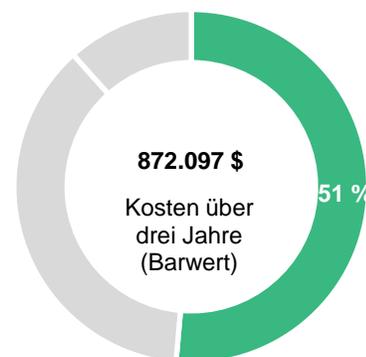
Zusätzlich zur Lizenzierung wurde den Kunden jährlich eine zusätzliche Gebühr von 20 % für die Salesforce-Integration berechnet. Der Vizepräsident für globale Beschaffung und Immobilien meint: „Ein Schlüsselfaktor für unsere Investition in DocuSign CLM war die tatsächliche Integration von DocuSign CLM in Salesforce. Wir hatten zuvor ein anderes Produkt verwendet, das keine echte Integration mit Salesforce aufwies. Das führte zu einer starken Verlangsamung, mangelnder Nutzung und mangelnder Transparenz. Die Salesforce-Integration ist unerlässlich, um dem

Vertriebsteam Transparenz darüber zu verschaffen, wo sich der Vertrag auf der Verkaufsseite befindet.“

Modellierung und Annahmen. Forrester legt für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Die Gesamtzahl der Benutzer von DocuSign CLM für alle drei Jahre beträgt 1.000. Zehn Prozent benötigen eine Volllizenz, 45 Prozent eine Standardlizenz und 45 Prozent eine Nur-Ansicht-Lizenz.

Risiken. Die Gesamtkosten für die Lizenzierung und die Gebühren für die Salesforce-Integration hängen von folgenden Faktoren ab:



- Die Gesamtanzahl der Benutzer
- Der Anteil von Voll-, Standard- und Nur-Ansicht-Benutzern.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 20 % nach oben bereinigt,

was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) (diskontiert mit 10 %) von 872.097 \$ ergibt.

Gesamtkosten für Lizenz- und Salesforce-Integrationsgebühren

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
F1	Die Gesamtanzahl der Benutzer			400	400	400
F2	Kosten für die Lizenzierung pro Vollbenutzer			960 \$	960 \$	960 \$
F3	Anzahl der Vollbenutzer	$F1 \cdot 10 \%$		40	40	40
F4	Kosten für die Lizenzierung pro Standardbenutzer			720 \$	720 \$	720 \$
F5	Anzahl von Standard-Benutzern	$F1 \cdot 45 \%$		180	180	180
F6	Kosten für die Lizenzierung pro Benutzer (nur Ansicht)			210 \$	210 \$	210 \$
F7	Anzahl der Nur-Ansicht-Benutzer	$F1 \cdot 45 \%$		180	180	180
F8	Zwischensumme der Kosten für Lizenzgebühren	$F2 \cdot F3 + F4 \cdot F5 + F6 \cdot F7$		205.800 \$	205.800 \$	205.800 \$
F9	Kosten der Salesforce-Integration	$F8 \cdot 20 \%$		41.160 \$	41.160 \$	41.160 \$
F10	Kosten für laufende Unterstützung, gezahlt an DocuSign	$F8 \cdot 22 \%$		45.276 \$	45.276 \$	45.276 \$
Ft	Gesamtkosten für Lizenzierung und Salesforce-Integrationsgebühren	$F8 + F9 + F10$	0 \$	292.236 \$	292.236 \$	292.236 \$
	Risikobereinigung	$\uparrow 20 \%$.		
Ftr	Gesamtkosten für Lizenzierung und Salesforce-Integrationsgebühren (risikobereinigt)		0 \$	350.683 \$	350.683 \$	350.683 \$
Gesamt über drei Jahre: 1.052.050 \$				Barwert über drei Jahre: 872.097 \$		

KOSTEN FÜR BEREITSTELLUNG UND IMPLEMENTIERUNG

Belege und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihren Unternehmen Kosten im Zusammenhang mit der Einführung und Implementierung von DocuSign CLM entstanden sind. Sie beschrieben einen viermonatigen Prozess für den Einsatz und die Implementierung, der drei Manager in Vollzeit für diesen Zeitraum erforderte. Kunden sagten, dass sie die professionellen Dienste von DocuSign in Anspruch nahmen, um beim Aufbau komplizierterer Arbeitsabläufe und Regeln innerhalb der DocuSign CLM-Plattform zu helfen. Sie beschrieben auch die gute Zusammenarbeit mit dem DocuSign Support-Team während des Einführungs- und Implementierungsprozesses.

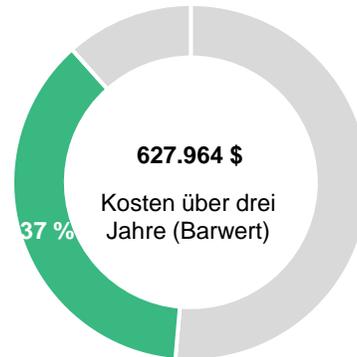
„DocuSign überschüttete mich mit so vielen Ressourcen, um mir bei der Erreichung meiner Implementierungsziele zu helfen. Seitdem habe ich eine wunderbare Beziehung zu ihnen. Ihre Unterstützung ist überwältigend. Wenn ich die Supportnummer anrufe, erhalte ich innerhalb von 30 Minuten einen Rückruf.“

Stellvertretender Vizepräsident und Salesforce-Administrator, Finanzdienstleistungen

Modellierung und Annahmen. Forrester legt für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Drei VZÄ widmeten sich der Bereitstellung und der Implementierung.
- Vier Monate Bereitstellungs- und Implementierungszeit.
- Ein Stundensatz inkl. Nebenkosten pro Mitarbeiter von 66 \$.
- Die Inanspruchnahme von Expertendiensten in Höhe des 1,5-fachen der jährlichen Ausgaben für DocuSign.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 20 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 627.892 \$ ergibt.



Risiken. Die Kosten für Bereitstellung und Implementierung schwanken je nach folgenden Faktoren:

- Die Gesamtzahl der Mitarbeiter und die Gesamtzeit, die für die Bereitstellung und Implementierung benötigt wird.

Kosten für Bereitstellung und Implementierung						
Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
G1	VZÄ für Bereitstellung und Implementierung	Kundenbefragung		3		
G2	Stunden, die der Bereitstellung und Implementierung gewidmet sind	4 Monate		693		
G3	Stundensatz inkl. Nebenkosten			66 \$		
G4	Kosten der VZÄ für die Implementierung von DocuSign CLM	$G1 \cdot G2 \cdot G3$		137.214 \$		
G5	Kosten für die anfängliche Bereitstellung, gezahlt an DocuSign	$1,5X \text{ ARR (Ft} \cdot 150 \%)$		438.354 \$		
Gt	Kosten für Bereitstellung und Implementierung	$G4 + G5$	0 \$	575.568 \$	0 \$	0 \$
	Risikobereinigung	↑20 %		.		
Gtr	Kosten für Bereitstellung und Implementierung (risikobereinigt)		0 \$	690.782 \$	0 \$	0 \$
Gesamt über drei Jahre: 690.682 \$			Barwert über drei Jahre: 627.892 \$			

- Der Lohnsatz dieser Mitarbeiter.
- Die Inanspruchnahme von Expertendiensten.

Laufende Kosten für
Fachdienstleistungen

22 % Lizenzgebühren

**KOSTEN DER LAUFENDEN INTERNEN
UNTERSTÜTZUNG**

Belege und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihren Unternehmen zusätzliche Ausgaben im Zusammenhang mit der Unterstützung von DocuSign CLM auf laufender Basis entstehen. Kunden berichteten, dass sie bis zu vier Mitarbeiter benötigen, die jährlich etwa 250 Stunden für die laufende Unterstützung aufwenden. Darüber hinaus benötigen Kunden fortlaufend Unterstützung durch Experten, um neue Prozesse, die der CLM-Plattform hinzugefügt wurden, zu pflegen und zu aktualisieren.

Modellierung und Annahmen. Forrester nimmt für das Modellunternehmen Folgendes an:

- Vier Mitarbeiter, die sich der laufenden Unterstützung widmen und jeweils insgesamt 250

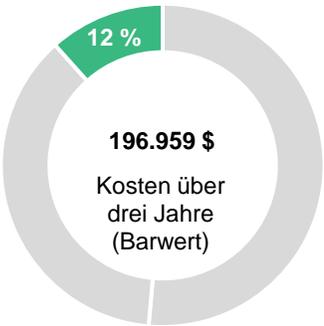
Stunden für die laufende Unterstützung aufwenden

- Ein Stundensatz inkl. Nebenkosten pro Mitarbeiter von 66 \$.

Risiken. Die Gesamtkosten für die laufende interne Unterstützung hängen von folgenden Faktoren ab:

- Die Anzahl der VZÄ und die Gesamtzahl der für die laufende Unterstützung aufgewendeten Stunden.
- Der Stundensatz inkl. Nebenkosten dieser VZÄ.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 20 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 196.959 \$ ergibt.

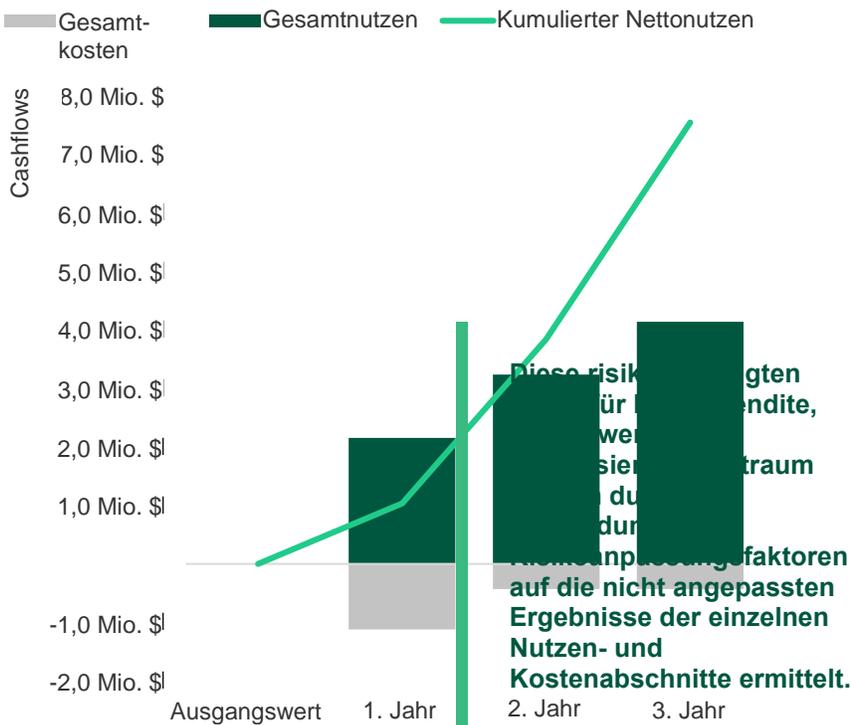


Kosten der laufenden internen Unterstützung						
Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
H1	VZÄ für laufende Unterstützung	Kundenbefragung		4	4	4
H2	Stunden, die der laufenden Unterstützung pro Jahr gewidmet sind	5 Stunden pro Woche *50 Wochen		250	250	250
H3	Stundensatz inkl. Nebenkosten			66 \$	66 \$	66 \$
Ht	Kosten der laufenden internen Unterstützung	H1*H2*H3		66.000 \$	66.000 \$	66.000 \$
	Risikobereinigung	↑20 %				
Htr	Kosten der laufenden internen Unterstützung (risikobereinigt)		0 \$	79.200 \$	79.200 \$	79.200 \$
Gesamt über drei Jahre: 237.600 \$				Barwert über drei Jahre: 196.959 \$		

Finanzielle Eckdaten

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN ÜBER DREI JAHRE

Cashflow-Tabelle (risikobereinigt)



Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	0 \$	(1.120.565 \$)	(429.883 \$)	(429.883 \$)	(1.980.331 \$)	(1.696.948 \$)
Gesamtnutzen	0 \$	2.154.500 \$	3.231.750 \$	4.133.550 \$	9.519.800 \$	7.735.101 \$
Nettonutzen	\$	1.033.935 \$	2.801.867 \$	3.703.667 \$	7.539.469 \$	6.038.153 \$
KAPITAL-RENDITE						356 %

Anhang A: Total Economic Impact

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

TOTAL ECONOMIC IMPACT – ANSATZ

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

Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des beabsichtigten Mehrwerts oder Nutzens des Produkts erforderlich sind. Die Kostenkategorie innerhalb der Methodik Total Economic Impact erfasst die über die gegenwärtige Umgebung hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

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

Risiken messen die Unsicherheit der erhaltenen Nutzen- und Kostenprognosen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Risikofaktoren der Methodik Total Economic Impact basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.



BARWERT

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



KAPITALWERT

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



KAPITALRENDITE

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



DISKONTSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert von Geld berücksichtigt wird. Unternehmen verwenden in der Regel Rabattsätze zwischen 8 % und 16 %.



AMORTISIERUNGSZEITRAUM

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Anfangskosten ist.

Anhang B: Anmerkungen

¹ Quelle: Anique Gonzalez, „In-House-Kosten, die die mit externen Beratern verbundenen Gebühren übersteigen“, Law Crossing, (lawcrossing.com/article/3844/In-House-Costs-Surpassing-Fees-Associated-with-Outside-Counsel/)

FORRESTER®