

ELEKTRONISCHE UNTERSCHRIFTEN: NEUE MÖGLICHKEITEN FÜR KLEINE UND MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN



Zusammenfassung	3
Methodik	3
1 Einführung: Was sind elektronische Unterschriften?	4
2 Akzeptanz elektronischer Unterschriften in KMUs	6
3 Einsatzbereiche und Vorteile	9
4 Herausforderungen bei der Einführung elektronischer Unterschriften	13
Fazit und Empfehlungen	15

LONDON RESEARCH

ÜBER LONDON RESEARCH

London Research wurde von Linus Gregoriadis gegründet, ehemals Research Director bei Econsultancy. Wir produzieren auf Forschungsergebnissen basierenden Content für den B2B-Markt. Als Teil von Communitize Ltd arbeiten wir eng mit unseren Schwestergesellschaften Digital Doughnut (weltweite Community von mehr als 1,5 Millionen Marketern) und Demand Exchange (Plattform für Lead-Generierung) zusammen, um gemeinsame Forschungserkenntnisse zu konsolidieren und hochwertige Leads zu erzeugen.

Weitere Informationen:
<https://londonresearch.com>



ÜBER ADOBE

Mit rechtlich bindenden, elektronischen Unterschriften auf Basis von Adobe Sign lassen sich Geschäftsprozesse beschleunigen. Adobe Sign ist eine Lösung von Adobe Document Cloud, mit deren Hilfe herkömmliche Unterschriftenprozesse vollständig digitalisiert werden können - über sämtliche Workflow-Anforderungen hinweg, von einfachen Unterschriften bis hin zu qualifizierten, Cloud-basierten Signaturen. Mit Adobe Sign lassen sich Dokumente per Browser, Smartphone oder Tablet versenden, unterschreiben, nachverfolgen und Unterschriftenprozesse verwalten. Die Lösung umfasst schlüsselfertige Integrationen und APIs zur Einbindung von Workflows für elektronische Unterschriften in Enterprise-Services, Datensysteme und gängige Cloud-basierte Produktivitäts-Tools wie Produkte von Microsoft, Salesforce, Workday und Box.

Weitere Informationen:
<https://acrobat.adobe.com/de/de/sign/business.html>

ÜBER DIE AUTOREN



Michael Nutley

Journalist für Digital Media und Digital Marketing
Nutley ist Autor bei London Research und auf digitale Medien und digitales Marketing spezialisiert. Als Head of Content für Digital Doughnut (Schwestergesellschaft von London Research) von 2012 bis 2016 war er u. a. für den europäischen Kanal der CMO-Website von Adobe tätig. Zuvor war er von 2000 bis 2007 als Redakteur und dann bis 2011 als Chefredakteur bei New Media Age beschäftigt, dem führenden britischen Nachrichtenmagazin für interaktive Medien. Nutleys Publikationen decken ein großes Themenspektrum ab. Er tritt regelmäßig als Sprecher in den Medien und auf Konferenzen auf. Am London College of Communications hat er Vorträge über die Zukunft von Werbung und Publishing gehalten.



Linus Gregoriadis

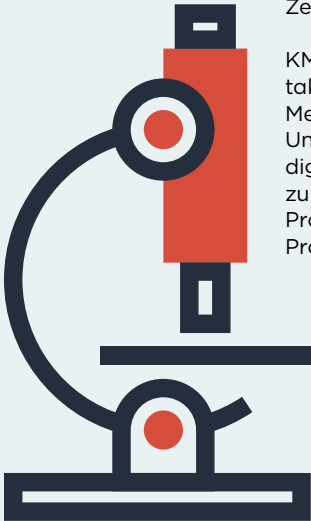
Director, London Research
Gregoriadis ist ein erfahrener Analyst für digitales Marketing und E-Commerce und Mitbegründer sowie Director von London Research (gegründet 2017). Vorher widmete sich Gregoriadis mehr als ein Jahrzehnt der Entwicklung des Forschungsbereichs von Econsultancy, einem Unternehmen für digitale Forschung und Weiterbildung (jetzt im Besitz von Centaur Media). Nach seinem Weggang von Econsultancy, wo er für mehrere Hundert umfragebasierte Trend-Berichte verantwortlich war, gründete er ClickZ Intelligence für das B2B-Medienunternehmen Contentive. Gregoriadis erwarb Abschlüsse an der Universität Oxford sowie der Cranfield School of Management.



Zusammenfassung

Elektronische Unterschriften setzen sich in der Geschäftswelt immer mehr durch – auch bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs). Laut vorliegender Umfrage setzen bereits 62 % der KMUs elektronische Unterschriften unter anderem bei Rechnungen, Kaufverträgen, rechtlichen Vereinbarungen und Neukundenformularen ein.

Dies ist jedoch eine neuere Entwicklung – knapp zwei Drittel (62 %) haben die Technologie innerhalb der letzten zwei Jahre und mehr als vier Fünftel (84 %) innerhalb der letzten fünf Jahre eingeführt. Die Akzeptanz hängt auch stark von der Unternehmensgröße ab. Größere Unternehmen setzen die Technologie häufiger und seit längerer Zeit ein.



KMUs werden aufgrund strategischer und taktischer Aspekte zum Umstieg motiviert. Mehr als drei Viertel (77 %) der befragten Unternehmen wechseln im Rahmen ihrer digitalen Transformation von papierbasierten zu elektronischen Prozessen. Ein ähnlicher Prozentsatz (69 %) sieht in papierbasierten Prozessen ein Hemmnis für Effizienzsteigerungen.

Viele KMUs, besonders Kleinunternehmer, profitieren jedoch bislang nicht von den Vorteilen elektronischer Unterschriften wie Kostensenkungen und Effizienzsteigerungen. Die Technologie wurde von weniger als der Hälfte (44 %) mit unter 10 Mitarbeitern gegenüber knapp drei Vierteln (71 %) mit mindestens

10 Mitarbeitern implementiert. Zudem wurde bei den meisten KMUs die Digitalisierung der Unterschriftsprozesse noch nicht vollständig umgesetzt, und bei drei von vier Befragten werden noch Dokumente handschriftlich unterzeichnet.

Weitere wichtige Erkenntnisse der Studie:

- 37 % der mittelständischen Unternehmen (100–5.000 Mitarbeiter) bewerten Kosteneinsparungen als größten Vorteil elektronischer Unterschriften, gefolgt von Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen (35 %) und verbesserter Customer Experience (31 %).
- Für Kleinunternehmen (10–99 Mitarbeiter) stehen schnellere Vertragsabschlüsse (39 %) an erster Stelle, gefolgt von höherer Produktivität (38 %) und Kosteneinsparungen (36 %).
- Wichtige Vorteile für Kleinstunternehmen (mit weniger als 10 Mitarbeitern) sind ebenfalls schnellere Vertragsabschlüsse (38 %) und eine höhere Produktivität (35 %) sowie eine verbesserte Customer Experience (31 %).
- Am häufigsten werden elektronische Unterschriften im Finanzwesen, Vertrieb und Kundendienst eingesetzt (jeweils ca. zwei Drittel der Befragten), in Personal-, Einkaufs- und Compliance-Abteilungen dagegen nur bei etwas über der Hälfte der Befragten.
- B2B-Unternehmen nutzen elektronische Unterschriften generell stärker als B2C-Unternehmen, insbesondere im Einkauf und Personalwesen.
- KMUs mit mehr als 10 Mitarbeitern sehen sich größeren Herausforderungen bei der Einführung elektronischer Unterschriften gegenüber als kleinere Unternehmen, vor allem in Bezug auf die Rechtfertigung der Investition, die Einbindung der Technologie in andere Geschäftssysteme und die Messung der Effektivität. Ein Drittel aller KMUs hatte Probleme, die Mitarbeiter von der Nutzung der Technologie zu überzeugen.

METHODOLOGY

Im Rahmen der Studie von London Research und Adobe zu den neuen Möglichkeiten, die elektronische Unterschriften für kleine und mittelständische Unternehmen bieten, wurden rund 400 Organisationen mit weniger als 5.000 Mitarbeitern befragt. Die Umfrage wurde von London Research, seiner Schwestergesellschaft Digital Doughnut sowie einem externen Marktforschungsunternehmen durchgeführt.

Die Befragten waren für B2B- und B2C-Organisationen in verschiedenen Branchen in Europa, Nahost und Afrika (EMEA) tätig, darunter Technologie, professionelle Dienstleistungen, Einzelhandel und Finanzdienstleistungen.

Zum Zwecke dieser Studie wurden die Befragten entsprechend der Unternehmensgröße in drei Gruppen eingeteilt: Kleinunternehmen (weniger als 10 Mitarbeiter), Kleinunternehmen (10–99 Mitarbeiter) sowie mittelständische Unternehmen (100–5.000 Mitarbeiter).

1

Einführung: Was sind elektronische Unterschriften?

Wie viele Dokumente werden täglich in Ihrem Unternehmen unterzeichnet? Kaufverträge, Rechnungen, Bestellungen, Bestelländerungen, Dienstleistungsverträge, Mitarbeiterverträge, um nur einige zu nennen. Entscheidend ist jedoch, wie diese Dokumente unterzeichnet werden – handschriftlich oder elektronisch.

Eine elektronische Unterschrift (auch: elektronische Signatur) ist eine alternative Methode zur handschriftlichen Unterzeichnung eines Dokuments, mit der der Unterzeichner seine Zustimmung oder Genehmigung bekundet. Mit Inkrafttreten eines Großteils der Bestimmungen der EU-Verordnung zu elektronischen Unterschriften (eIDAS) im Jahre 2016 hat sich die Technologie in Europa rasch verbreitet.

Nach der gesetzlichen Gleichstellung der Rechtswirksamkeit elektronischer Unterschriften mit handschriftlichen Unterschriften liegt der Grund für die hohe Akzeptanz der Technologie auf der Hand: Der Versand von Papierformularen zur Unterzeichnung und die Wartezeit auf ihre Rücksendung entfallen und werden durch einen effizienten, kostengünstigen Online-Prozess ersetzt, der die Verarbeitungszeit von Tagen und Wochen auf Stunden verkürzt.





Handschriftliche Unterschriften stellen eines der letzten analogen Glieder einer ansonsten digitalen Kette vom Interessenten zum loyalen Kunden dar.

Es gibt aber noch weitere Vorteile. Eine Reduzierung der Wartezeit zwischen dem Einverständnis und der tatsächlichen Einverständniserklärung ist für beide Parteien von Vorteil, verbessert die Beziehung zum Kunden und steigert so den Unternehmenserfolg. Studien von Adobe belegen eine dreimal höhere Wahrscheinlichkeit, dass Unternehmen mit herausragender Customer Experience ihre Geschäftsziele erreichen, als bei anderen Unternehmen¹. Die Umstellung auf eine elektronische Unterschriftslösung verbessert zudem das Image eines Unternehmens in den Augen seiner Kunden und potenziellen Mitarbeiter^{2,3}.

Bei einer früheren Umfrage⁴ von London Research für Adobe wurden als Hauptvorteile elektronischer Unterschriften bessere Experiences und reibungslosere Abläufe für Kunden, höhere mobile Produktivität sowie optimierte interne Effizienz und Zusammenarbeit genannt (jeweils von zwei Dritteln der Befragten). Bessere Experiences und reibungslosere Abläufe für Partner und Mitarbeiter wurden nur wenige Prozentpunkte geringer eingestuft.

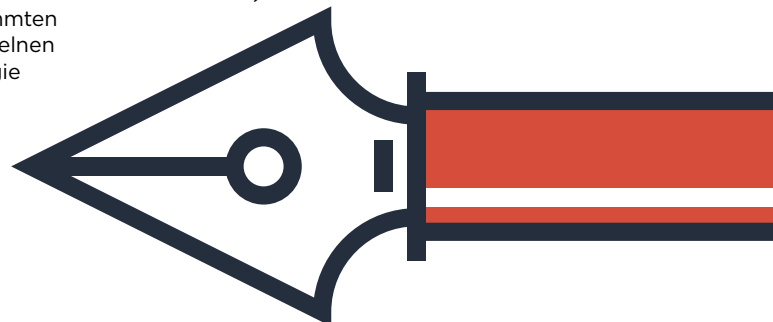
Das letzte analoge Glied einer ansonsten digitalen Kette

Während elektronische Unterschriften früher zumeist als punktuelle Lösung bei einem bestimmten Problem oder zur Effizienzsteigerung einer einzelnen Abteilung eingeführt wurden, gilt die Technologie mittlerweile als unabdingbar für die digitale Transformation einer Organisation.

Handschriftliche Unterschriften stellen eines der letzten analogen Glieder einer ansonsten digitalen Kette vom Interessenten zum loyalen Kunden dar. Vorteile sind gestraffte Prozesse, verbesserte Customer Experience sowie ein nachvollziehbarer, analysefähiger Unterzeichnungsprozess, der die Compliance-Anforderungen erfüllt.

Dies geht auch klar aus der 2020 von London Research und Adobe durchgeführten Umfrage zu den Einsatzbereichen und Vorteilen elektronischer Unterschriften hervor. Mehr als vier Fünftel (86 %) der Befragten stimmen der Aussage, dass die Technologie ein wichtiger Strategiefaktor für die digitale Transformation des Unternehmens ist, „voll und ganz“ oder „weitgehend“ zu.

Der vorliegende Studie konzentriert sich auf elektronische Unterschriften bei KMUs (definiert als Unternehmen mit weniger als 5.000 Mitarbeitern). Untersucht werden die Akzeptanz, die Anwendungsbereiche und die Vorteile der Technologie sowie die Herausforderungen bei der Einführung. Die Umfrageergebnisse werden nach Unternehmensgröße untergliedert: Kleinunternehmen (weniger als 10 Mitarbeiter), Kleinunternehmen (10–99 Mitarbeiter) sowie mittelständische Unternehmen (100–5.000 Mitarbeiter).



¹ Econsultancy/Adobe Digital Trends 2020 report

² Adobe Hitachi Solutions Case Study

³ Adobe Telefonica Case Study

⁴ London Research/Adobe E-Signatures 2020: Use Cases and Opportunities

2

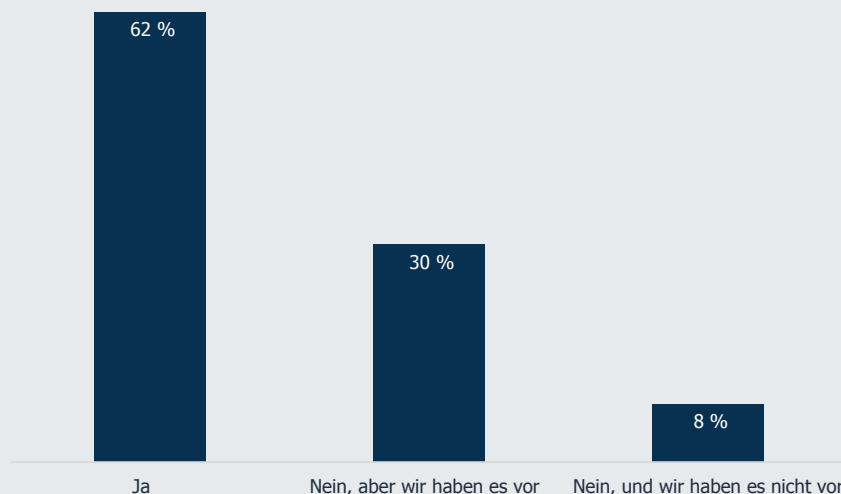
Akzeptanz elektronischer Unterschriften in KMUs

Die Akzeptanz der elektronischer Unterschriften bei KMUs ist sehr hoch: Fast zwei Drittel der Befragten (62 %) setzen die Technologie bereits in bestimmten Bereichen ein, ein Großteil der restlichen Unternehmen plant die Einführung. Nur 8 % nutzen weder elektronische Unterschriften, noch ist dies zukünftig geplant (*Abbildung 1*). Dies entspricht den 61 % der Großunternehmen mit einem Jahresumsatz von über 50 Mio. £ (ca. 56 Mio. €), die in der früheren Umfrage angaben, dass sie elektronische Unterschriften nutzen⁵.

Die neue Studie zeigt, dass die Wahrscheinlichkeit, dass ein Unternehmen bereits elektronische Unterschriften nutzt, mit der Unternehmensgröße korreliert. Fast drei Viertel (71 %) der KMUs mit 10 oder mehr Mitarbeitern setzen die Technologie bereits ein, verglichen mit weniger als der Hälfte (44 %) derjenigen mit weniger als 10 Mitarbeitern (*Abbildung 2*).

Dies ist jedoch eine neuere Entwicklung. *Abbildung 3* zeigt den Umstieg auf elektronische Unterschriften von fast zwei Dritteln (62 %) innerhalb der letzten zwei Jahre und mehr als vier Fünfteln (84 %) innerhalb der letzten fünf Jahre, wobei die Wahrscheinlichkeit einer früheren Einführung bei den größeren Unternehmen höher als bei den kleineren ist (*Abbildung 4*).

ABBILDUNG 1
Nutzt Ihre Organisation Technologie für elektronische Unterschriften?

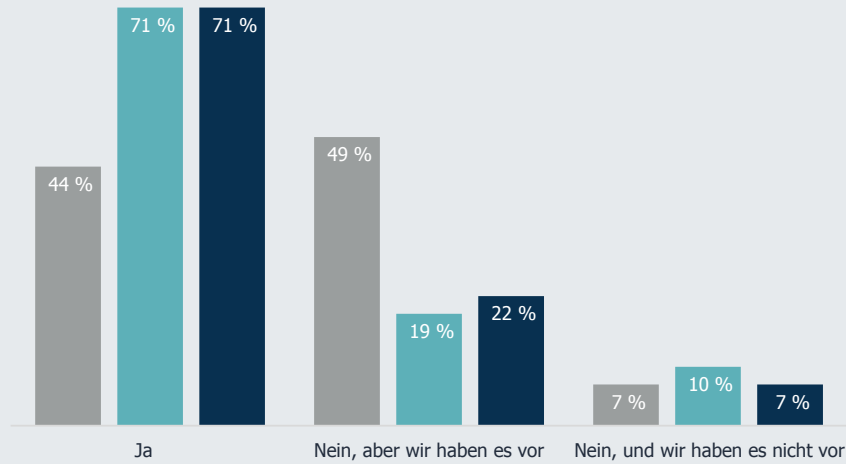


Fast zwei Drittel der Befragten (62 %) setzen die Technologie bereits in bestimmten Bereichen ein.

n=364

ABBILDUNG 2
Nutzt Ihre
Organisation
Technologie für
elektronische
Unterschriften?
(Nach
Unternehmensgröße)

n=364



Größere Unternehmen haben elektronische Unterschriften mit größerer Wahrscheinlichkeit eingeführt.

Akzeptanz elektronischer Unterschriften im Kontext

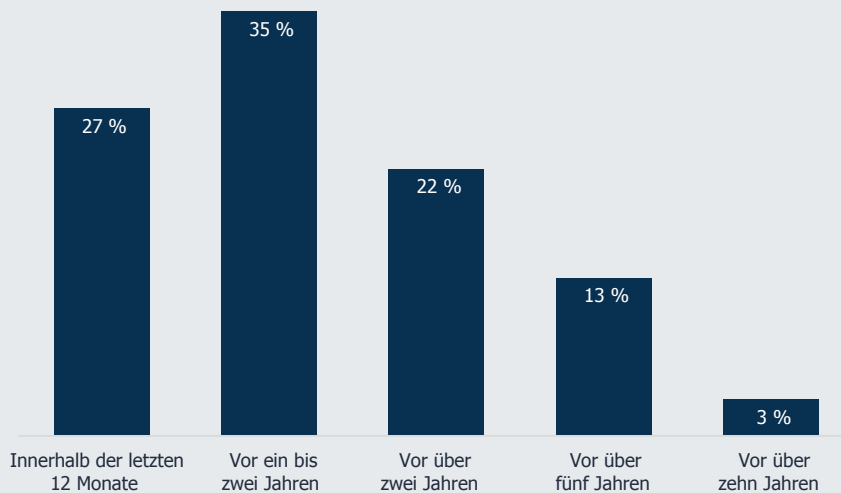
Abbildung 5 zeigt, warum KMUs auf elektronische Unterschriften umsteigen und wie weit fortgeschritten die Einführung ist.

Unabhängig von ihrer Größe erachten KMUs digitalisierte Unterzeichnungsprozesse als notwendig. Fast zwei Drittel (64 %) der Kleinstunternehmen und drei Viertel der Kleinunternehmen (74 %) sind der Meinung, dass papierbasierte Prozesse ein Hemmnis für Effizienzsteigerungen darstellen. Vier Fünftel der Kleinstunternehmen (80 %) sehen einen Vorteil im Einholen von Unterschriften über Online-Formulare ebenso wie drei Viertel (75 %) der Kleinunternehmen.

70 % der mittelständischen Unternehmen bewerten Papier als Hemmnis, und 79 % sehen einen Vorteil bei elektronischen Unterschriften in Online-Formularen. Die drei Gruppen stimmen auch in Bezug auf die strategische Bedeutung elektronischer Unterschriften überein. Fast drei Viertel der mittelständischen Unternehmen (72 %) und jeweils zwei Drittel der Klein- (67 %) und Kleinunternehmen (68 %) stimmen zu, dass elektronische Unterschriften Teil ihrer Strategie zur digitalen Transformation sind.

ABBILDUNG 3
Wann wurden in
Ihrem Unternehmen
elektronische
Unterschriften
eingeführt?

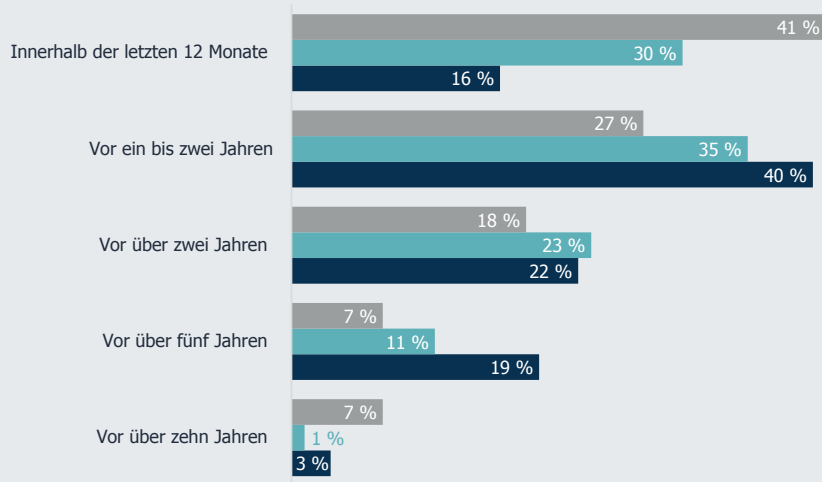
n=364



Fast zwei Drittel (62 %) der KMUs haben elektronische Unterschriften innerhalb der letzten zwei Jahre eingeführt.

ABBILDUNG 4
Wann wurden in
Ihrem Unternehmen
elektronische
Unterschriften
eingeführt?
(Nach
Unternehmensgröße)

n=364



Größere KMUs
setzen elektronische
Unterschriften schon
länger als kleinere ein.

- Weniger als 10 Mitarbeiter
- 10-99 Mitarbeiter
- 100-5.000 Mitarbeiter

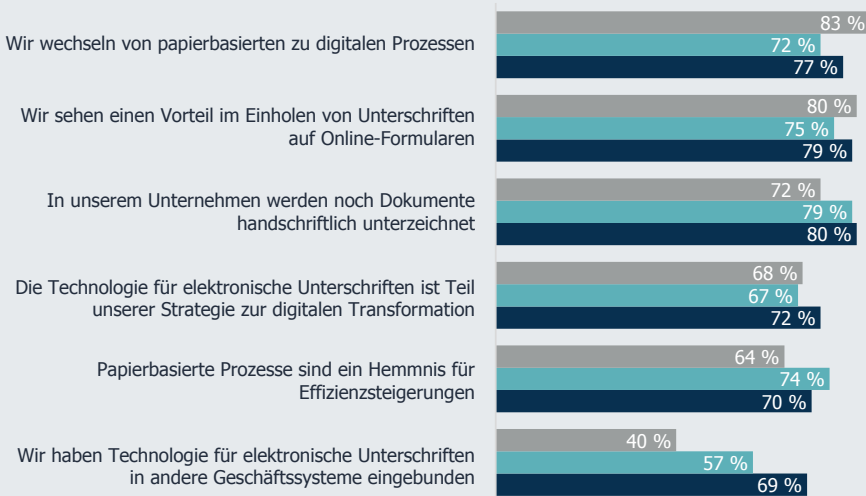
Zunehmende Digitalisierung

KMUs aller Größen verzeichnen einen ähnlichen Fortschritt bei der Digitalisierung ihrer Unterschriftsprozesse. Drei Viertel (77 %) der mittelständischen Unternehmen äußerten, dass sie von papierbasierten auf digitale Prozesse umstellen. Dies gilt auch für geringfügig weniger Kleinunternehmen (72 %) und etwas mehr Kleinstunternehmen (83 %). Andererseits werden bei vier von fünf (80 %) mittelständischen Unternehmen, bei 79 % der Kleinunternehmen sowie bei 72 % der Kleinstunternehmen noch immer einige Dokumente handschriftlich unterzeichnet.

Die Unternehmensgröße spielt eine entscheidende Rolle bei der Einbindung elektronischer Unterschriften in andere Geschäftssysteme. Mehr als zwei Drittel der mittelständischen Unternehmen (69 %) gaben an, dass sie die Technologie integriert haben. Dies ist nur bei 57 % der Kleinunternehmen und 40 % der Kleinstunternehmen der Fall.

ABBILDUNG 5
Anteil der Befragten,
der den folgenden
Aussagen über
ihr Unternehmens
zustimmt
(Nach
Unternehmensgröße)

n=364



Größere KMUs sind
kleineren Unternehmen
bei der Einbindung
von Technologie
für elektronische
Unterschriften in andere
Geschäftssysteme
eindeutig voraus.

- Weniger als 10 Mitarbeiter
- 10-99 Mitarbeiter
- 100-5.000 Mitarbeiter

3

Einsatzbereiche und Vorteile

Zwei Drittel der von London Research befragten KMUs nutzen elektronische Unterschriften, jedoch für welche Einsatzbereiche? *Abbildung 6* zeigt, dass elektronische Unterschriften am meisten im Finanzwesen, Vertrieb und Kundendienst eingesetzt werden (jeweils ca. zwei Drittel der Befragten). In HR-, Einkaufs- und Compliance-Abteilungen kommen sie dagegen nur bei etwas mehr als der Hälfte der Befragten zum Einsatz. Ein Großteil der Befragten möchte die Technologie im Personalwesen einführen.

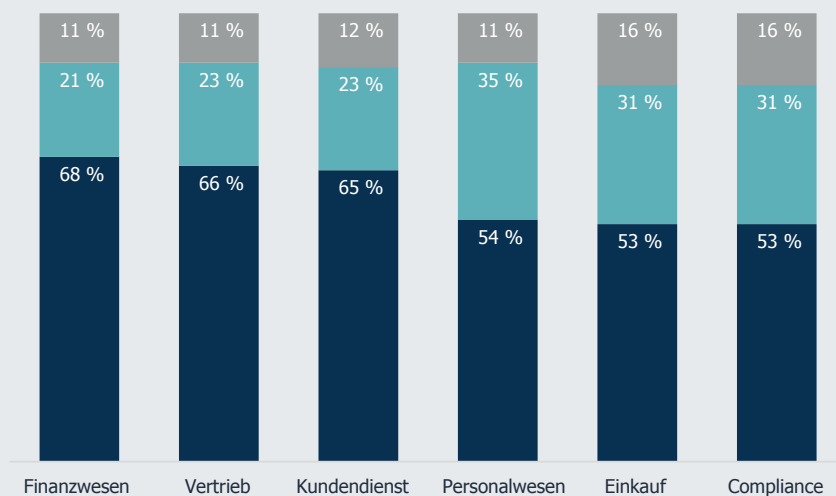
Eine Aufgliederung (*Abbildung 7*) zeigt unabhängig von der Unternehmensgröße eine ähnliche Akzeptanz bei Vertrieb und Kundendienst. Finanzabteilungen sind der bevorzugte Einsatzbereich bei mittelständischen Unternehmen (75 %) verglichen mit 64 % bei Klein- und 60 % bei Kleinstunternehmen. Besonders markant sind die

Unterschiede bei den nächsten Einsatzbereichen. Nur 43 % der Kleinstunternehmen nutzen elektronische Unterschriften im Compliance-Bereich gegenüber der Hälfte (51 %) der Kleinunternehmen und drei Fünfteln (59 %) der mittelständischen Unternehmen.

Bei nur einem Drittel der Kleinstunternehmen (32 %) verglichen mit über der Hälfte der Kleinunternehmen (55 %) und fast zwei Dritteln der mittelständischen Unternehmen (64 %) kommt die Technologie im Personalwesen zum Einsatz. Im Einkauf sind Kleinunternehmen (59 %) und mittelständische Unternehmen (58 %) Kleinstunternehmen (mit nur 28 %) am weitesten voraus.

Es ist allerdings möglich, dass insbesondere Kleinstunternehmen einige dieser Bereiche für sich nicht als Geschäftsfunktionen verstehen.

ABBILDUNG 6
Anteil der Befragten,
die elektronische
Unterschriften
für verschiedene
Geschäftsfunktionen
einsetzen



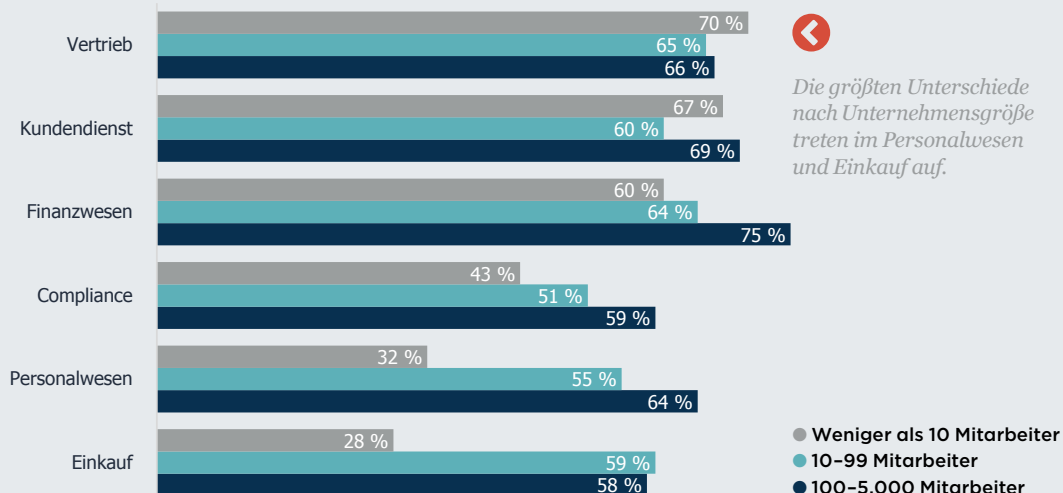
KMUs setzen elektronische Unterschriften am ehesten im Finanzwesen, Vertrieb und Kundendienst ein.

- Nutzt gegenwärtig
- Geplant
- Nicht geplant

n=364

ABBILDUNG 7
Anteil der Befragten,
die elektronische
Unterschriften
für verschiedene
Geschäftsfunktionen
einsetzen
(Nach
Unternehmensgröße)

n=364



In welchen Einsatzbereichen wurden elektronische Unterschriften zuerst eingeführt?

Die Kombination mit den Daten aus *Abbildung 4* macht deutlich, in welchen Bereichen elektronische Unterschriften zuerst eingeführt wurden (*Tabelle 1*). Es mag überraschen, dass „Early Adopters“ dieser Technologie (vor über fünf Jahren) zur Einführung im Personalwesen oder Einkauf tendierten (jeweils 21 % gegenüber 19 % im Finanzwesen und 18 % im Vertrieb).

Vor zwei bis fünf Jahren ging der Trend zur Digitalisierung der Unterzeichnungsprozesse bei KMUs zur Kundendienstabteilung (26 % gegenüber 22 % im Vertriebs- und 23 % im Compliance- und Finanzbereich). Beim großen Boom der Technologie

vor ein bis zwei Jahren fand die Einführung zuerst in den Finanzabteilungen statt (38 %), gefolgt vom Personalwesen (37 %) sowie Vertrieb und Compliance (jeweils 33 %). Zuletzt erfolgte der Umstieg primär beim Kundendienst (29 %), gefolgt von Einkauf und Vertrieb (jeweils 27 %) und Compliance (26 %).

Obleich KMUs sich offensichtlich der strategischen Bedeutung der Technologie bewusst sind, führen sie sie ebenso wie größere Unternehmen schrittweise in den einzelnen Abteilungen anstatt sofort im gesamten Unternehmen ein – nur innerhalb kürzerer Zeit.

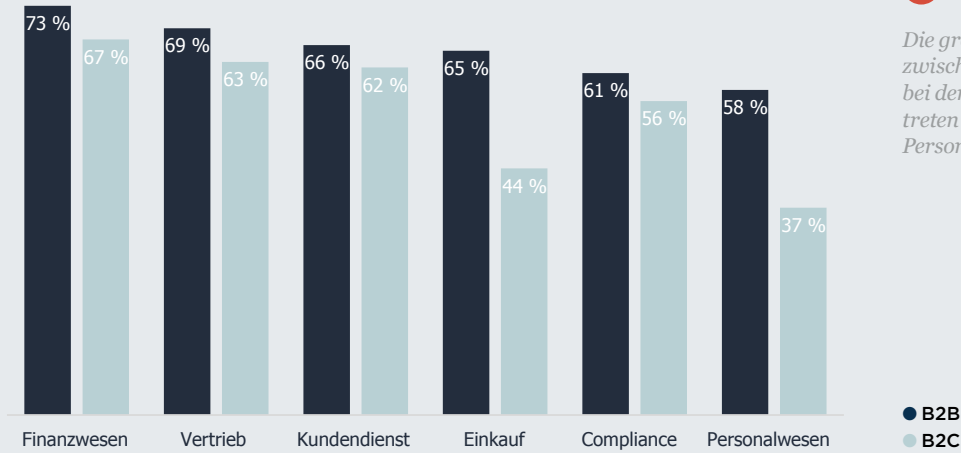
TABELLE 1
Wann führte Ihre
Organisation
elektronische
Unterschriften
für die folgenden
Geschäftsfunktionen
ein?

n=364

	Innerhalb der letzten 12 Monate	Vor ein bis zwei Jahren	Vor über zwei Jahren	Vor über fünf Jahren	Vor über zehn Jahren
Compliance	26 %	33 %	23 %	15 %	3 %
Kundendienst	29 %	29 %	26 %	12 %	4 %
Finanzwesen	20 %	38 %	23 %	14 %	5 %
Personalwesen	22 %	37 %	20 %	17 %	4 %
Einkauf	27 %	30 %	22 %	17 %	4 %
Vertrieb	27 %	33 %	22 %	14 %	4 %

ABBILDUNG 8
Anteil der Befragten,
die elektronische
Unterschriften
für verschiedene
Geschäftsfunktionen
einsetzen
(Nach
Geschäftsfokus)

n=364



Die größten Unterschiede
zwischen B2B und B2C
bei der Einführung
treten beim Einkauf und
Personalwesen auf.

B2B und B2C im Vergleich

Bei der Verbreitung elektronischer Unterschriften gibt es merkliche Unterschiede zwischen B2B- und B2C-Unternehmen (Abbildung 8). Die Wahrscheinlichkeit, dass B2B-Unternehmen die Technologie für die drei gängigsten Geschäftsfunktionen (Finanzwesen, Vertrieb und Kundendienst) und für Compliance einsetzen, ist nur ca. fünf Prozentpunkte höher. Eindeutig führend sind sie dagegen bei der Einführung elektronischer Unterschriften im Einkauf (65 % gegenüber 44 %) und im Personalwesen (58 % gegenüber 37 %).

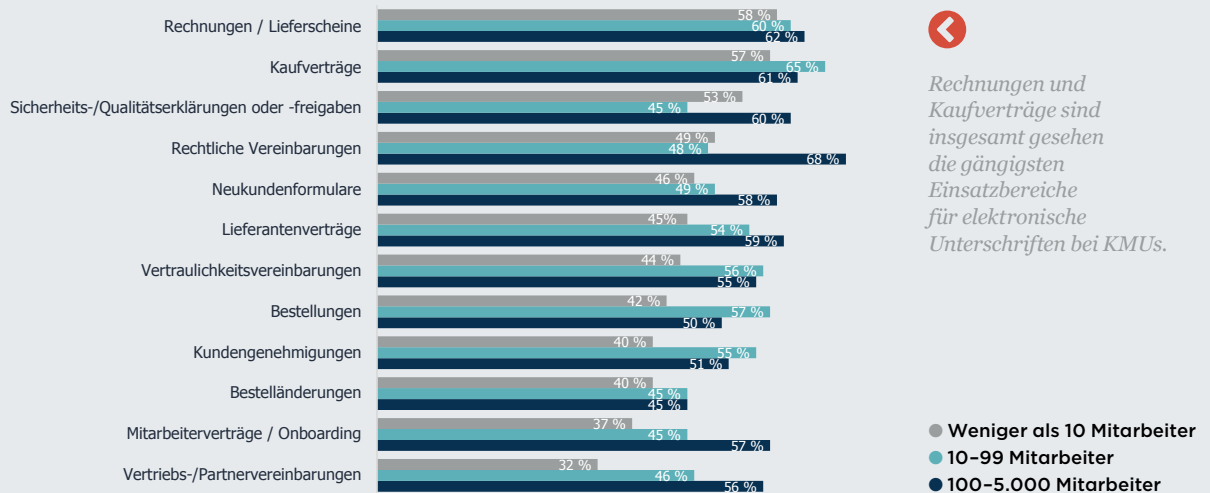
Kaufverträge und Rechnungen liegen vorn

Abbildung 9 zeigt, wie Unternehmen verschiedener Größen die Technologie für elektronische Unterschriften in verschiedenen Einsatzbereichen nutzen. Es besteht ein enger Zusammenhang zwischen Unternehmen mit dem höchsten Digitalisierungsgrad und den Geschäftsfunktionen, bei denen elektronische Unterschriften am meisten zum Einsatz kommen.

Im Durchschnitt sind die beliebtesten Einsatzbereiche für die Technologie Kaufverträge (62 % der Befragten) und Rechnungen (60 %), gefolgt von rechtlichen Vereinbarungen (56 %). Signifikanter ist die unterschiedliche Nutzung der Technologie zwischen größeren und kleineren Organisationen bei den Einsatzbereichen weiter unten in der Liste.

ABBILDUNG 9
Nutzt Ihr
Unternehmen
elektronische
Unterschriften
für die folgenden
Einsatzbereiche?
(Nach
Unternehmensgröße)

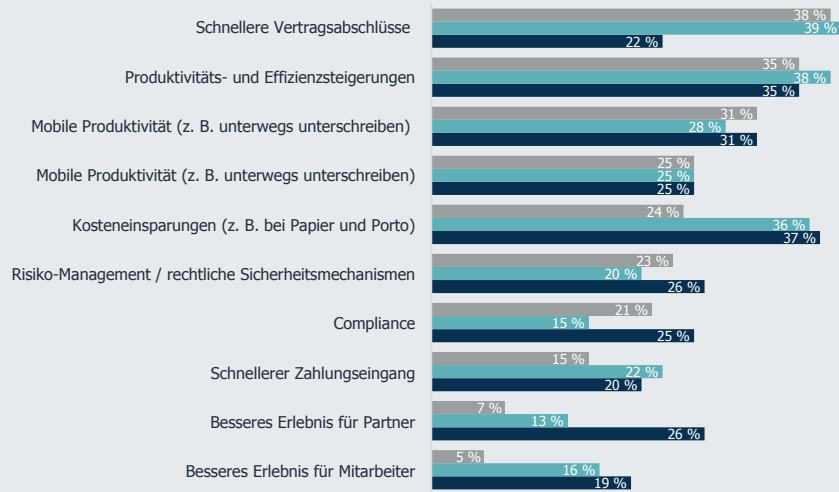
n=364



Rechnungen und
Kaufverträge sind
insgesamt gesehen
die gängigsten
Einsatzbereiche
für elektronische
Unterschriften bei KMUs.

ABBILDUNG 10
Worin sehen Sie die Hauptvorteile der Technologie für elektronische Unterschriften? (Nach Unternehmensgröße)

n=364



Mittelständische Unternehmen (zwischen 100 und 5.000 Mitarbeiter) sehen Kosteneinsparungen als Hauptvorteil elektronischer Unterschriften.

● Weniger als 10 Mitarbeiter
● 10-99 Mitarbeiter
● 100-5.000 Mitarbeiter

Die Studie zeigt eine eindeutige Korrelation zwischen der Unternehmensgröße und einem breitgefächerten Einsatz elektronischer Unterschriften. Mittelständische Unternehmen neigen eher zur Nutzung elektronischer Unterschriften für jeden Einsatzbereich, ausgenommen bei Kaufverträgen, Vertraulichkeitsvereinbarungen, Bestellungen und Kundengenehmigungen. In diesen Bereichen sind ihnen Kleinunternehmen voraus. Klein- und mittelständische Unternehmen nutzen jedoch gleichermaßen elektronische Unterschriften für Bestelländerungen. Die signifikantesten Abweichungen zwischen Klein- und mittelständischen Unternehmen bestehen bei rechtlichen Vereinbarungen, Mitarbeiterverträgen/ Onboarding und Vertriebs-/Partnervereinbarungen.

Einschätzung der Vorteile

Bei der Einschätzung der Hauptvorteile elektronischer Unterschriften bestehen abhängig von der Größe der KMUs gravierende Unterschiede (Abbildung 10). Die meisten Unternehmen sehen einen wesentlichen Vorteil in Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen (zwischen 35 und 38 % der Befragten), verbesserter Customer Experience (28 bis 31 %) und höherer mobiler Produktivität (25 %). Bei mittelständischen Unternehmen sind jedoch Kosteneinsparungen ein Hauptvorteil (37 %). Ähnlich viele Kleinunternehmen (36 %) teilen diese Meinung, schätzen jedoch schnellere Vertragsabschlüsse (39 %) wesentlich wichtiger ein als größere Unternehmen (nur 22 %).

Die kleinsten Unternehmen sind deutlich weniger von Kosteneinsparungen beeindruckt (24 %), stimmen jedoch mit Kleinunternehmen überein, dass elektronische Unterschriften den Vertragsabschluss beschleunigen (38 %). Dies ist vermutlich auf die größere Cashflow-Abhängigkeit der Kleinstunternehmen zurückzuführen, obgleich sie mit 15 % einen schnelleren Zahlungseingang in geringerem Maße wie Klein- und mittelständische Unternehmen (22 bzw. 20 %) als Vorteil einstufen.

Im Gegensatz zu kleineren Unternehmen sind mittelständische Unternehmen eher der Meinung, dass elektronische Unterschriften ein besseres Erlebnis für Partner (26 %) und Mitarbeiter (19 %) bieten (siehe unterer Diagrammbereich). Nur 13 % der Kleinunternehmen und 7 % der Kleinstunternehmen sehen ein besseres Erlebnis für Partner als Vorteil, und bei nur 5 % der Kleinstunternehmen ist ein besseres Erlebnis für Mitarbeiter relevant.



4

Herausforderungen bei der Einführung elektronischer Unterschriften

Die Umfrage hat ergeben, dass insbesondere mittelständische Unternehmen elektronische Unterschriften für verschiedene Geschäftsfunktionen einsetzen. Auf die Frage nach den damit verbundenen Herausforderungen ergibt sich jedoch ein ganz anderes Bild (*Abbildung 11*).

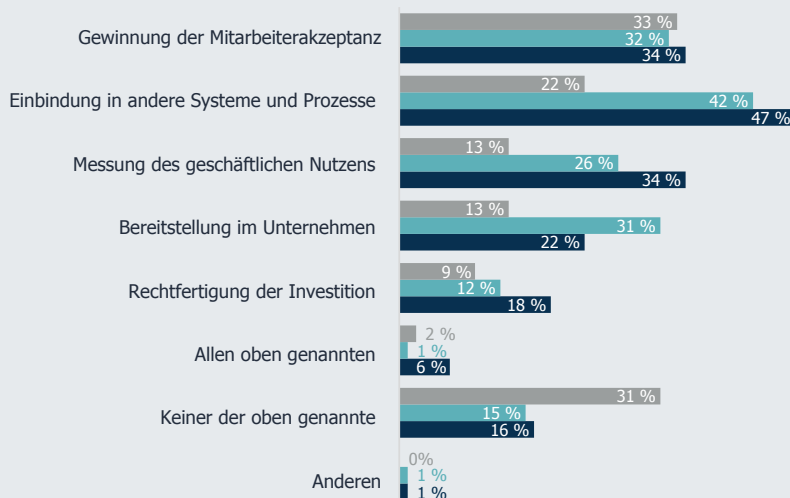
Mittelständische Unternehmen berichten deutlich häufiger von Herausforderungen bei der Einführung als kleinere Unternehmen. Kleinstunternehmen gaben doppelt so häufig wie größere Unternehmen (31 gegenüber 16 %) an, dass sie sich keinen der genannten Herausforderungen stellen mussten. Selbst die größten Herausforderungen stellten jedoch nur für die Minderheit der befragten KMUs ein Problem dar.

Ein häufiges Problem war die Akzeptanz der Technologie im Unternehmen. Davon war ein Drittel aller KMUs der Umfrage betroffen. Die bei Weitem bedeutendste Herausforderung von Klein- und mittelständischen Unternehmen war die Einbindung der Technologie in andere Systeme und Prozesse (jeweils 42 und 47 %).

Mittelständische Unternehmen haben zwar doppelt so häufig mit der Rechtfertigung der Investition gerungen als Kleinstunternehmen (18 % gegenüber 9 %). Dies war jedoch nur für weniger als ein Fünftel der Befragten ein Problem. Ein Drittel der mittelständischen Unternehmen (34 %) - und damit fast dreimal so viel wie Kleinstunternehmen (13 %) - führte Schwierigkeiten bei der Messung des geschäftlichen Nutzens der Technologie an.

ABBILDUNG 11
Welchen Herausforderungen stand Ihr Unternehmen bei der Einführung der Technologie für elektronische Unterschriften gegenüber? (Nach Unternehmensgröße)

n=364



Die Wahrscheinlichkeit von Herausforderungen bei der Messung des geschäftlichen Nutzens war fast dreimal höher bei mittelständischen als bei Kleinstunternehmen.

● Weniger als 10 Mitarbeiter
● 10-99 Mitarbeiter
● 100-5.000 Mitarbeiter



Mehr als zwei Drittel (69 %) der größten KMUs gegenüber nur zwei Fünfteln (40 %) der kleinsten stimmten „voll und ganz“ oder „weitgehend“ zu, dass sie Technologie für elektronische Unterschriften in andere Geschäftssysteme eingebunden haben.

Der Unterschied bei der Integration lässt sich mit den in *Abbildung 5* dargestellten Ergebnissen erklären. Mehr als zwei Drittel (69 %) der größten KMUs gegenüber nur zwei Fünfteln (40 %) der kleinsten stimmten „voll und ganz“ oder „weitgehend“ zu, dass sie Technologie für elektronische Unterschriften in andere Geschäftssysteme eingebunden haben. Wenn die Technologie nicht integriert wurde, kann die Integration auch nicht als Herausforderung angesehen werden.

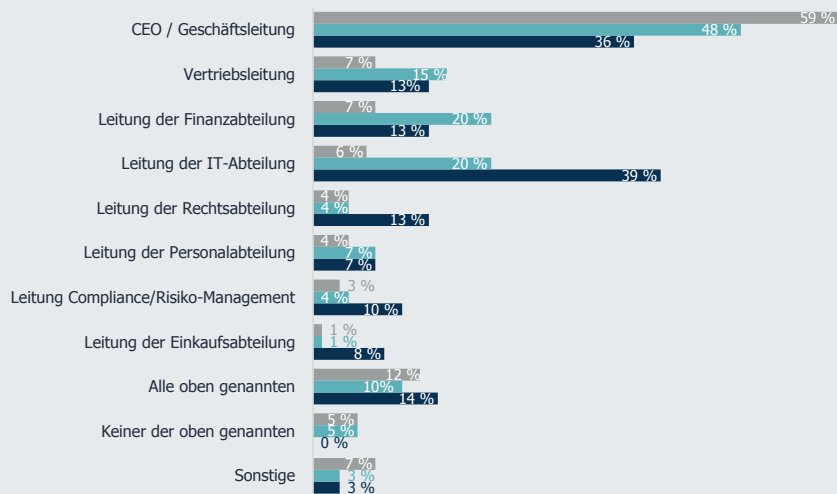
Möglicherweise sind auch die geschäftlichen Vorteile der Prozessverbesserung aufgrund des einfacheren Berichtswesens in einem Kleinunternehmen leichter erkennbar als in einer größeren, komplexeren Organisation. Zudem wird die Einführung elektronischer Unterschriften in den meisten

Kleinunternehmen vom Geschäftsführer veranlasst. Der Erstellung eines Business Case kommt damit weniger Bedeutung zu, als wenn ein Vorstand oder ein anderes Führungsgremium von der Investition überzeugt werden muss (*Abbildung 12*).

Bei Klein- und Kleinunternehmen ist zumeist der Geschäftsführer für Entscheidungen bezüglich elektronischer Unterschriften verantwortlich (jeweils 48 % und 59 %). Bei mittelständischen Unternehmen haben Leiter der IT-Abteilung (39 %) eher diese Entscheidungsbefugnis inne als CEO/ Geschäftsführer (36 %). Dies macht auch deutlich, dass besonders bei Kleinunternehmen die gesamte Verantwortung in den Händen von nur ein oder zwei Führungskräften liegt.

ABBILDUNG 12
Wer ist in Ihrem Unternehmen für Entscheidungen bezüglich elektronischer Unterschriften verantwortlich? (Nach Unternehmensgröße)

n=364



Am häufigsten ist der Geschäftsführer für Entscheidungen bezüglich elektronischer Unterschriften in Klein- und Kleinunternehmen verantwortlich.

- Weniger als 10 Mitarbeiter
- 10-99 Mitarbeiter
- 100-5.000 Mitarbeiter

Fazit und Empfehlungen

In den letzten Jahren haben zahlreiche KMUs elektronische Unterschriften eingeführt. Bei fast zwei Dritteln der befragten Organisationen kommt die Technologie gegenwärtig zum Einsatz. Sie sind sich sowohl der praktischen Vorteile (Kostensenkungen und Effizienzsteigerungen) als auch der strategischen Bedeutung der Technologie für die digitale Transformation bewusst. Ebenso wie größere Unternehmen haben bisher jedoch nur wenige KMUs eine vollständige Digitalisierung aller Unterschriftsfunktionen erreicht.

Die meisten KMUs sehen zwar elektronische Unterschriften als Teil ihrer Strategie zur digitalen Transformation. Sie setzen jedoch auf eine schrittweise Einführung der Technologie, wobei der Einstieg häufig zuerst in der Vertriebs- oder Finanzabteilung erfolgt.

Jedoch nicht alle KMUs sind gleich. Bezüglich der Vorteile elektronischer Unterschriften herrscht allgemeiner Konsens. Bei den Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einführung der Technologie und ihrer Bereitstellung innerhalb der Organisation gibt es jedoch deutliche Unterschiede.

Mittelständische Unternehmen setzen die Technologie häufiger und seit längerer Zeit ein, nutzen sie für mehr Geschäftsfunktionen und haben sie häufiger mit anderen Geschäftssystemen und -prozessen verknüpft. Häufig entscheidet der Leiter der IT-Abteilung über die Technologie. Die Rechtfertigung der Investition und die Messung der Effekte werden jedoch eher als Herausforderung angesehen.

Recommendations



Bei der geplanten Einführung bzw. Erweiterung der Technologie für elektronische Unterschriften müssen sowohl die strategischen als auch die praktischen Vorteile erkannt und bewertet werden.



Dabei sind insbesondere auch menschliche Faktoren zu beachten.



Generell wird eine schrittweise Einführung bevorzugt, wobei jedoch die Geschäftsvorteile bei jedem Schritt unter Beweis zu stellen sind.

Kontakt

**LONDON
RESEARCH**

Bei Interesse an hochwertiger B2B-
Forschung:

✉ info@londonresearch.com



Weitere Informationen zu Adobe Sign:

<https://acrobat.adobe.com/de/de/sign/business.html>