

Erstellung eines Business Case für Vertrags- management

So erhalten Sie die
Zustimmung der
Geschäftsleitung und
die Finanzierung, um eine
digitale Transformation
in Gang zu setzen



Der Weg zur digitalen Transformation

Wer seine Vertragsprozesse mithilfe einer CLM-Lösung (Contract Lifecycle Management) modernisieren möchte, sollte sich als erstes folgende Frage stellen: Warum suchen wir nach einer CLM-Lösung? Sich vorab ausführlich mit dieser Frage zu befassen, hilft dabei, Prioritäten zu setzen und die notwendigen Ressourcen für die Bewertung der verschiedenen Anbieter und Lösungen auf dem Markt festzulegen. Nach diesem ersten Schritt kann man beginnen, einen Business Case zu erstellen, der am Ende die Zustimmung der Geschäftsleitung erhält. Mangelt es dem Business Case jedoch an konkreten Ergebnissen und kann der ROI nicht nachgewiesen werden, ist die Wahrscheinlichkeit einer Finanzierung geringer—er wird letzten Endes vor der Geschäftsleitung scheitern.

Das Ziel von Business Cases für CLM ist es, einen gewünschten zukünftigen Zustand zu definieren, eine Lösung für den Weg dorthin zu präsentieren und sich dabei auf das Endergebnis zu konzentrieren. „Ein Business Case ist eine wirtschaftliche Analyse, die den finanziellen Wert einer Investition feststellt, beziffert und darlegt“, so Ran Haimoff, Director of Strategic Sales Programs bei DocuSign.

Wenn eine solide Strategie verfolgt wird, entsteht am Ende ein überzeugender Business Case für CLM, der auf die Unternehmensziele abgestimmt ist, einen klaren ROI aufzeigt und den Weg für eine erfolgreiche digitale Transformation ebnet.

Einfach anzuwendendes Rahmenwerk für eine strategische Ausrichtung

Business-Software-Plattform zur Verwaltung von Kundendaten, Terminen und Kommunikation

Geschäftsergebnisse

Oberste Unternehmensziele; die gewünschten Ergebnisse oder Resultate, die das Unternehmen anstrebt

Umsätze und Gewinne steigern
Eine Marke schaffen, die Menschen lieben
Plattform der Wahl werden

Erfolgsfaktoren

Wichtige Geschäftsinitiativen; die Komponenten, Bedingungen, Prozesse, Ressourcen oder Grundprinzipien, die für ein Unternehmen entscheidend sind, um die Geschäftsergebnisse zu erreichen

Skalierbares Marktplatz-Ökosystem zur Förderung des Kundenerfolgs
Ausgezeichnete Customer Experience (abonnieren und bezahlen)
Innovationsvorsprung ausweiten

Geschäftsprozesse

Die wichtigsten Prozesse, die effizient und effektiv funktionieren müssen, um die Erfolgsfaktoren zu untermauern

B-to-C-Onboarding
B-to-B-Verträge
B-to-B-Onboarding

B-to-Partner-Verträge
Rechnungsstellung
und Bereitstellung

Unterstützende Faktoren

Die Ressourcen und Kompetenzen, die für die Unterstützung des Geschäftsprozesses nötig sind

Kollaborationen
Workflow-Orchestrierung
Koordination

Einblicke in Prozesse
Einblicke in Verträge
Integrationen (CLM, eSign, SF)

Das Dilemma traditioneller Business Cases

Allzu oft enthalten Business Cases zu viele Informationen oder sind zu sehr auf die Gegenwart konzentriert und nicht auf zukünftige Ergebnisse ausgerichtet. Wie Jeff Piper, Senior Director of Agreement Cloud Strategy bei DocuSign, warnte: „Wenn man sich zu sehr in Details verstrickt, schlafen die Führungskräfte ein.“

Anstatt eine allzu detaillierte Analyse der aktuellen Probleme zu erstellen, sollte man einen Business Case vorlegen, der auf den Punkt kommt, sich auf messbare Geschäftsergebnisse konzentriert und einen großen finanziellen Nutzen vermittelt.

Die klassische Business-Case-Formel ist vor allem für größere Unternehmen ineffektiv, in denen in der Regel viele Projekte gleichzeitig die Aufmerksamkeit des Managements erfordern. Hier ist die Ausarbeitung eines überzeugenden Business Case entscheidend und kann letztendlich den Unterschied ausmachen, ob ein Projekt finanziert wird oder in Vergessenheit gerät.

„Ihr Business Case sollte eine Zukunftsvision haben. Gehen Sie als erstes darauf ein, wie Ihr Unternehmen sowie Kunden und Kundinnen von dieser Investition profitieren werden.“

Jeff Piper
Senior Director
Agreement Cloud Strategy
DocuSign



Unwirksamer Business Case

- Zu viele Details
- Die Ergebnisse werden erst spät erörtert
- Der Fokus liegt auf der Gegenwart

Wirksamer Business Case

- Beginnt mit einer ergebnisorientierten Vision
- Fasst Bedürfnisse zusammen
- Bietet Lösungen
- Zeigt konkrete geschäftliche Auswirkungen auf

Ein guter Business Case vermittelt Führungskräften den Nutzen der digitalen Transformation—sie werden dazu inspiriert, sich für eine CLM-Lösung zu entscheiden. Ein überzeugender Business Case für CLM beinhaltet die folgenden drei Kriterien:

Klare strategische Ausrichtung

Um die Finanzierung einer CLM-Lösung zu begründen, muss der Business Case den Erfolg des Unternehmens unterstützen. „Die Abstimmung auf die Unternehmensziele ist der Schlüssel zur Finanzierung Ihres Business Case“, erklärt Piper. „Menschen möchten in Projekte investieren, die etwas bewegen werden.“

Gründliche Recherche

Es sollte ersichtlich sein, dass ausgiebig daran gearbeitet wurde, wie eine CLM-Lösung einen klaren ROI erzielen kann. Darüber hinaus sollte der Business Case alle Vermutungen offenlegen und Risiken oder Herausforderungen aufzeigen.

Einfache Verfolgung der Fortschritte für alle Beteiligten

Sobald ein Projekt finanziert wird, möchte die Unternehmensleitung Folgendes wissen: Wie kommen wir bei den Zwischenzielen voran? Erzielen wir die im Business Case dargestellten positiven Ergebnisse? Ein effektiver Business Case legt fest, welche Führungskräfte zur Verantwortung gezogen werden, sowie alle wichtigen Meilensteine und Kennzahlen zur Verfolgung des Erfolgs.

„Die Abstimmung auf die Unternehmensziele ist der Schlüssel zur Finanzierung Ihres Business Case. Menschen möchten in Projekte investieren, die etwas bewegen werden.“

Jeff Piper
Senior Director
Agreement Cloud Strategy
DocuSign

Ein ergebnisorientierter Ansatz

„Die Menschen glauben die Prognosen für die Zukunft nur, wenn sie den Daten von heute glauben.“

Jeff Piper
Senior Director
Agreement Cloud Strategy
DocuSign

Bei der Erstellung eines Business Case sollte man nach einem ergebnisorientierten Ansatz vorgehen. Die Argumentation sollte auf konkreten Geschäftsergebnissen aufbauen, die Führungskräfte überzeugen. Dies wären beispielsweise schnellere Umsatzerzielung oder geringere Kosten. Folgende Beispiele zeigen, wie sich eine CLM-Lösung positiv auf den Gewinn eines Unternehmens auswirken kann.

Stellen Sie sich als erstes die folgenden Fragen

Wie wird diese CLM-Lösung ...

- Kosteneinsparungen erhöhen?
- das Erlebnis für Kunden/ Mitarbeiterinnen verbessern?
- Risiken minimieren?
- für schnelleren Umsatz sorgen?
- interne Prozesse beschleunigen?

Um Antworten darauf zu finden, muss zunächst der Status Quo analysiert werden. Wie lange dauert es zum Beispiel derzeit, einen Vertrag abzuschließen, von der Anfrage bis zur Vertragsunterzeichnung? Wenn die Antwort mehrere Wochen (oder sogar Monate) lautet, sollte vermittelt werden, dass eine CLM-Lösung diesen Zeitrahmen auf wenige Tage verkürzt. Greifbare Ergebnisse wie diese können in Zahlen ausgedrückt werden, so dass Führungskräfte den Wert verschiedener interner Initiativen leicht vergleichen können.

Erheben Sie zunächst Daten. Ermitteln Sie beispielsweise die Zeit, die aktuell für die manuelle Aktualisierung von Verträgen, das Einholen interner Genehmigungen und das Weiterleiten verschiedener Versionen aufgewendet wird. Tauschen Sie sich mit anderen Beteiligten über diese Prozesse aus und holen Sie umfassende und genaue Erkenntnisse ein. Stellen Sie sicher, dass Führungskräfte diese Daten verstehen und ihnen zustimmen—sie werden den Business Case sonst später nicht unterstützen.



Geschäftsergebnisse tiefer erkunden

Ein effektiver Business Case für die Integration einer CLM-Lösung muss nicht nur ergebnisorientiert sein. Es muss außerdem klar ersichtlich sein, inwiefern die Lösung wichtige Geschäftsergebnisse ermöglicht. Es muss aufgezeigt werden, wie sich die Lösung positiv auf die Zeit bis zur Umsatzerzielung, die Produktivität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Kosten, etwaige Vertragswertverluste, die Einhaltung von Vorschriften und die Vereinfachung der Geschäftsabläufe auswirkt. Eine leistungsstarke CLM-Lösung kann Organisationen helfen, diese Ziele zu erreichen. Im Business Case sollte klar definiert sein, wie.

Nachfolgend finden Sie konkrete Beispiele und Daten dazu, wie Technologie die einzelnen **wichtigen Geschäftsergebnisse** beeinflussen kann:

Geschäftsergebnisse mit CLM

Zeit bis zur Umsatzerzielung

Konversionsraten
Durchlaufzeit
Finanzierungskosten

Produktivität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Zeit für die Vorbereitung, Unterzeichnung, Umsetzung und Verwaltung von Verträgen
Fehlerquote

Vertragswertverlust

Vertragsqualität
Vertragsmanagement

Kosten

Druck, Verteilung, Speicherung,
Legacy-Services/Lösungen

Vorschriften

Laufende Einhaltung von Vorschriften
Nichteinhaltung von Vorschriften
Sicherheitsmängel

Einfache Geschäftsabwicklung

Kundenerlebnis
Mitarbeiterengagement
Ökologische Nachhaltigkeit

Die Zeit bis zur Umsatzerzielung verkürzen

90 % der Unternehmen werden von manuellen Vertragsprozessen negativ beeinflusst. Dies führt zu schlechten Kundenerfahrungen, Projektverzögerungen, erhöhten Kosten und in einigen Fällen zu Umsatzeinbußen. Durch die Einführung einer CLM-Lösung können die mit der manuellen Dokumentenerstellung und -verwaltung verbundenen Probleme beseitigt werden.

Ein gut durchdachter Business Case zeigt deutlich, wie eine automatisierte Vertragsmanagement-Lösung die Bearbeitungszeiten beschleunigt und damit die Konversionsraten verbessert—ein wichtiges Geschäftsziel.

„Indem Sie das Datum der Unterzeichnung vorverlegen, gewinnen Sie ganz einfach ein paar zusätzliche Tage oder Wochen, in denen Ihr Unternehmen bereits erste Einnahmen erzielen kann.“

Ran Haimoff
Director of Strategic Sales Programs
DocuSign

Produktivität steigern

Manuelle und veraltete Vertragsmanagement-Systeme können einen Zeitverlust für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nach sich ziehen. Im Bericht [2019 State of Contract Management](#) gaben 68 % der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an, dass die manuelle Suche eines Vertrags mehr als 10 Minuten in Anspruch nehmen kann. Von denjenigen, die angaben, aufgegeben zu haben Verträge aufzufinden, begründete mehr als die Hälfte dies mit Schwierigkeiten beim Aufspüren von Papierunterlagen.

Die manuelle Erledigung von Aufgaben verschlingt nicht nur Zeit, die für wichtigere Projekte verwendet werden könnte, sondern führt auch zu Fehlern (z. B. das Versenden eines Vertrags an die falsche Partei, was 27 % der Befragten im oben genannten Bericht zugab). Wenn diese manuellen Prozesse durch digitale ersetzt werden, können Teams die Vertragsverwaltung vereinfachen und standardisieren. Gleichzeitig können manuelle Fehler minimiert werden.

„Fehler beeinträchtigen eine einfache Geschäftsabwicklung und verlängern den Geschäftszyklus.“

Ran Haimoff
Director of Strategic Sales Programs
DocuSign

9 %

Jährliche Umsatzeinbußen aufgrund eines „nicht zweckmäßigen Vertrags“ (IACCM)

Vertragswertverlust vermeiden

Der Verlust des Vertragswerts bezeichnet die Differenz zwischen dem erwarteten Wert eines Vertrags und dem realisierten Wert. Er spielt eine wichtige Rolle bei der Entwicklung eines Business Case. Wenn Verträge beispielsweise nicht unter Verwendung der richtigen Vorlage, vorab genehmigten Formulierungen oder ausgehandelten Bedingungen abgeschlossen werden, können sie an Wert verlieren und das potenzielle Risiko für eine Organisation steigt. Laut der International Association for Contract & Commercial Management (IACCM) führen Verträge, die nicht zweckdienlich sind, zu einem durchschnittlichen **jährlichen Umsatzverlust von 9 %**.

Es gibt zwei Arten von Wertverlust: vor oder nach der Unterzeichnung eines Vertrags. Vertragsverluste vor der Unterzeichnung treten typischerweise dann auf, wenn die Vereinbarungen in der Vorbereitungs- und Verhandlungsphase nicht optimiert wurden. So verliert ein Vertrag an Wert, wenn der im Laufe einer Verhandlung vereinbarte Preis niedriger oder höher ist als das, was die Kunden und Kundinnen als den vereinbarten Preis aufgefasst haben. Vertragsverluste vor der Unterzeichnung können auch zu ungünstigen Verpflichtungen führen, d. h. ein Unternehmen muss Bedingungen oder vage Leistungskennzahlen akzeptieren, die ohne offizielle Absprache von einem Kunden in einen Vertrag eingefügt wurden. Dies ist der Fall, wenn ein Unternehmen einem Lieferantenvertrag zustimmt, ohne klare Angaben zur Leistung eines Produkts zu machen. Später müssen zusätzlich Zeit und Ressourcen investiert werden, um das Problem zu beheben.

Nach der Unterzeichnung eines Vertrags kann es zu verschiedenen Mängeln kommen. Es können beispielsweise Liefer- oder Abrechnungsfehler auftreten, da das Unternehmen ohne den richtigen Einblick in die Vertragsverpflichtungen zwar einen Verkauf abschließt, dem Kunden die Leistung aber nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt. Ähnliche Fehler könnten auch in Bezug auf die Qualität oder Vollständigkeit der Vertragserfüllung auftreten. Diese Art von Vertragsverlust kann es für Unternehmen schwieriger machen, bestimmte Verpflichtungen durchzusetzen (die ursprünglich vertraglich vereinbart wurden). Zum Beispiel können Kunden dem Unternehmen Strafzahlungen oder Gebühren für zusätzliche Dienstleistungen, überschrittene Fristen oder verpasste Verpflichtungen schulden. Wenn das Unternehmen den Inhalt seiner Verträge nicht genau kennt, verpasst es diese Möglichkeiten für zusätzliche Einnahmen leicht.

Die Einführung einer CLM-Lösung kann dazu beitragen, das Risiko von Vertragswertverlusten zu verringern. Durch eine durchsuchbare Dokumentenablage kann eine CLM-Lösung nicht nur den Zugriff auf Informationen erleichtern, sondern schafft außerdem die Möglichkeit, vergangene Vereinbarungen auf neue Erkenntnisse, Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten zu überprüfen. Sie können dies zum Beispiel nutzen, um Fragen wie diese zu beantworten: Welche Formulierungen verursachen die meisten Schwierigkeiten? Wie können wir diese ändern, um die Verhandlungen zu vereinfachen?

Eine CLM-Lösung kann auch etwaige Unklarheiten darüber beseitigen, wer die einzelnen Verträge wann genehmigen muss, indem diese Informationen automatisch in die Arbeitsabläufe eingefügt werden. Dadurch werden außerdem mögliche Bedenken hinsichtlich der Versionsverwaltung aus der Welt geschafft—eine CLM-Lösung zeigt automatisch immer alle Aktualisierungen oder Bearbeitungen einer Vereinbarung an.



„Eine digitale CLM-Lösung kann die Kosten für die Inanspruchnahme externer rechtlicher Beratung in Bezug auf Verträge reduzieren.“

Ran Haimoff
Director of Strategic Sales Programs
DocuSign

Kosten reduzieren

Ohne eine CLM-Lösung haben die an der Vereinbarung beteiligten Personen nicht die Möglichkeit, die Dokumente während der Prüfungs- und Verhandlungsphase nachzuverfolgen. Laut einer [von Forrester in Auftrag gegebenen Studie](#) machen sich 44 % der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Sorgen über die mangelnde Transparenz des Speicherorts und des Status von Dokumenten. Stattdessen müssen sie manuell nach Verträgen suchen, sie ausdrucken und dann überprüfen. Diese manuellen Prozesse verursachen mehr Arbeit und veranlassen Unternehmen manchmal sogar dazu, zusätzliches Geld in die Auslagerung dieser anfallenden Arbeit zu investieren.

Aber mit einer Technologielösung, die Zeit spart und Prozesse optimiert, ist das nicht zwangsläufig nötig. Die CLM-Software speichert alle Verträge in einem zentralen, durchsuchbaren Repository, so dass sie leichter zugänglich sind und nachverfolgt werden können. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen können so den gesamten Vertragsprozess intern und in Rekordzeit abwickeln.

Kompatible Selbstverwaltungsfunktionen ermöglichen

Mithilfe einer CLM-Lösung können Organisationen außerdem Klauselbibliotheken erstellen. Diese enthalten alle vorab genehmigten Formulierungen und Anleitungen, die für Verträge benötigt werden. Außerdem helfen sie dabei, die Verwendung veralteter oder inkonsistenter Formulierungen zu vermeiden. Sie können zudem dazu beitragen, dass alle Abteilungen, einschließlich der Rechtsabteilung, des Vertriebs und der Finanzabteilung, selbstständiger Verträge erstellen können. Im Vertrieb kann selbstständig mit der Arbeit an Verträgen begonnen werden. Vorab genehmigte Formulierungen und Vertragsvorlagen können aus der einheitlichen Ablage der CLM-Lösung verwendet werden. Dies führt zu mehr Effizienz im Allgemeinen und gewährleistet gleichzeitig die Einhaltung von Vorschriften und gesetzlichen Standards.

Geschäftsabwicklung erleichtern

Die Implementierung einer CLM-Lösung trägt zu einer besseren Mitarbeiter- und Kundenerfahrung bei. Dieses Ergebnis ist vielleicht etwas schwieriger zu quantifizieren, aber ein effektiver Business Case kann aufzeigen, wie sich eine erleichterte Zusammenarbeit mit einem Unternehmen auf die Net Promoter Scores (Promotorenüberhang) oder andere Kundenerfahrungskennzahlen auswirkt.

Tipps für die Projektzustimmung

Es ist nicht einfach, die Geschäftsleitung zu überzeugen. Alles an einem Business Case, von den inhaltlichen Details bis hin zur Struktur der Argumentation, muss hieb- und stichfest sein. Auch die Art und Weise, wie ein Business Case präsentiert wird, kann ausschlaggebend sein – oder zumindest dazu beitragen, seine Wirkung zu verstärken.

Im Folgenden finden Sie einige zusätzliche Strategien, die eine Finanzierung einer digitalen CLM-Lösung begünstigen können:

Unternehmensnormen verstehen

Man sollte herausfinden, wie die Organisation normalerweise Business Cases durchführt. Legen Sie fest, ob es sich um eine formelle oder eine lockere Vorgehensweise handelt und ob der Business Case einem Ausschuss oder in einem persönlichen Gespräch präsentiert wird. Finden Sie heraus, wer die letztendlichen Entscheidungsträger sind. Wenn Sie diese kennen, können Sie Ihren Business Case entsprechend ausrichten.

Weitere Personen involvieren

Die meisten Business Cases für CLM erfordern funktionsübergreifende Entscheidungen mit Personen aus den Bereichen Recht, Vertrieb, Beschaffung und IT. Um einen soliden Business Case zu erstellen, sollten Sie sich mit den beteiligten Personen beraten, Einblicke von ihnen gewinnen und sie während des gesamten Projekts einbeziehen.

Die Zielgruppe wählen

Wählen Sie, wenn möglich, die Zielgruppe Ihrer Business-Case-Präsentation sorgfältig aus. Wahrscheinlich wird es ein Kernteam von Entscheidungsträgern geben. Vielleicht haben Sie aber auch die Möglichkeit, ein paar Personen einzuladen, die das Projekt bereits befürworten.

Auf das Timing achten

Timing ist alles. Wenn plötzlich eine dringende Angelegenheit in einem anderen Bereich des Unternehmens auftaucht, kann es passieren, dass Ihr Business Case auf die lange Bank geschoben wird. Wenn Sie wissen, was innerhalb des Unternehmens vor sich geht, kann dies Ihr Timing optimieren und die Chancen auf ein positives Ergebnis erhöhen.

Eine Erfolgsgeschichte präsentieren

Ein effektiver Business Case erzählt von Erfolg. Nehmen Sie die Zuhörer und Zuhörerinnen mit auf die Reise. Eine Reise zu besseren Geschäftsergebnissen durch eine CLM-Lösung. Daten allein sind nicht immer ausreichend. Eine fesselnde Geschichte, die Emotionen weckt und den Geist öffnet, kann entscheidend sein.

Mit DocuSign die digitale Transformation vorantreiben

Ihr Business Case ist mit der Präsentation nicht abgeschlossen. Sie ist der erste Schritt einer Reise. Seien Sie sich bewusst, dass der Entscheidungsprozess nicht über Nacht abgeschlossen sein wird. Ein überzeugender Business Case legt jedoch den Grundstein für Ihre zukünftige CLM-Lösung.

Die beste CLM-Lösung bietet nicht nur leistungsstarke Technologie. Sie wird auch Ihre Vision für die Zukunft vorantreiben und den Erfolg mitgestalten, indem sie Ihrer Organisation greifbare Ergebnisse liefert und Vorteile aufzeigt.

DocuSign ist genau dafür da. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie einen Business Case für CLM erstellen und welchen ROI Sie damit erzielen können, lesen Sie dieses [Whitepaper von DocuSign](#) über den Total Economic Impact™ von CLM-Lösungen.

Über DocuSign

DocuSign unterstützt Unternehmen bei der Verknüpfung und Automatisierung aller Prozesse zur Vorbereitung, Unterzeichnung, Umsetzung und Verwaltung von Verträgen und Vereinbarungen. Als Teil der DocuSign Agreement Cloud bietet DocuSign eSignature an—die weltweit führende Lösung für elektronische Signaturen, um von praktisch jedem Gerät, von fast überall und zu jeder Zeit elektronisch zu signieren. Heute nutzen mehr als eine Million Kunden und mehr als eine Milliarde Anwender in über 180 Ländern die DocuSign Agreement Cloud, um Geschäftsprozesse zu beschleunigen und den Alltag vieler Menschen zu vereinfachen.

DocuSign Germany GmbH

Neue Rothofstr. 13-19
60313 Frankfurt
Deutschland

[docusign.de](https://www.docusign.de)

Mehr Informationen unter:

+49 800 724 17 48

DocuSign®