

So nutzen Organisationen DocuSign CLM



Einführung

Vertragstechnologie entwickelt sich rasend schnell. Neue Tools verändern jeden Schritt im Vertragsprozess und ersetzen veraltete Arbeitsabläufe durch effiziente digitale Alternativen. Bei so vielen Veränderungen und neuen Optionen kann es schwierig sein, den Überblick zu behalten.

Organisationen, die sich noch nicht vollständig der digitalen Transformation verschrieben haben, müssen sich jedoch nicht zwangsläufig abgehängt fühlen. Mit ein paar einfachen Schritten können sie mehr aus den vorhandenen Tools herausholen sowie Zeit, Geld und Mühe sparen.

Der beste Ansatz, Ihren eigenen Weg durch die immer komplexer werdende Vertragslandschaft zu finden, ist oft, genauer unter die Lupe zu nehmen, was andere getan haben. In diesem E-Book stellen wir Ihnen fünf führende Unternehmen vor, die ihre Vertragsabläufe mit einer CLM-Lösung umgestaltet haben. Mit der Flexibilität und Effizienz eines leistungsstarken Vertragsprozesses haben sie neue Möglichkeiten geschaffen, um umfassendere Ziele wie die Beschleunigung von Geschäftsabläufen, Kostensenkungen und die Verbesserung der Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Jede Organisation hat ihre eigenen Herausforderungen, Ziele und Ergebnisse. Denken Sie während des Lesens über die vertraglichen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen nach und überlegen Sie, wie die Geschichten dieser Vorreiter Ihnen bei den nächsten Schritten zur Modernisierung Ihres Vertragsprozesses helfen können.

Kunden



The Celonis logo, featuring the word "celonis" in a lowercase, bold, sans-serif font.





Celonis wird 100 % papierlos mit DocuSign CLM

Celonis wurde von drei Freunden in München gegründet und begann als Hochschulprojekt. Ziel von Celonis ist es, Unternehmen dabei zu helfen, Ineffizienz in wichtigen Prozessen zu beseitigen. Heute ist es eines der am schnellsten wachsenden Startups Deutschlands und hat weitere Niederlassungen in Europa, Nordamerika und im Asien-Pazifik-Raum.

„Einer der größten Vorteile von CLM ist die Unabhängigkeit unserer Sales Teams.“

Nikol Gavranovic
Contract Manager
Celonis

Herausforderung

Celonis wuchs jedes Jahr im dreistelligen Bereich und konnte eine beeindruckende Kundenliste vorweisen, zu der Dell, Uber, Pfizer und L'Oréal gehörten. Das Vertragsvolumen stieg erheblich an, und das Unternehmen benötigte eine Lösung, mit der Dokumente automatisiert und standardisiert erstellt werden konnten. Mit Kundinnen und Kunden sowie Interessentinnen und Interessenten auf der ganzen Welt benötigte Celonis eine Lösung, die weltweit akzeptiert wird und der die Menschen vertrauen.

Lösung

Celonis nutzt DocuSign eSignature seit 2016, um den mobilen Vertrieb zu stärken und Kundinnen und Mitarbeitern ein modernes, nahtloses Signaturerlebnis zu bieten. Als es um den Wechsel zu einer umfassenderen Vertragsmanagement-Lösung ging, entschied sich Celonis aus 4 Gründen für DocuSign CLM:

- 1/ Vertrautheit der Mitarbeiter mit der Plattform
- 2/ Eine einzige Plattform zur Automatisierung des gesamten Vertragsprozesses
- 3/ Nahtlose Integration mit anderen wichtigen Systemen und Prozessen
- 4/ Zuverlässigkeit und Vertrauen

Celonis führte DocuSign CLM im Januar 2021 ein und rollte die Lösung zwei Monate später weltweit aus. Die Automatisierung des gesamten Vertragsprozesses brachte sofort enorme Vorteile mit sich. CLM beschleunigte das Geschäftstempo, straffte die Prozesse des Vertragszyklus, verringerte unnötige Risiken und verbesserte die Erfahrung für Kunden und Mitarbeiterinnen.

Ein großer Teil dieses Erfolgs war die Fähigkeit von Celonis, vorab genehmigte Vertragsklauseln zu definieren, was die Abhängigkeit des Verkaufsteams von juristischen Ressourcen während der Verhandlungen verringert. Durch die Integration von CLM in Salesforce konnten die Kundenbetreuerinnen und -betreuer die Vertragserstellung vereinfachen. Das integrierte System füllt neue Verträge automatisch mit relevanten Informationen aus. Dadurch werden Zeitaufwand und Fehlerquote reduziert.

Ergebnisse

100 %

papierlose Kaufverträge

70%ige

Reduzierung der Zeit bis zur Signatur

Verbesserung der Erfahrung

für Kunden und Mitarbeiterinnen

Schnellere und transparentere

Vertragsprozesse



Spring Branch Independent School District vereinfacht Lieferantenverträge durch standardisierten Beschaffungsprozess

Der im Großraum Houston (USA) gelegene Spring Branch Independent School District hat 35.000 Schülerinnen und Schüler, 46 Standorte und führt jedes Jahr über 400 Ausschreibungen aus.

„Die DocuSign Agreement Cloud ist eine allumfassende Plattform, die es uns ermöglicht hat, unseren Vertragsprozess wirklich in den Griff zu bekommen.“

Rick Gay
Director of Procurement Services
Spring Branch ISD

Herausforderung

Das Beschaffungsteam der Spring Branch ISD kümmert sich um alles, vom Kantinenessen bis hin zu Bauarbeiten, Renovierungen, Strom und Lehrmaterial. Die papiergestützten Beschaffungsprozesse führten zu mangelnder Transparenz, unkontrollierten Ausgaben und langsamen Durchlaufzeiten. Mitten in der digitalen Transformation erschütterte die COVID-19-Pandemie den Spring Branch Independent School District, die zu Schulschließungen und einer plötzlichen Umstellung auf Fernarbeit führte.

Lösung

Eines der ersten Projekte, die Spring Branch ISD umgesetzt hat, war ein eBid-System, das eine einfachere, elektronische Verwaltung von Lieferantenregistrierungen, Angeboten und Rahmenverträgen für Dienstleistungen ermöglicht. Sie implementierten DocuSign eSignature, um manuelle Beschaffungsschritte durch einen optimierten digitalen Workflow zu ersetzen. Diese neuen digitalen Arbeitsabläufe verkürzten den durchschnittlichen Signaturprozess von Wochen auf weniger als 48 Stunden.

Intern konnte das Team seine Effizienz steigern, indem es eSignature nutzte, um gängige Dokumente als Vorlage zu erstellen und sie per Massenversand an mehrere Unterzeichnerinnen und Unterzeichner auf einmal zu senden. Diese Funktionen verbesserten augenblicklich sowohl die Arbeitsbelastung der Verwaltung als auch die Zufriedenheit der Lieferanten.

Als die COVID-19-Pandemie ausbrach, traf Spring Branch die Entscheidung, zukünftig alle Kaufverträge über das Beschaffungsteam laufen zu lassen. Dieser zentralisierte Ansatz eliminierte unregelmäßige Ausgaben und reduzierte die Risiken der Nichteinhaltung von Vorschriften. Beschaffungsexperten konnten ihre Fähigkeiten nutzen, um günstige Vertragsbedingungen und Preise auszuhandeln, während die Schulleiterinnen und Schulleiter sich auf das konzentrieren konnten, was sie am besten können: erfolgreiche Schulen zu schaffen.

Die Aufwertung des Beschaffungswesens zu einer strategischeren Rolle in der Organisation ebnete auch den Weg für andere transformative Initiativen, unter anderem eines automatisierten Vertragsmanagements. Die Einführung von DocuSign CLM war ein logischer nächster Schritt. Dadurch wurde es dem Beschaffungsteam von Spring Branch ermöglicht, dynamisch Verträge aus standardisierten Vorlagen zu erstellen, einschließlich MSAs, Vereinbarungen zur gemeinsamen Nutzung von Daten und Arbeitsaufträgen.

Ergebnisse

\$4 Mio

an Einsparungen durch digitale Beschaffungsinitiativen

80 %

der Verträge werden in weniger als 2 Tagen abgeschlossen

Wochen → Tage

Reduzierung der Bearbeitungszeit für Lieferantenverträge von Wochen auf Tage

Über 1.200

Lieferantenverträge wurden in den ersten drei Monaten über DocuSign verwaltet



Santander optimiert das Kunden-Onboarding

Die Teams für KMUs, Gewerbe- und Firmenkunden von Santander UK bieten Finanzdienstleistungsprodukte für Unternehmen mit einem Umsatz zwischen 500.000 £ und 500 Mio. £.

„Das Einholen von Signaturen während wir Front- und Back-Office-Prozesse abwickeln, ermöglicht es uns, ein Kundenerlebnis zu bieten, das selbst ‚digital-first‘ Banken übertrifft.“

Jonathan Holman
Head of Digital Transformation
Santander Corporate & Commercial

Herausforderung

Mit dem Ziel, das Kundenerlebnis zu verbessern, begann Santander UK mit einer Umgestaltung – der Digitalisierung seiner ineffizienten, manuellen Prozesse. Die größte Motivation für diese Umstellung war die Beseitigung zwei der größten Herausforderungen für Geschäftskunden bei der Kreditsicherung: der Onboarding-Prozess und die Zeit bis zur Auszahlung.

Lösung

Nach einer gründlichen Prüfung der führenden CLM- und E-Signaturtechnologien entschied sich Santander für DocuSign. Dies lag vor allem an der Benutzerfreundlichkeit und der möglichen Integration mit Salesforce. Mit der DocuSign Agreement Cloud konnte Santander die Zeit, die neue Kundinnen und Kunden für die Eröffnung eines Kontos und den Zugriff auf Gelder benötigen, drastisch verkürzen – und zwar auf digitalem Wege, ohne eine physische Filiale aufsuchen oder Dokumente in Papierform versenden zu müssen.

Vor DocuSign mussten Neukunden eines von 39 PDF-Formularen ausfüllen, ausdrucken, unterschreiben, und an eine Filiale schicken. Dieser unnötig manuelle Prozess kostete die Kunden durchschnittlich 12 (und manchmal auch bis zu 25) Tage. Mit DocuSign digitalisierte Santander den unhandlichen Onboarding-Prozess und ersetzte den veralteten PDF-Workflow durch ein einziges Online-Formular. Sobald eine Kundin oder ein Kunde dieses Formular abschickt, wird eine Reihe von Back-Office-Prozessen ausgelöst, um das Konto zu eröffnen. In vielen Fällen hilft die Parallelverarbeitung, alle Onboarding-Schritte abzuschließen, so dass das Konto eröffnet wird, sobald der Kunde seine Signatur gesetzt hat. Jetzt dauert es im Durchschnitt nur noch 2 Tage, bis ein neues Kundenkonto eröffnet ist.

Santander wandte sich an DocuSign CLM, um die Kreditvergabeprozesse zu digitalisieren und einen durchgängig digitalen Kreditantrag anzubieten, der die Zeit bis zur Auszahlung minimiert. Dank einer API-Integration mit nCino erfolgen Kreditverhandlung und Vertragsabschluss im selben System. Ohne den zeitaufwändigen Papierkram kann das Team von Santander sich auf die Pflege der Kundenbeziehungen konzentrieren.

Ergebnisse

97%ige Reduzierung

der verwendeten Formulare für alle Produkte

83 % weniger Zeitaufwand

für die Eröffnung eines Kontos für Neukunden

Deutliche Verringerung

des Verwaltungsaufwands im Zusammenhang mit Onboarding und Kreditverträgen



Die Gesundheitsbehörde des US-Bundesstaates Oregon führt CLM als Reaktion auf eine Krise im Gesundheitswesen ein

Die 2009 gegründete Oregon Health Authority (OHA) hat die Aufgabe, den Zugang zu einer erschwinglichen und qualitativ hochwertigen Gesundheitsversorgung für alle Bürger und Bürgerinnen von Oregon zu verbessern.

„Ich liebe dieses System. Und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lieben es ebenso. Sie sehen, dass ihr Tagesgeschäft insgesamt erleichtert wird – und das begeistert sie.“

Mick Mitchell
Director of Business Operations,
Health Systems Division
Oregon Health Authority

Herausforderung

Die Vielzahl von Initiativen und Programmen, die von der OHA koordiniert werden, erfordert die Bearbeitung eines ununterbrochenen Stroms komplexer Verträge – von Anbietervereinbarungen mit einzelnen Ärztinnen und Ärzten bis hin zu umfangreichen Verträgen mit landesweit koordinierten Versorgungsorganisationen. Als COVID-19 ausbrach, wurde die öffentliche Gesundheitskrise noch durch papierbedingte logistische Herausforderungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschärft, die nun gezwungen waren, von zu Hause aus zu arbeiten.

Lösung

Auf der Suche nach einer schnellen Lösung wählte OHA DocuSign CLM. DocuSign CLM beschleunigte die Zykluszeiten für Verträge im Bereich der Verhaltensmedizin und verbesserte die Transparenz und das Management in allen Bereichen. Angesichts der erhöhten Dringlichkeit der Pandemie verließ sich die OHA auf das Professional Services Team von DocuSign, um CLM so schnell wie möglich zu implementieren.

Neben der technischen Hilfe vermittelte DocuSign Professional Services den Nutzerinnen und Nutzern von OHA auch das technische Wissen der DocuSign University. Durch praktischen Wissenstransfer, Befähigung von Administratorinnen und Administratoren sowie Kurse zum Selbststudium konnte OHA schnell ein Team von geschulten Usern ausbilden, damit diese ihren Kollegen und Kolleginnen auf der DocuSign-Plattform helfen konnten.

Früher waren die OHA-Verträge im Bereich der Verhaltensmedizin mit viel E-Mail-Verkehr, vielen Ausdrucken und viel Zeitaufwand verbunden. Mit all der administrativen Arbeit im Hintergrund (E-Mail-Versand, Ausdrucken, Verhandlungen, Überprüfung etc.) betrug die durchschnittliche Zeit von der Kontaktanfrage bis zur Ausführung über 90 Tage. In Fällen, in denen es zu Ausschreibungen kam, konnte der Prozess 200–300 Tage dauern. Die Einführung von DocuSign CLM veränderte den Prozess und gab Nutzern und Nutzerinnen die Möglichkeit, jedes gängige Formular mit einem einzigen Klick zu erstellen. Der OHA-Direktor für Geschäftsabläufe berichtet von einer 80%igen Effizienzsteigerung – einige neue Verträge werden in weniger als einer Woche abgeschlossen.

Ein weiterer großer Gewinn bei der Umstellung von OHA auf DocuSign war der ganzheitliche Überblick über den Genehmigungsprozess. Jeder, der einen Antrag stellt, kann jederzeit sehen, wo im Bearbeitungsprozess dieser gerade steckt. Davon profitieren sowohl die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen als auch das Management, das sehr um einen qualitativ hochwertigen Vertragszyklus bemüht ist.

Ergebnisse

80%ige Steigerung
der Effizienz

93 %
schnellere Durchlaufzeit für neue Verträge



Unilever stärkt Lieferkette mit integriertem Vertragsmanagement-Workflow

Mit mehr als 400 Marken – darunter Dove, Lipton und Ben & Jerry's – in 190 Ländern verwenden 2,5 Milliarden Menschen täglich Produkte von Unilever. Die Vision des Unternehmens ist es, Produkte herzustellen, die von Verbraucherinnen und Verbrauchern auf der ganzen Welt geliebt werden und den Planeten, den wir alle teilen, besser schützen.

„Früher durchsuchten die Leute ihren E-Mail-Posteingang nach der letzten E-Mail mit einem Vertragsentwurf, um sich zu vergewissern, dass es der richtige ist. Wir wollten Tools und Lösungen, die harmonisieren, vereinfachen und effizienter machen.“

Wei Ling Lim
General Counsel for Global Supply Chain
Unilever

Herausforderung

Weltweit verteilte Teams bei Unilever haben Vereinbarungen mit einer Mischung aus Büroanwendungen, E-Mail, Drucken, Scannen, Faxen und Telefonaten verwaltet. Angesichts der Größe von Unilever und seiner globalen Reichweite waren die Kosten und der Zeitaufwand für diese Arbeit beträchtlich. Das Unternehmen musste eine effiziente und kostengünstige Vertragslösung finden, um die Lieferkette zu stärken, die die Grundlage für das globale Geschäft von Unilever bildet.

Lösung

Im Rahmen seiner innovativen Wachstumsstrategie hat Unilever mehrere Produkte aus der DocuSign Agreement Cloud übernommen und sie mit anderen wichtigen Systemen integriert. Unilever nutzt DocuSign in verschiedenen Geschäftsbereichen, um zahlreiche Prozesse zu automatisieren. Mit DocuSign CLM konnte Unilever den gesamten Vertragsprozess für Ausgabenportfolios beschleunigen, die zuvor nicht in einen Vertragsmanagement-Workflow integriert waren.

CLM und DocuSign eSignature sind von zentraler Bedeutung für die Initiative „Smarter Contracting“ von Unilever – ein Programm, das Zeit und Ressourcen bei der Vertragsgestaltung sparen und gleichzeitig den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Unilever die Arbeit erleichtern soll. Mithilfe der Initiative können automatisch korrekte Klauseln generiert werden, ohne dass Informationen manuell gesucht, kopiert und eingefügt werden müssen. Außerdem können die Dokumente auf eine benutzerfreundliche Weise zur Signatur versendet werden. Unilever verwendet zudem DocuSign Click als Teil seines NDA-Prozesses. DocuSign Click bietet eine unterschriftsfreie Alternative für standardisierte Verträge, die lediglich eine Zustimmung per Kontrollkästchen erfordern.

Die Initiative „Smarter Contracting“ wurde in mehr als 70 Ländern eingeführt und wird für die Erstellung von Verträgen auf Englisch, Spanisch, Portugiesisch und Indonesisch Bahasa verwendet. Durch das Programm hat sich die durchschnittliche Vertragslaufzeit halbiert. Aufgrund des Erfolges nutzen viele andere Gruppen bei Unilever die DocuSign Agreement Cloud, um Vertragsprozesse effizienter zu gestalten – und damit Geschäfte schneller, effizienter und einfacher für alle Beteiligten abzuwickeln.

Ergebnisse

50%ige Reduzierung

der durchschnittlichen Vertragsabwicklungszeit

70 Länder

haben die Initiative „Smarter Contracting“ eingeführt

80 % weniger Zeit

für die Vertragserstellung

Starten Sie Ihren Vertragsprozess mit DocuSign CLM

Ein Tool für elektronische Signaturen und eine CLM-Lösung bilden eine leistungsstarke Kombination, die Arbeitsabläufe bei Vertragsabschlüssen schneller, einfacher und genauer macht. Ein einfacher Schritt, der enorme Auswirkungen auf die Erfahrungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kundinnen und Kunden haben kann.

DocuSign CLM lässt sich nahtlos in eSignature, die führende Plattform für E-Signaturen, integrieren. DocuSign CLM lässt sich außerdem in die gängigen Technologien integrieren, die Unternehmen nutzen – darunter Salesforce, Oracle und SAP. Es wurde in den Branchenberichten von Forrester und Gartner als führend im Bereich Vertragsmanagement anerkannt.

„Bei Unilever nutzen wir die Lösungen von DocuSign für den gesamten Vertragszyklus, von der Erstellung bis zur Unterzeichnung. [...] Das hat den Ablauf enorm beschleunigt und mehr Leichtigkeit ins Unternehmen gebracht. Die Arbeit aller wurde erleichtert.“

Wei Ling Lim
General Counsel for Global Supply Chain
Unilever

Kontaktieren Sie uns gerne, wenn Sie mehr über DocuSign CLM erfahren möchten.

Teams wie das Ihre nutzen bereits DocuSign CLM zur:

Automatisierung manueller Aufgaben

Sie generieren Vereinbarungen, erleichtern Verhandlungen, verfolgen Korrekturlesungen und stellen die Versionskontrolle sicher.

Orchestrierung komplexer Arbeitsabläufe

Sie verknüpfen und verfolgen Prozesse zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie prüfenden und genehmigenden Personen und mehr.

Eliminierung unnötiger Risiken

Sie standardisieren und analysieren den Vertragsprozess und sichern die Vereinbarungen in einer zentralisierten Vertragsablage.

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®