

Vertragsmanagement 2020 – wohin geht die Reise?

Studie: State of Contract
Management 2019

Vertragszyklus-Management steht auf der Agenda vieler Unternehmen

2020 steht im Zeichen des digitalen Wandels und Unternehmen müssen sich früher oder später für die Richtung entscheiden, die sie einschlagen möchten. Eine wichtige Rolle spielen dabei insbesondere die Verwaltung des Zyklus von Verträgen und damit die Technologien, die dafür genutzt werden. Laut einer Studie des Marktforschungsinstituts Forrester haben mehr als 60 % der Unternehmen vor, ihr Vertragsmanagement im laufenden Jahr zu optimieren. Damit sind Unternehmen, die sich für die traditionellen Prozesse entscheiden, klar in der Minderheit und riskieren, langfristig überholt zu werden.

In Vertragsmanagement 2020 – wohin geht die Reise? zeigen wir auf, wie Verträge in der modernen Arbeitswelt gehandhabt werden und welche Nachteile und Herausforderungen aktuelle Technologien mit sich bringen. Auch – oder gerade – aus Sicht der Mitarbeiter.

Fortschritte im Vertragsmanagement

Die Verwaltung von Verträgen ist grundlegend für jegliche Geschäftstätigkeit. In den letzten fünf Jahren hat DocuSign CLM hierzu immer wieder Fachleute befragt, die für Vertragsprozesse in Unternehmen eine Rolle spielen. In dieser Zeit haben viele Unternehmen einen Sprung nach vorne gemacht, um ihre Vertragsprozesse zu automatisieren und zu verknüpfen – vom Vorbereiten bis zum Signieren, Ausführen und Verwalten von Verträgen.

Andere sind kleinere Schritte in Richtung Digitalisierung gegangen, wie z. B. die Nachvollziehbarkeit des Fortschritts eines Vertrags in Excel, während ansonsten alle Schritte noch manuell ausgeführt werden. Andere Unternehmen wiederum liegen irgendwo dazwischen.

Für das Jahr 2019 gaben die Befragten folgende Problemzonen im Vertragsmanagement an: Freigaben, Klauselverwaltung und Workflow. Dieses Ergebnis korreliert mit der Tatsache, dass selbst 2019 eine Kombination aus Excel sowie der ad-hoc-Nutzung von Email-Anhängen, gemeinsamen Laufwerken und ähnlichem die gebräuchlichste Art der Vertragsverwaltung war. Und das bedeutet oft Ärger im Nachgang – denn Excel ist nicht dafür gemacht, manuelle und vor allem kurzfristig angelegte Prozesse zu verfolgen.

Die gute Nachricht ist, dass die zweithäufigste Art, Verträge zu verwalten, der Einsatz von Contract-Lifecycle-Management-Systemen (CLM) ist. In Bezug auf die am häufigsten genannten Stolpersteine im Vertragsmanagement bietet CLM enorme Vorteile: Es ist speziell zur Automatisierung, Weiterleitung und Nachverfolgung von Verträgen sowie zur Pflege von Klauselbibliotheken entwickelt worden, um so automatisierte Arbeitsabläufe über den gesamten Vertragslebenszyklus hinweg zu ermöglichen. Außerdem unterstützen CLM-Tools bei der automatisierten Vertragserstellung und bieten ein zentrales Archiv für die Suche und Verwaltung von Verträgen.

Unternehmen, die moderne CLM-Lösungen wie DocuSign CLM bereits eingeführt haben, vermeiden somit unzählige Fehler, die durch manuelle Prozesse im Vertragsmanagement aufkommen könnten.

Solche Unternehmen sind zwar immer noch eher die Ausnahme als die Regel, aber der Trend geht klar in Richtung CLM. Und zwar einfach deshalb, weil es sich bewährt.

Wir hoffen, dass unsere Umfrageergebnisse Ihnen dabei helfen zu beurteilen, an welchem Punkt auf dem Weg zur Modernisierung Ihres Vertragswesens Sie gerade stehen. Und wir freuen uns natürlich über alle Ihre Fragen bezüglich, welche Erfolge Unternehmen mit DocuSign CLM und der DocuSign Agreement Cloud bisher realisieren konnten.

Steve Krause

SVP Strategy und Product Marketing, DocuSign

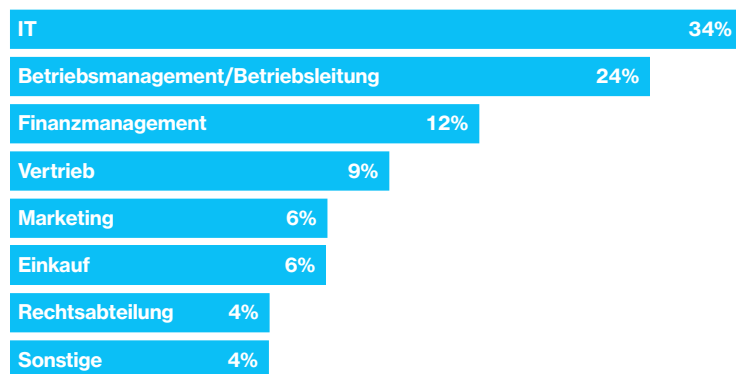
Methodik und Demographie der Teilnehmer

Methodik

Für den aktuellen Bericht über den Status des Vertragsmanagements haben wir 802 Vollzeitbeschäftigte befragt, deren Positionen eine Rolle im Vertragsprozess spielen. Die Befragten stammen aus einer Vielzahl unterschiedlicher Branchen, Abteilungen und Positionen, alle kamen aus Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern. Den Teilnehmern wurden etwa 30 Fragen zu ihren Erfahrungen und der Wahrnehmung des Themas Vertragsmanagement in ihren Unternehmen gestellt.

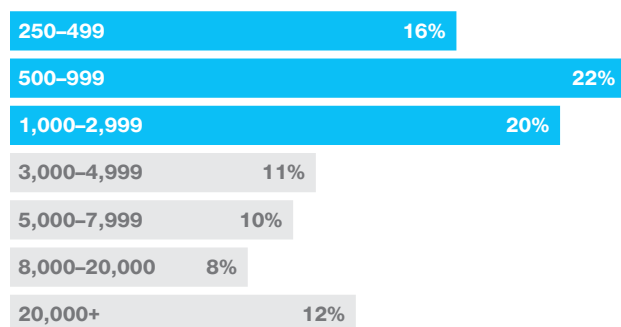
Demographie der Teilnehmer

Rolle/Abteilung



Die Mehrheit der diesjährigen Befragten kam aus der IT-Branche (34 %), ähnlich wie schon im Vorjahr. Auf den Plätzen zwei und drei liegen die Betriebsleitung (24 %) und das Finanzmanagement (12 %). Der nach wie vor hohe Anteil von IT-Fachleuten und -Verantwortlichen ist nicht überraschend: Mit der steigenden Nutzung von Cloud und On-Board-SaaS-Lösungen, müssen IT-Abteilungen auch immer mehr Technologielösungen für das Management von Vereinbarungen und Verträgen verwalten.

Unternehmensgröße



Die diesjährigen Teilnehmer sind etwas anders segmentiert als im Vorjahr, repräsentieren aber immer noch eine breite Palette von Geschäftsbeispielen. Kleinere Unternehmen (250 - 499 Mitarbeiter) machen 16 % der Teilnehmer aus, während 12 % der Befragten aus Unternehmen mit 20.000 und mehr Mitarbeitern stammen. Auch Unternehmen anderer Größen sind in ausgeglichener Weise vertreten.

An der aktuellen Umfrage nahmen Befragte aus dem öffentlichen sowie aus dem privaten Sektor teil.

Öffentlicher & privater Sektor	%
Technologie (Hard- oder Software)	20
Geschäftsdienstleistungen/Beratung/Buchhaltung	14
Fertigung/Prozesse	11
Gesundheit/Life Sciences	11
Banken/Finanzen	10
Konstruktion	8
Einzelhandel/Großhandel	6
Marketing/Werbung	6
Bildung	5
Politik	5
Recht	3
Lebensmittel	2

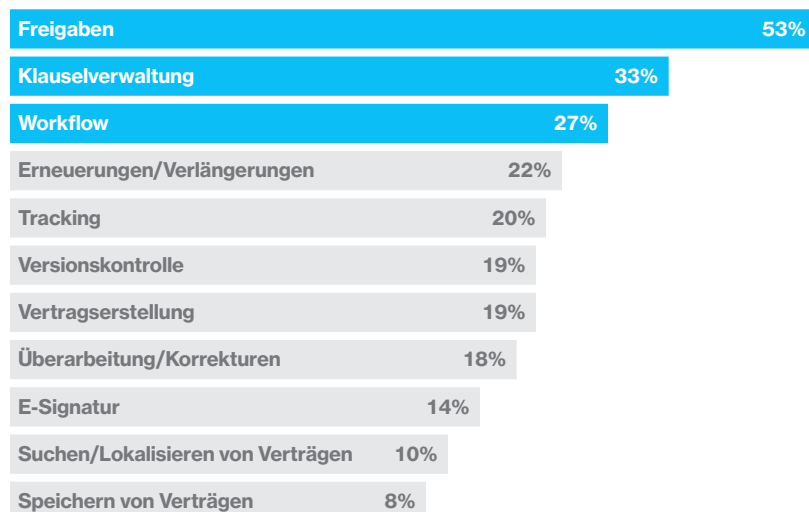
Herausforderungen bleiben im modernen CLM bestehen

Die aktuellen Daten zeichnen ein sehr genaues Bild davon, wie die Herausforderungen für Mitarbeiter sich auf Unternehmen und Kunden gleichermaßen auswirken. Laut der aktuellen Umfrage waren die drei meistgenannten Herausforderungen im Vertragsmanagementprozess:

- Freigaben
- Klauselverwaltung
- Workflow

Diese Ergebnisse sind nicht überraschend: Bereits im vergangenen Jahr waren sowohl Freigaben als auch Workflows unter den Top-3, darüber hinaus stand Tracking auf der Liste.

Die größten Herausforderungen im Vertragsprozess



Fokus auf den Workflow

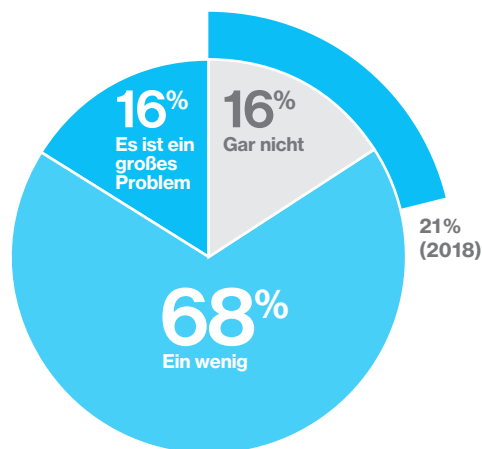
Mitarbeiter widmen manuellen Vertragsprozessen viel Zeit – Zeit, die für die Verbesserung der Vertragsqualität oder für strategische Maßnahmen genutzt werden könnte. Dieser Mangel an Prozesseffizienz hängt zum Teil mit der Verwendung ungeeigneter Werkzeuge zusammen.

Nur 27 % der Mitarbeiter verwenden ein Vertragsmanagement-Tool. Tatsächlich verwenden Unternehmen häufiger Microsoft Excel oder eine andere Tabellenkalkulationssoftware (31 %) zur Verwaltung von Verträgen, als ein speziell für CLM entwickeltes Tool.

Wie Verträge koordiniert werden	%
Microsoft Excel oder eine andere Tabellenkalkulationssoftware	31
Vertragsmanagement-Tool	27
Eine Kombination aus beidem	22
Gemeinsame Laufwerk-Nutzung	13
Email	7

Fokus auf Freigaben

Auch im aktuellen Jahr wurden die Teilnehmer wieder gefragt, inwieweit Freigabeprozesse zum Stillstand von Verträgen führen können. Die gute Nachricht? Weniger Menschen (16 %) als im Vorjahr (21 %) sagen, dass es aktuell ein „großes Problem“ sei.



33%

der Angestellten sagen, dass ein typischer Vertrag mehr als 30 Stunden lang verhandelt werden muss, bis alle Versionen und Modifikationen abgestimmt sind

25%

der Angestellten geben an, dass ihre Verträge auf wöchentlicher Basis angepasst oder geändert werden

52%

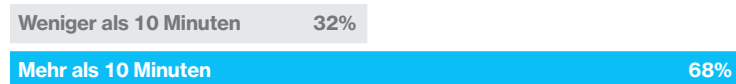
der Angestellten sagen, dass Verträge in ihrem Unternehmen drei bis vier Versionen durchlaufen, bevor sie finalisiert werden können

Herausforderungen im Zusammenhang mit Verträgen betreffen jeden

Mitarbeiter, Kunden und das Endergebnis leiden, wenn Vertragsprozesse zum Problem werden. Fast 40 % der Mitarbeiter räumten ein, dass menschliches Versagen den Vertragsprozess oft oder sehr oft beeinflusst. Das ist nicht überraschend, wenn man bedenkt, wie viele Mitarbeiter gerade aus Abteilungen und Teams mit hohem Vertragsvolumen Verträge immer noch mit Hilfe von Excel abstimmen. Bei all diesen manuellen Eingaben werden Fehler gemacht.

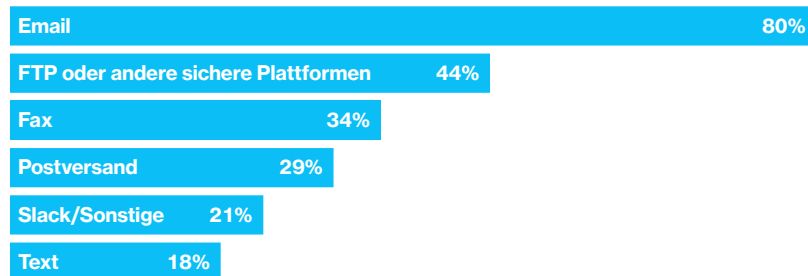
Manuelle und veraltete Systeme bedeuten für die Mitarbeiter am Ende immer verschwendete Zeit. Achtundsechzig Prozent der Mitarbeiter gaben an, dass es mehr als 10 Minuten dauert, Verträge überhaupt ausfindig zu machen. Von den 39 %, die sagten, sie hätten die Suche nach einem Vertrag in der Vergangenheit bereits schon einmal aufgegeben, nannten mehr als die Hälfte (51 %) die schlechte Nachverfolgbarkeit von Papieraufzeichnungen als Hauptgrund.

Wie lange dauert es normalerweise, bis ein Vertrag gefunden ist?



Achtzig Prozent der Mitarbeiter haben schon mal einen Vertrag per Email verschickt – das ist eine der Plattformen, die für Cyber-Angriffe am verwundbarsten ist. Mehr als 25% der Befragten gaben an, sie per Fax oder Post zu teilen (34 % und 29 %). Diese Methoden sind aber nicht nur ineffizient, ihre Abhängigkeit von Papier macht darüber hinaus auch die Rückverfolgung weitaus schwieriger.

Verfahren zur Versendung von Verträgen im vergangenen Jahr



Zusätzlich haben 21 % einen Vertrag schon einmal über Slack oder Google Hangouts verschickt, 18 % via Text. Diese Methoden schaffen nicht nur Schwachstellen in der Sicherheit, sie laden auch zu menschlichem Versagen ein. 27 % der von uns befragten Personen gaben zu, dass sie einen Vertrag schon einmal an den falschen Empfänger geschickt haben.

94%

der Befragten sagen, dass menschliches Vertun den Vertragsprozess beeinflusst

Wozu führen die Herausforderungen im Vertragsmanagementprozess?	%
Verzögerungen bei abgeschlossenen Geschäften	65
Steigende Kosten	37
Verlorene Umsätze	30
Kundenunzufriedenheit	29
Gesteigertes Risiko	22

Technologie und die Zukunft des Managements im Vertragswesen

Die Studienergebnisse deuteten auf eine größere Offenheit gegenüber neuen Technologien hin. Mitarbeiter, die in ihrer täglichen Arbeit mit Verträgen umgehen müssen, sind zum großen Teil empfänglich für Unterstützung in diesem Prozess – auch, wenn diese technischer Natur ist. Falls Sie als Führungskraft glauben, ihre Mitarbeiter würden sich vor den Eingriffen von KI in ihre Arbeit fürchten, denken Sie am besten noch einmal nach. Denn Ihre Belegschaft glaubt eindeutig, dass KI sie in ihren Jobs sogar besser machen wird.



61 % sagen, dass KI dazu beitragen kann, menschliches Vertun zu eliminieren und mehr als 60 % sind sicher, dass die Technologie dazu beitragen könnte, Freigabeprozesse zu beschleunigen. Angesichts der Ineffizienz im Freigabeprozess, über die Mitarbeiter häufig berichten, sollten Führungskräfte sich ernsthaft damit befassen, wie KI in diesem Prozess helfen kann. Ihre Stärke beweist die KI hier bereits in der Verwaltung bestehender Verträge, indem sie diese durchsuchbar macht und Schlüsselbegriffe automatisch extrahiert.



46 % vertrauen KI bei der Automatisierung von Vertragsworkflows, während lediglich 21 % dies tun würden, wenn es um die Korrektur oder Überarbeitung eines Vertrages ginge. Dieser Vorbehalt gegen die Nutzung der Technologie für differenzierte und subjektivere Aufgaben, deutet darauf hin, dass die Arbeitnehmer sie eher als eine Möglichkeit zum Auslagern von Routineaufgaben sehen. Dies ermöglicht es ihnen dann, sich auf anspruchsvollere, inhaltliche Arbeiten zu konzentrieren.



59 % der Stakeholder haben die Umsetzung von Blockchain für ihr Unternehmen diskutiert – 65 % der Mitarbeiter glauben, dass Blockchain ihre Arbeit im Bereich des Vertragsmanagements erleichtern wird. Unter der Voraussetzung, dass die Blockchain-Technologie in Zukunft auch die Probleme bei der Verfolgung und Validierung von Vereinbarungen lösen kann, wird es für Führungskräfte wichtig sein, die hier neu entstehenden Werkzeuge im Blick zu behalten.

Der bessere Weg

Wie unsere Umfrage gezeigt hat, erzeugen manuelle, nicht miteinander verbundene Vertragsprozesse von Natur aus Verzögerungen und Ineffizienz, führen zu Fehlern, erhöhen Risiken und frustrieren Kunden sowie Mitarbeiter.

Solche Probleme wurden bisher als unvermeidlicher Bestandteil des Vertragsprozesses angesehen. Doch mit CLM-Tools und ergänzenden Werkzeugen wie der elektronischen Signatur kann der gesamte Vertragsprozess automatisiert und verknüpft werden, von der Vorbereitung bis zur Unterzeichnung, Bearbeitung und Verwaltung.

Unternehmen, die diese Technologien eingeführt haben, verlieren keine Verträge mehr; Freigaben sind kein „großes Problem“ und ihre Kunden und Mitarbeiter sind zufriedener.

Wenn Sie in Betracht ziehen, Technologien wie CLM einzuführen, um Ihren Vertragsprozess zu automatisieren, erzählen wir Ihnen gerne mehr darüber, was Sie hier mit **DocuSign CLM** und der noch umfassenderen DocuSign Agreement Cloud erreichen können.

Über DocuSign

DocuSign unterstützt Unternehmen bei der Verknüpfung und Automatisierung aller Prozesse zur Vorbereitung, Unterzeichnung, Umsetzung und Verwaltung von Vereinbarungen und Verträgen. Als Teil der DocuSign Agreement Cloud bietet DocuSign die e-Signatur an – nicht weniger, als die weltweit führende Methode, um auf praktisch jedem Gerät, an jedem Ort und zu jeder Zeit digital unterzeichnen zu können. Heute nutzen mehr als 500.000 Kunden und Hunderte Millionen Anwender in über 180 Ländern DocuSign, um ihre vertraglichen Abstimmungsprozesse zu vereinfachen.

DocuSign Germany GmbH

Neue Rothofstr. 13-19
60313 Frankfurt
Deutschland

docusign.de

Mehr Informationen unter:

+49 800 186 08 56