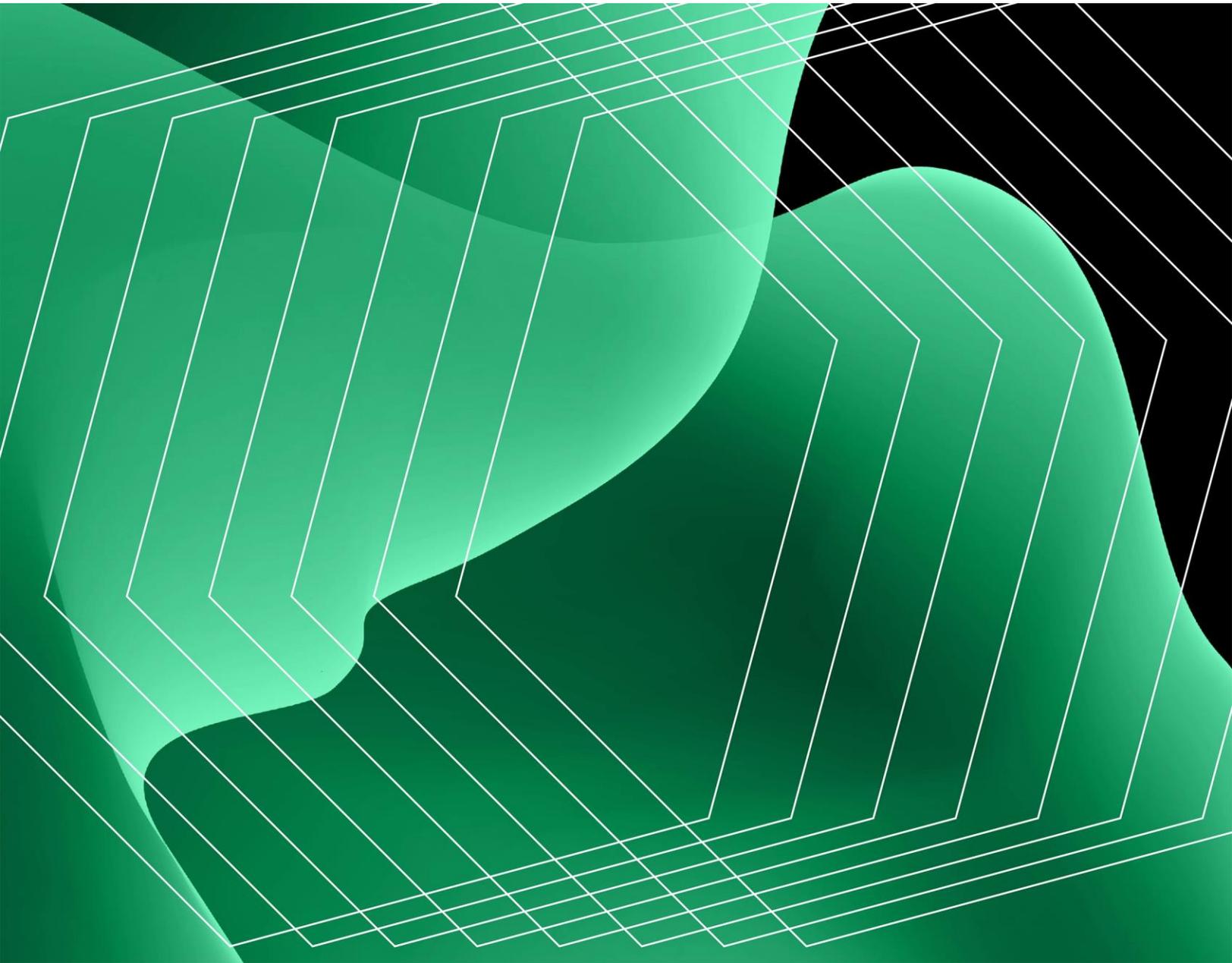


New Technology: Projected Total Economic Impact™ des KI-Assistenten von Adobe Acrobat

Kostensparnisse und Geschäftsvorteile durch den KI-Assistenten

Eine Forrester-Studie der Reihe „New Technology: Projected Total Economic Impact™“ im Auftrag von Adobe, Januar 2025



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
Die Customer Journey mit dem KI-Assistenten von Adobe	8
Nutzenanalyse	12
Kostenanalyse	23
Finanzergebnisse	28

Beratungs-Team:

Kara Luk

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige, objektive und auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und unterstützt Führungskräfte beim Erreichen ihrer Ziele. In kundenfokussierten Studien arbeiten die erfahrenen Beraterinnen und Berater von Forrester gemeinsam mit Führungskräften daran, deren spezifische Prioritäten umzusetzen. Dabei kommt ein spezielles Kooperationsmodell zum Einsatz, das eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die zum Zeitpunkt der Untersuchung geltende Beurteilung wider und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Zusammenfassung

Die generative KI hat sich schnell zu einer transformativen Kraft entwickelt, die es Unternehmen ermöglicht, Verbesserungen bei Produktivität, Innovation, Kosteneffizienz und Umsatz zu erzielen.¹ Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten von Adobe Acrobat können bei dokumentenzentrierten Arbeiten und Prozessen signifikant Zeit sparen. Pilottests ergaben, dass der KI-Assistent die Produktivität von Mitarbeitenden signifikant verbessern und zu operativen Effizienzgewinnen führen kann.

Der [KI-Assistent von Acrobat](#) ist ein dialogorientiertes, auf generativer KI basierendes Feature. Es ermöglicht es Anwenderinnen und Anwendern, mit Dokumenten zu interagieren, darunter mit PDF-Dateien, Meeting-Transkripten, Scans, Verträgen, Präsentationsfolien und anderen Dokumenten. Mithilfe des KI-Assistenten lassen sich schnell umfassende Zusammenfassungen erstellen, Erkenntnisse gewinnen und Inhalte generieren. Der KI-Assistent ist in Adobe Acrobat integriert. Er kann Teams helfen, dokumentenbasierte Prozesse zu transformieren und die Produktivität zu steigern. Er bietet Attributionsfunktionen, Datenkontrollen und eine einfache Bereitstellung und Verwaltung. Unternehmen sind damit in der Lage, sich das Potenzial generativer KI zunutze zu machen, um den Erkenntnisgewinn und die Erstellung neuer Inhalte aus ihren Dokumenten zu beschleunigen. Der KI-Assistent unterstützt eine Reihe von Dateiformaten, darunter PDF, DOCX, PPTX, TXT und RTF.

Adobe beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch die Einführung des Acrobat KI-Assistenten erzielen können.² Ziel dieser Studie ist es, der Leserschaft einen Bezugsrahmen zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Auswirkungen des KI-Assistenten auf ihr Unternehmen bereitzustellen.



Prognostizierte Kapitalrendite (ROI)
176–415 %



Prognostizierter Kapitalwert (KW)
**895.590 € bis
2,1 Mio. €**

Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, hat Forrester acht Personen von sechs Unternehmen befragt, die bereits Erfahrung mit dem KI-Assistenten gesammelt haben. Die Erfahrungen der Befragten wurden von Forrester für diese Studie zusammengeführt und als Grundlage zur Erstellung eines international tätigen [Modellunternehmens](#) mit 5.000 Mitarbeitenden genutzt.

Die Befragten gaben an, dass die zeitaufwendigen digitalen Arbeitsabläufe mit Dokumenten den Mitarbeitenden in ihren Unternehmen vor der Einführung des KI-Assistenten Schwierigkeiten bereiteten. Oft war eine manuelle Vorgehensweise nötig, um lange Dokumente zusammenzufassen, zentrale Erkenntnisse herauszuarbeiten und diese in anderen Inhaltsformaten zu verwenden. Dies schränkte die

ZUSAMMENFASSUNG

Produktivität der Mitarbeitenden ein, sodass sie weniger Zeit hatten, sich strategischen Initiativen zu widmen.

Basierend auf Pilotprogrammen mit dem KI-Assistenten gaben die Befragten an, dass Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten weniger Zeit für dokumentenbezogene Aufgaben aufwenden mussten. Somit konnten die Unternehmen die relevanten Prozesse optimieren und die operativen Kapazitäten verbessern. Zu den zentralen Ergebnissen, die aus der Investition hervorgehen, gehören eine höhere Produktivität, Zugewinne bei der operativen Effizienz und ein verbessertes Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, EX).

WICHTIGE ERKENNTNISSE

Quantifizierter prognostizierter Nutzen. Für das Modellunternehmen setzt sich der risikobereinigte Barwertnutzen über den dreijährigen Analysezeitraum folgendermaßen zusammen:

- **Effizienzsteigerungen von bis zu 45 % bei der Zusammenfassung und Analyse von Dokumenten.** Mit dem KI-Assistenten sorgt das Modellunternehmen für eine höhere Produktivität der Mitarbeitenden, da die Anwenderinnen und Anwender weniger Zeit für das Zusammenfassen und Prüfen von Dokumenten benötigen. Über drei Jahre lassen sich die Zugewinne bei der Produktivität auf 1,0 Mio. € bis 2,0 Mio. € beziffern.
- **Effizienzsteigerung von bis zu 30 % bei der Inhaltserstellung.** Das Modellunternehmen verbessert die operative Effizienz, da Mitarbeitende den KI-Assistenten nutzen, um die Arbeitsabläufe bei der Dokumentenerstellung zu optimieren. Mit dem KI-Assistenten können Anwenderinnen und Anwender Dokumente schneller verfassen und die damit in Verbindung stehenden Arbeitsabläufe in kürzerer Zeit abschließen. Über einen Zeitraum von drei Jahren belaufen sich die Effizienzsteigerungen für das Modellunternehmen auf einen Wert zwischen 345.717 € und 547.947 €.

Nicht quantifizierter Nutzen. Die folgenden Nutzenpositionen werden in dieser Studie zwar nicht quantifiziert, bedeuten aber dennoch einen Mehrwert für das Modellunternehmen:

- **Datensicherheit.** Der KI-Assistent erfüllt die Anforderungen des Modellunternehmens im Hinblick auf Data Governance und Datensicherheit. Zum Trainieren des KI-Modells werden weder Kundendaten genutzt noch Dokumente indexiert. Zudem greift das Tool nur auf Dokumente zu, die in Acrobat geöffnet werden.
- **Erhöhte Genauigkeit.** Der KI-Assistent liefert Anwenderinnen und Anwendern mit den Antworten auch Informationen zur Attribution. Dadurch können sie die Genauigkeit verifizieren und sicherstellen, dass erstellte Inhalte und Erkenntnisse zuverlässig sind und sicher genutzt werden können. Darüber hinaus basieren die Antworten ausschließlich auf den hochgeladenen Dokumenten und es werden keine Internet-Quellen genutzt. Das sorgt für ein höheres Maß an Genauigkeit und Vertrauenswürdigkeit.
- **Verbessertes Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, EX).** Mit dem KI-Assistenten können Anwenderinnen und Anwender die aufwendigen Dokumentenprüfungen und -analysen reduzieren

ZUSAMMENFASSUNG

und die Effizienz bei der Inhaltsentwicklung steigern. Dadurch bleibt ihnen mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben.

- **Schnellere Amortisierung.** Der Zugriff auf den KI-Assistenten kann über die Konsole zur Verwaltung von Acrobat unkompliziert aktiviert werden. Dadurch können Mitarbeitende des Modellunternehmens die Arbeit mit dem Tool schnell aufnehmen.

Flexibilität. Langfristig kann das Modellunternehmen unter anderem folgende geschäftliche Ergebnisse erzielen:

- **Umsatzwachstum.** Der KI-Assistent trägt zum Umsatzwachstum bei, indem er den Vertriebs-Teams des Modellunternehmens hilft, Hintergrunddokumente zu nutzen, um potenzielle Kundinnen und Kunden besser zu verstehen und ihnen auf sie zugeschnittene Inhalte, Nachrichten und Angebote bereitzustellen. Effizienzgewinne bei der Dokumentenanalyse und bei der Erstellung von Inhalten sorgen dafür, dass das Verkaufspersonal mehr Zeit für die direkte Interaktion mit der Kundschaft hat.
- **Langfristiger geschäftlicher Nutzen.** Das Modellunternehmen verzeichnet mit der Zeit einen höheren geschäftlichen Nutzen, da die Anwenderinnen und Anwender neue Use Cases für den KI-Assistenten entwickeln und zusätzliche Produkterweiterungen und -verbesserungen veröffentlicht werden.

Kosten. Für das Modellunternehmen setzen sich die risikobereinigten Barwertkosten über drei Jahre wie folgt zusammen:

- **Abo-Gebühren für den KI-Assistenten.** Das Modellunternehmen zahlt monatliche Abo-Gebühren in Höhe von 4,80 € pro Anwenderin/Anwender, was in der Summe über drei Jahre 181.044 € entspricht.
- **Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung.** Dem Modellunternehmen entstehen Arbeitskosten im Zusammenhang mit einem Pilotprogramm, mit der Verwaltung von Anwenderinnen und Anwendern, mit Schulungen und mit der laufenden Verwaltung. Über drei Jahre belaufen sich diese Arbeitskosten auf insgesamt 326.457 €.

Forrester modellierte auf Grundlage des ermittelten Risikos eine Reihe von prognostizierten Ergebnissen mit schwachem, moderatem und starkem Effekt. Diese Finanzanalyse geht davon aus, dass das Modellunternehmen durch die Aktivierung des KI-Assistenten von Adobe in den jeweiligen Szenarien über drei Jahre folgende Kapitalwerte erzielt:

- Prognostizierter Kapitalwert i. H. v. 2,1 Mio. € und prognostizierte Kapitalrendite von 415 % bei starkem Effekt
- Prognostizierter Kapitalwert i. H. v. 1,5 Mio. € und prognostizierte Kapitalrendite von 296 % bei moderatem Effekt
- Prognostizierter Kapitalwert i. H. v. 895.590 € und prognostizierte Kapitalrendite von 176 % bei schwachem Effekt



Prognostizierte Kapitalrendite:

176–415 %



Prognostizierter Nutzen (BW):

1,4–2,6 Mio. €



Prognostizierter Kapitalwert:

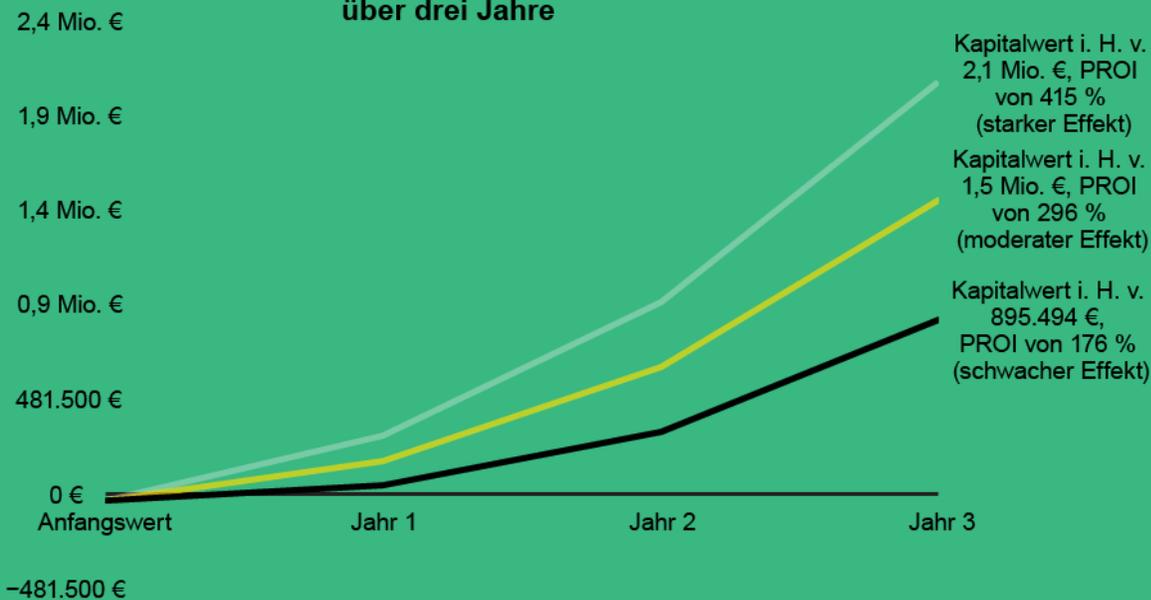
895.590 € bis 2,1 Mio. €



Gesamtkosten:

507.501 €

Prognostizierte Finanzanalyse des Modellunternehmens über drei Jahre



„Mit dem KI-Assistenten haben die Mitarbeitenden mehr Zeit, sich untereinander auszutauschen und Beziehungen aufzubauen. Sie werden nicht mehr mit banalen alltäglichen Aufgaben überschüttet. Trotz limitierter Ressourcen erkennen wir allmählich mehr Innovation und Kollaboration, weil den Mitarbeitenden mehr Zeit dafür zur Verfügung steht.“

LEITUNG FÜR KI-STRATEGIE UND TRANSFORMATION, BEHÖRDE

NEW TECH TEI – BEZUGSRAHMEN UND METHODIK

Aus den in den Befragungen erhobenen Daten hat Forrester einen Bezugsrahmen zum New Technology: Projected Total Economic Impact™ („New Tech TEI“) für Unternehmen erstellt, die eine Investition in den KI-Assistenten in Erwägung ziehen.

Dieser Bezugsrahmen dient dazu, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die für eine solche Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Dabei verfolgte Forrester einen mehrstufigen Ansatz zur Bestimmung der potenziellen Effekte des KI-Assistenten für ein Unternehmen.

HINWEISE

Lesende sollten Folgendes beachten:

Diese Studie wurde von Adobe in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting erstellt. Sie ist keine Marktanalyse.

Forrester trifft keine Annahmen zur potenziellen Kapitalrendite, die andere Unternehmen erzielen können. Forrester empfiehlt dringend, dass Lesende ihre eigenen Schätzungen innerhalb des im Bericht bereitgestellten Bezugsrahmens verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in den KI-Assistenten zu ermitteln.

Adobe hat die Studie geprüft und Forrester entsprechendes Feedback gegeben. Forrester behält jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse und akzeptiert keine Änderungen, die im Widerspruch zu den Ergebnissen von Forrester stehen oder den Sinngehalt der Studie verfälschen.

Die Namen der befragten Personen wurden von Adobe bereitgestellt, das Unternehmen selbst nahm jedoch nicht an der Befragung teil.

Due-Diligence

Befragung von Adobe-Stakeholdern und Forrester-Analystinnen und -Analysten zur Erhebung von Daten zum KI-Assistenten.

Befragungen zur Frühphase der Implementierung

Befragung von acht Personen aus sechs Unternehmen, die den KI-Assistenten in der Pilot- bzw. Beta-Phase einsetzen, um Daten zu den prognostizierten Kosten, dem prognostizierten Nutzen und den prognostizierten Risiken zu erheben.

Modellunternehmen

Basierend auf den Eigenschaften der Unternehmen der Befragten wurde ein Modellunternehmen erstellt.

Prognostizierter Finanzmodellrahmen

Zur Erstellung eines für die befragten Unternehmen repräsentativen Finanzmodells wurde die „New Tech TEI“-Methode herangezogen. Das prognostizierte Finanzmodell wurde auf der Grundlage der Hinweise und Belange der Befragten risikobereinigt.

Fallstudie

Vier fundamentale Elemente des „New Tech Total Economic Impact“ bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionseffekte: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank zunehmend ausgereifter Lösungen für Analysen der Kapitalrendite in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methodik von Forrester ein umfassendes Bild der gesamten wirtschaftlichen Auswirkungen von Investitionsentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in [Anhang A](#).

Die Customer Journey mit dem KI-Assistenten von Adobe

Beweggründe für eine Investition in den KI-Assistenten

Befragungen			
Funktion	Branche	Region	Mitarbeitende
Büroleitung	Rechtswesen	Hauptniederlassung Asien-Pazifik, nationales Geschäft	4
Bereichsleitung für Finanzabläufe und digitale Initiativen	Finanzdienstleistungen	Hauptniederlassung USA, Geschäft in mehreren Bundesstaaten	200
Globale Leitung für Daten und Analysen	Finanzdienstleistungen	Hauptniederlassung EMEA, globales Geschäft	360
Chief Digital Officer	Rechtswesen	Hauptniederlassung Asien-Pazifik, nationales Geschäft	450
Chief Technology Officer			
IT-Fachkraft für Desktop-Management	Behörden	Hauptniederlassung USA, lokales Geschäft	1.800
Leitung für KI-Strategie und Transformation			
Für Adobe zuständige globale technische Leitung	Fachdienstleistungen	Hauptniederlassung USA, globales Geschäft	57.000

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Die Befragten beschrieben die folgenden typischen Herausforderungen, mit denen ihre Unternehmen vor den Pilottests des KI-Assistenten zu kämpfen hatten:

- **Flut an Dokumenten.** Die Befragten berichteten, dass viele Mitarbeitende in ihren Unternehmen im Rahmen ihrer Funktion große Mengen an Dokumenten prüfen und analysieren müssten. Dabei sei es erforderlich, diese Dokumente sorgfältig zu lesen und die Inhalte zu verstehen, die zentralen Punkte für andere Projektbeteiligte zusammenzufassen, nach spezifischen Informationen zu suchen und die Inhalte für verschiedene Zwecke aufzubereiten. Die Befragten merkten an, dass die Dokumente manchmal mehrere Hundert Seiten lang sein konnten. Folglich konnte es mehrere Stunden dauern, sie zu lesen, zusammenzufassen und nach bestimmten Informationen zu durchsuchen.

Die für die globale Leitung für Daten und Analysen bei einem Finanzdienstleistungsunternehmen verantwortliche Person meinte dazu: „Wir erhalten umfangreiche Dokumente wie Broschüren von Fondsverwaltungen sowie Quartalsberichte von unserem Management. Die Leute müssen diese im Detail verstehen und durcharbeiten.“ Aufgrund der großen Menge an Dokumenten stand weniger Zeit für andere Aufgaben zur Verfügung. Gleichzeitig stieg auch das Risiko, Informationen zu übersehen. Zudem war es für die Team-Mitglieder schwierig, sich auf die wichtigsten Inhaltspunkte zu einigen.

- **Wenig Zeit für konzentriertes Arbeiten aufgrund von Besprechungen.** Die Befragten gaben an, dass aufgrund von Besprechungen nur wenig Zeit für fokussiertes Arbeiten an Dokumenten zur Verfügung stand. Eine für Adobe zuständige globale technische Führungskraft in einem Fachdienstleistungsunternehmen teilte mit, dass viele Mitarbeitende einen signifikanten Teil ihres Arbeitstags in Besprechungen verbrachten. Deshalb stand ihnen weniger Zeit für die tägliche Arbeit zur Verfügung. In manchen Fällen führte dies auch zu Multitasking. Die Person erwähnte auch, dass dieses Problem unter Führungskräften noch verschärft war, da diese oft noch mehr Besprechungen und zugleich noch größere Mengen an Dokumenten zu lesen und zu analysieren hatten.
- **Kapazitätseinbußen durch personelle Engpässe.** Mehrere Befragte gaben an, dass ihre Unternehmen mit Herausforderungen aufgrund von personellen Engpässen und mangelnder operativer Effizienz zu kämpfen hatten, da die Mitarbeitenden voll ausgelastet waren. Dadurch war es schwierig, das operative Geschäft auszuweiten, ohne dass dies zulasten der Qualität und des Mitarbeitererlebnisses ging. So meinte beispielsweise eine leitende Person des Bereichs für Finanzabläufe und digitale Initiativen bei einem Finanzdienstleistungsunternehmen, dass ihr Unternehmen mit personellen Engpässen zu kämpfen gehabt hatte, sodass bestimmte Aufgaben (wie z. B. Risikobewertungen für Mitglieder) nicht häufiger ausgeführt werden konnten.

„Anwältinnen und Anwälte müssen viele Informationen lesen. Sie müssen zahlreiche Gesetzesänderungen im Blick behalten, die sie oft als PDF-Dokumente erhalten. Sie haben nicht viel Zeit, um all diese Texte zu lesen. Der KI-Assistent hilft ihnen, die Inhalte schnell zusammenzufassen, zu verstehen und dann an andere Anwältinnen und Anwälte weiterzugeben, um diesen Prozess der Informationsaufnahme zu optimieren.“

CHIEF DIGITAL OFFICER, RECHTSWESEN

„So viele unserer Dokumente liegen als PDF-Dateien vor. Hier hat sich der KI-Assistent von Acrobat als echter Meilenstein und Wettbewerbsvorteil erwiesen.“

CHIEF TECHNOLOGY OFFICER, BEHÖRDE

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen erstellte Forrester einen TEI-Bezugsrahmen, ein Modellunternehmen und eine Analyse der Kapitalrendite, um die Bereiche mit finanziellen Auswirkungen zu veranschaulichen. Das Modellunternehmen steht stellvertretend für die acht befragten Unternehmen und wird für die aggregierte Finanzanalyse im nächsten Abschnitt verwendet. Das Modellunternehmen weist die nachfolgenden Eigenschaften auf:

Beschreibung des Modellunternehmens. Das Modellunternehmen ist ein weltweit operierendes Unternehmen mit 5.000 Mitarbeitenden. Die Mehrheit der Mitarbeitenden hat Zugriff auf Adobe Acrobat. PDF-Dateien spielen abteilungsübergreifend eine zentrale Rolle für das operative Geschäft, da sie die Arbeitsabläufe vorantreiben und die Kommunikation erleichtern.

Merkmale der Bereitstellung. Das Modellunternehmen führt den KI-Assistenten über drei Jahre ein. Im ersten Jahr erhalten 10 % der Mitarbeitenden Zugriff, im zweiten Jahr 25 % und im dritten Jahr 40 %. Im ersten Jahr stellt das Modellunternehmen den KI-Assistenten vor allem Mitarbeitenden in Funktionen zur Verfügung, in denen das Prüfen und Analysieren von PDF-Dateien einen signifikanten Anteil der Arbeit ausmacht (d. h. Mitarbeitenden in der Rechts- und Finanzabteilung). So kann das Modellunternehmen den Fokus auf Use Cases mit hohem Mehrwert legen.

Grundlegende Annahmen

5.000 Mitarbeitende

40 % Adoptionsrate bei Mitarbeitenden bis zum dritten Jahr

Die Forrester-Perspektive: hoher KI-Quotient korreliert mit einem höheren geschäftlichen Nutzen

Der KI-Quotient AIQ (Artificial Intelligence Quotient) misst die Bereitschaft von Einzelpersonen, Teams und Organisationen, sich auf generative KI und andere Formen der künstlichen Intelligenz (KI) einzulassen, mit ihr zu arbeiten, ihr zu vertrauen und Geschäftsergebnisse zu erzielen. Unternehmen, die ihren AIQ verbessern, können mit höherer Produktivität und niedrigerem Risiko rechnen. Sie können ihre Investitionen in generative KI-Tools optimieren und so die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass Mitarbeitende diese Tools erfolgreich für Aufgaben einsetzen, für die diese Tools bestimmt sind.³

Die Forschung von Forrester zeigt, dass Unternehmen zu wenig in Schulungen investieren. Hier sollten Unternehmen 1) die Bereitschaft von Teams in den Stärkebereichen, den Schwächebereichen und den Bereichen mit Chancen für den KI-Einsatz benchmarken, 2) Schulungen zu Schlüsselkompetenzen wie verantwortungsvolle KI-Nutzung, Prompt-Engineering und Entscheidungsfindung mit Ergebnissen von KI-Modellen verstärken und 3) die Schulungen auf echte Use Cases für spezifische Rollen und Vertikalmärkte zuschneiden.

Die Nutzung des KI-Assistenten von Adobe Acrobat kann Aspekte des AIQ positiv beeinflussen. Eine zentrale Komponente des AIQ ist beispielsweise die Aussage: „Ich weiß, wann ich die Ergebnisse von generativer KI hinterfragen muss.“⁴ Vom KI-Assistenten abgedeckte Funktionen wie Attributionen können den Mitarbeitenden helfen, die Quelle der KI-generierten Aussage zu ermitteln. Das hilft ihnen, den Quelltext zu finden und die Zusammenfassung der KI zu verifizieren. Solche Quellenangaben können zudem helfen, eine weitere AIQ-Komponente – das Bewusstsein für Datenschutz, Ethik und Risiken – anzuwenden, da die Mitarbeitenden genau nachvollziehen können, welche Daten zitiert werden.

Nutzenanalyse

Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Prognostizierter Gesamtnutzen					
Prognostizierter Nutzen	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Prognostizierter Gesamtnutzen (schwach)	216.579 €	535.197 €	1.016.543 €	1.768.318 €	1.402.946 €
Prognostizierter Gesamtnutzen (moderat)	356.175 €	782.438 €	1.379.594 €	2.518.206 €	2.006.948 €
Prognostizierter Gesamtnutzen (stark)	495.752 €	1.029.697 €	1.742.645 €	3.268.095 €	2.610.948 €

EFFIZIENZGEWINNE BEI DER ZUSAMMENFASSUNG UND ANALYSE VON DOKUMENTEN

Aussagen und Daten. Die Befragten hoben hervor, dass der KI-Assistent den zeitlichen Aufwand für das Prüfen und Analysieren von PDF-Dateien signifikant reduzierte, was eine höhere Produktivität der Anwenderinnen und Anwender zur Folge hatte. Die Befragten führten folgende Erfahrungen an:

- Die Befragten bei einer Behörde teilten mit, dass der KI-Assistent im Pilottest bei Anwenderinnen und Anwendern aus mehreren Abteilungen (d. h. Rechtsabteilung, Personalabteilung, Verwaltung und IT) im Hinblick auf Arbeitsabläufe, die das Prüfen und Analysieren von Dokumenten umfassten, Wirkung gezeigt habe. Die leitende Person für KI-Strategie und Transformation in dieser Behörde gab an, dass die Produktivität der Mitarbeitenden in der Rechtsabteilung gestiegen sei, da der KI-Assistent diesen Personen helfe, Verträge und andere rechtliche Vereinbarungen zu prüfen, zu analysieren und zusammenzufassen. Basierend auf den Erfahrungen aus dem Pilottest schätzten die Befragten, dass bei Aufgaben zur Prüfung und Zusammenfassung von Dokumenten abteilungsübergreifend 50 % der Zeit eingespart werden könnte. Zudem merkten sie an, dass die Zeitersparnis je nach Aufgabe auch größer ausfallen könnte.
- Die als Chief Digital Officer einer Anwaltskanzlei tätige Person merkte an, dass der KI-Assistent die Produktivität in mehreren Teams verbessert habe, unter anderem in der Rechtsabteilung, in der IT und in der Unternehmensführung. Ihr zufolge konnte die Rechtsabteilung des Unternehmens mit dem Tool detaillierte Dokumente (z. B. Gesetzesänderungen) schnell prüfen und die zentralen Informationen zusammenfassen, um sie mit Team-Mitgliedern zu teilen. Mitglieder der Unternehmensführung profitierten von den präzisen Zusammenfassungen

zahlreicher Dokumente, die es ihnen ermöglichten, trotz ihrer vollen Zeitpläne auf dem Laufenden zu bleiben. Darüber hinaus nutzten IT-Mitarbeitende den KI-Assistenten, um komplexe technische Dokumente zu prüfen und Erkenntnisse daraus zu gewinnen. Die befragte Person schätzte, dass es ohne den KI-Assistenten eine ganze Stunde in Anspruch nehmen könnte, ein durchschnittliches Dokument zu lesen. Hinzu käme eine weitere Stunde, um eine Zusammenfassung zu erstellen. Mit dem KI-Assistenten könnten beide Aufgaben in einer Stunde erledigt werden. Somit könnten Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten ihre Produktivität um 50 % steigern.

- Die Büroleitung einer Anwaltskanzlei äußerte sich ähnlich und schätzte, dass sich die Zeit für das Prüfen und Zusammenfassen von Dokumenten (z. B. von juristischen Schriftsätzen) von 30 bis 45 Minuten auf nur 5 Minuten reduziert habe.
- Eine für Adobe zuständige globale technische Führungskraft bei einem Fachdienstleistungsunternehmen teilte mit, dass die Anwenderinnen und Anwender beim Pilottest geschätzt 50 % bis 75 % weniger Zeit für das Zusammenfassen von Dokumenten aufgewendet hätten. Als Beispiel gab die Person an, dass das für die Kundenbetreuung zuständige Team des Unternehmens den KI-Assistenten nutzte, um Kundenvorgaben und Präsentationen zu verarbeiten und zusammenzufassen. Zudem konnte das Führungs-Team des Unternehmens nun kritische Informationen aus zahlreichen Dokumenten und Präsentationen schnell aufnehmen. Dies erwies sich angesichts der hohen Zahl an Besprechungen und Dokumenten, mit denen sich das Team konfrontiert sah, als besonders hilfreich.

„Wenn man in 15 Sekunden aus einem 50-seitigen Dokument eine Zusammenfassung erstellen kann, ist das mit Blick auf die Effizienz eine enorme Zeitersparnis. Im Kontext von vertraglichen Vereinbarungen und rechtlichen Dokumenten hilft es wirklich, die Dinge zu vereinfachen und die Informationen in ein Format zu bringen, das leicht verständlich ist. Dadurch reduziert sich der zeitliche Aufwand für die Mitarbeitenden signifikant.“

LEITUNG FÜR KI-STRATEGIE UND TRANSFORMATION, BEHÖRDE

Modellierung und Annahmen. Auf Basis der Kundenbefragungen nimmt Forrester Folgendes für das Modellunternehmen an:

- Beim Modellunternehmen nutzen im ersten Jahr 500 Personen den KI-Assistenten, wobei die Zahl bis zum zweiten Jahr auf 1.250 Personen und bis zum dritten Jahr auf 2.000 Personen ansteigt.

NUTZENANALYSE

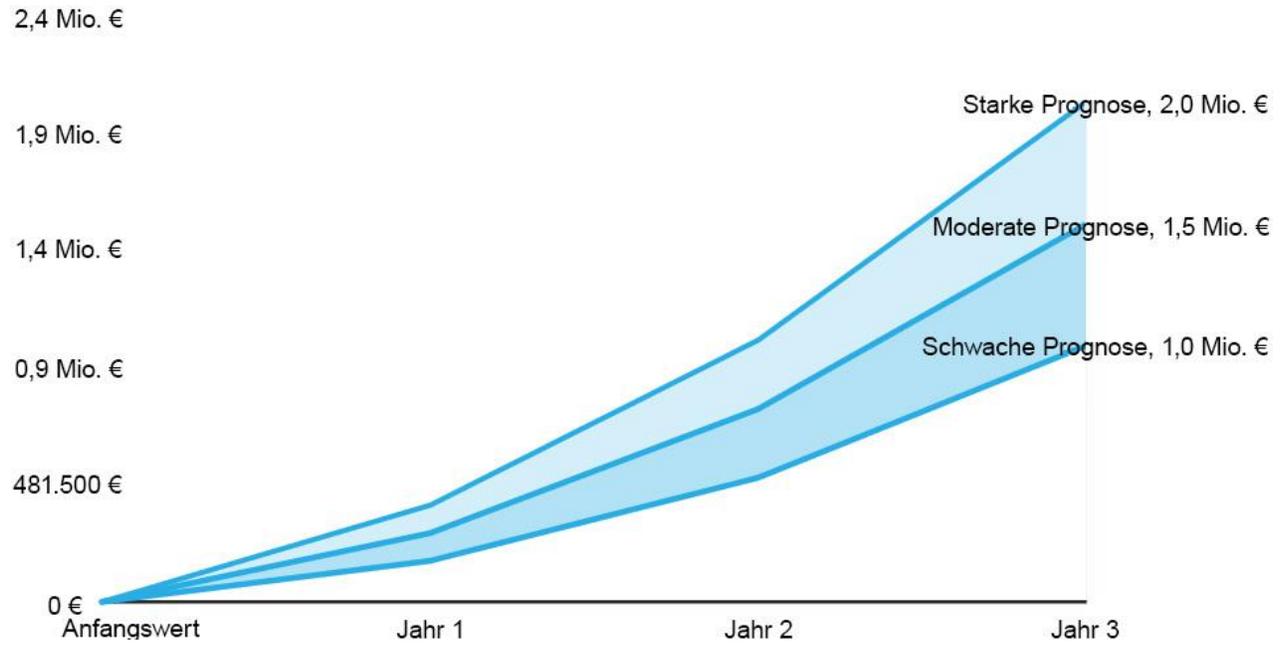
- Diese Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten können den Zeitaufwand zum Zusammenfassen und Analysieren von PDF-Dateien im ersten Jahr der Investition um 15 % bis 35 % reduzieren. Wenn das Tool häufiger genutzt wird, die Anwenderinnen und Anwender ihre Fähigkeiten in der Prompt-Erstellung verbessern und sich dadurch auch die Notwendigkeit für Prompt-Nachbesserungen reduziert, erhöht sich diese Zeitersparnis bis zum dritten Jahr auf zwischen 25 % und 45 %.
- Im ersten Jahr sind 30 % der Personen, die den KI-Assistenten im Modellunternehmen nutzen, in Positionen tätig, in denen sie mit einer starken PDF-Nutzung konfrontiert sind. Diese Personen wenden pro Woche sechs Stunden für das Zusammenfassen und Analysieren von Dokumenten auf. In den folgenden Jahren wird der KI-Assistent für eine breiter gefasste Auswahl an Anwenderinnen und Anwendern in verschiedenen Rollen verfügbar. Dabei sinkt der Prozentsatz der Personen mit intensiver PDF-Nutzung im zweiten Jahr auf 13 % und im dritten Jahr auf 9 %.
- Der Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten, die in ihren Arbeitsabläufen mit einer normalen Menge an PDF-Dateien konfrontiert sind, beläuft sich im ersten Jahr auf 70 %, im zweiten Jahr auf 87 % und im dritten Jahr auf 91 %. Diese Personen verbringen pro Woche eine Stunde mit dem Prüfen und Analysieren von PDF-Dateien.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) pro Person, die den KI-Assistenten nutzt, beträgt 38,52 €.
- Jede Person kann 50 % der eingesparten Zeit für produktive Aufgaben nutzen.

Ergebnisse. Daraus ergibt sich über drei Jahre ein prognostizierter Barwert zwischen 1,0 Mio. € (niedrig) und 2,0 Mio. € (hoch).

„Einige Führungs-Teams haben den KI-Assistenten als Unterstützung beim Umgang mit großen Mengen an Präsentationen getestet. Diese Personen sind oft den ganzen Tag in Besprechungen. Durch ihren vollen Zeitplan ist es für sie also eine Herausforderung, die präsentierten Informationen wirklich zu erfassen und gleichzeitig ihre anderen Verantwortlichkeiten zu stemmen. Während unserer Testphase haben sie den KI-Assistenten genutzt, um sich in der Menge dieser Informationen effizienter zurechtzufinden.“

**FÜR ADOBE ZUSTÄNDIGE GLOBALE TECHNISCHE FÜHRUNGSKRAFT,
FACHDIENSTLEISTUNGEN**

Produktivitätsmodul für Mitarbeitende: Spektrum des kumulativen Effekts über drei Jahre



25 % bis 45 %

Zeitersparnis bei der Zusammenfassung und Analyse von PDF-Dokumenten

NUTZENANALYSE

Effizienzgewinne bei der Zusammenfassung und Analyse von Dokumenten					
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
A1	Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten	Modellunternehmen	500	1.250	2.000
A2			15 %	20 %	25 %
A2 _{schwach}					
A2 _{moderat}	Zeitersparnis bei der Zusammenfassung und Analyse von PDF-Dokumenten	Befragungen	25 %	30 %	35 %
A2 _{stark}			35 %	40 %	45 %
A3	Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten, die mit großen PDF-Volumina zu tun haben	Modellunternehmen	30 %	13 %	9 %
A4	Zeit, die Personen bei umfangreicher Nutzung vor Einführung des KI-Assistenten pro Woche für die Zusammenfassung und Analyse von PDF-Dokumenten aufwendeten (in Stunden)	Modellunternehmen	6	6	6
A5			7.020	10.140	14.040
A5 _{schwach}					
A5 _{moderat}	Zeit, die Personen bei umfangreicher Nutzung bei der Zusammenfassung und Analyse sparen (in Stunden)	A1*A2*A3*A4*52 Wochen	11.700	15.210	19.656
A5 _{stark}			16.380	20.280	25.272
A6	Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten, die mit normalen PDF-Volumina zu tun haben	1-A3	70 %	87 %	91 %
A7	Zeit, die Personen bei normaler Nutzung vor Einführung des KI-Assistenten pro Woche für die Zusammenfassung und Analyse von PDF-Dateien aufwendeten (in Stunden)	Modellunternehmen	1	1	1
A8			2.730	11.310	23.660
A8 _{schwach}					
A8 _{moderat}	Zeit, die Personen bei normaler Nutzung bei der Zusammenfassung und Analyse sparen (in Stunden)	A1*A7*A2*A6*52 Wochen	4.550	16.965	33.124
A8 _{stark}			6.370	22.620	42.588
A9	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Anwenderin/Anwender	Modellunternehmen	38,52 €	38,52 €	38,52 €
A10	Produktivitätsrückgewinnungsrate	Methodik des Total Economic Impact	50 %	50 %	50 %
At			187.785 €	413.127 €	726.102 €
At _{schwach}					
At _{moderat}	Effizienzgewinne bei der Zusammenfassung und Analyse von Dokumenten	(A5+A8)*A9*A10	312.975 €	619.691 €	1.016.543 €
At _{stark}			438.165 €	826.254 €	1.306.984 €
Prognostizierter Gesamtwert über drei Jahre: 1.327.014 € bis 2.571.403 €			Prognostizierter Barwert über drei Jahre: 1.057.673 € bis 2.063.143 €		

Effizienzgewinne bei der Entwicklung von Inhalten

Aussagen und Daten. Die Befragten gaben an, dass sie – basierend auf Pilottests – Möglichkeiten sahen, Prozesse zu optimieren und Kapazitäten durch effizientere Erstellung von Inhalten zu erhöhen. Die Befragten äußerten sich wie folgt:

- Die leitende Person des Bereichs für Finanzabläufe und digitale Initiativen bei einem Finanzdienstleistungsunternehmen prüfte mehrere Use Cases zur Verbesserung der Kapazität durch eine schnellere Entwicklung von Inhalten. Ein solcher Use Case involvierte die Nutzung des KI-Assistenten, um Mitarbeitenden in der Beratung zu helfen, Prospekte zu Anleihesicherheiten zu prüfen und Berichte zur Eignung der Sicherheiten zu erstellen. Basierend auf den Pilottests schätzte die befragte Person, dass dies die typische Dauer des Prüfprozesses von 25 bis 45 Minuten auf nur 5 Minuten reduzieren könnte. Ein weiterer Use Case, der getestet wurde, betraf die Kreditwürdigkeitsprüfung von Mitgliedern. Dabei prüfte der KI-Assistent Finanzaufstellungen und Kreditauskünfte und extrahierte relevante Daten, um Berichte über die finanzielle Solidität von Mitgliedern zu erstellen. Zudem sahen die Befragten die Möglichkeit, das Tool auch zusammen mit einer umfassenden Bibliothek aller Regularien und Richtlinien des Unternehmens zu nutzen, wodurch die für den Chat-Support und den Mitglieder-Service zuständigen Teams schneller und genauer auf Anfragen antworten könnten.
- Die für Adobe zuständige globale technische Führungskraft bei einem Fachdienstleistungsunternehmen teilte mit, dass der KI-Assistent Teams im Unternehmen geholfen hätte, Leistungen für die Kundschaft auf effizientere Art und Weise bereitzustellen. So nutzte beispielsweise ein Team den KI-Assistenten, um interne Dokumente zu erstellen, wie Informationen zur Markenstrategie, Präsentationsvorlagen und Kundeninhalte. Die befragte Person schätzte, dass sich der Zeitaufwand für diese Aufgaben um 50 % bis 75 % reduziert hatte. Sie merkte außerdem an, dass Entwicklungs-Teams, die an der Website und an Anwendungen für die Kundschaft arbeiteten, durch Einsatz des KI-Assistenten beim Navigieren durch Markenleitfäden, die oft bis zu 300 Seiten lang waren, ihre Effizienz steigern konnten. Dies habe ihnen geholfen, den Zeitaufwand für die Suche nach konkreten Informationen zu reduzieren und Überarbeitungen zu minimieren.
- Die leitende Person für KI-Strategie und Transformation bei einer Behörde gab an, dass der KI-Assistent schon früh für mehr operative Effizienz gesorgt habe, insbesondere in der Personalabteilung. Beispielsweise konnte das HR-Team den KI-Assistenten nutzen, um die eigenen Stellenbeschreibungen mit denen anderer Unternehmen zu vergleichen und zu optimieren. Der Zeitaufwand für diese Aufgabe reduzierte sich von geschätzt einer Woche auf fünf Stunden. Durch das Optimieren von Prozessen mit dem KI-Assistenten konnte sich die Abteilung mehr Kapazität verschaffen, um sich anderen wichtigen Aufgaben und kreativer, strategischer und innovativer Arbeit zu widmen.

„Anwenderinnen und Anwender haben mehr Zeit für die eigentliche Leistungsbereitstellung, und es gleicht die Zeit aus, die sie in Meetings verbringen. Wenn man viel Zeit in Besprechungen verbringt, kann man nicht so viel erledigen oder man muss in der Besprechung parallel an anderen Dingen arbeiten. Der KI-Assistent verschafft einem tatsächlich mehr Zeit für wertschöpfende Projekte, also für kreative Arbeit oder im Kundenkontakt.“

FÜR ADOBE ZUSTÄNDIGE GLOBALE TECHNISCHE FÜHRUNGSKRAFT,
FACHDIENSTLEISTUNGEN

Modellierung und Annahmen. Auf Basis der Kundenbefragungen nimmt Forrester Folgendes für das Modellunternehmen an:

- Im ersten Jahr nutzen 500 Personen den KI-Assistenten, wobei die Zahl bis zum zweiten Jahr auf 1.250 Personen und bis zum dritten Jahr auf 2.000 Personen ansteigt.
- Mit dem KI-Assistenten kann das Modellunternehmen den Zeitaufwand für die Entwicklung von Inhalten im ersten Jahr der Investition um 10 % bis 20 % reduzieren. Mit steigender Nutzung des KI-Assistenten und sich weiterentwickelnden Fähigkeiten der Anwenderinnen und Anwender steigt die Zeitersparnis bis zum dritten Jahr auf 20 % bis 30 %.
- Im ersten Jahr sind 5 % der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten im Modellunternehmen in großem Umfang mit der Erstellung von Inhalten im Rahmen ihrer Aufgaben beschäftigt. Sie wenden pro Woche zwei Stunden für die Entwicklung von Inhalten unter Nutzung von PDF-Dateien auf. Nach und nach entdecken die Mitarbeitenden dabei mehr Möglichkeiten, den KI-Assistenten für die Inhaltserstellung zu nutzen, sodass der Prozentsatz auf 10 % im zweiten Jahr und 15 % im dritten Jahr ansteigt.
- Die anderen Personen sind in einem geringeren Maß an der Erstellung von Inhalten beteiligt und verbringen pro Woche 30 Minuten damit, Inhalte unter Nutzung von PDF-Dateien zu entwickeln. Der Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten in dieser Gruppe liegt im ersten Jahr bei 95 %, im zweiten Jahr bei 90 % und im dritten Jahr bei 85 %.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) pro Person, die den KI-Assistenten nutzt, beträgt 38,52 €.
- Jede Person kann 50 % der eingesparten Zeit für produktive Aufgaben nutzen.

Ergebnisse. Es ergibt sich ein prognostizierter Barwert über drei Jahre zwischen 345.717 € (schwacher Effekt) und 547.947 € (starker Effekt).

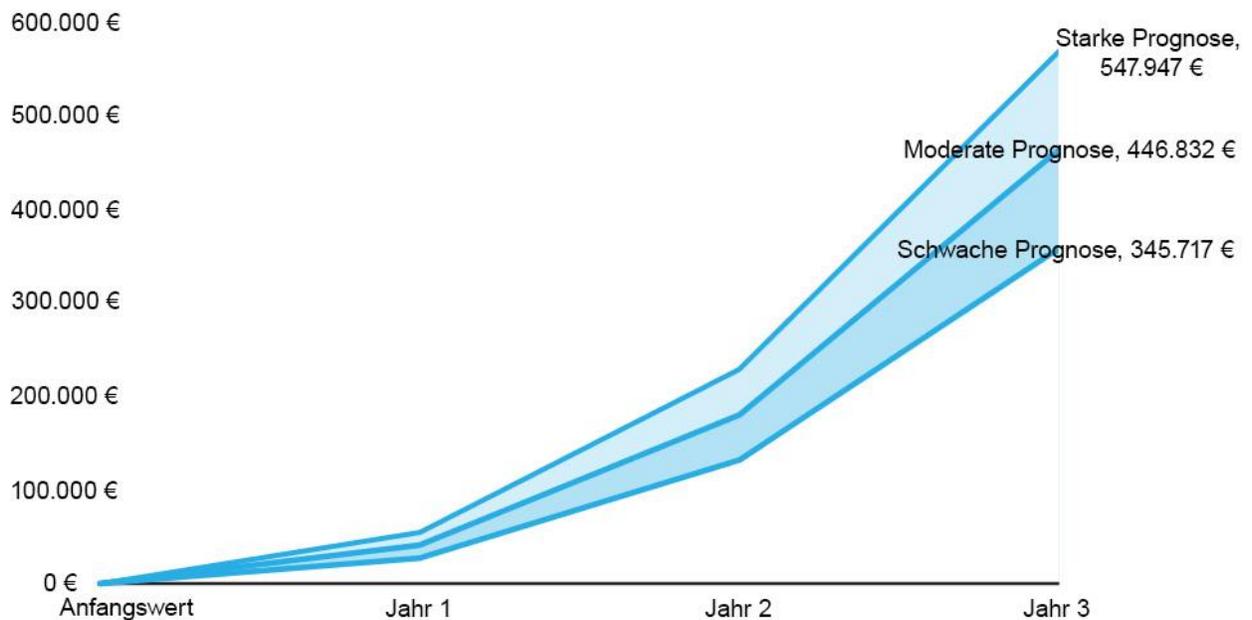
„Unsere Vision im Hinblick auf KI ist, effizienter und effektiver zu werden, damit wir unsere Bürgerdienstleistungen verbessern können. Wir hoffen, dass wir dies organisationsweit umsetzen können. Wenn wir dieses Tool für alle verfügbar machen, können wir die Produktivität und Kreativität steigern.“

LEITUNG FÜR KI-STRATEGIE UND TRANSFORMATION, BEHÖRDE

20 % bis 30 %

Zeitersparnis für die Entwicklung von Inhalten

Modul für operative Effizienz: Kumulative Effekte über drei Jahre



NUTZENANALYSE

Effizienzgewinne bei der Entwicklung von Inhalten					
Ref.	Kennzahl	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
B1	Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten	Modellunternehmen	500	1.250	2.000
B2 schwach			10 %	15 %	20 %
B2 moderat	Zeitersparnis bei der Entwicklung von Inhalten mit dem KI-Assistenten	Befragungen	15 %	20 %	25 %
B2 _{stark}			20 %	25 %	30 %
B3	Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten, die in großem Umfang an der Entwicklung von Inhalten beteiligt sind	Modellunternehmen	5 %	10 %	15 %
B4	Zeit, die Personen bei umfangreicher Nutzung pro Woche für die Erstellung von Inhalten auf Basis von PDF-Dateien aufwenden (in Stunden)	Modellunternehmen	2	2	2
B5 schwach			260	1.950	6.240
B5 moderat	Zeit, die Personen bei umfangreicher Nutzung bei der Erstellung von Inhalten sparen (in Stunden)	B1*B2*B3*B4*52 Wochen	390	2.600	7.800
B5 _{stark}			520	3.250	9.360
B6	Anteil der Anwenderinnen und Anwender des KI-Assistenten mit normalen Anforderungen im Hinblick auf das Entwickeln von Inhalten	1-B3	95 %	90 %	85 %
B7	Zeit, die Personen bei normaler Nutzung pro Woche für die Erstellung von Inhalten auf Basis von PDF-Dateien aufwenden (in Stunden)	Modellunternehmen	0,5	0,5	0,5
B8 schwach			1.235	4.388	8.840
B8 moderat	Zeit, die Personen bei normaler Nutzung bei der Erstellung von Inhalten sparen (in Stunden)	B1*B2*B6*B7*52 Wochen	1.853	5.850	11.050
B8 _{stark}			2.470	7.313	13.260
B9	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Anwenderin/Anwender	Modellunternehmen	38,52 €	38,52 €	38,52 €
B10	Produktivitätsrückgewinnungsrate	Methodik des Total Economic Impact	50 %	50 %	50 %
Bt schwach			28.794 €	122.070 €	290.441 €
Bt moderat	Effizienzgewinne bei der Entwicklung von Inhalten	(B5+B8)*B9*B10	43.200 €	162.747 €	363.051 €
Bt _{stark}			57.587 €	203.443 €	435.661 €
Prognostizierter Gesamtwert über drei Jahre: 441.304 € bis 696.692 €			Prognostizierter Barwert über drei Jahre: 345.273 € bis 547.805 €		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Die Befragten erwähnten die folgenden weiteren Vorteile für ihre Unternehmen, die sie jedoch nicht quantifizieren konnten:

- **Datensicherheit.** Die für Adobe zuständige globale technische Führungskraft bei einem Fachdienstleistungsunternehmen gab an: „Einer der zentralen Vorteile des KI-Assistenten ist, dass die Daten nicht gespeichert und auch nicht für das Training des Modells genutzt werden. Es handelt sich um vertrauliche Unternehmensdaten und um vertrauliche Daten für meine Rolle im Unternehmen. Diese Informationen werden nicht gespeichert, nachdem der jeweilige Prozess abgeschlossen ist. Für mich ist das ein großer Vorteil. Es entspricht unseren Richtlinien für Datensicherheit und Datenschutz.“
- **Erhöhte Genauigkeit.** Die Befragten gaben an, dass der KI-Assistent den Anwenderinnen und Anwendern neben den generierten Antworten auch Attributionsinformationen geliefert habe. Dabei wurden konkrete Abschnitte eines Dokuments hervorgehoben, aus denen die Antworten stammen. Dadurch konnten die Personen die Genauigkeit und die Herkunft der Informationen verifizieren und sicherstellen, dass die Erkenntnisse und die generierten Inhalte zuverlässig sind.
- **Verbessertes Mitarbeitererlebnis (Employee Experience, EX)** Die Befragten äußerten, dass der KI-Assistent den Personen im Pilottest geholfen habe, aufwendige Arbeiten mit PDF-Dateien zu reduzieren und die Effizienz bei der Inhaltsentwicklung zu steigern, sodass sie mehr Zeit hätten, sich auf angenehmere oder strategische Aufgaben zu konzentrieren. Die als Chief Technology Officer bei einer Behörde arbeitende Person merkte an: „Diese Routinearbeit kann jetzt mit dem KI-Assistenten erledigt werden. Wer will schon ein 150-seitiges Dokument lesen, wenn es die Möglichkeit einer Zusammenfassung gibt? Wenn man dafür die KI nutzt, kann man diese Zeit für interessantere Aufgaben verwenden.“
- **Schnellere Amortisierung.** Die Befragten sagten, dass der Zugriff der Anwenderinnen und Anwender auf den KI-Assistenten einfach über die Verwaltungskonsole von Acrobat aktiviert wurde. Dadurch konnte das Tool schnell eingesetzt werden und sich bereits im Pilottest amortisieren.

„Die Attributionsfunktionen helfen unserem Team, Informationen zu validieren. Das war eine anfängliche Sorge, die im Rahmen des Beta-Programms aufkam. Doch [der KI-Assistent] hält nicht nur fest, aus welcher Quelle Informationen stammen, sondern kennzeichnet sogar den jeweiligen Abschnitt, sodass man nicht auf der Seite danach suchen muss.“

LEITUNG FÜR KI-STRATEGIE UND TRANSFORMATION, BEHÖRDE

FLEXIBILITÄT

Flexibilität steht für geschäftliche Ergebnisse, einzigartige Use Cases und Möglichkeiten, die ein Unternehmen nach der Implementierung des KI-Assistenten eventuell in der Zukunft realisieren kann. Der Wert von Flexibilität ist für jede Kundin und jeden Kunden individuell, und es sind möglicherweise zusätzliche Investitionen zur bereits getätigten Erstinvestition erforderlich. Diese Flexibilität kann sich wie folgt darstellen:

- **Umsatzwachstum.** Die Forschung von Forrester zeigt, dass generative KI auf mehrere Arten zum Umsatzwachstum beitragen kann, beispielsweise durch Unterstützung des Vertriebs-Teams.⁵ Verkaufspersonal kann generative KI zum Beispiel nutzen, um potenzielle Kundschaft zu analysieren und besser zu verstehen und hoch personalisierte Inhalte, Nachrichten und Angebote bereitzustellen. Darüber hinaus kann generative KI helfen, den Zeitaufwand für administrative Aufgaben zu reduzieren, beispielsweise bei der Suche nach Vertriebsinhalten, beim Recherchieren zu Produkten und Lösungen oder beim Erstellen von Präsentationen, E-Mails, Ausschreibungsunterlagen und Angeboten. Dadurch kann Verkaufspersonal mehr Zeit für den direkten Kontakt mit der Kundschaft aufwenden. Während sich die Unternehmen vieler Befragten noch in Frühphasen des Eruiens solcher Use Cases befanden, hob die für Adobe zuständige technische Führungskraft bei einem Fachdienstleistungsunternehmen hervor, dass ein Vertriebs-Team den KI-Assistenten bereits nutzte, um Hintergrundinformationen zu analysieren und auf Ausschreibungen für neue geschäftliche Chancen zu reagieren.
- **Langfristiger geschäftlicher Nutzen.** Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen im Laufe der Zeit einen höheren geschäftlichen Nutzen erlangen würden, wenn die Anwenderinnen und Anwender neue Use Cases entwickelten und neue Funktionen des KI-Assistenten verfügbar würden. Die als Chief Technology Officer bei einer Behörde tätige Person merkte an: „Wenn wir allen den Zugriff ermöglichen, wird uns das, denke ich, helfen, mehr Use Cases zu entwickeln und kreativer zu arbeiten. Wenn die Personen, die die Arbeit erledigen, das Tool erst einmal einsetzen, haben sie sicherlich einige neue Ideen, die uns aktuell noch gar nicht bewusst sind. Ich denke, wir werden weitere Möglichkeiten für Effizienzsteigerungen und einige wirklich interessante Use Cases finden, die langfristig einen Mehrwert für unser Unternehmen schaffen. Und dadurch werden wir eine große Kapitalrendite verzeichnen.“

Die Flexibilität ließe sich ebenfalls quantifizieren, wenn sie im Rahmen eines konkreten Projekts bewertet würde (ausführlichere Beschreibung in [Anhang A](#)).

Kostenanalyse

Quantifizierbare Kosten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Anfangs wert	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Ctr	Abo-Gebühren für den KI-Assistenten von Acrobat	0 €	30.274 €	75.685 €	121.095 €	227.054 €	181.052 €
Dtr	Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung	30.338 €	102.231 €	128.714 €	128.714 €	389.996 €	326.355 €
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	30.338 €	132.505 €	204.398 €	249.809 €	617.050 €	507.407 €

Abo-Gebühren für den KI-Assistenten von Acrobat

Aussagen und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen monatliche Abo-Gebühren pro Anwenderin/Anwender des KI-Assistenten in Höhe von 4,80 € zahlen. Die Preise können variieren. Genauere Preisinformationen erhalten Sie von Adobe.

Modellierung und Annahmen. Auf Basis der Kundenbefragungen nimmt Forrester Folgendes für das Modellunternehmen an:

- Das Modellunternehmen beschäftigt insgesamt 5.000 Mitarbeitende.
- Im ersten Jahr beginnen 10 % der Mitarbeitenden, den KI-Assistenten zu nutzen. Bis zum dritten Jahr steigt dieser Anteil auf 40 %.
- Dem Modellunternehmen entstehen pro Anwenderin/Anwender monatliche Abo-Gebühren in Höhe von 4,80 €.

Risiken. Diese Ergebnisse sind möglicherweise nicht für alle Szenarien repräsentativ. Zudem können die Kosten bei anderen Unternehmen anders aussehen. Dies hängt von folgenden Faktoren ab:

- Größe des Unternehmens und dessen Adoptionsrate für den KI-Assistenten
- Zukünftige Anpassungen an Preisgestaltungsmechanismen.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester die Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über einen Zeitraum von drei Jahren einen risikobereinigten Gesamtbarwert (abgezinst mit 10 %) von 181.044 € ergibt.

„Der KI-Assistent von Acrobat ist sehr kosteneffektiv und funktioniert gut mit unseren PDF-Dateien.“

BEREICHSLEITUNG FÜR FINANZABLÄUFE UND DIGITALE INITIATIVEN,
FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Abo-Gebühren für den KI-Assistenten von Acrobat						
Ref.	Kennzahl	Quelle	Anfangswert	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
C1	Mitarbeitende	Modellunternehmen		5.000	5.000	5.000
C2	Anteil der Mitarbeitenden, die den KI-Assistenten nutzen	Modellunternehmen		10 %	25 %	40 %
C3	Anwenderinnen/Anwender	C1*C2		500	1.250	2.000
C4	Preis pro Monat	Modellunternehmen		4,80 €	4,80 €	4,80 €
Ct	Abo-Gebühren für den KI-Assistenten von Acrobat	C3*C4		28.832 €	72.081 €	115.329 €
	Risikobereinigung	↑ 5 %				
Ctr	Abo-Gebühren für den KI-Assistenten von Acrobat (risikobereinigt)		0 €	30.274 €	75.685 €	121.095 €
Gesamtwert über drei Jahre: 227.054 €				Barwert über drei Jahre: 181.052 €		

Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung

Aussagen und Daten. Die Befragten gaben an, dass ihren Unternehmen Kosten für die initialen Tests und die Ermittlung von Use Cases entstanden seien. Gleichzeitig rechneten sie in einem Szenario mit vollständiger Einführung jedoch mit minimalem Aufwand für Administration und laufende Verwaltung.

- Pilottests.** Mehrere Befragte gaben an, dass ihre Unternehmen Pilottests durchführten, bei denen sie kleine Gruppen von Anwenderinnen und Anwendern aus unterschiedlichen Abteilungen einbezogen. Die Mitglieder dieser kleinen Gruppen führten die initialen Tests durch, dokumentierten Use Cases und Prompts und teilten Ideen und Feedback. Die leitende Person für KI-Strategie und Transformation bei einer Behörde äußerte sich wie folgt: „Wir haben das Beta-Programm offiziell für eine Gruppe von etwa 30 Personen im Unternehmen gestartet. Dabei handelte es sich um Personen, die großes Interesse an dem Tool hatten und hohe Dokumentenvolumen bewältigen mussten. Die Mitarbeitenden stammten aus allen Abteilungen, unter anderem waren es Mitarbeitende aus der

KOSTENANALYSE

Rechtsabteilung, der Personalabteilung, der Verwaltung und der IT sowie Büroangestellte. Es war eine Gelegenheit, Champions für den KI-Assistenten zu finden und das Produkt richtig zu testen.“

- **Verwaltung von Anwenderinnen und Anwendern und laufende Verwaltung.** Laut Angaben der Befragten war der IT-Aufwand zur Zugriffsverwaltung für die Personen, die am Pilottest beteiligt waren, minimal. Daher rechneten sie damit, dass auch umfassendere Bereitstellungen in der Zukunft ähnlich unkompliziert sein dürften. Die für Adobe zuständige globale technische Führungskraft bei einem Fachdienstleistungsunternehmen berichtete, dass der Zugriff auf den KI-Assistenten einfach über die Admin Console von Adobe bereitgestellt werden konnte. Zudem berichteten die Befragten, dass sie aufgrund der einfachen Gestaltung des Tools mit einem minimalen laufenden Verwaltungsaufwand rechneten.

Modellierung und Annahmen. Auf Basis der Kundenbefragungen nimmt Forrester Folgendes für das Modellunternehmen an:

- In der Anfangsphase der Investition organisiert das Modellunternehmen ein Champion-Programm mit 25 Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen, um den KI-Assistenten zu testen, Use Cases zu dokumentieren, Prompts zu entwickeln sowie Ideen und Feedback auszutauschen. Jedes Mitglied des Champion-Programms wendet acht Stunden für die Initiative auf.
- Während der Anfangsphase wird das Champion-Programm von zwei Mitarbeitenden auf Leitungsebene angeführt. Sie entwickeln den Business Case für die Investition, sorgen für Zustimmung und das Budget, helfen bei der Erstellung der Dokumentation und von Mitteilungen zur Einführung. Jede Arbeitskraft widmet diesem Projekt 80 Stunden, bei einem Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) von 96,30 €.
- Eine IT-Kraft wendet 80 Stunden für den Implementierungsprozess auf, verwaltet den Zugriff auf den KI-Assistenten durch Anwenderinnen und Anwender, entwickelt die Dokumentation sowie die Governance-Richtlinien und kümmert sich um die Verbreitung der Mitteilungen.
- Alle neuen Anwenderinnen und Anwender wenden Zeit für Schulungen auf, um sich mit dem KI-Assistenten vertraut zu machen. Dies umfasst 475 neue Anwenderinnen und Anwender im ersten Jahr, 750 im zweiten Jahr und 750 im dritten Jahr. Im ersten Jahr durchlaufen die Anwenderinnen und Anwender fünf Schulungsstunden. Mit der Zeit werden Use Cases und gängige Prompts gut dokumentiert sein und die Mitarbeitenden werden sich gegenseitig anleiten können. Dadurch reduziert sich die erforderliche Schulungszeit auf 4 Stunden in den Jahren 2 und 3.
- Der durchschnittliche Stundensatz (inkl. Nebenkosten) pro Person, die den KI-Assistenten nutzt, beträgt 38,52 €.
- Eine IT-Arbeitskraft wendet jährlich 26 Stunden (30 Minuten pro Woche) für Aktivitäten im Rahmen der laufenden Verwaltung auf, unter anderem für die Administration von neuen Anwenderinnen und Anwendern und für die Problembehebung.

KOSTENANALYSE

- Der Stundensatz (inkl. Nebenkosten) pro IT-Arbeitskraft beträgt 55,85 €.

Risiken. Diese Ergebnisse sind möglicherweise nicht für alle Szenarien repräsentativ. Zudem können die Kosten bei anderen Unternehmen anders aussehen. Dies hängt von folgenden Faktoren ab:

- Die Adoptionsrate des KI-Assistenten im Unternehmen
- Maßnahmen im Rahmen des Pilotprogramms und Anzahl der teilnehmenden Mitarbeitenden
- Erforderliche Schulungszeit für neue Anwenderinnen und Anwender und Zeitaufwand, um sich die nötigen Kenntnisse im Umgang mit dem Tool anzueignen
- Tatsächlicher Zeitaufwand in der IT für die Implementierung und Verwaltung des KI-Assistenten

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester die Kosten um 10 % nach oben korrigiert, was über einen Zeitraum von drei Jahren einen risikobereinigten Gesamtbarwert (abgezinst mit 10 %) von 326.457 € ergibt.

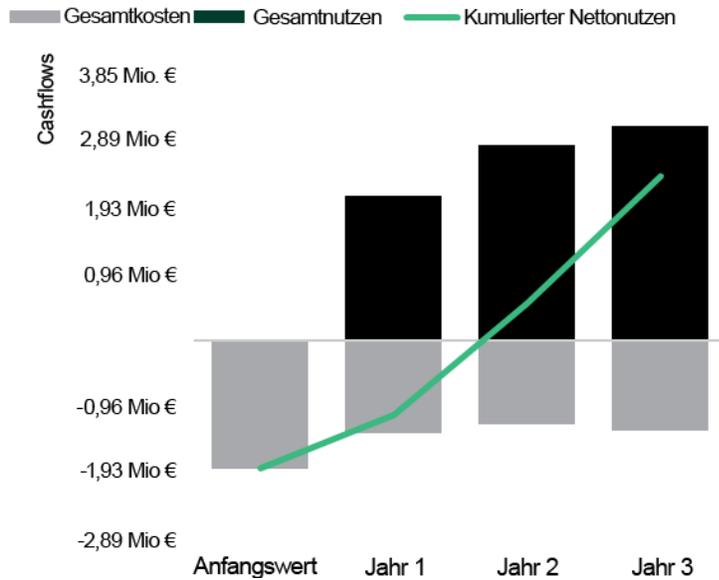
KOSTENANALYSE

Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung						
Ref.	Kennzahl	Quelle	Anfangs wert	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
D1	Mitglieder des Champion-Programms	Modellunternehmen	25			
D2	Zeit für Tests und Kenntniserwerb pro Mitglied (in Stunden)	Befragungen	8			
D3	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Anwenderin/Anwender	Modellunternehmen	38,52 €	38,52 €	38,52 €	38,52 €
D4	Führungskräfte im Champion-Programm	Modellunternehmen	2			
D5	Zeitaufwand für das Champion-Programm pro Führungskraft (in Stunden)	Modellunternehmen	80			
D6	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) pro Führungskraft im Champion-Programm	Modellunternehmen	96,30 €	96,30 €	96,30 €	96,30 €
D7	Zwischensumme: Arbeitskosten für das Champion-Programm	D1*D2*D3+D4*D5*D6	23.112 €			
D8	Zeitaufwand einer IT-Arbeitskraft für die Implementierung (in Stunden)	Befragungen	80			
D9	Durchschnittlicher Stundenlohn (inkl. Nebenkosten) einer IT-Administratorin/eines IT-Administrators	Modellunternehmen	55,85 €	55,85 €	55,85 €	55,85 €
D10	Zwischensumme: Arbeitskosten für die Implementierung	D8*D9	4.468 €			
D11	Personen, die an Schulungen teilnehmen	Modellunternehmen		475	750	750
D12	Zeit für Schulungen und Kenntniserwerb pro neuer Anwenderin/neuem Anwender (in Stunden)	Befragungen		5	4	4
D13	Zwischensumme: Schulungskosten	D11*D12*D3		91.485 €	115.560 €	115.560 €
D14	Zeitaufwand für die laufende Verwaltung seitens der IT-Mitarbeitenden (in Stunden)	Befragungen		26	26	26
D15	Zwischensumme: Arbeitskosten für die laufende Verwaltung	D9*D14		1.452 €	1.452 €	1.452 €
Dt	Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung	D7+D10+D13+D15	27.580 €	92.937 €	117.012 €	117.012 €
	Risikobereinigung	↑ 10 %				
Dtr	Aufwand für Implementierung, Schulungen und laufende Verwaltung (risikobereinigt)		30.338 €	102.231 €	128.714 €	128.714 €
Gesamtwert über drei Jahre: 389.996 €				Barwert über drei Jahre: 326.355 €		

Finanzergebnisse

Konsolidierte Messgrößen über drei Jahre (risikobereinigt)

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Nutzen- und Kostenabschnitten berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung der Kapitalrendite, des Kapitalwerts und des Amortisationszeitraums für die Investition des Modellunternehmens genutzt werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontierungssatz von 10 % zugrunde gelegt.

Zur Ermittlung der risikobereinigten Werte für Kapitalrendite, Kapitalwert und Amortisationszeitraum wurden Risikoanpassungsfaktoren auf die unbereinigten Ergebnisse der einzelnen Nutzen- und Kostenpositionen angewendet.

Cashflow-Analyse (risikobereinigt)						
	Anfangswert	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	(30.338 €)	(132.505 €)	(204.398 €)	(249.809 €)	(617.050 €)	(507.407 €)
Gesamtnutzen (schwacher Effekt)	0 €	216.579 €	535.197 €	1.016.543 €	1.768.318 €	1.402.946 €
Gesamtnutzen (moderater Effekt)	0 €	356.175 €	782.438 €	1.379.594 €	2.518.206 €	2.006.948 €
Gesamtnutzen (starker Effekt)	0 €	495.752 €	1.029.697 €	1.742.645 €	3.268.095 €	2.610.948 €
Nettonutzen (schwacher Effekt)	(30.338 €)	84.074 €	330.799 €	766.734 €	1.151.268 €	895.539 €
Nettonutzen (moderater Effekt)	(30.338 €)	223.670 €	578.040 €	1.129.785 €	1.901.157 €	1.499.541 €
Nettonutzen (starker Effekt)	(30.338 €)	363.247 €	825.300 €	1.492.836 €	2.651.045 €	2.103.542 €
Prognostizierte Kapitalrendite (schwacher Effekt)						176 %
Prognostizierte Kapitalrendite (moderater Effekt)						296 %
Prognostizierte Kapitalrendite (starker Effekt)						415 %

ANHANG A: NEW TECHNOLOGY TOTAL ECONOMIC IMPACT

New Technology: Projected Total Economic Impact™ (New Tech TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die technologiebezogenen Entscheidungsprozesse eines Unternehmens optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Wertversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber der Kundschaft unterstützt. Die New Tech TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den voraussichtlichen messbaren Wert von IT-Initiativen dem oberen Management und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern gegenüber darzulegen und zu begründen.

Konzept des Total Economic Impact

Prognostizierter Nutzen stellt den voraussichtlichen Wert dar, den das Produkt für das Unternehmen erbringt. Bei der New Tech TEI-Methode werden die Prognosen des Nutzens und der Kosten gleich gewichtet. Dadurch wird eine umfassende Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf das gesamte Unternehmen ermöglicht.

Prognostizierte Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des beabsichtigten Mehrwerts oder Nutzens des Produkts erforderlich sind. Die prognostizierte Kostenkategorie in New Tech TEI erfasst die über die gegenwärtige Umgebung hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität stellt den strategischen Wert dar, der für weitere künftige Investitionen, die auf den bereits getätigten Anfangsinvestitionen aufbauen, erzielt werden kann. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

Risiken messen die Ungewissheit von Nutzen- und Kostenschätzungen angesichts: 1) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen im Laufe der Zeit mit den tatsächlichen Werten abgeglichen werden. Die TEI-Risikofaktoren basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

BARWERT (BW)

Der gegenwärtige Wert von (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen mit einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert des Cashflows ein.

PROGNOSTIZIERTER KAPITALWERT

Der prognostizierte Barwert bzw. Kapitalwert des (abgezinsten) prognostizierten Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet in der Regel, dass die Investition empfehlenswert ist, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.

PROGNOSTIZIERTE KAPITALRENDITE (PROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts in Prozent. Die Kapitalrendite wird berechnet, indem der Nettonutzen (Nutzen abzüglich Kosten) durch die Kosten geteilt wird.

DISKONTSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Gelds berechnet wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.

Die Spalte mit den Anfangsinvestitionen enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 anfallen und nicht abgezinst werden. Alle anderen Cashflows werden mit dem Diskontierungssatz zum Jahresende abgezinst. Die Barwertberechnungen werden für jede Gesamtkosten- und Gesamtnutzenschätzung vorgenommen. Die Berechnungen des Kapitalwerts in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der Anfangsinvestition und des abgezinsten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Summen und Barwertberechnungen in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben möglicherweise nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.

ANHANG B: ANMERKUNGEN

¹ Quelle: [September 2023 Artificial Intelligence Pulse Survey](#), Forrester Research Inc., Oktober 2023

² Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die technologiebezogenen Entscheidungsprozesse eines Unternehmens optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber ihrer Kundschaft unterstützt. Die TEI-Methode hilft Unternehmen, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern darzulegen, zu begründen und zu veranschaulichen.

³ Quelle: [Your Employees Aren't Ready For Generative AI Tools](#), Forrester Research, Inc., 21. November 2024

⁴ Quelle: [Prepare Your Entire Workforce For AI Now](#), Forrester Research, Inc., 20. November 2024

⁵ Quelle: [Generative AI: What It Means For B2B Sales](#), Forrester Research, Inc., 14. September 2023

FORRESTER®