

Total Economic Impact™ von Smartsheet

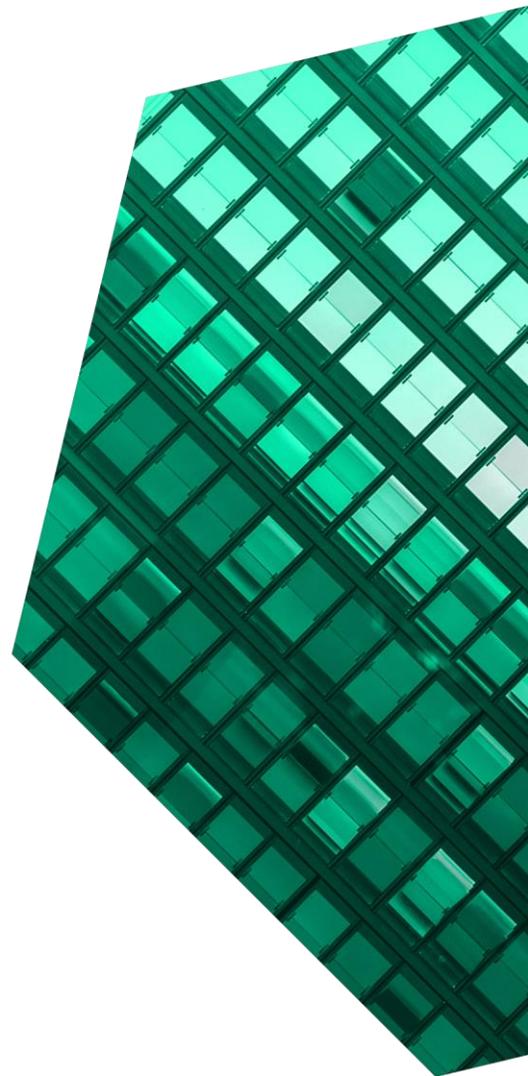
Kostenersparnis und betriebswirtschaftlicher Nutzen
durch Smartsheet

JANUAR 2022

Inhalt

Beraterteam: *Connor Maguire und
Isabel Carey*

Zusammenfassung	1
Die Smartsheet Customer Journey	8
Zentrale Herausforderungen	8
Modellunternehmen.....	9
Nutzenanalyse.....	10
Produktivitätsgewinn für Projektmanager.....	10
Produktivitätsgewinn für Führungskräfte.....	14
Zeitersparnis bei der Disposition der Mitarbeiter .	16
Verbesserte Nutzung für Endnutzer/externe Mitarbeiter	18
Einsparung bei den Softwarekosten	20
Steigerung der Umsatzerlöse.....	21
Reduzierung der Entwicklungskosten	23
Nicht quantifizierter Nutzen	25
Flexibilität	26
Kostenanalyse.....	27
Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen.....	27
Kosten für Evaluierung, Planung, Implementierung und Schulung	28
Plattformmanagementkosten	30
Zusammengefasste Finanzergebnisse.....	32
Anhang A: Total Economic Impact	33
Anhang B: Anmerkungen.....	34



INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften in ihren Organisationen zum Erfolg zu verhelfen. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den aktuellen Stand wider. Änderungen vorbehalten. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Zusammenfassung

Smartsheet bietet Anwendern eine dynamische Plattform, die sich von einem einzelnen Projekt bis hin zu unternehmensweiten Initiativen skalieren lässt. Unternehmen können damit strategische Portfolios und erfolgreiche Geschäftstransformationen managen. Smartsheet ermöglicht es allen Mitarbeitern im Unternehmen, Projekte zu managen, manuelle Aufgaben und ganze Arbeitsabläufe zu automatisieren sowie schnell neue Lösungen zu entwickeln. Es bietet den Anwendern einen einfachen und sicheren Zugang zu Echtzeit-Informationen, die sie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele und Initiativen benötigen.

Der durch die COVID-19-Pandemie beschleunigte Wandel hin zu digitalen Arbeitsumgebungen hat den bestehenden Bedarf an Organisationskompetenz, Mitarbeiterinnovation und der Fähigkeit zur raschen Anpassung an den ständigen Wandel in großem Maßstab verstärkt. Klassische Kollaborationswerkzeuge helfen bei Ad-hoc-Konversationen und dem Informationsaustausch, aber Unternehmen benötigen zur Bewältigung der Herausforderungen in modernen Arbeitsumgebungen umfangreichere Funktionen. Mitarbeiter wünschen sich flexible Tools, die sie bei der Entwicklung automatisierter Lösungen unterstützen, ihnen eine transparente Arbeit im Team ermöglichen, die Abwicklung ihrer Aufgaben beschleunigen und die effektiven Arbeitsergebnisse zur Einhaltung von Fristen und Zielen nachverfolgen und dokumentieren. Smartsheet ist eine sichere, skalierbare Plattform für das kollaborative Aufgabenmanagement, die über die traditionellen Workflow-Management-Funktionen hinausgeht und den Nutzern mehr Transparenz, die Möglichkeit zur Erstellung eigener Lösungen und zur Automatisierung von Workflows sowie eine einfache Berichterstattung zur fundierten Entscheidungsfindung bietet. Die Smartsheet-Plattform ist für Teams einfach zu handhaben und robust genug, um ganze Unternehmen bei der Koordination globaler Teams, der Steuerung strategischer Initiativen und der Durchführung erfolgreicher Geschäftstransformationen zu unterstützen.

WICHTIGE KENNZAHLEN



Kapitalrendite (ROI)
680 %



Kapitalwert (KW)
16,33 Mio. \$

Smartsheet beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) ihrer Plattform sowie mit der Untersuchung des potenziellen Return on Investment (ROI), die Unternehmen durch den Einsatz von [Smartsheet](#) erzielen können.¹ Ziel dieser Studie ist es, den Lesern eine Rahmenstruktur zur Beurteilung der potenziellen finanziellen Effekte von Smartsheet auf ihr Unternehmen bereitzustellen.

Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester neun Entscheidungsträger mit Erfahrung im Umgang mit Smartsheet. Diese neun Kunden nutzten die Smartsheet-Plattform in unterschiedlichem Umfang, vom Projektmanagement über die Bereitstellung externer Dienstleistungen und Marketing-Ops bis hin zu groß angelegten digitalen Transformationsinitiativen. Für diese Studie hat Forrester die Erfahrungen der befragten Personen aggregiert und die Ergebnisse in einem [Modellunternehmen](#) zusammengeführt.

Vor der Einführung von Smartsheet verfügten die Befragten in der Regel über keine Plattform für das kollaborative Aufgabenmanagement und verließen sich stattdessen auf statische Tabellenkalkulationen, manuelle Prozesse oder sogar papierbasierte Systeme. Die einzelnen Teams setzten unterschiedliche Tools ein, um die Arbeit im Unternehmen zu erledigen, und es gab in den einzelnen Teams keine einheitliche Informationsquelle zum Abruf des Status von Projekten, Programmen und strategischen Initiativen. Den Führungskräften fehlte der Überblick über die laufenden Arbeiten und sie waren oft darauf angewiesen, sich bei den Projekt- oder Teamleitern nach dem letzten Stand der Dinge zu erkundigen – eine ineffiziente Methode für beide Seiten. Projektteams und Arbeitsgruppen taten sich zudem schwer mit dem Finden von Ressourcen und Daten in einer Vielzahl von statischen und/oder ungleichartigen Tools.

Nachdem in Smartsheet investiert wurde, erkannten die befragten Unternehmen erhebliche Vorteile aufgrund einer verbesserten Transparenz in Bezug auf den Status von Projekten, Programmen und organisatorischen Transformationsinitiativen, was zu Produktivitätssteigerungen bei Teams und Führungskräften, einem effizienteren Personaleinsatz und sogar zu höheren Umsätzen führte. Die befragten Unternehmen konnten durch die Investition in Smartsheet

auch Softwarekosten einsparen und Entwicklungskosten reduzieren.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

Quantifizierter Nutzen. Der quantifizierte Nutzen des risikobereinigten Barwerts (BW) umfasst Folgendes:

- **Reduzierung des Zeitaufwands für die Einrichtung von Projekten, Portfolios und Programmen um 80 %.** Smartsheet ermöglichte es den Projektmanagementteams, sich wiederholende Aspekte bei der Einrichtung neuer Initiativen zu automatisieren und Vorlagen zu erstellen. Beispiele hierfür sind die Automatisierung von Genehmigungsabläufen und Managementberichten. Durch die Automatisierung dieser Aufgaben wurde die Anzahl der manuellen Schritte für die Endnutzer erheblich reduziert und der Zeitaufwand für die Einrichtung dieser Programme um 80 % gesenkt. Dies hatte außerdem den Vorteil, dass eine einheitlichere Erfahrung für die Kunden geschaffen wurde, was für die Kunden zu reproduzierbaren Prozessen führte.
- **Verringerung der auf das Aufgabenmanagement bezogenen E-Mails um 75 %.** Durch die Schaffung einer Single Source of Truth für Aufgaben, die teamübergreifend gemanagt werden, verschaffte Smartsheet den Kunden sofortigen Einblick in den Projektstatus. Die Fähigkeit von

Ja, es ist ein IT-Tool, das Sie kaufen, aber Sie erwerben noch viel mehr als das. Sie kaufen sich in eine grundlegend neue Arbeits- und Denkweise ein, die sehr wirkungsvoll sein kann. Ich habe mit Anwendern gesprochen, die mir beschrieben haben, wie sie Probleme lösen, von denen sie nicht einmal wussten, dass sie existieren.

— Head of Health, Safety & Environment, Agrochemie

Smartsheet, den Aufgabenstatus zu verfolgen und Updates in Echtzeit zu übermitteln, reduzierte die Anzahl der dafür erforderlichen E-Mails um 75 %. Statt zusätzliche Kommunikationswege zu öffnen, um aktuelle Informationen zu erhalten, konnten die Stakeholder des Kunden einfach auf Smartsheet verweisen.

- **Verringerung des Zeitaufwands für Reviewzyklen um 50 %.** Durch die verbesserte Transparenz beim Projektstatus konnte auch die Anzahl der für jedes Projekt erforderlichen Projektbesprechungen reduziert werden. Auf diese Weise konnten die Projektleiter Zeit gewinnen, die sie für wichtigere Aufgaben oder zusätzliche Projektarbeit nutzen konnten. Zusammen mit der Reduzierung der Produktmanagement-E-Mails und der für die Projektvorbereitung aufgewendeten Zeit ergaben die daraus resultierenden Produktivitätseinsparungen einen Nutzen von 6,1 Mio. US-Dollar über den modellierten Dreijahreszeitraum.
- **Verbesserung der Auslastung externer Mitarbeiter um 2 %, wodurch jährlich mehr als 40 Stunden pro Mitarbeiter eingespart wurden.** Zusätzlich zu den Produktivitätsgewinnen, die Smartsheet-Anwender verzeichneten, konnten auch externe Mitarbeiter, die an diesen Projekten mitwirkten, Produktivitätsgewinne erfahren. Teams, die Smartsheet zur Erfassung von Aktualisierungsdaten, zum Auffinden von Formularen und zum Ausfüllen von Projektdaten verwendeten, stellten fest, dass Teammitglieder, die nicht so intensiv mit Smartsheet interagierten, dennoch aufgrund eines effizienteren Projektprozesses Zeit sparten. Über den modellierten Zeitraum führte dies zu Einsparungen in Höhe von 7,5 Mio. US-Dollar.
- **Reduzierung des Zeitaufwands für die Berichterstattung um 75 %.** Der Nutzen geht über die Endanwender hinaus und erstreckt sich auch

auf das Management. Ähnlich wie die Endanwender verwenden auch Manager und Führungskräfte Smartsheet, um den Status von Projekten und Initiativen in Echtzeit zu verfolgen. Statt sich auf die manuelle Erstellung von Statusberichten zu verlassen, automatisierte Smartsheet die Berichterstellung und ermöglichte es den Mitarbeitern, 75 % der Zeit einzusparen, die zuvor für die Erstellung dieser benutzerdefinierter Berichte aufgewendet wurde. Im Verlauf des dreijährigen Modellzeitraums führten diese Effizienzsteigerungen zu Einsparungen in Höhe von mehr als 990.000 US-Dollar.

- **Freisetzung von 80 % der Zeit, die die Mitarbeiter zuvor für die Besetzung von Projekten verwendet hatten.** Smartsheet vermittelt den Anwendern ein besseres Verständnis der Mitarbeiterkapazitäten, indem es die neuesten Informationen zum Projektstatus an einem zentralen Ort bereitstellt. Zuvor gaben die Befragten an, dass ihre Projektmanagement- und Professional-Services-Teams sich schwertaten, Projekte effizient zu besetzen. Dabei wurden die Teammitglieder oft direkt kontaktiert und nach ihren Kapazitäten gefragt oder es wurde versucht, die Kapazitäten mithilfe einer Reihe von Projektmanagement-Tools zu ermitteln. Mit Smartsheet konnten die Mitarbeiter, die mit der Besetzung von Projekten betraut waren, 80 % der Zeit zurückgewinnen, die sie zuvor für diese Aufgaben aufgewendet hatten, was innerhalb von drei Jahren zu Einsparungen von mehr als 464.000 US-Dollar führte.
- **Einsparungen bei den Softwarekosten in Höhe von mehr als 1,1 Mio. US-Dollar innerhalb von drei Jahren.** Durch den Einsatz von Smartsheet waren die Befragten in der Lage, ihre Investitionen in Gastlizenzen für ältere CRM-, ERP- oder Projektmanagement-Tools zu reduzieren, ohne dabei zusätzliche Investitionen tätigen zu müssen. Smartsheet bietet externen und inter-

nen Stakeholdern die Möglichkeit, aktuelle Informationen über Projektdetails zu erhalten, ohne dass dafür zusätzliche Investitionen erforderlich sind.

- **Steigerung der Umsatzerlöse.** Die Befragten stellten fest, dass die durch Smartsheet geschaffene Effizienz dazu beigetragen hat, die Fähigkeit ihres Professional-Services-Teams zur schnellen und zielgerichteten Umsetzung von Projekten zu erweitern. Durch die Automatisierung von administrativen und sich wiederholenden Aufgaben und die Erhöhung der Transparenz können sich die Teammitglieder verstärkt auf höherwertige Aufgaben konzentrieren. Da die Mitarbeiter nun mehr Zeit für die Projektarbeit aufwenden können, verkürzt sich die Dauer bis zur Fertigstellung eines Auftrags, sodass mehr Projekte durchgeführt werden können, was wiederum zum jährlichen Umsatzwachstum des Unternehmens beiträgt. Über den analysierten Zeitraum von drei Jahren erzielte das Modellunternehmen aufgrund von Smartsheet einen Zuwachs von mehr als 1,5 Mio. US-Dollar im Bereich Professional Services.
- **Reduzierung der Entwicklungskosten.** Mit Smartsheet konnten die Befragten Investitionen in alternative Lösungen bzw. die Entwicklung eigener Anwendungen und Arbeitsabläufe vermeiden. Mit den Low-Code- und No-Code-Funktionen von Smartsheet können Benutzer Anwendungen in kürzerer Zeit und zu geringeren Kosten erstellen, als dies bei der Entwicklung einer Lösung von Grund auf oder bei der Investition in ein fertiges Produkt eines Drittanbieters möglich wäre. Diese innovationsfördernden Eigenschaften von Smartsheet ermöglichten es dem Modellunternehmen, einen ähnlichen Nutzen zu erzielen, der sich über einen Zeitraum von drei Jahren auf Einsparungen von insgesamt fast 996.000 US-Dollar belief.

Nicht quantifizierter Nutzen. Der für diese Studie nicht quantifizierte Nutzen umfasst die folgenden Elemente:

- **Höhere Kundenzufriedenheit.** Smartsheet bietet den Kunden durch automatisierte Formulare und Berichte eine konsistentere Erfahrung. Teams können über Smartsheet auch kundenspezifische Dashboards einrichten, die den Kunden einen direkten Zugriff auf den Projektstatus und auf aktualisierte Daten ermöglichen. Die Befragten berichteten, dass durch die bessere Transparenz, die konsistente Erfahrung und die schnellere Bereitstellung von Informationen die Kundenzufriedenheit gestiegen sei.
- **Höhere Mitarbeiterzufriedenheit.** Die Fähigkeit von Smartsheet, wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und den Zeitaufwand für E-Mails, Meetings und Statusupdates zu verringern, verschafft den Mitarbeitern Zeit, sich auf weniger banale Aufgaben zu konzentrieren. Die Befragten merkten außerdem an, dass die Fähigkeit von Smartsheet, den Mitarbeitern durch die Bereitstellung einer einfachen No-Code-Plattform zur eigenständigen Problemlösung die Arbeitszufriedenheit erhöht.
- **Kürzere Markteinführungszeiten.** Smartsheet reduziert den Zeitaufwand für die Einrichtung und die Evaluation von Projekten und verbessert die projektbezogenen Personalentscheidungen. Mitarbeiter haben mehr Zeit für geschäftsrelevante Aufgaben und können so mehr Projekte bearbeiten und schneller Ergebnisse liefern.
- **Verbesserte Entscheidungsfindung.** Immer wieder betonten die Befragten, dass Smartsheet den Führungskräften und Projektmanagern eine noch nie dagewesene Sichtbarkeit ihrer Arbeit ermöglicht. Mit diesen Echtzeitdaten können Führungskräfte bessere Entscheidungen in kürzerer Zeit treffen, da sie besseren Zugang zu den wirklich wichtigen Informationen haben.

Kosten. Die Kosten des risikobereinigten Barwerts umfassen:

- **Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen.** Die Befragten zahlten Smartsheet eine jährliche Gebühr für Benutzerlizenzen und professionelle Dienstleistungen.
- **Implementierungs- und Schulungskosten.** Die befragten Unternehmen investierten Zeit und Ressourcen in die teamübergreifende Implementierung von Smartsheet. Die Unternehmen nahmen sich auch die Zeit, die Lizenzinhaber in den Funktionen der Plattform zu schulen.
- **Plattformmanagementkosten.** Zusätzlich zu den Kosten für die Implementierung und Schulung widmeten die befragten Unternehmen im Durchschnitt 4 Vollzeitstellen bei einer Auslastung von 35 % für das Management von Smartsheet.

Die Befragung der Entscheidungsträger und die Finanzanalyse ergaben, dass ein Modellunternehmen innerhalb von drei Jahren einen Nutzen im Wert von 18,73 Mio. US-Dollar gegenüber Kosten in Höhe von 2,40 Mio. US-Dollar erzielt. Daraus ergeben sich ein Kapitalwert von 16,33 Mio. US-Dollar und ein ROI von 680 %.



ROI
680 %



NUTZEN BW
18,73 Mio. \$



KW
16,33 Mio. \$



AMORTISIERUNG
< 6 Monate

Nutzen (über drei Jahre)



TEI-BEZUGSRAHMEN UND -METHODIK

Aus den in der Befragung erfassten Daten hat Forrester eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™ für Unternehmen erstellt, die eine Investition in Smartsheet in Erwägung ziehen.

Diese Rahmenstruktur dient dazu, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die für die Investitionsentscheidung von Bedeutung sind. Zur Bewertung der Auswirkungen, die Smartsheet auf ein Unternehmen haben kann, hat Forrester ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren verwendet.

OFFENLEGUNGEN

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde von Smartsheet in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting vorgelegt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse zu verstehen.

Forrester äußert hierin keine Vermutungen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Leserinnen und Lesern dringend, mithilfe der in der Studie dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Smartsheet zu bestimmen.

Zwar hat Smartsheet die Studie geprüft und Forrester Feedback gegeben, doch behält sich Forrester die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

Smartsheet hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.



SORGFALTPFLICHT

Befragung von Smartsheet-Stakeholdern und Forrester-Analysten zur Datenerhebung über Smartsheet.



BEFRAGUNG VON ENTSCHEIDUNGSTRÄGERN

Befragung von neun Entscheidungsträgern in Unternehmen, die Smartsheet einsetzen, um Daten über Kosten, Nutzen und Risiken zu erhalten.



MODELLUNTERNEHMEN

Es wurde ein Modellunternehmen basierend auf den Eigenschaften der Organisationen der Befragten erstellt.



FINANZMODELLRAHMEN

Auf der Grundlage der Themen und Belange der Entscheidungsträger wurde mithilfe der TEI-Methodik ein für die Befragungen repräsentatives Finanzmodell erstellt und risikobereinigt.



FALLSTUDIE

Vier fundamentale Elemente von TEI bilden die Grundlage für die Modellierung der Investitionsauswirkungen: Nutzen, Kosten, Flexibilität und Risiken. Dank der zunehmend ausgereiften Lösungen für ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methodik von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamtauswirkung von Kaufentscheidungen. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.

Die Smartsheet Customer Journey

■ Beweggründe für die Investition in Smartsheet

Befragte Entscheidungsträger			
Befragte Person	Branche	Region	Umsatz
Senior Manager für Professional Services	IT-Software und -Sicherheit	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	100 Mio. – 500 Mio. \$
Geschäftsführer einer Dienstleistungsorganisation	Software für Finanzdienstleistungen	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	1 Mrd. – 5 Mrd. \$
Leiter Business Operations	Technologie	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	> 50 Mrd. \$
Senior Project Manager	Medien/Unterhaltung	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	> 50 Mrd. \$
Lead Enterprise Project Manager	Computersoftware	USA	100 Mio. – 500 Mio. \$
Head of Health, Safety & Environment	Agrochemie	Weltweit, Unternehmenssitz in der Schweiz	5 Mrd. – 10 Mrd. \$
Führungskraft im Bereich Transformation & Product Management	Finanztechnologie	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	1 Mrd. – 5 Mrd. \$
Geschäftsführer Corporate Functions/Enterprise Director	Gesundheitswesen	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	> 200 Mrd. \$
Global Design Operations Lead	Automobilindustrie	Weltweit, Unternehmenssitz in den USA	> 50 Mrd. \$

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Vor dem Einsatz von Smartsheet verließen sich die Befragten in der Regel auf statische Tabellenkalkulationstools, manuelle Prozesse oder sogar papierbasierte Systeme, um den Projektstatus und wichtige Meilensteine im Blick zu behalten. Die einzelnen Teams verwendeten unterschiedliche Projektmanagement- und Kollaborationstools, was zu Verwirrung und mangelndem Zusammenhalt zwischen den Teams führte und Menschen wie Daten voneinander trennte.

Die Befragten sprachen über die häufigen Herausforderungen, mit denen ihr Unternehmen zu kämpfen hatte:

- **Inkonsistente Vorgehensweise bei der Ausführung der Aufgaben und schwerfällige Projektmanagement-Workflows.** Die Befragungsteilnehmer gaben an, dass Projekte in der Ver-

gangenheit häufig mithilfe von Tabellenkalkulationen oder einem veralteten System verfolgt wurden. Dadurch war es ihnen nicht möglich, einen reproduzierbaren Prozess zu erstellen, und sie konnten den Projektfortschritt nur dann leicht verfolgen, wenn sie selbst der Verfasser der Tabellenkalkulation/Lösungsinstanz waren. Die Kunden suchten nach einer Softwarelösung, die es ihnen ermöglichte, einen konsistenten, reproduzierbaren Prozess zu schaffen, ohne dabei die Fähigkeit zu verlieren, sich leicht an dynamische Situationen anzupassen.

Mit zunehmender Größe übernahmen ihre Teams eine Reihe von Tools und Prozessen, die zwar den unmittelbaren Bedarf zur Ausführung deckten, aber nicht die übergeordneten strategischen Ziele. Tools, die diese strategischen Anforderungen erfüllen, führen oft zu starren Top-Down-Projektstrukturen, d. h. Teams, Prozesse und wichtige Informationen werden zunehmend

voneinander isoliert. Dies erschwert das Management bei wechselnden Prioritäten und hindert das Unternehmen daran, mit den sich ändernden Prioritäten und Anforderungen seiner Kunden Schritt zu halten.

- **Mangelnde Sichtbarkeit und Transparenz führen zur Entstehung von Informationssilos.** Die geringe Transparenz der alten Lösungen schränkte die Möglichkeiten für die Befragten stark ein, Kundenberichte zu erstellen, die ihnen einen Einblick in Unternehmenstrends geben könnten. Die befragten Entscheidungsträger berichteten, dass sie, bevor sie in Smartsheet investierten, Daten aus dem gesamten Unternehmen manuell abrufen mussten, was oft einen umfangreichen E-Mail-Verkehr und Erinnerungsnachrichten zur Folge hatte. Dieses Vorgehen schränkte ihre Fähigkeit ein, präzise und aktuelle Berichte zu erstellen, was eine korrekte Analyse und Kapazitätsplanung erschwerte.
- **Notwendigkeit, die Projekteffizienz durch bessere Ressourcennutzung zu steigern.** Die bisherigen Projektmanagement-Workflows sorgten oft für Verwirrung in Bezug auf die Personalkapazität. Es war nicht ungewöhnlich, dass Projekte überbesetzt oder die Projektmanager überlastet waren, da Personalverantwortliche und Manager nur begrenzt in der Lage waren, die Kapazitäten der Mitarbeiter zu überblicken.

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen hat Forrester eine TEI-Rahmenstruktur entwickelt, ein Modellunternehmen konstruiert und eine ROI-Analyse erstellt, die die Bereiche veranschaulicht, in denen mit finanziellen Auswirkungen zu rechnen ist. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die neun von Forrester befragten Entscheidungsträger und dient zur Darstellung der zusammengefassten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt. Die Eigenschaften des Modellunternehmens sind nachfolgend aufgelistet.

Beschreibung des Modellunternehmens. Das Modellunternehmen ist ein weltweit agierendes Unternehmen mit rund 20.000 Mitarbeitern und mehreren Milliarden US-Dollar Umsatz. Das Modellunternehmen verfügt über weltweite Niederlassungen und beschäftigt zur Ergänzung seines Vertriebsteams auch ein Professional Services Implementation Team. Der durchschnittliche Wert eines Auftrags für die Erbringung professioneller Dienstleistungen beträgt 125.000 US-Dollar. Viele der Projekte, die das Unternehmen durchführt, erfordern den Beitrag externer Berater, was dazu führte, dass das Unternehmen eine Reihe von Gastlizenzen bei seinem alten Projektmanagement-Anbieter vorhalten musste. Zusätzlich zu den externen Beratern arbeiten die Projektmanager mit einer Reihe interner Mitarbeiter zusammen, die an der Durchführung von Projekten und Initiativen beteiligt sind.

Beschreibung des Smartsheet-Rollouts. Das Modellunternehmen setzte Smartsheet zunächst bei 500 Projektmanagern und De-facto-Projektmanagern aus den Bereichen Professional Services, Betrieb, Marketing, Entwicklung und Kommunikation ein. Zusammen mit diesen Mitarbeitern haben 30 Mitarbeiter aus dem Personalbereich und 30 Angehörige dieser Managementteams Zugang zu Smartsheet.

Grundlegende Annahmen

- **1.000 Smartsheet-Anwender bis zum dritten Jahr**
- **Durchschnittlicher Auftragswert für professionelle Dienstleistungen: 125.000 \$**

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Atr	Produktivitätsgewinn für Projektmanager	1.776.600 \$	2.487.240 \$	3.197.880 \$	7.461.720 \$	6.073.276 \$
Btr	Produktivitätsgewinn für Führungskräfte	303.264 \$	404.352 \$	505.440 \$	1.213.056 \$	989.614 \$
Ctr	Zeitersparnis bei der Disposition der Mitarbeiter	142.272 \$	189.696 \$	237.120 \$	569.088 \$	464.264 \$
Dtr	Verbesserte Nutzung für Endnutzer/externe Mitarbeiter	1.520.000 \$	2.979.200 \$	4.924.800 \$	9.424.000 \$	7.544.042 \$
Etr	Einsparung bei den Softwarekosten	324.000 \$	453.600 \$	583.200 \$	1.360.800 \$	1.107.588 \$
Ftr	Steigerung der Umsatzerlöse	478.125 \$	637.500 \$	796.875 \$	1.912.500 \$	1.560.223 \$
Gtr	Reduzierung der Entwicklungskosten	400.500 \$	400.500 \$	400.500 \$	1.201.500 \$	995.984 \$
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	4.944.761 \$	7.552.088 \$	10.645.815 \$	23.142.664 \$	18.734.991 \$

PRODUKTIVITÄTSGEWINN FÜR PROJEKTMANAGER

Daten und Fakten. Die befragten Unternehmen stellten fest, dass einer der größten Vorteile, die sie aus der Nutzung von Smartsheet zogen, in Produktivitätsgewinnen aufgrund der verbesserten Transparenz des Projektstatus und der Automatisierung von zuvor manuellen Aufgaben bestand.

Vor der Investition in Smartsheet verließen sich die befragten Entscheidungsträger in der Regel auf manuelle Tabellenkalkulationen oder veraltete Projektmanagement-Software, um den Projektstatus zu verfolgen. Dies führte zu Problemen beim Projektauftritt, bei der laufenden Kommunikation über den Projektstatus und bei der internen Beurteilung des Projektstatus. Die Befragungsteilnehmer suchten nach einer Lösung, mit der diese kritischen Projektschritte rationalisiert werden konnten und die es den Projektmanagern gleichzeitig ermöglichte, allen Kunden eine einheitliche Erfahrung zu bieten.

Die Befragten schilderten, dass die Projektmanager in der Vergangenheit mit allen Teilen der Projektvorbereitung und des Projektauftritts betraut waren. Dies bedeutete oft, dass sie alle Materialien, die zur Erstellung vieler Bestandteile dieses neuen Auftrags benötigt wurden, von Grund auf neu erstellen mussten. Dabei arbeiteten die verschiedenen Projektleiter nicht nach einer einheitlichen Methodik, was zu Diskrepanzen zwischen den einzelnen Projekten führte. Der Lead Enterprise Project Manager für Computersoftware beschrieb diese Schwierigkeiten folgendermaßen: „Unsere früheren Arbeitsabläufe waren alle manuell. Sobald ein Geschäft abgeschlossen war, wurde eine E-Mail an eine Person aus dem Bereich Professional Services geschickt, die darum bat, das Projekt zu starten ... Dabei wurden unsere Toolsets für jeden Neukunden neu konfiguriert. Wir waren also nicht in der Lage, besonders reproduzierbare Prozesse zu entwickeln.“

Die Implementierung von Smartsheet ermöglichte es den Projektmanagern, Vorlagen für die Aufsetzung von Projekten zu erstellen, was einen schnelleren,

konsistenteren und skalierbaren Prozess ermöglichte. Der Lead Enterprise Project Manager beschrieb, wie Smartsheet die Herangehensweise seines Unternehmens an neue Projekte verändert hat: „Ein bedeutender Vorteil, den wir erzielt haben, war die Effizienz in unseren neuen Projekt-Workflows. Smartsheet hat es uns ermöglicht, in kürzester Zeit ein Toolset für jede Implementierung zu erstellen, und zwar auf konsistente Art und Weise und mit wenig Raum für Fehler. Bei der manuellen Erstellung waren unsere Projekte voller Rechtschreibfehler und Inkonsistenzen. Wir hatten sogar Unstimmigkeiten bei der Namensvergabe für unsere Kunden. Smartsheet hat also ein effizientes, reproduzierbares und professionelles Produkt für uns geschaffen. Wir verbringen jetzt wahrscheinlich noch nicht einmal ein Drittel der vorherigen Zeit mit der Entwicklung dieser Tools, und die Endergebnisse sind wahrscheinlich fünfmal besser.“

Die mit Smartsheet erzielten Effizienzgewinne sind jedoch nicht auf den Projektbeginn beschränkt. Smartsheet ermöglichte es den befragten Unternehmen, ihren Kunden mehr Transparenz zu bieten. Zuvor gaben die Befragten an, dass ihre Projektmanager häufig mit E-Mails von Kunden überhäuft wurden, die sich nach dem Projektstatus und -fortschritt erkundigten. Außerdem hätten die Projektleiter viel Zeit damit verbracht, Informationen oder Dokumente auffindig zu machen, was oftmals zu Verzögerungen im Projektablauf führte. Ein Senior Manager aus dem Bereich Professional Services beschrieb, wie sich die Statusaktualisierungen per E-Mail auf die Produktivität seines Teams auswirkten. „Ich habe eine Unmenge von operativen Mitarbeitern, die mein Postfach mit E-Mails überflutet haben. Stellen Sie sich vor, Sie müssten tausendmal am Tag eine manuelle E-Mail mit einer detaillierten Beschreibung dieser Projekte erstellen.“

Smartsheet bietet den befragten Unternehmen die Möglichkeit, den Projektstatus in allen Einzelheiten zu aktualisieren, ohne eine detaillierte E-Mail schreiben zu müssen. Kunden können auf das Arbeitsblatt zugreifen

und den Fortschritt des Projektmanagementteams verfolgen, sodass die Projektmanager nicht mehr so viel Zeit mit dem Versenden von Projektstatus-Mails verbringen müssen. Der Senior Manager im Bereich Professional Services beschrieb, wie Smartsheet das E-Mail-Volumen in seinem Unternehmen reduzierte: „Die Nutzung von Smartsheet zur Erstellung von Dashboards und deren Weitergabe an alle betroffenen Parteien ermöglicht es diesen, das Dashboard einfach mit einem Lesezeichen zu versehen. Das Dashboard wird in Echtzeit aktualisiert, sodass sie alle Informationen einsehen können, wann immer ihnen danach ist. Dadurch hat sich der Arbeitsaufwand für meine operativen Mitarbeiter verringert, da Kunden und Vertriebspartner nun einfach auf das Dashboard zugreifen können, das sie mit einem Lesezeichen versehen haben. Hier finden sie die Antwort auf jede Frage, die ihnen in den Sinn kommt. Die Verringerung des E-Mail-Aufkommens für mein Team war entsprechend groß.“

„Denken Sie allein an den Projektmanager ... was früher drei Stunden dauerte, ist jetzt in Sekunden schnelle erstellt. So kann ich den Kunden schneller kontaktieren und schneller einen Termin für ein Kick-off-Gespräch vereinbaren. Ich kann besser auf die Zeitvorgaben der Kunden eingehen, weil ich nicht mehr im Hintergrund meine Verwaltungsaufgaben erledigen muss ... Das wird jetzt für mich erledigt.“
Senior Manager im Bereich Professional Services, Sicherheitssoftware

Schließlich können Projektmanagementteams, die Smartsheet sowohl aus der Perspektive des Endanwenders als auch der des Managements in vollem Umfang nutzen, die Zeit reduzieren, die sie für die Durchführung von Projektprüfungsschritten aufwenden. Dabei können Endanwender und Manager individuelle Dashboards und Berichte erstellen, die den Fortschritt jedes einzelnen Projekts verfolgen. Auf diese Weise müssen die Endanwender weniger Zeit aufwenden, um ihre Vorgesetzten über den Projektstatus zu informieren, und haben mehr Zeit, sich um dringende Fragen im Zusammenhang mit ihren Projekten zu kümmern.

„Smartsheet hat sich in den letzten Jahren immer mehr zu einer Plattform entwickelt, mit der man seine Geschäftsprozesse so weit wie möglich automatisieren kann ... Sich wiederholende Aufgaben werden automatisiert und entlasten die Mitarbeiter so enorm. Dadurch steigert man sich im Nu von 50 % auf 75 % der angestrebten Leistung.“
*Senior Project Manager,
Medien und Unterhaltung*

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

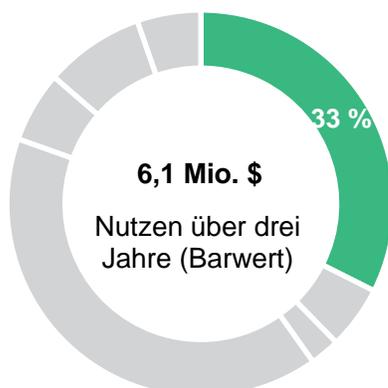
- Das Modellunternehmen stellt Smartsheet im 1. Jahr 500 Projektmanagern zur Verfügung. In dem vorliegenden Bericht ist Projektmanager als Mitarbeiter definiert, der die Planung und Durchführung eines Projekts für die Teams des Unternehmens in den Bereichen Professional Services, Marketing, Entwicklung, Betrieb oder Kommunikation überwacht. Je höher die Nutzungskompetenz zu Smartsheet in den Unternehmen ist, desto mehr Projektmanager setzen es auch ein. Im zweiten Jahr nutzen 700 Projektmanager Smartsheet, im dritten Jahr sind es bereits 900 Projektmanager, die die Lösung verwenden.
- In der Vergangenheit benötigten neue Projekte 12 Stunden Arbeit, um anlaufen zu können. Die dabei anfallenden Aufgaben bestanden in der Regel in der Erstellung von benutzerdefinierten Projektterminplänen, Kalkulationstabellen und Toolsets. Smartsheet ermöglicht es Projektmanagern, den Prozess des Projektstarts mithilfe von Vorlagen zu gestalten und so viele der ehemals manuellen Aufgaben, die für den Start eines neuen Projekts erforderlich sind, zu automatisieren. Dadurch wird der Zeitaufwand für diese Aufgaben um 80 % reduziert.
- Mit den alten Tools hatten die Kunden keinen Überblick über ihre Projekte und wandten sich häufig an das Projektmanagementteam, um sich über den Projektstatus oder -fortschritt zu informieren. Dabei wandten die Projektverantwortlichen monatlich 4 Stunden für die Bearbeitung von E-Mails auf. Die durch Smartsheet geschaffene erhöhte Transparenz reduziert das E-Mail-Aufkommen und ermöglicht es den Projektmanagern, die Zeit, die sie für diese Aufgaben aufwenden, um 75 % zu reduzieren.
- Schließlich verbrachten die Endanwender jeden Monat 6 Stunden mit internen Projektreviews und Statusbesprechungen. Durch die verbesserten Berichtsfunktionen von Smartsheet können diese Benutzer die Zeit, die sie in Meetings verbringen, um 50 % reduzieren.
- Der durchschnittliche Stundensatz für Projektmanager im Modellunternehmen beträgt 47 US-Dollar.

- Forrester geht davon aus, dass 50 % dieser Zeiteinsparungen für Arbeiten verwendet werden, die einen geschäftlichen Mehrwert schaffen.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Das durchschnittliche Jahresgehalt wichtiger Führungskräfte im Unternehmen.
- Unterschiedlicher Nutzungsgrad von Smartsheet, was sich auf die Höhe der erzielten Produktivitätseinsparungen auswirken kann.
- Die Anzahl der Teams und die konkreten Anwendungsfälle, in denen Smartsheet eingesetzt wird, beeinflussen diesen Nutzen. Die Ausweitung der Nutzung von Smartsheet auf Anwendungsfälle außerhalb des Projektmanagements hat das Potenzial von erheblichen Produktivitätseinsparungen.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester den Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, wodurch sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamtbarwert (mit 10 % abgezinst) von mehr als 6 Mio. US-Dollar ergibt.



Produktivitätsgewinn für Projektmanager					
Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Neue Projekte jährlich (pro Projektmanager)	Befragungen	10	10	10
A2	Eingesparter administrativer Zeitaufwand für die Projektvorbereitung vor der Verwendung von Smartsheet (Std.)	Befragungen	12	12	12
A3	Verkürzung der Projektvorbereitungszeit mithilfe von Smartsheet	Befragungen	80 %	80 %	80 %
A4	Anzahl der Projektmanager, die Smartsheet verwenden	Annahme	500	700	900
A5	Stundensatz (inkl. Nebenkosten) eines Projektmanagers	Annahme	47 \$	47 \$	47 \$
A6	Zeitersparnis bei neuen Projekten	$(A1 * A3 * A4 * A5)$	2.256.000 \$	3.158.400 \$	4.060.800 \$
A7	Anzahl der Projektmanager, die Smartsheet verwenden	Annahme	500	700	900
A8	Stunden, die vor dem Einsatz von Smartsheet mit der Verwaltung von E-Mails verbracht wurden (pro Monat)	Befragungen	4	4	4
A9	Zeitersparnis bei der Bearbeitung von E-Mails mit Smartsheet	Befragungen	75 %	75 %	75 %
A10	Zeitersparnis bei E-Mails	$(A7 * A9 * A5 * 12)$	846.000 \$	1.184.400 \$	1.522.800 \$
A11	Zeitersparnis bei der Überprüfung des Projektfortschritts (Std., pro Monat)	Befragungen	6	6	6
A12	Zeitersparnis bei der Überprüfung des Projektfortschritts	Befragungen	50 %	50 %	50 %
A13	Zeitersparnis aufgrund verkürzter Reviewzyklen	$A11 * A12 * A4 * A5 * 12$	846.000 \$	1.184.400 \$	1.522.800 \$
A14	Produktivitätsrückgewinnung	Annahme	50 %	50 %	50 %
At	Produktivitätsgewinn für Projektmanager	$(A6 + A10 + A13) * A14$	1.974.000 \$	2.763.600 \$	3.553.200 \$
	Risikobereinigung	↓10 %			
Atr	Produktivitätsgewinn für Projektmanager (risikobereinigt)		1.776.600 \$	2.487.240 \$	3.197.880 \$
Dreijahresgesamtwert: 7.461.720 \$			Dreijahresbarwert: 6.073.276 \$		

PRODUKTIVITÄTSGEWINN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Daten und Fakten. Zusätzlich zu den Produktivitätseinsparungen, die die Endanwender erfahren, sind Manager, die Smartsheet nutzen, in der Lage, effizienter zu arbeiten.

Vor der Investition in Smartsheet verließen sich Manager und andere Führungskräfte auf manuell erstellte und gepflegte Berichte und Dashboards, um

den Projektstatus, neue Vertriebschancen und die Mitarbeiterbandbreite zu verfolgen. Dies erforderte von den Managern oft, dass sie Daten aus verschiedenen Quellen oder durch Besprechungen mit ihren direkten Mitarbeitern abrufen mussten. Der Business Operations Lead eines Technologieherstellers erklärte: „Vor Smartsheet habe ich viel Zeit damit verbracht, Input von 20 bis 40 verschiedenen Personen einzuholen, und diese Personen sind dann zu ihren Teams gegangen, um zusätzliche Informationen zu

erhalten. Dafür haben wir mehr als zwei Wochen gebraucht, um all diese kleinen Teile an einem Ort zusammenzuführen. Jetzt verbringen wir keine Zeit mehr damit, weil wir alle Daten in Smartsheet haben. Es geht nur noch darum, die Daten an einem Ort abzulegen, wo ich sie sehen kann, und sie auf dem neuesten Stand zu halten. Das macht viel weniger Arbeit, als am Ende des Quartals einer Gruppe von Mitarbeitern hinterherzujagen.“

Smartsheet nimmt Managern die Last der Datenerfassung und -überprüfung ab, indem es die gewünschten Informationen in einem einfach zu erstellenden Bericht oder Dashboard bereitstellt. Dadurch werden die Arbeitsabläufe im Projekt- und Mitarbeitermanagement effizienter und die Führungskräfte können schneller fundierte Entscheidungen treffen. Der Lead Enterprise Project Manager eines Softwareunternehmens beschrieb diese Effizienz mit den Worten: „So spare ich mir die Zeit, jeden einzelnen Projektmanager zu fragen: Wie weit sind Sie in dieser Sache gekommen? Es spart einfach Zeit ... Die Mitarbeiter müssen nicht immer wieder Dashboards oder Berichte erstellen. Diese sind alle im Control Center gespeichert, sodass wir das Rad nicht immer wieder neu erfinden müssen.“

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- 30 Mitglieder aus dem Führungsteam des Modellunternehmens (Manager und Führungskräfte) nutzen Smartsheet in Jahr 1. Da Smartsheet von immer mehr Teams eingesetzt wird, steigt die Zahl der leitenden Mitarbeiter, die Smartsheet nutzen, auf 40 in Jahr 2 und 50 in Jahr 3.
- Vor der Investition in Smartsheet verbrachten diese Mitarbeiter 6 Stunden pro Woche mit dem Erfassen, Umwandeln und Präsentieren von Daten über den Projektstatus. Durch den Einsatz von Smartsheet zur Automatisierung von benutzerdefinierten Berichten und der Erstellung von Dashboards konnten diese Mitarbeiter die Zeit,

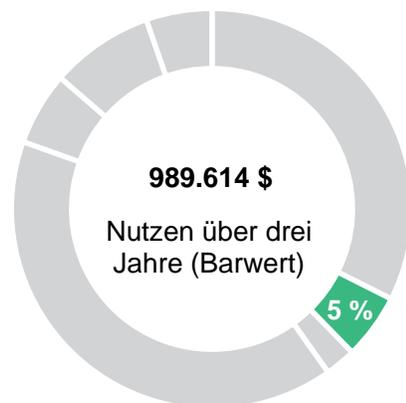
die sie für diese Aufgaben und in Meetings aufwenden, um 75 % reduzieren.

- Der durchschnittliche Stundenlohn für diese Führungskräfte beträgt 96 US-Dollar.
- Forrester geht davon aus, dass 50 % dieser Zeiteinsparungen für Arbeiten verwendet werden, die einen geschäftlichen Mehrwert schaffen.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Die Anzahl der Führungskräfte, die Smartsheet nutzen, variiert je nach Unternehmen und hängt vom Umfang des Smartsheet-Rollouts ab.
- Die Stundenlöhne variieren je nach Ebene der Führungskräfte, die Smartsheet nutzen, der Branche, in der sie tätig sind, und dem Standort.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester den Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, wodurch sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamtwert von 989.000 US-Dollar ergibt.



Produktivitätsgewinn für Führungskräfte

Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Führungskräfte, die Smartsheet nutzen	Annahme	30	40	50
B2	Gesparte Stunden für Reviewzyklen und Projektberichterstattung (pro Woche)	Befragungen	6	6	6
B3	Zeitersparnis für Reviewzyklen und Projektberichterstattung (pro Woche)	Befragungen	75 %	75 %	75 %
B4	Durchschnittlicher Stundensatz für Führungskräfte, die Smartsheet verwenden	Annahme	96 \$	96 \$	96 \$
B5	Produktivitätsrückgewinnung	Annahme	50 %	50 %	50 %
Bt	Produktivitätsgewinn für Führungskräfte	$B1 \cdot B2 \cdot B3 \cdot B4 \cdot B5 \cdot 52$	336.960 \$	449.280 \$	561.600 \$
	Risikobereinigung	↓10 %			
Btr	Produktivitätsgewinn für Führungskräfte (risikobereinigt)		303.264 \$	404.352 \$	505.440 \$
Dreijahresgesamtwert: 1.213.056 \$			Dreijahresbarwert: 989.614 \$		

ZEITERSPARNIS BEI DER PERSONALEINSATZPLANUNG

Daten und Fakten. Die befragten Unternehmen stellten fest, dass ein zusätzlicher Vorteil von Smartsheet darin besteht, dass die Arbeitsabläufe bei der Personalbeschaffung erheblich vereinfacht werden. Smartsheet bietet den Personalverantwortlichen die Möglichkeit, einen besseren Einblick in die Auslastung des Projektmanagementteams zu erhalten. Dadurch verringert sich die Zeit, die die Personalmitarbeiter mit der Überprüfung der Personaleinsatzplanung verbringen, und sie können genaue Entscheidungen bezüglich der Projektressourcen treffen. Der Geschäftsführer eines Softwareunternehmens für Finanzdienstleistungen beschrieb, wie der Einsatz von Smartsheet die Effizienz seiner Personalabteilung erhöht: „Ich denke, Smartsheet hat uns ermöglicht, unsere Personalbeschaffung effizienter zu gestalten, weil ich einfach eine bessere Vorstellung davon habe, wie hoch die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter ist. Ich kann anhand des Projektplans genau erkennen, wo sie bei ihren Projekten stehen, und besser nachvollziehen, wo sie sich schwertun. Ich denke

also, dass wir dadurch die Arbeitslast etwas effizienter verteilen können, sodass wir für dieses Quartal weder zu wenig noch zu viel Personal zur Verfügung haben.“

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- Smartsheet wird anfangs von 30 Mitarbeitern im Personalwesen genutzt. Diese Investition steigt auf 40 Mitarbeiter in Jahr 2 und 50 in Jahr 3.
- Vor der Investition in Smartsheet verbrachten diese Mitarbeiter durchschnittlich 5 Stunden pro

Verringerung der
Tätigkeiten im
Bereich Perso-

75 %

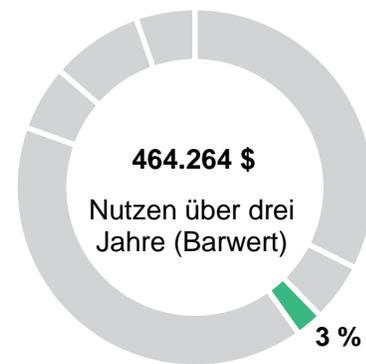
Woche damit, sich mit Personalproblemen zu befassen, die auf mangelnde Transparenz zurückzuführen waren. In der Regel handelte es sich dabei um E-Mails an Projektmanager, Sitzungen zur Kapazitätsbesprechung und die Festlegung neuer Projekte. Durch die Bereitstellung von Smartsheet für Personalmitarbeiter erhalten diese eine Plattform, auf der sie sich einen Überblick über die individuellen Kapazitätswerte ihrer Teams verschaffen können, wodurch sich der Zeitaufwand für personalbezogene Aufgaben um 80 % verringern lässt.

- Der durchschnittliche Stundensatz der an diesen Prozessen beteiligten Mitarbeiter beträgt 24 US-Dollar.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Die bestehenden Personalsoftwarelösungen begrenzen das Ausmaß, in dem Smartsheet diese Arbeitsabläufe beeinflussen kann.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 5 % nach unten korrigiert, wodurch sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamtbarwert von mehr als 464.000 US-Dollar ergibt.



Zeitersparnis bei der Disposition der Mitarbeiter					
Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Mitarbeiter in der Personalbeschaffung, die Smartsheet verwenden	Annahmen	30	40	50
C2	Verlorene Arbeitsstunden aufgrund von Personalbeschaffungsproblemen vor der Verwendung von Smartsheet (pro Woche)	Befragungen	5	5	5
C3	Zeitgewinn durch Smartsheet (in %)	Befragungen	80 %	80 %	80 %
C4	Stundensatz der Mitarbeiter in der Personalbeschaffung	Annahmen	24 \$	24 \$	24 \$
Ct	Zeitersparnis bei der Disposition der Mitarbeiter	$C1 \cdot C2 \cdot C3 \cdot C4 \cdot 52$	149.760 \$	199.680 \$	249.600 \$
	Risikobereinigung	↓5 %			
Ctr	Zeitersparnis bei der Disposition der Mitarbeiter (risikobereinigt)		142.272 \$	189.696 \$	237.120 \$
Dreijahresgesamtwert: 569.088 \$			Dreijahresbarwert: 464.264 \$		

VERBESSERTE NUTZUNG FÜR ENDNUTZER/EXTERNE MITARBEITER

Daten und Fakten. Die befragten Unternehmen gaben an, dass sie nicht nur bei den Anwendern, die direkt mit Smartsheet interagierten, sondern auch bei externen Mitarbeitern und Endanwendern, die nur am Rande mit Smartsheet zu tun hatten, eine Produktivitätssteigerung verzeichnen konnten. Die vormals etablierten Projektmanagementworkflows zwangen Projektmanager und Endanwender gleichermaßen, viel Zeit mit der Suche nach Dokumenten, dem Versenden von E-Mails und der Teilnahme an Projektstatusbesprechungen zu verbringen. Die von Smartsheet geschaffene Effizienz hat dazu beigetragen, den Zeitaufwand der Endanwender für diese unbedeutenden Aufgaben zu reduzieren, indem viele der in Projektteams üblichen Aufgaben automatisiert wurden.

An vielen dieser Projekte sind neben den Hauptnutzern von Smartsheet mehrere interne Mitarbeiter beteiligt. Die von Smartsheet erzielten Effizienzgewinne kommen jedoch allen Mitgliedern des Projektteams zugute.

Ein Befragungsteilnehmer beschrieb diesen Nutzen mit den Worten: „Dass wir nicht für jeden Anwender zahlen müssen, der eine dieser Aktionen mit dem Tool durchführen oder sogar Elemente im Tool anzeigen möchte, war einer der Hauptfaktoren, warum wir uns überhaupt für das Tool entschieden haben. Die tatsächlich lizenzierten Benutzer, die Arbeitsblätter und Elemente im Tool erstellen, stellen nur eine Teilmenge der Anwenderbasis dar. Die ‚Ersteller‘ erstellen in erster Linie Dinge in Smartsheet, die die ‚kostenlosen‘ Nutzer verwenden und nutzen können. Es kommt darauf an, wie wir es einsetzen“.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- Das Modellunternehmen führt jährlich 5.000 Projekte durch. Für die vorliegende Studie wird ein Projekt definiert als die Planung, Organisation

und Abgrenzung von Verantwortlichkeiten für die Erreichung eines bestimmten Ziels. Die Zahl der Projekte steigt auf 7.000 in Jahr 2 und 9.000 in Jahr 3.

- Das Modellunternehmen weist ein Verhältnis von Managern/Endnutzern zu Projektmanagern von 4:1 auf, was 2.000 Nutzern in Jahr 1, 2.800 in Jahr 2 und 3.600 in Jahr 3 entspricht.
- Die von Smartsheet geschaffene Effizienz ermöglicht es den erweiterten Projektteams, die Personalauslastung zu optimieren und die für unbedeutende Aufgaben aufgewendete Zeit zu reduzieren, was zu einer Produktivitätssteigerung von 2 % insgesamt führt.
- Der durchschnittliche Stundensatz der an diesen Arbeitsabläufen beteiligten Mitarbeiter beträgt 38 US-Dollar.
- Forrester geht davon aus, dass 25 % dieser Zeiteinsparungen für Arbeiten verwendet werden, die einen geschäftlichen Mehrwert schaffen.

Steigerung der Benutzerproduktivität um

2 %

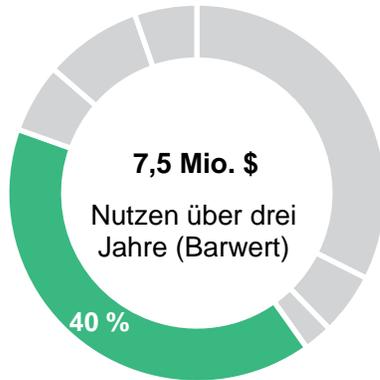


Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Das Ausmaß, in dem Smartsheet in die Projektabläufe integriert wird und die alten Aufgaben ersetzt, hat Auswirkungen auf die von den Endnutzern und externen Beauftragten erzielten Produktivitätssteigerungen.

- Die Anzahl der Nicht-Smartsheet-Nutzer, die hiervon profitieren, variiert je nach Projekttyp und bestehenden organisatorischen Arbeitsabläufen.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 20 % nach unten korrigiert, wodurch sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamtbarwert von 7.544.042 US-Dollar ergibt.



Verbesserte Nutzung für Endnutzer/externe Mitarbeiter					
Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Anzahl jährlicher Projekte		5.000	7.000	9.000
D2	Nicht-Smartsheet-Benutzer, die von der Effizienz der Plattform profitieren		2.000	2.800	3.600
D3	Produktivitätsgewinn		2 %	2 %	2 %
D4	Stundensatz für Mitarbeiter, die an diesen Arbeitsabläufen beteiligt sind		38 \$	38 \$	38 \$
D5	Produktivitätsrückgewinnung		25 %	25 %	25 %
Dt	Verbesserte Nutzung für Endnutzer/externe Mitarbeiter	$D1 \cdot D2 \cdot D3 \cdot D4$	1.900.000 \$	3.724.000 \$	6.156.000 \$
	Risikobereinigung	↓20 %			
Dtr	Verbesserte Nutzung für Endnutzer/externe Mitarbeiter (risikobereinigt)		1.520.000 \$	2.979.200 \$	4.924.800 \$
Dreijahresgesamtwert: 9.424.000 \$			Dreijahresbarwert: 7.544.042 \$		

EINSPARUNG BEI DEN SOFTWAREKOSTEN

Daten und Fakten. Die Kollaborationsfunktionen von Smartsheet machen es zu einer wertvollen Ressource für Unternehmen, die auf Drittanbieter, externe Stakeholder oder zusätzliche Projektmitarbeiter bei der Durchführung ihrer Projekte angewiesen sind. Die Befragten schilderten, dass Projekte, die auf den Beitrag von Personen außerhalb ihres Unternehmens angewiesen waren, in der Vergangenheit oft mit den Kosten für zusätzliche Benutzerlizenzen für alte Projektmanagementlösungen konfrontiert waren.

Die Verwendung herkömmlicher CRM-, ERP- oder Projektmanagementlösungen zur Erfassung des Projektstatus oder zur Kollaboration bei Projektmeilensteinen erforderte häufig, dass zusätzlichen Beteiligten über eine Gastlizenz Zugang gewährt wurde. Die Aufrechterhaltung dieses Workflows war kostspielig, da die Kosten für diese Lizenzen ausschließlich von den befragten Unternehmen getragen wurden. Nach der Umstellung auf Smartsheet stellten die befragten Entscheidungsträger jedoch fest, dass sie ihre Investitionen in diese alten Lösungen schnell zurückfahren konnten. Ein Senior Manager beschrieb es so: „Wir

haben zu Beginn ein Dashboard erstellt, das wir allen Beteiligten in unseren Kundenunternehmen zur Verfügung stellen können. Um ein Smartsheet-Objekt betrachten zu können, benötigt man keine Lizenz. Wenn man also 600 Projekte hat und an jedem Projekt zwei Personen des Kunden, eine Person des Resellers und vielleicht eine Person des Vertriebsunternehmens mitwirken, dann sind das vier Personen pro Projekt außerhalb des Unternehmens, die wissen wollen, wie es um das Projekt steht. Dank Smartsheet müssen wir die Lizenz dafür nicht aus eigener Tasche bezahlen, damit diese Personen die gewünschten Informationen im Verlauf des Projektzyklus einsehen können. Das bedeutet für uns eine enorme Kostenersparnis.“ Die Smartsheet-Benutzer waren in der Lage, einen guten Kontakt zu ihren Kunden aufrechtzuerhalten, was zu einer besseren Kommunikation und letztendlich zu einer verbesserten Projektabwicklung führte.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

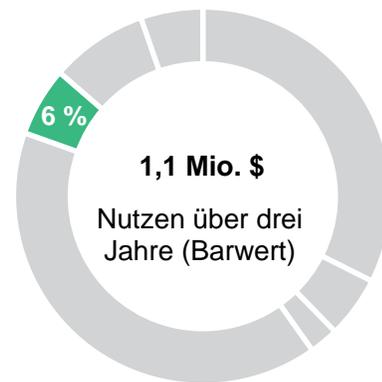
- Das Modellunternehmen nutzt die Möglichkeiten von Smartsheet, um die Benutzerlizenzen für externe Stakeholder zu reduzieren. 1.000 Lizenzen werden in Jahr 1 stillgelegt. Wie bei den anderen Nutzvorteilen wächst auch dieser Nutzen, je stärker Smartsheet innerhalb einer Organisation eingesetzt wird. In Jahr 2 werden 1.400 und in Jahr 3 1.800 Lizenzen aus dem Betrieb genommen.
- Das Modellunternehmen zahlt durchschnittlich 30 US-Dollar pro Lizenz und Monat für die Lizenzen der verschiedenen Anbieter.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Die Anzahl der Projekte, die die Mitwirkung externer Stakeholder erfordern, sowie die Anzahl der benötigten externen Stakeholder variiert je nach Unternehmen.

- Die Kosten für eine Einzellizenz richten sich nach der Funktion der Plattform.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, wodurch sich über drei Jahre ein risikobereinigter Gesamtbarwert von 1.107.588 US-Dollar ergibt.



Einsparung bei den Softwarekosten

Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Monatliche Softwarekosten	Befragungen	30 \$	30 \$	30 \$
E2	Anzahl der außer Betrieb gestellten Gastlizenzen	Befragungen	1.000	1.400	1.800
Et	Einsparung bei den Softwarekosten	$E1 * E2 * 12$	360.000 \$	504.000 \$	648.000 \$
	Risikobereinigung	↓ 10 %			
Etr	Einsparung bei den Softwarekosten (risikobereinigt)		324.000 \$	453.600 \$	583.200 \$
Dreijahresgesamtwert: 1.360.800 \$			Dreijahresbarwert: 1.107.588 \$		

STEIGERUNG DER UMSATZERLÖSE

Daten und Fakten. Die von Smartsheet gebotenen Effizienzgewinne haben zahlreiche Auswirkungen auf die Unternehmen, die es einsetzen. Ein Effekt, der von den Kunden besonders hervorgehoben wurde, war die Tatsache, dass durch die Steigerung der Projekteffizienz eine Verkürzung der Projektlaufzeiten

möglich ist und sich dadurch zusätzliche Umsatzchancen ergeben. Ein Manager aus dem Bereich Professional Services beschrieb die Fähigkeit von Smartsheet zur Reduzierung der Projektlaufzeiten mit den Worten: „Smartsheet hat so viele verschiedene Teile unserer Projektabwicklung automatisiert. Dazu gehört, dass wir die Kunden schneller kontaktieren können, dass wir die Kickoff-Gespräche schneller planen können und dass mein Team schneller auf die

Zeitpläne der Kunden reagieren kann, weil die Mitarbeiter nicht mehr am Schreibtisch sitzen und administrative Aufgaben erledigen.“

Die effizientere Abwicklung von Projekten leistet auch einen Beitrag zur Steigerung des Umsatzes des Smartsheet-Kunden. Ein anschauliches Beispiel hierfür lieferte ein Kunde, der Smartsheet zur Verbesserung seines Professional-Services-Angebots einsetzte. Die mit der Durchführung dieser Projekte betrauten Projektmanager waren in der Lage, die durchschnittliche Projektlaufzeit zu verkürzen, was zum Teil auf den Einsatz von Smartsheet zurückzuführen ist. Dadurch war das betreffende Unternehmen in der Lage, jedes Jahr zusätzliche Projekte in Angriff zu nehmen, und musste nicht mehr in zusätzliche Projektmanager investieren, sondern konnte sich voll und ganz auf die Steigerung seines Umsatzes konzentrieren. „Unsere Kunden wollen, dass ihre Projekte nach der von uns entwickelten Methodik durchgeführt werden, weil sie einfach besser ist als ihre eigene. Dies hat effektiv zu einem Umsatzanstieg geführt, da sie nach den positiven Erfahrungen mit uns nun bereit sind, unsere Projektmanagementleistungen zu kaufen.“

Erhöhung des Gewinns aus professionellen Dienstleistungen über einen Zeitraum von drei Jahren um **16 Mio. \$**



Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- Die durch das Modellunternehmen erzielten Effizienzgewinne und Zeiteinsparungen ermöglichen es den Projektmanagern im Professional-Services-Team, einen Teil dieser Zeit für zusätzliche Projektarbeit aufzuwenden. In Jahr 1 wird diese

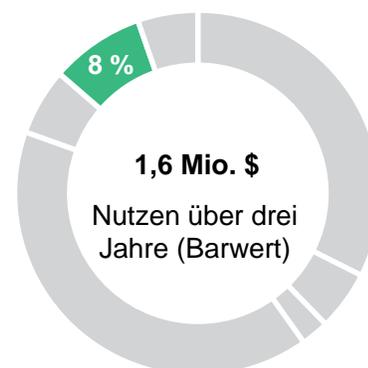
Zeit genutzt, um 45 zusätzliche Aufträge für professionelle Dienstleistungen auszuführen. Diese Zahl steigt in Jahr 2 auf 60 und in Jahr 3 auf 75.

- Der durchschnittliche Wert eines Auftrags für professionelle Dienstleistungen liegt bei 125.000 US-Dollar, und das Modellunternehmen weist eine Gewinnspanne von 10 % bei seinen Aufträgen für professionelle Dienstleistungen auf.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Jedes Team, das Smartsheet zur Verbesserung der kundenbezogenen Workflows einsetzt, kann Umsatzsteigerungen verzeichnen. Dieser Nutzen unterstreicht seine Bedeutung für den Bereich Professional Services, jedoch hat die Implementierung der Plattform im Vertrieb, im Account Management oder im Rahmen von Partnerprogrammen ebenfalls das Potenzial zur Umsatzsteigerung.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten korrigiert, wodurch sich über einen Zeitraum von drei Jahren ein risikobereinigter Gesamtbarwert von 1.560.223 US-Dollar ergibt.



Steigerung der Umsatzerlöse

Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
E1	Neue Projekte pro Jahr aufgrund von verkürzten Projektlaufzeiten	Befragungen	45	60	75
E2	Mit jedem Projekt verbundener Gewinn	Befragungen	125.000 \$	125.000 \$	125.000 \$
E3	Gewinnwachstum im Bereich Professional Services seit der Einführung von Smartsheet	E1*E2	5.625.000 \$	7.500.000 \$	9.375.000 \$
E4	Gewinnspanne	Annahme	10 %	10 %	10 %
Et	Steigerung der Umsatzerlöse	E3*E4	562.500 \$	750.000 \$	937.500 \$
	Risikobereinigung	↓15 %			
Etr	Steigerung der Umsatzerlöse (risikobereinigt)		478.125 \$	637.500 \$	796.875 \$
Dreijahresgesamtwert: 1.912.500 \$			Dreijahresbarwert: 1.560.223 \$		

REDUZIERUNG DER ENTWICKLUNGSKOSTEN

Daten und Fakten. Schließlich waren die befragten Unternehmen in der Lage, die Smartsheet-Plattform zu nutzen, um sowohl ihre Produktivitätssuite als auch andere Schlüsselaspekte ihrer Organisation zu erweitern und zu verbessern.

Die befragten Entscheidungsträger betonten, dass die Nutzung der in die Smartsheet-Plattform integrierten WorkApps-Lösung es den Mitarbeitern ihrer Geschäftsbereiche ermöglichte, nützliche Anwendungen zu erstellen, ohne dass sie dafür über formale Programmiererfahrung verfügen müssten. Ohne Smartsheet würden viele Kunden in Konkurrenzlösungen investieren oder versuchen, diese Funktionen selbst zu entwickeln. Die Low-Code/No-Code-Funktionen von Smartsheet ermöglichen eine schnelle und einfache Anpassung von Desktop- und mobilen Anwendungen, die für ein Unternehmen oft sehr wertvoll sind. Ein anschauliches Beispiel, das in den Smartsheet-Kundenbefragungen genannt wurde, stammte von einem Unternehmen, das WorkApps eingesetzt hatte, um Mitarbeiter einen Beitrag zu Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften zu ermöglichen. Der Head of Health, Safety & Environment eines Agrochemieunternehmens beschrieb, wie dies seinem Unternehmen geholfen hat: „Was uns an

Smartsheet wirklich gefiel, war, dass es über ein Low-Code/No-Code-System verfügt. So konnten wir intern in weniger als einer Stunde einen bestimmten Workflow entwickeln. Die von uns entwickelte Anwendung ermöglicht eine schnelle Meldung von Gesundheits- und Sicherheitsproblemen. Sieht jemand eine Wasserpfütze in einem Flur, welche eine Sturz- oder Ausrutschgefahr birgt, macht er ein Foto davon, klickt auf den QR-Code, öffnet das von uns erstellte Formular und katalogisiert die Probleme. Sobald das Formular übermittelt wurde, sendet Smartsheet eine Benachrichtigung an den Leiter der Niederlassung, an den Leiter der zuständigen Stelle und an den Übermittler. Innerhalb weniger Minuten sind wir so in der Lage, den betreffenden Sicherheitsmangel zu beheben oder ein möglicherweise beobachtetes sicherheitsgefährdendes Verhalten zu unterbinden. Durch die Einführung der von uns entwickelten Anwendung in Smartsheet konnten wir also erhebliche Einsparungen erzielen. Hätten wir über die bezahlte Lizenz hinaus keine weiteren Investitionen getätigt, hätte ich

Einsparung von **5.000 Stunden** Entwicklungszeit pro Jahr



mich auf dem Markt nach einer Konkurrenzlösung umschauen müssen, und diese Programme kosten mitunter mehrere zehntausend Dollar pro Monat. Alternativ hätten wir versuchen können, unser Entwicklungsteam mit der Entwicklung einer solchen Lösung zu beauftragen, was deutlich mehr Zeit in Anspruch genommen hätte.“

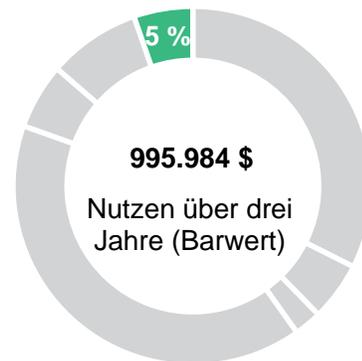
Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- Das Modellunternehmen nutzt die Smartsheet-Plattform, um jährlich 5 interne und externe Funktionen auszubauen. Diese Funktionen reichen von der Integration in E-Mail-Systeme zum Versenden automatischer Nachrichten und Erinnerungen bis hin zu Live-Updates des Projektstatus über eine mobile Anwendung.
- Ohne den Einsatz der Low-Code/No-Code-Funktionen von Smartsheet würde ein Entwicklerteam insgesamt 1.000 Stunden länger mit dem Versuch verbringen, ähnliche Funktionen für das Modellunternehmen zu entwickeln.
- Der durchschnittliche Stundensatz für im Modellunternehmen tätige Entwickler beträgt 89 US-Dollar.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich darauf auswirken, inwieweit ein Unternehmen vom Nutzen profitiert:

- Die Anzahl der Funktionen, die ein Unternehmen jedes Jahr entwickelt und implementiert, hängt vom beabsichtigten Anwendungsbereich von Smartsheet sowie vom Umfang der Nutzung im gesamten Unternehmen ab.
- Etablierte Entwicklungsabläufe, die Komplexität der App-Entwicklung und die Größe der Entwicklungsteams können zu Unterschieden in der Zeit führen, die für den Aufbau dieser Funktionen benötigt wird.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 10 % nach unten korrigiert, wodurch sich über einen Zeitraum von drei Jahren ein risikobereinigter Gesamtbarwert von knapp 996.000 US-Dollar ergibt.



Reduzierung der Entwicklungskosten					
Ref.	Messgröße	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
G1	Anzahl der Funktionen, die vor dem Einsatz von Smartsheet entwickelt wurden	Befragungen	5	5	5
G2	Zeit für den Aufbau von Fähigkeiten im Ausgangszustand (in Std.)	Befragungen	1.000	1.000	1.000
G3	Durchschnittlicher Stundensatz der an diesen Arbeitsabläufen beteiligten Entwickler	Annahme	89 \$	89 \$	89 \$
Gt	Reduzierung der Entwicklungskosten	$G1 \cdot G2 \cdot G3$	445.000 \$	445.000 \$	445.000 \$
	Risikobereinigung	↓10 %			
Gtr	Einsparungen bei den Entwicklungskosten (risikobereinigt)		400.500 \$	400.500 \$	400.500 \$
Dreijahresgesamtwert: 1.201.500 \$			Dreijahresbarwert: 995.984 \$		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Zusätzlich profitierten die Kunden von weiteren Vorteilen, die jedoch nicht quantifiziert werden konnten, darunter:

- Höhere Kundenzufriedenheit.** Die befragten Entscheidungsträger stellten fest, dass Kunden, die mit Smartsheet interagierten, tendenziell zufriedener mit der Qualität der Arbeit waren als Kunden ohne eine solche Erfahrung. Smartsheet bietet einen umfassenderen Einblick in den Projektstatus, wodurch sich die Kunden stärker in den Prozess eingebunden fühlen, was wiederum zu einem besseren Erlebnis führt. Der VP of SaaS Transformation in dem befragten Softwareunternehmen für Finanzdienstleistungen beschrieb, wie sich Smartsheet auf das Kundenerlebnis auswirkt: „Aus Sicht der Kunden denke ich, dass sie eher das Gefühl haben, ein Teil der Implementierung zu sein. Sie können besser erkennen, was sie planen müssen, sie können sich innerhalb des Unternehmens besser organisieren und sie können ihre Personalkapazitäten auf Grundlage der Informationen in diesem Toolkit zeitlich abstimmen. Ich habe deshalb den Eindruck, dass die Mitglieder unserer Kundenteams bei der Implementierung wesentlich zufriedener sind.“
- Einsparungen bei den externen Endnutzern.** Ähnlich wie die internen Anwender, die eine verbesserte Produktivität und Nutzung erfahren haben, ermöglicht Smartsheet auch eine kostenlose Zusammenarbeit mit externen Nutzern. Diese gesteigerte Effizienz und Effektivität kann das Kundenerlebnis weiter verbessern und Kosteneinsparungen im Falle von fakturierbaren externen Arbeitsleistungen ermöglichen.
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit.** Ähnlich wie die Kunden, die mit Smartsheet interagieren, berichteten auch die Mitarbeiter, die die Plattform nutzen, von einer höheren Zufriedenheit. Durch die Verringerung der Zahl der einfachen Aufgaben, die Mitarbeiter zu erledigen haben, können diese sich stärker auf strategische Chancen oder auf Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungen konzentrieren. Im Allgemeinen verbrachten sie so ihre Zeit auf wesentlich angenehmere Weise. Der Senior Manager im Bereich Professional Services hob hervor, wie sich die Arbeitsmoral seit der Einführung von Smartsheet verbessert hat: „Die Hauptnutzer von Smartsheet sind Projektmanager, und die Plattform hat ihre Arbeit enorm erleichtert. Früher wurden viele dieser Dinge manuell erledigt, jetzt ermöglicht mir das Smartsheet Control Center die Entwicklung von Blaupausen für Projektpläne, die bereits zu fast 85 % fertig sind, wenn man mit der Bearbeitung des Projekts beginnt. Anstatt also einen 300-zeiligen Projektplan von Grund auf neu zu erstellen, bekommt man einen zu 85 % fertigen Plan auf dem Silbertablett serviert. Das hat die Arbeit meiner Projektmanager grundlegend verändert.“ Verbesserungen bei der Mitarbeiterzufriedenheit können sich auf das Endergebnis auswirken, da Unternehmen mit einem höheren eNPS oftmals eine geringere Fluktuation verzeichnen und keine Kapazitäten für Vorstellungsgespräche, Einstellungen und Schulungen neuer Mitarbeiter aufwenden müssen.
- Kürzere Markteinführungszeiten.** Alle von Smartsheet geschaffenen Effizienzen tragen dazu bei, dass ein Unternehmen in der Lage ist, Projekte schneller zu realisieren. Durch die Verbesserung der Projektvorbereitung, die Verkürzung der Reviewzeiten und die Erhöhung der Akzeptanz bei den Beteiligten kann die Entwicklung von Produkten beschleunigt werden, sodass die Kunden früher als bisher mit diesen Produkten arbeiten können. Bei kundenbezogenen Produkten kann dies zu einer schnelleren Umsatzrealisierung führen. Interne Initiativen, die schneller umgesetzt werden, können früher als erwartet zu Effizienzsteigerungen bei den Mitarbeitern und

anderen Kosteneinsparungen führen. Beide Wege haben das Potenzial, zu Wachstum und Effizienz des Unternehmens beizutragen.

- **Verbesserte Entscheidungsfindung.** Die Befragungsteilnehmer stellten fest, dass die Nutzung von Smartsheet zur Konsolidierung von wichtigen Daten in einer leicht verständlichen und einfach zu pflegenden Plattform ihr Unternehmen in die Lage versetzt, bessere und fundiertere Entscheidungen zu treffen. Unabhängig davon, ob es sich um Personalentscheidungen, neue Projektchancen oder Verbesserungen in den Arbeitsabläufen handelte, konnten die Entscheidungsträger durch den besseren Einblick in alle Aspekte des Projektlebenszyklus ihre Entscheidungen frei von Spekulationen treffen und schneller zu besseren Ergebnissen kommen.

FLEXIBILITÄT

Kunden schätzen Flexibilität individuell unterschiedlich hoch ein. Es sind mehrere Szenarien denkbar, in denen ein Kunde sich für die Implementierung von Smartsheet entscheidet und erst später zusätzliche Anwendungen und Geschäftsmöglichkeiten erkennt, z. B.:

- **Förderung fortschrittlicher digitaler Transformationsinitiativen.** Während die befragten Unternehmen ihren Einsatz von Smartsheet weiter ausbauten, nutzten sie die Plattform kontinuierlich, um die Grenzen der konventionellen Normen in ihren Teams zu erweitern. Ob durch die Automatisierung von E-Mail-Antworten oder die Erstellung ganzer Anwendungen innerhalb der Plattform: Je umfassender die Plattformnutzung, desto höher war der realisierte Mehrwert. Dies hat dazu geführt, dass sie Smartsheet mittlerweile als entscheidenden Impulsgeber ihres digitalen Transformationsprozesses betrachten. Die Befragten waren der Meinung, dass sie dank der Fähigkeiten der Plattform einen einfacheren Umstieg auf zu Cloud-Umgebungen planen könnten, unabhängig von der Art der Realisierung oder

dem gewählten Anbieter. Der Business Operations Lead eines Technologieherstellers teilte diese Meinung: „Smartsheet funktioniert, weil alle von den verschiedenen Funktionen begeistert sind und die Einsatzmöglichkeiten des anderen sehen und jeder seine eigenen Lösungen mit den anderen teilen möchte. Die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind von unschätzbarem Wert für unsere Zukunft, denn wir wissen, dass wir immer mehr Anwendungsfälle entdecken und optimieren werden, je mehr wir es nutzen.“

- **Ausweitung der Nutzung von Smartsheet auf neue Teams und Anwendungsfälle.** Die Befragungsteilnehmer waren der Meinung, dass eine Ausweitung der Nutzung von Smartsheet über den etablierten Projektmanagement-Anwendungsfall hinaus einen zusätzlichen Nutzen für ihr Unternehmen bringen könnte. Die Kunden nannten Vertrieb, Supply Chain Management und Customer Experience exemplarisch für die vielen verschiedenen Teams, die mithilfe von Smartsheet zusätzliche Effizienz- und Umsatzgewinne für das Unternehmen erzielen könnten.

Flexibilität wird auch quantifiziert, wenn sie als Teil eines konkreten Projekts beurteilt wird. (Eine ausführliche Beschreibung entnehmen Sie bitte [Anhang A.](#))

Kostenanalyse

■ Quantifizierte Kostendaten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Vor dem Kauf anfallende Kosten	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Htr	Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen	0 \$	340.032 \$	473.616 \$	607.200 \$	1.420.848 \$	1.156.737 \$
Itr	Kosten für Evaluierung, Planung, Implementierung und Schulung	367.488 \$	150.568 \$	178.640 \$	178.640 \$	875.336 \$	786.219 \$
Jtr	Plattformmanagementkosten	0 \$	184.800 \$	184.800 \$	184.800 \$	554.400 \$	459.570 \$
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	367.488 \$	675.400 \$	837.056 \$	970.640 \$	2.850.584 \$	2.402.526 \$

KOSTEN FÜR LIZENZEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Daten und Fakten. Das Modellunternehmen zahlt eine jährliche Gebühr an Smartsheet für die Nutzung der Plattform. Der Preis wird pro Benutzer und Monat festgelegt und variiert je nach Unternehmen. Die Kosten hängen von unzähligen Faktoren ab, unter anderem von der Anzahl der Sitzungen, die von den Mitarbeitern ausgeführt werden.

Darüber hinaus entschieden sich die meisten Kunden dafür, in professionelle Dienstleistungen zu investieren, um die Lösung an ihre individuellen Bedürfnisse anzupassen und die Plattform in ihre bestehenden Lösungen zu integrieren.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

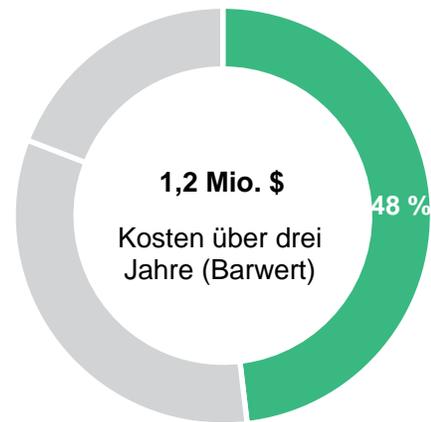
- Das Modellunternehmen gibt anfangs 268.800 US-Dollar für Benutzerlizenzen aus. Je mehr Teams Smartsheet nutzen, desto umfangreicher wird die Investition, die in Jahr 2 auf 374.400 US-Dollar und in Jahr 3 auf 460.000 US-Dollar ansteigt.
- Das Modellunternehmen nutzt auch das Smartsheet-Team für professionelle Dienstleis-

tungen, um die Lösung an die eigenen Bedürfnisse anzupassen. Diese Kosten für professionelle Dienstleistungen machen 15 % der an Smartsheet gezahlten jährlichen Lizenzgebühren aus.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich auf das Ausmaß auswirken, in dem ein Unternehmen diese Kosten zu tragen hat:

- Die individuellen Lizenzierungskosten variieren je nach Anzahl der Smartsheet-Benutzer.
- Der Bedarf an fachbezogenen Dienstleistungen hängt vom jeweiligen Unternehmen ab.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, wodurch sich ein risikobereinigter Gesamtbarwert über drei Jahre (abgezinst mit 10 %) von 1.156.737 US-Dollar ergibt.



Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen						
Ref.	Messgröße	Berechnung	Vor dem Kauf anfallende Kosten	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
H1	Kosten für Smartsheet-Lizenzen (Ersteller und Mitarbeiter)	Annahme		268.800 \$	374.400 \$	480.000 \$
H2	Beauftragung professionelle Dienstleistungen	Annahme		40.320 \$	56.160 \$	72.000 \$
Ht	Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen	H1+H2	0 \$	309.120 \$	430.560 \$	552.000 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
Htr	Kosten für Lizenzen und Dienstleistungen (risikobereinigt)		0 \$	340.032 \$	473.616 \$	607.200 \$
Dreijahresgesamtwert: 1.420.848 \$			Dreijahresbarwert: 1.156.737 \$			

KOSTEN FÜR EVALUIERUNG, PLANUNG, IMPLEMENTIERUNG UND SCHULUNG

Daten und Fakten. Den befragten Unternehmen entstanden indirekte Kosten für interne Arbeitskräfte bei der Einführung von Smartsheet. Die Befragungsteilnehmer investierten im Vorfeld Zeit in die Recherche zu Smartsheet, die Planung der Implementierung und deren Ausführung. In der Regel setzen diese Unternehmen Smartsheet zunächst in einer Reihe ausgewählter Teams ein und weiten ihre Investition im Laufe der Zeit auf neue Teams und Initiativen aus. Infolgedessen arbeiteten diese Kunden oft mit einem Produktmanager zusammen, der sie bei der Planung und Implementierung von Smartsheet in ihrem Unternehmen unterstützte. Während das Modellunternehmen sein eigenes Professional-Services-Team für die

Implementierung einsetzt, entscheiden sich andere Kunden möglicherweise dafür, externe Fachkräfte zusammen mit spezialisierten Smartsheet-Implementierungsteams einzusetzen.

Die befragten Unternehmen gaben auch an, dass die Benutzer in der Regel einige Zeit mit der Einarbeitung in die optimale Nutzung von Smartsheet und der Anpassung bestehender Arbeitsabläufe verbringen, um die Leistungsfähigkeit der Plattform voll ausschöpfen zu können.

Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

- Zu Beginn plant und implementiert ein Team von 12 Mitarbeitern die verschiedenen Anwendungsfälle von Smartsheet. Jeder Mitarbeiter wendet

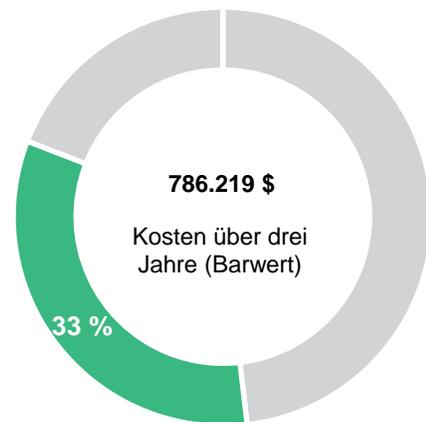
für diese Aufgaben über mehrere Monate hinweg 480 Stunden auf. Im Zuge des Ausbaus von Smartsheet innerhalb des Unternehmens werden 5 Produktmanager eingestellt, die bei der Planung und Implementierung von Smartsheet in neuen Teams helfen. Diese Mitarbeiter widmen diesen Aufgaben jedes Jahr 160 Stunden.

- Alle Smartsheet-Anwender nehmen an einer Plattformschulung teil. Im Durchschnitt verbringen diese Mitarbeiter 2 Stunden pro Jahr damit, den Umgang mit der Plattform zu erlernen, sich mit neuen Produktfunktionen vertraut zu machen und ihre Kenntnisse aufzufrischen.
- Es ist davon auszugehen, dass ein Unternehmen, das sich für den Einsatz von externen Beratern bei der Implementierung entscheidet, höhere Arbeitskosten pro Stunde zu tragen hat. Dies würde durch eine geringere Einführungszeit aufgrund der größeren Vertrautheit und Erfahrung mit der Einführung von Smartsheet-Lösungen ausgeglichen werden.
- Der Stundensatz für die mit der Implementierung und Schulung befassten Mitarbeiter beträgt 58 US-Dollar.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich auf das Ausmaß auswirken, in dem ein Unternehmen diese Kosten zu tragen hat:

- Implementierung und Schulung hängen von den jeweiligen internen Prozessen der einzelnen Unternehmen in Bezug auf das Onboarding von externen Mitarbeitern ab.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, wodurch sich ein risikobereinigter Gesamtbarwert über drei Jahre von 786.219 US-Dollar ergibt.



Kosten für Evaluierung, Planung, Implementierung und Schulung

Ref.	Messgröße	Berechnung	Vor dem Kauf anfallende Kosten	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
l1	An der Planung und Implementierung beteiligte Smartsheet-Produktmanager	Befragungen	12	5	5	5
l2	Zeitaufwand für die Planung und Implementierung von Smartsheet (pro Produktmanager)	Befragungen	480	160	160	160
l3	Stundensatz der Mitarbeiter	Annahme	58 \$	58 \$	58 \$	58 \$
l4	Kosten für die Implementierung von Smartsheet	$l1 * l2 * l3$	334.080 \$	46.400 \$	46.400 \$	46.400 \$
l5	An der Schulung beteiligte Mitarbeiter	Annahme		560	780	1.000
l6	Zeitaufwand für Smartsheet-Anwenderschulungen (Std.)	Befragungen		2	2	2
l7	Durchschnittlicher Stundensatz für Smartsheet-Benutzer	Annahme		58 \$	58 \$	58 \$
l8	Mitarbeiterschulungskosten	$l5 * l6 * l7$		64.960 \$	90.480 \$	116.000 \$
lt	Implementierungs- und Schulungskosten	$l4 + l8$	334.080 \$	136.880 \$	162.400 \$	162.400 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
ltr	Implementierungs- und Schulungskosten (risikobereinigt)		367.488 \$	150.568 \$	178.640 \$	178.640 \$
Dreijahresgesamtwert: 875.336 \$			Dreijahresbarwert: 786.219 \$			

PLATTFORMMANAGEMENTKOSTEN

Daten und Fakten. Schließlich widmeten die befragten Unternehmen einen Teil der Zeit ihrer Mitarbeiter der internen Plattformverwaltung. Die Befragten stellten fest, dass der Aufwand für die laufende Verwaltung in der Regel minimal ist und nur einen geringen Anteil der Mitarbeiterzeit in Anspruch nimmt. Diese Mitarbeiter würden Zeit damit verbringen, neue Benutzer einzuarbeiten und zu schulen, mit ihren Smartsheet-Ansprechpartnern zu kommunizieren und Plattform-Upgrades zu planen und durchzuführen.

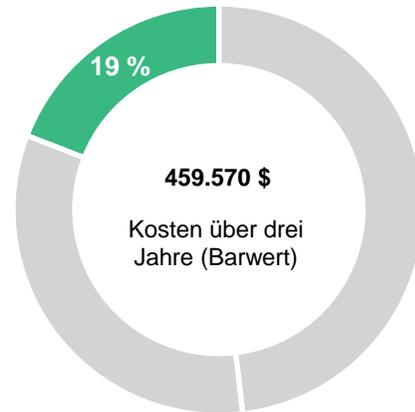
Modellerstellung und Annahmen. Forrester stellte für das Modellunternehmen folgende Annahmen:

Im Modellunternehmen sind vier Produktmanager beschäftigt, die 35 % ihrer Zeit für diese Managementtätigkeiten aufwenden. Das durchschnittliche Jahresgehalt dieser Mitarbeiter beträgt 120.000 US-Dollar.

Risiken. Die folgenden Risikofaktoren können sich auf das Ausmaß auswirken, in dem ein Unternehmen diese Kosten zu tragen hat:

- Die Managementkosten variieren je nach vorhandenen Management-Workflows, der Fähigkeit des Unternehmens, mit Plattformänderungen umzugehen, und dem Bedarf an laufenden Anpassungen der Plattform.

Ergebnisse. Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diese Kosten um 10 % nach oben korrigiert, wodurch sich ein risikobereinigter Gesamtbarwert über drei Jahre von 459.570 US-Dollar ergibt.

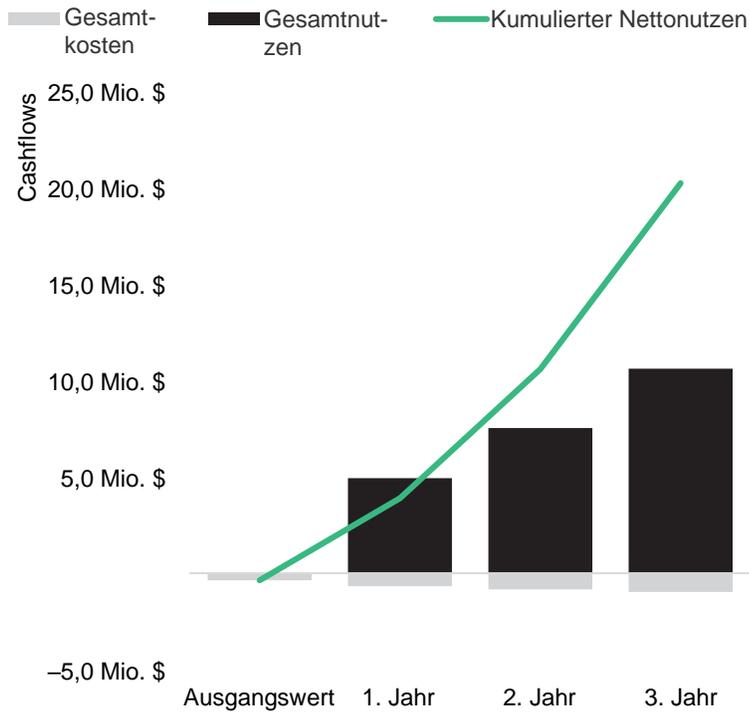


Plattformmanagementkosten						
Ref.	Messgröße	Berechnung	Vor dem Kauf anfallende Kosten	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
J1	Smartsheet-Produktmanager für das Plattformmanagement	Befragungen		4	4	4
J2	Zeitaufwand für das Smartsheet-Management (in %)	Befragungen		35 %	35 %	35 %
J3	Stundensatz (inkl. Nebenkosten) eines Produktmanagers	Annahme		120.000 \$	120.000 \$	120.000 \$
Jt	Plattformmanagementkosten	$J1 \cdot J2 \cdot J3$	0 \$	168.000 \$	168.000 \$	168.000 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
Jtr	Plattformmanagementkosten (risikobereinigt)		0 \$	184.800 \$	184.800 \$	184.800 \$
Dreijahresgesamtwert: 554.400 \$			Dreijahresbarwert: 459.570 \$			

Zusammengefasste Finanzergebnisse

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE MESSGRÖSSEN FÜR EINEN ZEITRAUM VON DREI JAHREN

Cashflow-Diagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten zu Nutzen und Kosten berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung des ROI, des KW und eines Amortisierungszeitraums für die Investition des Modellunternehmens verwendet werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontsatz von 10 % zugrunde gelegt.

Für die Ermittlung der risikobereinigten Werte für ROI, KW und Amortisierungszeitraum werden Risikoanpassungsfaktoren auf die unbeeinigten Ergebnisse der einzelnen Nutzen- und Kostenabschnitte angewendet.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Vor dem Kauf anfallende Kosten	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtwert	Barwert
Gesamtkosten	(367.488 \$)	(675.400 \$)	(837.056 \$)	(970.640 \$)	(2.850.584 \$)	(2.402.526 \$)
Gesamtnutzen	0 \$	4.944.761 \$	7.552.088 \$	10.645.815 \$	23.142.664 \$	18.734.991 \$
Nettonutzen	(367.488 \$)	4.269.361 \$	6.715.032 \$	9.675.175 \$	20.292.080 \$	16.332.465 \$
ROI						680 %
Amortisierungsdauer (in Monaten)						< 6

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

TOTAL ECONOMIC IMPACT – ANSATZ

Der Nutzen ist der Wert, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methodik gewichtet die Ermittlung des Nutzens und die Messung der Kosten gleichermaßen. Somit wird eine umfassende Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf die gesamte Organisation ermöglicht.

Die Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie in TEI erfasst die über die gegenwärtige Umgebung hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt bereits einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

Die Risiken messen die Unsicherheit der Nutzen- und Kostenschätzungen in Bezug auf: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass diese Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass diese Schätzungen im Laufe der Zeit zutreffen. Risikofaktoren der TEI-Methodik basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte für die anfängliche Investition enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn von Jahr 1 entstanden sind. Diese Kosten werden nicht diskontiert. Alle anderen Cashflows werden unter Verwendung eines Diskontsatzes am Ende des Jahres diskontiert. Barwertberechnungen werden für jede Gesamtkosten- und Nutzenschätzung vorgenommen. Kapitalwertberechnungen in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe der anfänglichen Investition und der diskontierten Cashflows für die einzelnen Jahre. Die Summen und Barwertberechnungen in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflow ergeben eventuell nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.



BARWERT (BW)

Der Barwert oder aktuelle Wert der (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert der Cashflows ein.



KAPITALWERT (KW)

Der Barwert oder aktuelle Wert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet normalerweise, dass die Investition vorgenommen werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



ROI

Die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben als Prozentwert. Zur Berechnung des ROI wird der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten geteilt.



DISKONTSATZ

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



AMORTISIERUNGSZEITRAUM

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Eingangskosten ist.

Anhang B: Anmerkungen

¹ Total Economic Impact (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik erleichtert es Unternehmen, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Stakeholdern zu demonstrieren, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

FORRESTER®