

FORRESTER®

Der Total Economic Impact™ von Slack für Serviceteams

Einsparungen und geschäftlicher Nutzen
durch Slack

APRIL 2021

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Der Customer Journey von Slack für Serviceteams	6
Zentrale Herausforderungen	6
Modellunternehmen.....	7
Nutzenanalyse	8
Nutzen 1: Kostenreduzierung bei Kundenservice- tickets	8
Nutzen 2: Höhere Umsätze durch mehr Kundenzufriedenheit	10
Nicht quantifizierter Nutzen	11
Kostenanalyse	12
Kostenfaktor Nr. 1: Lizenzkosten	12
Kostenfaktor Nr. 2: Interner Arbeitsaufwand für Implementierung und Wartung.....	13
Finanzielle Eckdaten	15
Anhang A: Total Economic Impact	16
Anhang B: Demografie der Interviews und Befragungen	17
Anhang C: Anmerkungen	20

Beraterteam: Steve Odell
Jasper Narvil

Die Analyse wurde ursprünglich in US-Dollar durchgeführt und anschließend in Euro umgerechnet. Dabei wurde ein Kurs von 0,8233 Euro je US-Dollar zugrunde gelegt.

INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive, auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft Führungskräften dabei, ihre Unternehmen zum Erfolg zu führen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Zusammenfassung

„Durch die Einführung von Slack bei unseren Kundenservice-Teams konnten wir unsere Prozesse optimieren, unseren Experten zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen verschaffen, die Interaktion mit Kunden verbessern und die Zufriedenheit steigern. Wir suchen immer nach Möglichkeiten, die Kundenerfahrung zu verbessern und gleichzeitig die Betriebsausgaben zu senken. Slack hilft uns, beides zu erreichen.“

Head of Customer Success, Technologiebranche

Slack beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Total Economic Impact™ (TEI)-Studie sowie mit der Untersuchung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen durch den Einsatz von [Slack](#) in ihren Serviceteams erzielen können.¹ Diese Studie soll den Leserinnen und Lesern helfen, die potenziellen finanziellen Vorteile von Slack für Serviceteams in ihrem Unternehmen zu evaluieren.

Forrester hat vier Entscheidungsträger interviewt und 550 Slack-Kunden weltweit befragt, die Erfahrungen beim Einsatz von Slack in ihren Serviceteams haben, um Nutzen, Kosten und Risiken in Verbindung mit der Investition in Slack besser zu verstehen.

Vor der Einführung von Slack wurden in diesen Serviceteams eine Vielzahl von Tickettools, Wissensdatenbanken und Reporting-Lösungen verwendet. Die Unternehmen hatten jedoch Schwierigkeiten damit, die Lücken zwischen diesen Tools, Informationen und Experten zu schließen, die zur Lösung von Kundenproblemen herangezogen werden mussten, und suchten nach Möglichkeiten, den Kundenservice, die Kundenerfahrung, die Kosteneffizienz und ihre Unternehmenskultur zu verbessern.

Die Unternehmen der Interviewpartner und Befragten führten anstelle von Alternativlösungen bei ihren Serviceteams Slack ein. Die Gründe dafür waren die Flexibilität von Slack, die Anpassungsfähigkeit und die Integrationsmöglichkeiten von Tools sowie die

GRUNDLEGENDE STATISTISCHE ANGABEN



Kapitalrendite (ROI)
294 %



Kapitalwert (KW)
2,18 Mio. €

Sicherheit auf Unternehmensebene. Daraus haben sich erhebliche Vorteile ergeben, wie diese Fallstudie zeigt. Durch den Einsatz von Slack für Serviceteams konnten Unternehmen die Kosten für Kundenservice-Tickets senken, ihren Umsatz durch höhere Kundenzufriedenheit steigern und die Produktivität des Unternehmens insgesamt verbessern.

Für diese Studie hat Forrester die Erfahrungen der interviewten Kunden und befragten Slack-Nutzer gesammelt und auf Grundlage der Ergebnisse ein [Modellunternehmen](#) konstruiert. Alle Werte sind als risikobereinigter Barwert über drei Jahre angegeben, soweit nicht anders vermerkt.

WESENTLICHE ERKENNTNISSE

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

- **Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets in Höhe von insgesamt 2,1 Mio. €.** Serviceteams können Serviceabläufe in Slack integrieren und automatisieren. Relevante

Informationen können in Slack effizienter betrachtet und aufgerufen werden. So wird weniger zwischen Anwendungen und Fenstern gewechselt. Außerdem können die Serviceteams bei Bedarf relevante Fachleute hinzuziehen, funktionsübergreifende Unterstützung erhalten und asynchron mit Fachleuten in verschiedenen Regionen zusammenarbeiten.

- **Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit in Höhe von insgesamt 796.356 €.** Durch den besseren Informationsfluss und die bessere Zusammenarbeit zwischen funktionsübergreifenden Teams und Fachleuten

können Mitarbeiter im Kundenservice die Anzahl der Übergaben und Weiterleitungen von Tickets an andere Kundenservice-Mitarbeiter reduzieren. Serviceteams können außerdem die durchschnittliche Bearbeitungsdauer senken, Eskalationen reduzieren, das Routing von Tickets verbessern und die Lösungsquote beim Erstkontakt steigern. All diese Optimierungen verbessern die Gesamterfahrung und Zufriedenheit des Kunden und steigern dadurch den Customer Lifetime Value (LTV).

„Unser Serviceteam kann jetzt direkt auf Produkt- und funktionsübergreifende Fachleute zurückgreifen. Wir haben jetzt ein großes Team, das die Tickets gemeinsam bearbeitet, und nicht mehr Stufe 1, Stufe 2, Stufe 3 usw.“

– Head of Product Specialists, Technologiebranche

Nicht quantifizierter Nutzen. Der für diese Studie nicht quantifizierte Nutzen umfasst Folgendes:

- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- Besseres Coaching
- Kürzere Einarbeitungszeit
- Bessere Homeoffice-Kultur
- Kürzere Time-to-Market

Kosten. Der risikobereinigte Kostenbarwert umfasst:

- Lizenzkosten im Gesamtwert von 106.094 €
- Interne Arbeitskosten für die Implementierung und Wartung im Gesamtwert von 634.465 €

Die Interviews und Befragungen der Kunden und die Finanzanalyse ergaben, dass sich für ein Modellunternehmen innerhalb von drei Jahren ein Nutzen im Wert von 6,08 Mio. € und Kosten in Höhe von 740.558 € ergaben. Daraus berechneten sich insgesamt ein Kapitalwert von 4,75 Mio. € und eine Kapitalrendite von 294 %.

„Seit unsere externen Partner bei Slack sind, können wir praktisch in Echtzeit mit ihnen kommunizieren. Vorher dauerte es Stunden oder Tage, Informationen hin- und herzusenden.“

*Senior Manager of Customer Experience Innovation,
Unterhaltungselektronikbranche*



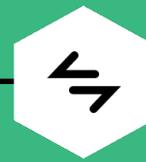
KAPITALRENDITE
294 %



NUTZEN (BW)
2,92 Mio. €



KAPITALWERT
2,18 Mio. €

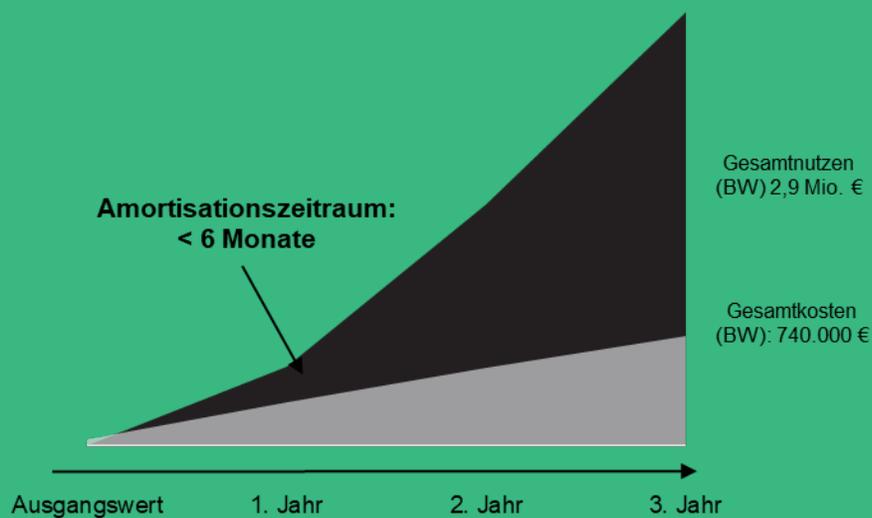


AMORTISIERUNG
< 6 Monate

Barwert (über drei Jahre)



Finanzielle Eckdaten



ANSATZ UND METHODIK DES TOTAL ECONOMIC IMPACT (TEI)

Aus den in den Interviews und Befragungen erfassten Daten hat Forrester für Unternehmen, die eine Investition in Slack für ihre Serviceteams in Erwägung ziehen, eine Rahmenstruktur zum Total Economic Impact™ erstellt.

Zweck dieser Rahmenstruktur ist es, Kosten, Nutzen, Flexibilität und Risikofaktoren zu ermitteln, die die Investitionsentscheidung beeinflussen. Forrester hat die Auswirkungen, die Slack auf die Serviceteams eines Unternehmens haben kann, in einem mehrstufigen Verfahren bewertet.

OFFENLEGUNGEN

Folgendes ist zu beachten:

Diese Studie ist von Slack in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting durchgeführt worden. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.

Forrester stellt keine Vermutungen bezüglich potenzieller Kapitalrenditen an, die andere Unternehmen erzielen. Forrester empfiehlt den Leserinnen und Lesern dringend, mithilfe der in der Studie dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Slack für ihre Serviceteams zu ermitteln.

Zwar hat Slack die Studie überprüft und Forrester Feedback gesendet, Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.

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

Forrester führte die Doppelblindstudie mit einem externen Befragungspartner durch.



SORGFALTPFLICHT

Befragung von Slack-Stakeholdern sowie Forrester-Analystinnen und -Analysten zur Erhebung von Daten zu Slack für Serviceteams.



KUNDENBEFRAGUNGEN UND UMFRAGE

Befragung von 550 Teilnehmern und Interviews mit vier Entscheidungsträgern bei Unternehmen, die Slack in ihren Serviceteams einsetzen, um Daten zu Kosten, Nutzen und Risiken zu erheben.



MODELLUNTERNEHMEN

Gestaltung eines Modellorganisationunternehmens basierend auf den Eigenschaften der befragten Organisation Unternehmen.



RAHMENWERK DES FINANZMODELLS

Erstellung eines für die Interviews und Befragung repräsentativen Finanzmodells anhand der TEI-Methodik sowie einer Risikogewichtung des Finanzmodells basierend auf Problemen und Bedenken der befragten Unternehmen.



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, über die Unternehmen heute verfügen, liefert die Methodik des Total Economic Impact von Forrester ein umfassendes Bild der finanziellen Gesamtauswirkung von Kaufentscheidungen. Weitere Informationen zur Methodik des Total Economic Impact finden Sie in Anhang A.

Der Customer Journey von Slack für Serviceteams

Treibende Kräfte bei der Investition in Slack für Serviceteams

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

Forrester interviewte vier Entscheidungsträger und befragte weitere 550 Slack-Nutzer aus aller Welt mit Erfahrungen beim Einsatz von Slack in ihren Serviceteams. Weitere Einzelheiten zu den an dieser Studie Beteiligten finden Sie in [Anhang B](#).

Vor der Einführung von Slack stützten sich die Unternehmen bei der Kommunikation im Wesentlichen auf E-Mails und Meetings und auf eine breite Palette aus Tickettools, Wissensdatenbanken und Reporting-Lösungen für ihre Serviceteams.

Diese Unternehmen hatten Schwierigkeiten damit, die Lücken zwischen den Tools, Informationen und Experten zu überbrücken, die zur Lösung von Kundenproblemen benötigt wurden, und suchten nach Verbesserungsmöglichkeiten in diesen Bereichen:

1. Kundenservice
2. Kundenerfahrung
3. Kosteneffizienz
4. Unternehmenskultur

Andere Auslöser für die Investition in Slack sind im Diagramm unten dargestellt. Wegen ihrer Flexibilität und Anpassbarkeit durch Integration weiterer Tools in die Slack-Plattform sowie der Sicherheit auf Enterprise-Niveau entschieden sich die Unternehmen für Slack und nicht für andere Lösungen.

„Wissen konnte sich bei uns nicht über unsere einzelnen Standorte hinaus ausbreiten. Vor Slack war es für die Kunden Glückssache, an wen sie weitergeleitet wurden, um die sinnvollste Antwort und Lösung für ihr Problem zu bekommen.“

*Senior Manager of Customer Experience Innovation,
Unterhaltungselektronikbranche*

„Gab es einen bestimmten Auslöser für die Einführung von Slack in Ihrer Gruppe?“



Befragte: 77 Personen weltweit, die im Support tätig sind und Slack implementiert haben
Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Befragungen entwickelte Forrester eine Rahmenstruktur für Total Economic Impact, konstruierte ein Modellunternehmen und erstellte eine Analyse der Kapitalrendite, die die Bereiche veranschaulicht, in denen mit finanziellen Auswirkungen zu rechnen ist. Das Modellunternehmen ist repräsentativ für die von Forrester befragten Unternehmen und dient zur Darstellung der zusammengefassten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt. Das Modellunternehmen verfügt über folgende Eigenschaften:

- Das Unternehmen hat global einen Jahresumsatz von 329 Mio. € und 2.000 Mitarbeiter, von denen 300 zum Kundensupport-Team gehören.
- Umsatz und Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigen im Jahresvergleich um 10 %.
- Vor Slack nutzten die Abteilungen des Modellunternehmens unabhängig voneinander E-Mails und Chat-Tools. Zum Beispiel nutzten die Serviceteams andere Kommunikations- und Chat-Tools als die Vertriebs- und Tech-Teams. Der disparate Einsatz von Tools und interner Kommunikation führte im Allgemeinen zu schlechten Kundenerfahrungen mit dem Support. Viele Tickets erforderten längere Bearbeitungszeiten und Eskalationen und die Wahrscheinlichkeit einer Lösung beim ersten Kontakt war geringer.
- Das Unternehmen führt Slack im Jahr 1 ein, integriert im Laufe der Zeit weitere Tools und verbessert die Arbeitsprozesse mit Slack.

Grundannahmen

- **Globales Unternehmen**
- **329 Mio. € Jahresumsatz**
- **2.000 Mitarbeiter**
- **300 Mitarbeiter im Kundensupport-Team**
- **10 % jährliches Wachstum**

Nutzenanalyse

■ Daten zum quantifizierten Nutzen, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtnutzen						
Ref.	Nutzen	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Atr	Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets	359.000 €	984.617 €	1.308.961 €	2.652.579 €	2.123.539 €
Btr	Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit	230.524 €	329.649 €	418.401 €	978.574 €	796.356 €
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	589.524 €	1.314.267 €	1.727.362 €	3.631.153 €	2.919.895 €

NUTZEN 1: KOSTENREDUZIERUNG BEI KUNDENSERVICE-TICKETS

Evidenz und Daten. Die Interviewpartner und Befragten beschrieben im Zusammenhang mit Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets folgenden Nutzen:

- Serviceteams konnten Serviceabläufe in Slack integrieren und automatisieren. Relevante Informationen konnten in Slack effizienter betrachtet und aufgerufen werden. So wird weniger zwischen Anwendungen und Tabs gewechselt. Ein Kunde implementierte beispielsweise einen Slack-Befehl, mit dem die Kundennummer und relevante Kundendaten schnell abgerufen werden konnten (z. B. frühere

Interaktionen und – bei B2B-Unternehmen – Informationen zum Account-Team mit Umsatzdaten). Hierzu gehörte auch ein individueller Bot zur Verbesserung der Service-Antwortzeiten und zur Beantwortung häufiger Fragen.

- Mit Slack konnten Mitglieder der Serviceteams (ohne den Kontext zu wechseln) auch schneller Fachleute kontaktieren, um funktionsübergreifenden Support zu erhalten. Teammitglieder konnten asynchron mit Fachleuten in verschiedenen Regionen zusammenarbeiten.
- Damit konnten die Unternehmen ihre Kennzahlen verbessern, wie in der Tabelle unten dargestellt:

Kennzahl	Gesamtverbesserung	B2C	B2B
Reduzierte AHT	↓10,7 %	↓9,9 %	↓11,3 %
Weniger Eskalationen	↓17,4 %	↓16,9 %	↓19,1 %
Verbesserter Anteil richtig gerouteter Tickets	Von 46,4 % → 61,5 %	Von 46,8 % → 61,7 %	Von 50,3 % → 64,2 %
Verbesserter Anteil von Lösungen beim Erstkontakt	Von 51,8 % → 65,2 %	Von 52,3 % → 65,0 %	Von 47,3 % → 60,7 %
Verringerter Anteil von Tickets im Rückstand	Von 38,5 % → 27,5 %	Von 36,0 % → 23,7 %	Von 39,7 % → 28,3 %

- Die Unternehmen konnten außerdem die Anzahl von Verstößen gegen ihre Service Level Agreements (SLA) reduzieren (soweit für ihren Betrieb relevant). All dies führte zu einer durchschnittlichen Reduzierung der Gesamtkosten je Ticket um 15,1 % (B2C: 13,8 %, B2B: 15,6 %).

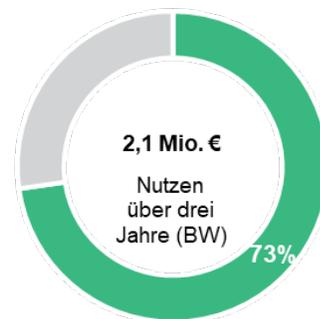
Modellierung und Annahmen. Auf Grundlage der Kundenbefragungen modellierte Forrester die finanziellen Auswirkungen für das Modellunternehmen anhand der folgenden Schätzungen:

- Im Jahr 1 gibt es 300 Mitarbeiter im Kundenservice. Diese Zahl wächst in den Jahren 2 und 3 auf 330 bzw. 363 Mitarbeiter an.
- Jeder Mitarbeiter im Kundenservice bearbeitet monatlich im Durchschnitt 190 Tickets.
- Die durchschnittlichen Kosten pro Ticket betragen vor Slack 12 €. Mit Slack sinken diese Kosten in Jahr 1 um 5,0 %. Diese Ersparnis wächst bis Jahr 3 auf 15,1 % an, weil das Modellunternehmen weitere Tools integriert und seine Arbeitsprozesse mit Slack verbessert.

Risiken. Der folgende Nutzen kann aufgrund der Unsicherheit bei folgenden Faktoren variieren:

- Anzahl von Kundenservice-Mitarbeitern und bearbeiteten Tickets pro Monat.
- Durchschnittskosten je Ticket.
- Reduzierung der Ticketkosten mit Slack.

Zur Berücksichtigung dieser Risiken hat Forrester diesen Nutzen um 15 % nach unten bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten (mit 10 % diskontierten) Gesamtkapitalwert von 2,1 Mio. € ergibt.



Nutzen 1: Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets					
Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
A1	Anzahl Kundenservice-Mitarbeiter	Modellunternehmen	300	330	363
A2	Durchschnittliche monatliche Anzahl von Tickets je Kundenservice-Mitarbeiter	Modellunternehmen	190	190	190
A3	Zwischensumme: Tickets pro Jahr	A1·A2·12	684.000	752.400	827.640
A4	Durchschnittskosten je Ticket vor Slack	Modellunternehmen	12,35 €	12,35 €	12,35 €
A5	Kostenreduzierung je Ticket mit Slack	Modellunternehmen	5,0 %	12,5 %	15,1 %
A6	Zwischensumme: Durchschnittskosten je Ticket mit Slack (gerundet)	A4·(1-A5)	11,73 €	10,81 €	10,49 €
At	Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets	A3·(A4-A6)	422.353 €	1.158.373 €	1.539.954 €
	Risikobereinigung	↓ 15 %			
Atr	Kostenreduzierung bei Kundenservice-Tickets (risikobereinigt)		359.000 €	984.617 €	1.308.961 €
Gesamtwert über drei Jahre: 2.652.579 €			Barwert über drei Jahre: 2.123.539 €		

NUTZEN 2: HÖHERE UMSÄTZE DURCH MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Evidenz und Daten. Die Interviewpartner und Befragten beschrieben im Zusammenhang mit höheren Umsätzen durch eine höhere Kundenzufriedenheit folgenden Nutzen:

- Durch den besseren Informationsfluss und die bessere Zusammenarbeit zwischen funktionsübergreifenden Teams und Fachleuten konnten Mitarbeiter im Kundenservice die Anzahl der Übergaben/Weiterleitungen von Tickets an andere Kundenservice-Mitarbeiter reduzieren. Damit wurde das häufige Ärgernis für Kunden abgemildert, nämlich zur Lösung ihres Problems ihre Situation immer wieder einem weiteren Kundenservice-Mitarbeiter kontaktieren zu müssen.
- Die Unternehmen konnten ihren Kunden außerdem proaktive und personalisierte Mitteilungen senden und sie über die neuesten Entwicklungen bei ihren Servicetickets informieren. Diese Funktion gibt es zwar bei vielen Tickettools, aber die Serviceteams konnten auch direkt über Slack Connect mit Kunden kommunizieren, eine kontrollierte und skalierbare Art der direkten Kommunikation, die eine insgesamt bessere Kundenerfahrung bietet.
- Wie in Nutzen 1: Kostenreduzierung bei Kundenservice-tickets beschrieben, konnten die Serviceteams außerdem die durchschnittliche Bearbeitungszeit und Eskalationen reduzieren sowie das Routing von Tickets und die Lösungsquote beim Erstkontakt verbessern. All diese Verbesserungen tragen zu einer insgesamt besseren Kundenerfahrung und zu höherer Kundenzufriedenheit bei.
- Die Befragten berichteten von folgenden Resultaten durch den Einsatz von Slack für ihre Serviceteams:

- Net Promoter Score (NPS) durchschnittlich um 9,2 % verbessert²
- Customer Satisfaction Score (CSAT) durchschnittlich um 11,4 % verbessert
- Customer Effect Score (CES) durchschnittlich um 15,7 % verbessert

Dadurch ergab sich eine geschätzte Verbesserung des Customer Lifetime Value um 5,4 %.

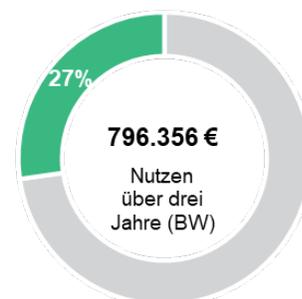
Modellierung und Annahmen. Auf Grundlage der Kundenbefragungen modellierte Forrester die finanziellen Auswirkungen für das Modellunternehmen anhand der folgenden Schätzungen:

- Der Gesamt-Jahresumsatz ohne Slack beträgt 329 Millionen € bei einem jährlichen Wachstum von 10 %.
- Durch die höhere Kundenzufriedenheit mit Slack steigen die Umsätze in Jahr 1 um 1,0 %. Diese Steigerung wächst bis Jahr 3 auf 1,5 % an, weil das Modellunternehmen weitere Tools integriert und seine Arbeitsprozesse mit Slack verbessert.

Risiken. Der folgende Nutzen kann aufgrund der Unsicherheit bei folgenden Faktoren variieren:

- Jahresumsatz.
- Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit.
- Gewinnspanne.

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Nutzen um 30 % nach unten bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (BW) von 796.356 € ergibt.



Nutzen 2: Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit

Ref.	Kennzahl	Berechnung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
B1	Gesamtjahresumsatz ohne Slack	Modellunternehmen	329.320.000 €	362.252.000 €	398.477.200 €
B2	Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit	Modellunternehmen	1,0 %	1,3 %	1,5 %
B3	Gewinnspanne	Modellunternehmen	10 %	10 %	10 %
Bt	Höhere Umsätze durch mehr Kundenzufriedenheit	B1·B2·B3	329.320 €	470.928 €	597.716 €
	Risikobereinigung	↓30 %			
Btr	Höhere Umsätze durch höhere Kundenzufriedenheit (risikobereinigt)		230.524 €	329.649 €	418.401 €
Gesamtwert über drei Jahre: 978.574 €			Barwert über drei Jahre: 796.356 €		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Die Interviewpartner und Befragten stellten im Zusammenhang mit dem Einsatz von Slack für Serviceteams außerdem folgenden Nutzen fest:

- **Höhere Mitarbeiterzufriedenheit.** Kunden gaben an, dass der Einsatz von Slack für ihre Serviceteams und für ihr Unternehmen insgesamt zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit beitrug. Die Befragten gaben an, dass die Mitarbeiterzufriedenheit durch Slack um 5,9 % verbessert wurde. Neben einem verbesserten Informationsfluss (der zu besseren Mitarbeitererfahrungen führen kann) berichtete ein Kunde, man habe einen Bot implementiert, mit dem Mitarbeiter sich gegenseitig Anerkennung zeigen konnten. Das führte zu mehr Sichtbarkeit, und Erfolge wurden gefeiert.
- **Besseres Coaching.** Kunden gaben an, dass Slack zu einem besserem Coaching für Serviceteams beitrug, denn durch die Kommunikation und Kollaboration mit Slack erhalten sie mehr direktes und zeitnahes Feedback.
- **Kürzere Einarbeitungszeit.** Kunden gaben an, dass sie durch die Möglichkeit, Daten und Informationen in relevanten Channels zu

sammeln und wichtige Informationen zu fixieren, die Einarbeitungszeit für neu eingestellte Support-Mitarbeiter verkürzen konnten.

- **Bessere Homeoffice-Kultur.** Kunden berichteten Forrester, dass Slack zu einer besseren Homeoffice-Kultur geführt hat, weil die Kommunikation zwischen Teammitgliedern verbessert wurde und Mitarbeiter sich wie auf einem „virtuellen Flur“ treffen konnten.
- **Kürzere Time-to-Market.** Die befragten Kunden gaben an, dass durch die bessere Kommunikation und Kooperation mit Slack die Time-to-Market für neue Produkte und Funktionen durchschnittlich um 10,5 % verkürzt werden konnte. Auch das kann sich auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden auswirken, wenn diese häufigere Updates zu ihren Produkten erhalten.
- **Höhere organisatorische Produktivität.** Durch die organisationsweite Einführung von Slack können Mitarbeiter im ganzen Unternehmen durch bessere Kommunikation und Kollaboration mehr Produktivität erreichen (z. B. durch weniger E-Mails und Status-Meetings, Zugriff auf Fachleuten und Nutzung formeller und informeller Netzwerke im Unternehmen).

Kostenanalyse

Quantifizierte Kostendaten, angewendet auf das Modellunternehmen

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Ctr	Lizenzkosten	0 €	38.901 €	42.791 €	47.071 €	128.762 €	106.094 €
Dtr	Interner Arbeitsaufwand für Implementierung und Wartung	46.772 €	236.320 €	236.320 €	236.320 €	755.732 €	634.465 €
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	46.772 €	275.221 €	279.111 €	283.391 €	884.494 €	740.558 €

KOSTENFAKTOR NR. 1: LIZENZKOSTEN

Evidenz und Daten. Die Interviewpartner und Befragten gaben an, dass sie für Slack ein Abonnementmodell nutzen.

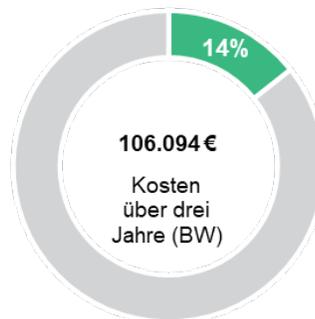
Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Insgesamt 2.000 Nutzer in Jahr 1, Anzahl steigt jährlich um 10 % auf 2.420 Nutzer in Jahr 3.
- Abonnementkosten von umgerechnet 123 € pro Nutzer und Jahr.

Risiken. Die folgenden Kosten können aufgrund der Unsicherheit bei folgenden Faktoren variieren:

- Gesamtanzahl der Benutzer
- Abonnementkosten

Um all diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Kosten um 5 % nach oben bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert (diskontiert mit 10 %) von 106.094 € ergibt.



Kostenfaktor Nr. 1: Lizenzkosten

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
C1	Anzahl der Mitarbeiter	Modellunternehmen	0	300	330	363
C2	Lizenzkosten pro Nutzer und Jahr	Modellunternehmen	0 €	123 €	123 €	123 €
Ct	Lizenzkosten	C1·C2	0 €	37.049 €	40.753 €	44.829 €
	Risikobereinigung	↑5 %	.			
Ctr	Lizenzkosten (risikobereinigt)		0 €	38.901 €	42.791 €	47.071 €
Gesamtwert über drei Jahre: 128.762 €			Barwert über drei Jahre: 106.094 €			

KOSTENFAKTOR NR. 2: INTERNER ARBEITSAUFWAND FÜR IMPLEMENTIERUNG UND WARTUNG

Evidenz und Daten. Die Interviewpartner und Befragten beschrieben die internen Kosten des Arbeitsaufwands für die Implementierung und Wartung ihrer Slack-Lösung. Die Implementierung erfordert bewährte Planungsverfahren für die allgemeine Nutzung von Slack (Anzahl der Channels, Benennungskonventionen, Archivierungsprozess, Zugangsberechtigungen für Nutzerinnen und Nutzer usw.) und möglicherweise Datenmigration, Änderungsmanagement und Unternehmensmitteilungen zum Umstieg auf ein neues Kollaborationstool wie Slack.

Nach der Implementierung ist der Wartungsaufwand für Slack jedoch minimal und umfasst nur die regelmäßige Wartung und den Support für Channels sowie die Entwicklung und Unterstützung neuer Integrationen in Slack.

Modellierung und Annahmen. Basierend auf den Kundenbefragungen legt Forrester für das Modellunternehmen folgende Schätzung zugrunde:

- Eine VZÄ in der IT arbeitet zwei Monate lang an der Implementierung.
- Fünf Mitarbeiter wenden zwei Monate lang 20 % ihrer Zeit für die Planung auf.
- 300 Mitarbeiter im Kundenservice bekommen jeweils 1 Stunde Schulung für die Arbeit mit Slack.
- Ein VZÄ wird im gesamten Unternehmen für die Wartung und Unterstützung von Channels eingesetzt.

Risiken. Die folgenden Kosten können aufgrund der Unsicherheit bei folgenden Faktoren variieren:

- Dauer von und Aufwand für Implementierung.
- Kontinuierlicher Wartungsaufwand.

Damit all diese Risiken berücksichtigt werden, hat Forrester diese Kosten um 15 % nach oben korrigiert, was über drei Jahre einen risikobereinigten Gesamtbarwert von 634.465 € ergibt.

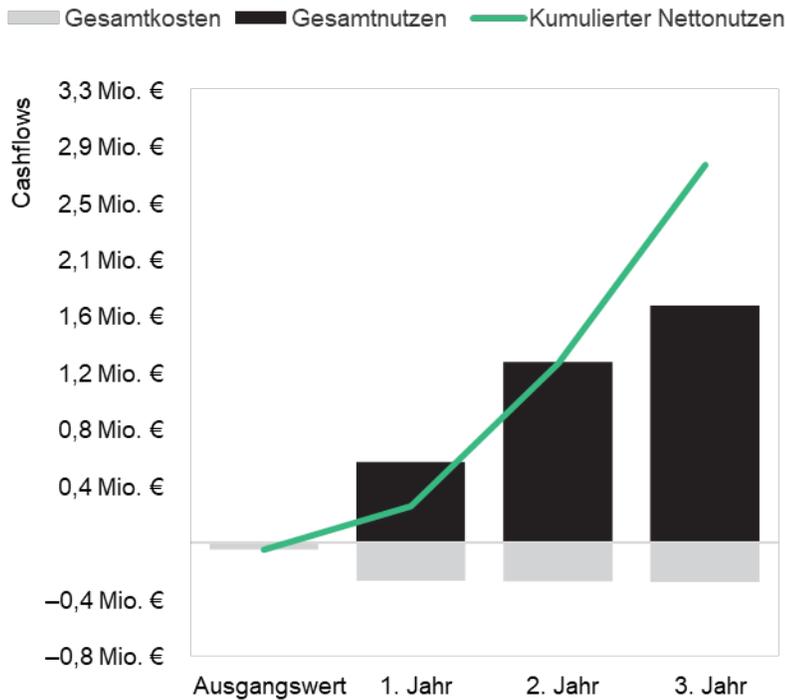
Kostenfaktor Nr. 2: Interner Arbeitsaufwand für Implementierung und Wartung

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
D1	Monate für Implementierung	Modellunternehmen	2			
D2	Interne IT-VZÄs	Modellunternehmen	1			
D3	Interne Mitarbeiter für die Planung	Modellunternehmen	5			
D4	Anteil der von Mitarbeitern für die Planung aufgewandten Arbeitszeit	Modellunternehmen	20 %			
D5	Anzahl der Mitarbeiter, die Slack nutzen	Modellunternehmen	300			
D6	Durchschnittlicher Stundensatz (inkl. Nebenkosten)	Annahme	21 €			
D7	Anzahl von Schulungsstunden pro Mitarbeiter für die Arbeit mit Slack	Modellunternehmen	1			
D8	Interne VZÄs, die an Entwicklung und Support von Slack-Integrationen mitwirken	Modellunternehmen		1	1	1
D9	Interne VZÄs, die an Wartung und Support für Channels mitwirken	Modellunternehmen		1	1	1
D10	Jahresgehalt inkl. Nebenkosten (Entwickler und IT-Techniker)	Annahme	102.748 €	102.748 €	102.748 €	102.748 €
Dt	Interner Arbeitsaufwand für Implementierung und Wartung	$D1+12 \cdot (D2+D3 \cdot D4) \cdot D10+D5 \cdot D6 \cdot D7+(D8+D9) \cdot D10$	40.671 €	205.496 €	205.496 €	205.496 €
	Risikobereinigung	↑15 %	.			
Dtr	Interner Arbeitsaufwand für Implementierung und Wartung (risikobereinigt)		46.772 €	236.320 €	236.320 €	236.320 €
Gesamtwert über drei Jahre: 755.732 €			Barwert über drei Jahre: 634.465 €			

Finanzielle Eckdaten

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN ÜBER DREI JAHRE

Cashflow-Tabelle (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten „Nutzen“ und „Kosten“ berechneten Finanzergebnisse können zur Bestimmung der Kapitalrendite, des Kapitalwerts und eines Amortisierungszeitraums für die Investition des Modellunternehmens verwendet werden. Forrester hat dieser Analyse einen jährlichen Diskontsatz von 10 % zugrunde gelegt.

Diese risikobereinigten Werte für Kapitalrendite, Kapitalwert und Amortisierungszeitraum werden durch die Anwendung von Risikoanpassungsfaktoren auf die nicht angepassten Ergebnisse der einzelnen Nutzen- und Kostenabschnitte ermittelt.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Ausgangswert	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	(46.772 €)	(275.221 €)	(279.111 €)	(283.391 €)	(884.494 €)	(740.558 €)
Gesamtnutzen	0 €	589.524 €	1.314.267 €	1.727.362 €	3.631.153 €	2.919.895 €
Nettonutzen	(46.772 €)	314.303 €	1.035.156 €	1.443.973 €	2.746.660 €	2.179.337 €
Kapitalrendite						294 %
Amortisierungszeitraum						< 6 Monate

Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technologischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die Total Economic Impact-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den messbaren Wert von IT-Prozessen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Interessenvertretern darzulegen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

TOTAL ECONOMIC IMPACT – ANSATZ

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

Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des beabsichtigten Mehrwerts oder Nutzens des Produkts erforderlich sind. Die Kostenkategorie innerhalb der Total Economic Impact Methodik erfasst die über die gegenwärtige Umgebung hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität ist dabei der strategische 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 erhaltenen Nutzen- und Kostenprognosen: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen den ursprünglichen Voraussagen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Prognosen über einen gewissen Zeitraum hinweg verfolgt werden. Risikofaktoren der Total Economic Impact 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 werden nicht reduziert. Alle anderen Cashflows werden unter Verwendung eines Rabatts am Ende des Jahres reduziert. Barwert(BW)-Berechnungen werden für jede Gesamtkosten- und Nutzenschätzung vorgenommen. Kapitalwert(KW)-Berechnungen 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 Gesamtleistung, Gesamtkosten und Cashflow ergeben eventuell nicht den exakten Gesamtwert, da einige Beträge eventuell gerundet sind.



BARWERT

Der Barwert der (abgezinsten) Kosten- und Nutzenprognosen zu einem gegebenen Zinsniveau (dem Diskontsatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert von Cashflows ein.



KAPITALWERT

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.



KAPITALRENDITE (ROI)

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



DISKONTSATZ

Das in der Cashflow-Analyse verwendete Zinsniveau, mit dem der Zeitwert von Geld einbezogen wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontsätze zwischen 8 und 16 Prozent.



AMORTISIERUNGSZEITRAUM

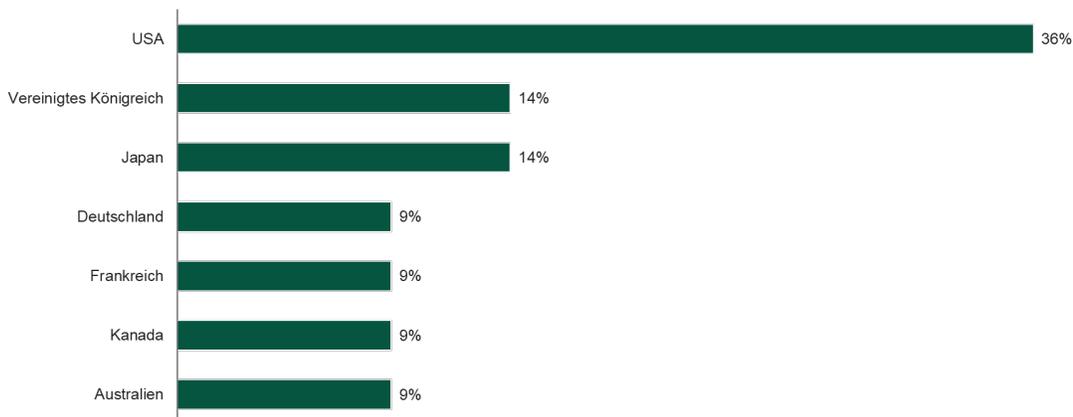
Die Gewinnschwelle einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Eingangskosten ist.

Anhang B: Demografie der Interviews und Befragungen

Interviewte Unternehmen			
Branche	Region	Interviewpartner	Jahresumsatz
Unterhaltungselektronik	Global, mit Sitz in Nordamerika	Senior Manager Customer Experience Innovation	über 4 Mrd. €
Technologie	Global, mit Sitz in Nordamerika	Director Customer Experience	165 Mio. €
Technologie	Global, mit Sitz in Nordamerika	Head of Customer Success	über 4 Mrd. €
Technologie	Global, mit Sitz in der APAC-Region	Head of Product Specialists	412 Mio. €

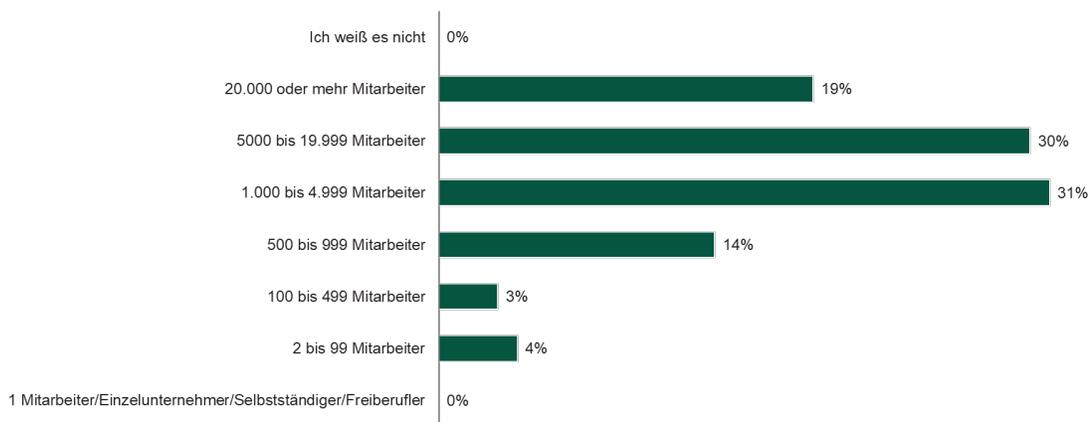
Demografie der Befragung

„In welchem Land sind Sie ansässig?“



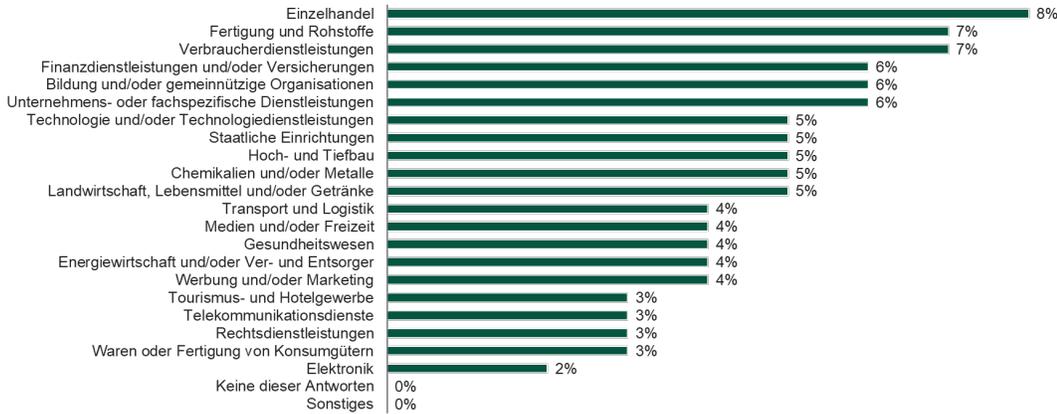
Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

„Wie viele Mitarbeiter sind Ihrer begründeten Einschätzung nach weltweit für Ihr Unternehmen tätig?“



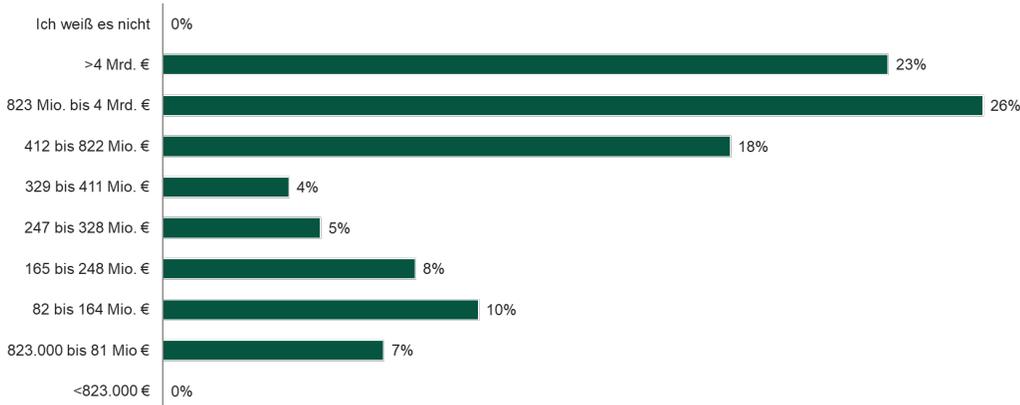
Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
 Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht 100 %.
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

„Welcher der folgenden Branchen würden Sie Ihr Unternehmen am ehesten zuordnen?“



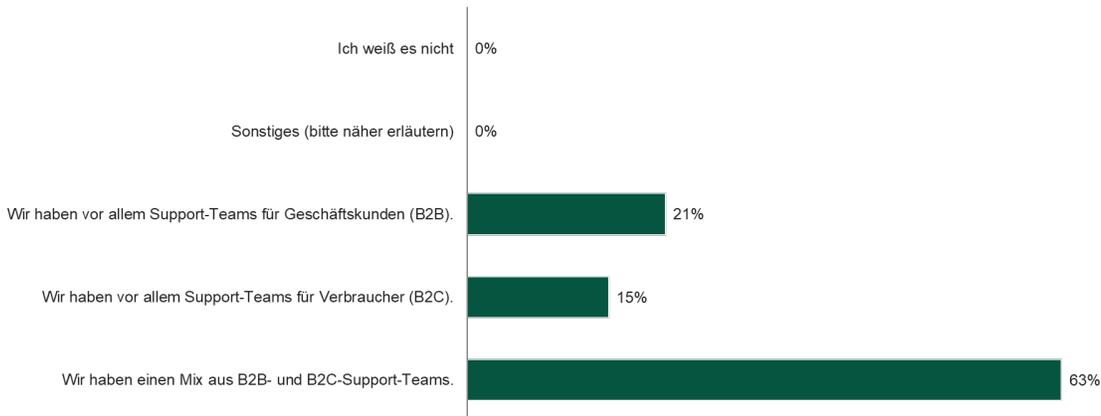
Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
 Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht 100 %.
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

„Wie hoch ist nach Ihrer bestmöglichen Einschätzung der Jahresumsatz Ihrer Organisation?“



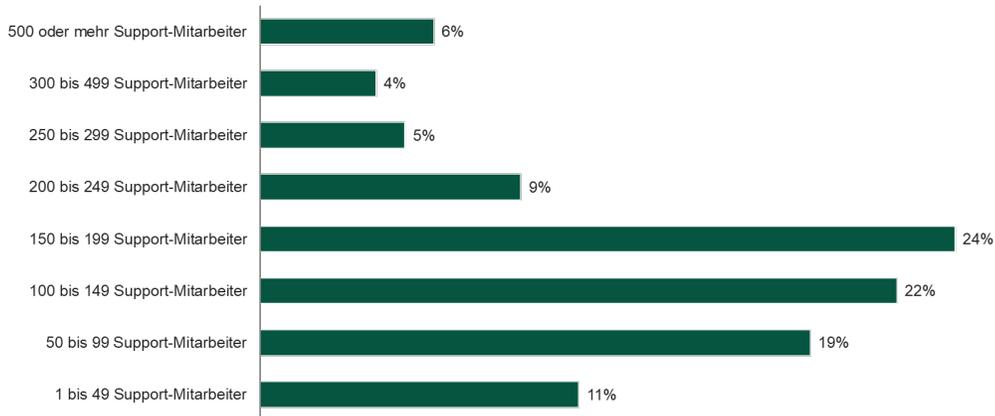
Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
 Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht 100 %.
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

„Denken Sie an die Support-Teams in Ihrem Unternehmen. Wie würden Sie sie beschreiben?“



Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
 Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht 100 %.
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

„Wie viele Supportmitarbeiter sind Ihrer begründeten Einschätzung nach weltweit für Ihr Unternehmen tätig?“



Befragte: 550 Slack-Nutzer weltweit, die im Support tätig sind
Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, Februar 2021

Anhang C: Anmerkungen

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

2 Net Promoter und NPS sind eingetragene Marken und Net Promoter Score ist eine Marke von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.

FORRESTER®