

Acrobat 에 통합된 Adobe Acrobat Sign 으로 비즈니스 가치 개선

전자서명 솔루션으로 추진력을 얻은 조직에서는 이제 비즈니스 전반에서 문서 워크플로우를 완성하기 위해, 해당 기술을 다양한 플랫폼 및 앱과 통합해야 하는 필요성을 느끼고 있습니다. 전자서명 솔루션이 플랫폼과의 통합을 지원하지 않거나, 기술적 이슈를 해결하기 위해 IT에 의한 커스터마이징이 요구된다면, 통합에 많은 시간이 소요될 수밖에 없습니다.

조직은 Adobe Document Cloud 포트폴리오에 있는 전자서명 솔루션인 Acrobat Sign 으로 서명이 필요한 문서를 디지털 방식으로 전송, 서명, 추적 및 관리할 수 있습니다. Adobe Acrobat 과 기타 Adobe 솔루션, 타사 앱, 그리고 비즈니스 시스템과 통합함으로써 사용자는 모든 장치 또는 브라우저에서 문서를 작성하여 반송할 수 있습니다. Acrobat Sign 은 또한 승인 및 서명 워크플로우를 위한 자동화와 보안, 규정 준수 및 ID 를 보호하는 기능을 제공합니다.

Acrobat Sign 과 관련된 이익, 비용 및 리스크를 보다 효과적으로 파악하기 위해, Adobe 는 의사 결정권자 6 명을 대상으로 한 인터뷰 및 Acrobat Sign 사용자 162 명을 대상으로 한 설문조사와 Total Economic Impact™(TEI) 연구를 Forrester Consulting 에 의뢰했습니다.¹

Forrester 는 인터뷰와 설문조사에 참여한 의사 결정권자들의 경험을 취합하고 그 결과를 한 가상 기업으로 표시 했습니다.

“우리는 Acrobat Sign 통합이 기존의 전자 서명보다 편리하고 사용자 친화적이라는 것을 깨닫고, 더 쉽게 변경을 결정 할 수 있었습니다.”

에너지 업체 기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자



트랜잭션당 절감액
한화 약 2 만 6 천원



전자서명 솔루션 비용 감소율
25%



트랜잭션 속도 향상
30%

디지털화된 프로세스와 종이 프로세스를 모두 사용하는 금융 서비스 기관입니다. 또한 이 가상 기업이 Acrobat Sign 으로 변경하기 전에는 전자서명 솔루션을 제한적으로 사용했습니다.

이 리포트는 Adobe Document Cloud 내에서 Acrobat Sign 과 Adobe Acrobat 의 통합으로 기업이 누릴 수 있는 이점과 가치를 전달하는 데 중점을 두었습니다.

투자 동인

의사 결정권자들이 Acrobat Sign 을 선택하게 된 요인은 Adobe Acrobat 과의 통합에 다음과 같은 이점이 있기 때문입니다.

- **고객의 원활한 디지털 경험.** 의사 결정권자들은 완전히 원활한 디지털 고객 경험을 제공하기 위해 기존 솔루션과 통합된 솔루션이 필요했습니다. 고객을 위한 디지털 경험을 만들 때 다양한 공급 업체를 활용한 조직일수록, 긴밀하게 통합되지 않은 기술로 인해 그 여정에 일관성이 없을 때가 많았습니다. 이러한 경험을 탐색하는 고객은 종종



전체 연구 자세히 보기

다른 웹 페이지나 앱으로 연결되어 트랜잭션이 느려지거나 중단되는 일을 겪게 되었습니다.

- **워크로드 간소화로 직원 경험과 생산성 개선.**

Adobe Acrobat 을 사용하지만 전자서명 솔루션이 없는 조직에서는 직원들이 서명된 문서와 양식을 PDF 형식으로 스캔한 다음 수동으로 정보를 시스템에 입력하는 등 시간 소모가 많은 작업을 해야 했습니다.

다른 전자서명 솔루션을 사용한 조직에서는 직원들이 기존의 애플리케이션과의 통합 및 관련 유지보수를 관리해야 했습니다. 이러한 통합으로 발생하는 기술적 장애로 인해 시스템이 정보를 기록하지 못하고 고객 불만과 고객 서비스에서 문제를 해결하는 데 시간이 많이 소요되었습니다. 사용자의 전자서명 솔루션 접근 및 기술을 사용하는 비즈니스 라인에 대한 관리가 문제점으로 꼽혔습니다.

- **기술 벤더 통합.** 디지털 경험 창출을 위해 전자서명을 포함한 다수의 기술을 사용한 조직은 여러건의 계약을 관리해야 했습니다. 이 문제는 비즈니스 사용에 대한 관리 부족과 함께 의사결정권자가 예산 책정에 어려움을 겪었음을 의미했습니다.

“우리는 솔루션 계약을 통합하려 했습니다. Acrobat 및 Acrobat Sign 라이선스를 Creative Cloud 라이선스와 일괄 통합함으로써 기존 솔루션에 비해 비용 효율적인 예산을 책정할 수 있었죠.”

정부기관 정보기술 전문가

ACROBAT SIGNKEY 특징

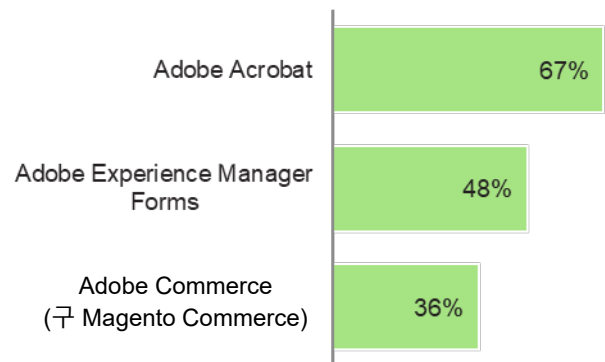
Acrobat Sign 은 조직이 과거의 어려움을 해결하는 데 도움이 된 다음과 같은 기능을 제공했습니다.

- **Adobe 솔루션들로의 빌트인 기본 통합.** Acrobat Sign 은 Adobe Acrobat 을 비롯한 Adobe 의 솔루션 포트폴리오와 통합되어 기능과 서비스가 자연스럽게 확장됩니다. 또한 자동화를 위한

서명이 필요한 PDF 와 문서가 Acrobat Sign 에 원활하게 통합되어 고객에게 프로세스를 안내하고 사용자가 서명 컬렉션을 관리하는 데 도움이 되는 폐쇄 루프 경험을 만듭니다.

의사 결정권자들은 다음 차트에서 보시는 바와 같이 문서 워크플로에 이미 여러 Adobe 솔루션을 활용하는 경우가 많습니다.

“(Acrobat Sign 도입 전에) 다음 Adobe 제품 중 현재 귀하의 조직에서 사용 중인 것은 어느 것입니까?”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 87 명, Adobe Acrobat Sign 고객

출처: Adobe 의 의뢰에 따라 Forrester Consulting 이 Adobe 를 대신하여 수행한 연구, 2021 년 9 월

- **관리가 간편한 전사적 Adobe 라이선싱 및 관리.** Adobe 솔루션은 모두 동일한 벤더가 제공하므로 조직은 Adobe 솔루션에 대해 하나의 라이선스만 관리하면 됩니다. Adobe 의 Admin Console 은 조직에 솔루션 액세스 권한이 있는 사용자들과 솔루션 활용 정도를 모니터링하는 기능을 제공합니다.

주요 결과

Adobe Acrobat 을 사용하는 조직의 의사 결정권자들은 Acrobat Sign 을 채택한 후 다음과 같은 이점이 있음을 인식했습니다.

- **트랜잭션 속도 30% 개선 및 디지털 등록 50% 가속화.** Acrobat Sign 을 Adobe Acrobat 및 기타 앱과 통합함으로써 팀을 위한 엔드-투-엔드 간 문서 워크플로가 간소화됩니다. 직원들은

Adobe Scan 으로 실물 문서를 디지털로 변환한 후 보호 장치가 설정되거나 잠금 해제된 문서를 공유하여 Acrobat 또는 Acrobat Mobile 을 통해 검토 및 수정한 다음 Acrobat Sign 을 통해 승인을 받습니다. 조직은 Acrobat Sign API와 통합된 솔루션을 사용하여 조직 전체에서 문서 워크플로우를 자동화할 수 있습니다.

팀은 Experience Manager 를 이용하여 서명란을 템플릿에 빠르게 삽입할 수 있습니다. 한편, 액세스하는 데 사용되는 장치에 따라 형태가 바뀌는 적응형 양식을 통해 직원은 개인이 양식에서 서명란을 찾을 수 있는지 여부를 걱정하면서 디지털 경험을 구축하는 데 더 이상 시간을 할애하지 않습니다.

협업 문서 워크플로를 간소화함으로써 직원들은 여러 기술 벤더의 애플리케이션을 사용하지 않고 직원들의 워크플로우가 보다 효율적이 되어 직원당 매년 수백 시간을 절감할 수 있습니다.

- 문서 프로세스를 Adobe 솔루션으로 이전한 후 직원 경험과 생산성이 향상되었습니다. 직원들 간에 문서를 공유하여 내부 운영이 더욱 원활해집니다. 조직 내에서는 모든 직원이 Adobe 도구를 사용하고 동일한 기능에 액세스할 수 있으므로 서명 프로세스가 손쉽게 실행될 것으로 기대됩니다. 각기 다른 벤더 솔루션이 모두 Adobe 내에 있으므로 벤더 솔루션 간에 문서를 전달하는 변경 관리 작업 횟수가 줄어 직원들의 생산성 일을 줄여줍니다.

“이 솔루션의 가장 큰 장점은 다른 인터페이스에 로그인하지 않고 모두 Adobe Acrobat 또는 Adobe Document Cloud 안에서 처리할 수 있다는 점입니다. 이전에는 Fill & Sign 을 이용했는데 Acrobat Sign 은 Fill & Sign 을 기반으로 하여 우리가 디지털 서명이 필요한 작업을 구축합니다.”

에너지 업체 기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자

한편, Adobe 앱과의 통합을 지원하는 Acrobat Sign 으로 인해 IT 부서가 전자서명 솔루션과의 통합 및 유지 관리에 할애하는 시간이 줄어듭니다. 또한 여유가 생긴 덕분에 직원들은 휴식 시간을 좀 더 길게 갖거나 늦은 시간까지 일하지 않을 수 있게 되었습니다.

업무 경험 개선은 직원 퇴사율 감소에도 영향을 미칩니다. 설문조사 응답자 58%에 따르면 이들은 Acrobat Sign 구현 후 직원 퇴사율이 적어도 2~3% 감소했다고 합니다.

“우리가 실무에 도입하기 시작한 활용사례는 서명용 Acrobat Sign 과 함께 Adobe Acrobat 스탬프를 사용하는 것입니다. 그전에는 직접 도장을 찍고 펜을 사용해야 하곤 했습니다. 이제는 전자적으로 처리하고 있으며, 우리에게겐 아주 멋진 용도죠.”

정부기관 프로젝트 관리자

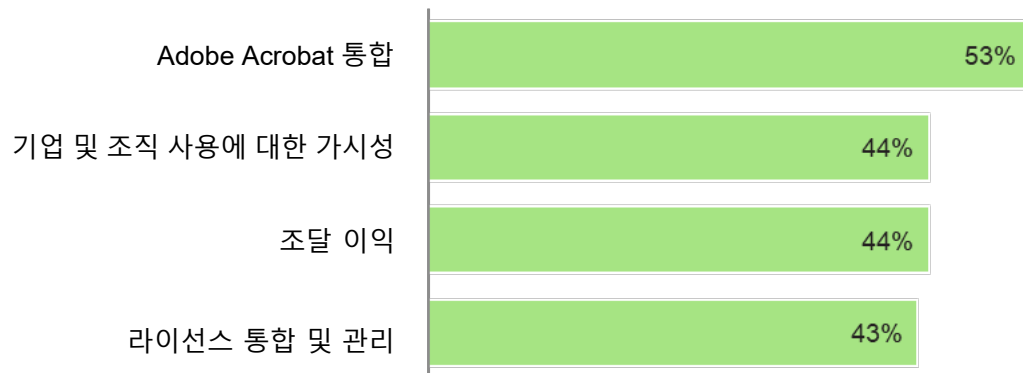
- 고객 상호 작용이 보다 강력해져 가치는 늘어나고 불만은 줄었습니다. Adobe 도구 사용은 고객에게 눈에 띄게 드러나지는 않지만, 이는 원활한 디지털 경험을 만드는 데 Adobe 도구를 사용하는 것이 효과적임을 반증하는 것입니다. 고객은 더 이상 양식을 작성하기 위해 앱이나 웹페이지 이곳 저곳을 옮겨 다니지 않으며, 모든 것이 같은 창에 표시됩니다. 이처럼 원활한 경험으로 페이지가 로드되지 않거나 모바일 장치 환경에 맞춰 조정되지 않는 것과 같은 잠재적인 기술적 장애를 경험하는 횟수가 줄어들기 때문에, 고객들의 작성 완료율이 높아집니다. 또한 앱 간의 강력한 통합으로 정보가 시스템에 확실하게 기록되고 실수로 누락되는 일이 없습니다. 오류가 감소하므로 직원들의 불만도 줄어듭니다. Acrobat Sign 사용자 중 85%가 오류를 줄임으로써 CX 를 개선하는 데 도움이 되었다고 보고했습니다.

- **연간 전자서명 솔루션 비용이 25%절감 되었습니다.** 조직들은 다수의 솔루션을 통합하면서 기존의 전자서명 솔루션을 바꾸었습니다. 라이선스 비용 절감과 함께 IT부서가 더 이상 비 Adobe 솔루션과 통합된 전자서명을 관리하지 않게 되어 비용이 더욱 감소했습니다. Forrester TEI 분석에 따르면 조직은 Adobe 기술 환경을 갖춘 Acrobat Sign 을 사용하면 다른 전자서명 솔루션에 비해 **연간 약16 억 7,356 만 원 이상을 절감**할 수 있습니다.

“우리 전 직원이 Adobe Acrobat 또는 Adobe 제품을 사용하고 있으며, Acrobat Sign 도 그 일부로 솔루션 사용을 효율적으로 관리할 수 있고, 제품 간 인터페이스에 익숙해져 효율성도 높아집니다.”

서비스 부서장

“다음 각 프로세스 및 소프트웨어 통합에 대한 효율성 개선 비율은 대략 어느 정도입니까?”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 87 명, Adobe Acrobat Sign 고객

출처: Adobe 의 의뢰에 따라 Forrester Consulting 이 Adobe 를 대신하여 수행한 연구, 2021 년 9 월

TOTAL ECONOMIC IMPACT 분석

자세한 내용을 보시려면 2022 년 1 월 Adobe 에서 의뢰하여 Forrester Consulting 에서 수행한 위탁 연구인 "팀을 위한 Adobe Acrobat Sign 의 Total Economic Impact™ 연구 보고서 전문을 다운로드하십시오.

연구 결과

Forrester 는 6 개 조직의 의사 결정권자 9 명을 인터뷰하고 Acrobat Sign 사용 경험이 있는 사람 162 명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 그 결과를 3 년간의 가상 기업 재무 분석에 통합했습니다. 리스크 조정 후 현재 가치(PV)로 나타난 정량적인 이익은 다음과 같습니다.

- 트랜잭션 속도와 디지털 등록 향상으로 수동 트랜잭션 시간 300,000 시간 이상 감소.
- 수십만 시간의 트랜잭션 시간 절약으로 약 109 억 9,771 만 원 절감.
- 문서 인쇄, 팩스 전송, 우편 발송 및 배송 필요성이 없어져 약 84 억 8,737 만 원의 지속 가능성 비용 절감.



투자 수익률(ROI)

519%



순 현재 가치(NPV)

215 억 1,726 만 원

주석

¹ Total Economic Impact (TEI)는 Forrester Research 에서 개발한 방법론으로, 기업이 기술 의사 결정 과정을 향상하고 자사의 제품 및 서비스가 제공하는 가치를 고객에게 효과적으로 전달할 수 있도록 지원합니다. TEI 방법론은 기업이 고위 경영진과 중요한 비즈니스 이해관계자들에게 IT 프로젝트의 가시적 가치를 입증하고 타당함을 제시하여 실현할 수 있도록 도움을 줍니다.

공지

다음 사항을 유념해 주십시오.

- 이 연구는 Adobe 의 의뢰를 받아 Forrester Consulting 에서 수행한 것으로, 경쟁사 분석을 위한 것이 아닙니다.
- Forrester 는 다른 기업들이 얻을 수 있는 잠재적인 ROI 에 대해 어떠한 가정도 하지 않습니다. Acrobat Sign 에 대한 투자 여부는 이 보고서에서 제공하는 정보를 기반으로 독자들이 자체적으로 판단하시기 바랍니다.
- Adobe 에서 검토 후 Forrester 에 피드백을 제공하였습니다. Forrester 는 조사 및 조사결과에 관한 편집상의 통제를 유지하며, Forrester 의 조사 결과에 모순되거나 의미를 모호하게 하는 조사에 대한 변경 사항은 수용하지 않습니다.
- Adobe 는 인터뷰 대상 고객들의 이름을 제공했지만 인터뷰에 참여하지는 않았습니다.

TEI 소개

Total Economic Impact™ (TEI)는 Forrester Research 에서 개발한 방법론으로, 회사의 기술 결정 프로세스를 향상하고 제품 및 서비스의 가치 제안을 클라이언트와 소통할 수 있도록 공급업체를 지원합니다. TEI 방법론은 기업이 고위 경영진과 중요한 비즈니스 이해관계자들에게 IT 프로젝트의 가시적 가치를 입증하고 타당함을 제시하여 실현할 수 있도록 도움을 줍니다. TEI 방법론은 투자 가치를 평가하는 4 가지 구성요소인 이익, 비용, 리스크 및 유연성으로 구성되어 있습니다.

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. Forrester 는 Forrester Research, Inc.의 등록상표입니다.

FORRESTER®