

Adobe Acrobat Sign 의 Total Economic Impact™

Adobe Acrobat Sign 으로 실현할 수 있는
비용 절감 및 비즈니스 이익

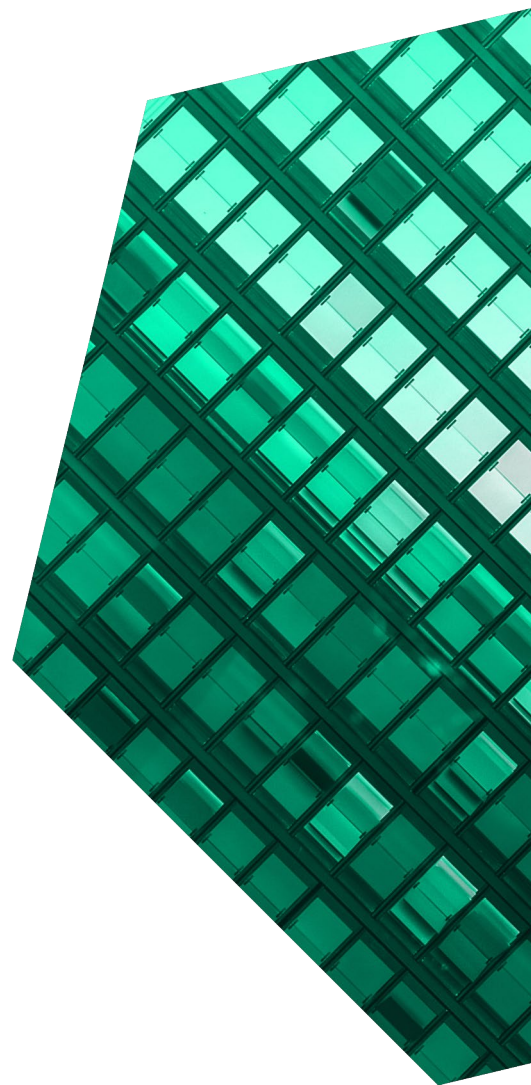
2022 년 1 월

목차

컨설팅팀:

Corey McNair
Brendan Ng

개요	1
Acrobat Sign 고객 여정	6
주요 과제	6
투자 목적	7
가상 기업	7
이익 분석	9
트랜잭션 시간 단축	9
고객 경험 개선에 따른 가치	12
규정 준수 효율성	15
지속 가능성 비용 절감	16
레거시 솔루션 비용 절감액	18
정량화될 수 없는 이익	19
유연성	19
비용 분석	20
Acrobat Sign 라이선스 수수료	20
Acrobat Sign 관리	21
교육비	22
재무 개요	23
부록 A: Total Economic Impact	24
부록 B: 인터뷰 및 설문조사 인구통계 정보	25
부록 C: 주식	26



FORRESTER CONSULTING 소개

Forrester Consulting은 독립적이고 객관적인 연구 기반 컨설팅을 제공하여 조직 내 경영진의 성공을 돕습니다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting 을 참조하십시오.

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 복제는 엄격히 금지됩니다. 가능한 가장 정확한 자료를 기반합니다. 제시된 의견은 당시의 판단을 반영하는 것으로서, 시간에 따라 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact 는 Forrester Research, Inc.의 상표입니다. 기타 모든 상표는 각 해당 회사의 자산입니다.

개요

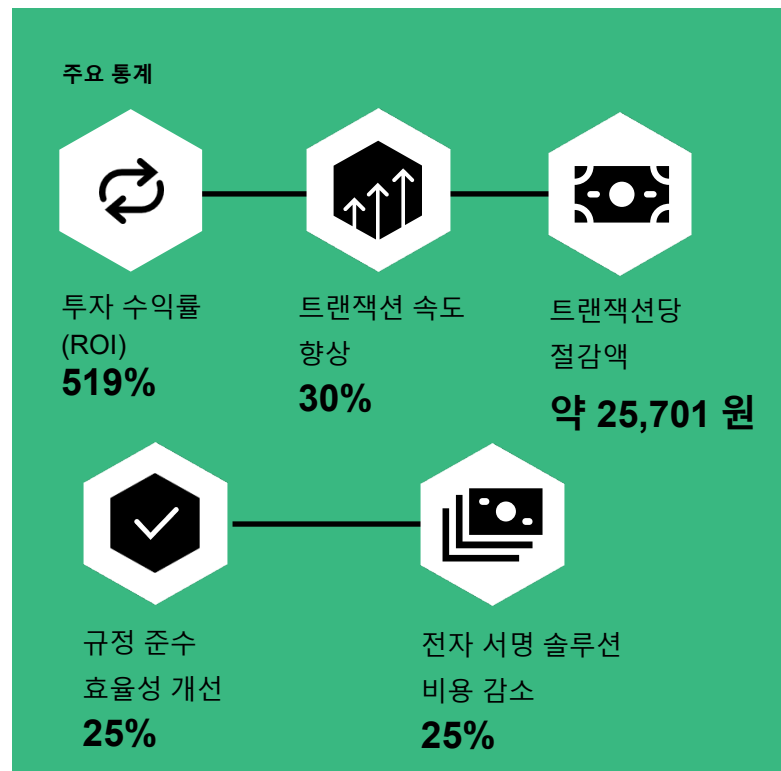
지난 2 년간 기업은 고객 및 직원과의 원격업무 환경을 고려하여 언제 어디서나 서비스를 제공할 수 있도록 오퍼레이션을 디지털화하려는 노력에 박차를 가했습니다. 오퍼레이션의 디지털화에서 가장 중요한 것은 서명 수집과 이를 지원하는 기술입니다. 긴급 전자 서명 솔루션 결정을 검토 중인 조직 또는 전자 서명 기능 추가를 고려하는 조직에는 전자 서명 기술을 선택할 때 비용 효율성과 고객 경험에 미치는 영향을 고려하는 것이 좋습니다.

Adobe Document Cloud 솔루션 중 하나인 [Adobe Acrobat Sign](#)은 조직에서 서명이 필요한 문서를 디지털 방식으로 전송, 서명, 추적 및 관리할 수 있게 해주는 전자 서명 서비스를 제공합니다. 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 자동화하고, 보안, 규정 준수 및 ID 를 보호합니다.

Adobe 는 Forrester Total Economic Impact™(TEI)에 대한 연구와 더불어 기업들이 Acrobat Sign 을 배포하여 실현할 수 있는 투자 수익률(ROI)에 대한 조사를 Forrester Consulting 에 의뢰했습니다.¹ 이 연구의 목적은 독자들에게 조직 내 Acrobat Sign 의 잠재적인 재무 효과 평가를 위한 프레임워크를 제공하는 것입니다.

이 투자와 관련된 이익, 비용 및 리스크를 보다 잘 이해하기 위해, Adobe 는 Forrester Consulting 에 의뢰하여 6 개 조직의 의사 결정권자 9 명을 대상으로 한 인터뷰와 Acrobat Sign 사용 경험이 있는 개인 162 명(즉, 임원, 관리자, 제품 책임자, 사용자)을 대상으로 한 설문조사를 실시했습니다. 이 연구의 목적상, Forrester 는 인터뷰와 설문조사에 참여한 의사결정권자들의 경험을 통합하고 그 결과를 하나의 [가상 기업](#)으로 나타냈습니다.

인터뷰 대상자와 설문 응답자의 조직은 Acrobat Sign 을 사용하기 전에는 수동 또는 종이 기반 단계가 포함된 프로세스를 주로 사용했지만 일부 부서에서는 이미 전자 서명 솔루션을 사용하고 있었습니다. 종이 기반 프로세스 단계가 필수적이었으므로 프로세스는



시간이 많이 걸리고 직원들이 광범위하게 주의를 기울여야 했습니다. 데이터 입력 및 수집 오류가 흔했고 이를 해결하기 위해 고객과의 후속 조치가 필요할 때가 많았습니다. 업무 간소화를 위한 전사적 차원의 전자 서명 솔루션 도입이 지연된 주요 원인으로는, 오퍼레이션 부문의 디지털 우선 접근 방식에 대한 불확신성과 규제를 꼽을 수 있습니다.

코로나 19 팬데믹 이후 의사 결정권자들은 디지털 전환 또는 각 부서에서 사용하는 전자 서명 솔루션 재평가 계획 실행을 더 빠르게 진행했습니다. 조직은 운영을 디지털화함으로써 직원과 고객 경험을 모두 구축하고 향상할 기회가 있음을 알게 되었습니다.

의사 결정권자들은 경쟁 솔루션보다 뛰어난 비용 효율성과 중요한 비즈니스 앱 및 시스템의 유연성을 파악한 후 Acrobat Sign 을 채택하기로 결정했습니다. Acrobat Sign 채택 이후, 조직은 전 부서에 걸쳐 문서 처리 및 관리와 관련된 직원의 업무 처리 여력을 추가로 확보했습니다. 고객 경험 개선은 전자 서명 솔루션 지출 및 지속 가능성 노력으로 인해 보다 많은 비즈니스 및 비용을 절감할 수 있게 되었습니다.

주요 연구 결과

정량화된 이익. 리스크 조정 후 현재 가치(PV)로 나타난 정량적 이익:

- **트랜잭션 속도 30% 증가, 디지털 등록 50% 향상.** 디지털 양식을 사용하면서 고객이 수동으로 정보를 입력하고 직원이 정보를 비즈니스 시스템에 재입력하는 단계가 사라졌습니다. 이 접근 방식은 서명란의 정보 누락 또는 알아볼 수 없는 손글씨로 인한 잘못된 사본과 같은 비효율성, 트랜잭션 완료를 감독하는 작업자들이 시간이 많이 소모되는 업무를 하게 되는 문제가 발생할 확률을 줄여줍니다.

연간 트랜잭션 절감 시간:
300,000 시간 이상



- **고객 경험 개선으로 연간 11 억 9,540 만 원 이상의 추가 비즈니스 창출.** Acrobat Sign 은 고객이 원활한 트랜잭션 경험을 누리게 하는 데 도움이 됩니다. 고객은 더 이상 종이 문서가 도착하기를 기다린다거나 문서를 다운로드하여 인쇄 및 스캔해야 할 필요가 없으며, 문서가 누락되는 경험을 하지도 않습니다. 이러한 긍정적인 상호 작용 덕분에 점점 더 많은 고객이

서류 작업을 완료한 다음 추가 트랜잭션을 완료하게 되며 이에 보다 많은 비즈니스가 창출됩니다.

- **규정 준수 및 규정 검토에 소요되는 시간 25% 감소.** 직원은 Acrobat Sign 을 통해 문서에 변경 사항을 적용하여 클릭 몇 번으로 필수 텍스트에 대한 새로운 규정을 따를 수 있습니다. 직원들의 수많은 수동 작업과 번거로운 프로세스가 줄어 직원 경험이 향상되었습니다.
- **선적 또는 우편 발송된 트랜잭션당 평균 25,701 원, 인쇄, 스캔 및 팩스 송부된 트랜잭션당 평균 16,138 원 절감.** 포괄적 전자 서명 솔루션으로 전환함으로써 조직은 실물 종이 방식의 처리와 우편 발송 또는 배송된 문서에 대한 각 비용을 점진적으로 절감하였습니다. 이러한 이점으로 매년 총 수십억 원을 절감했습니다.

“우리는 팬데믹으로 인한 봉쇄가 시작되던 2020 년 3 월에 Acrobat Sign 을 사용하기 시작했습니다. 그 당시 소비자들은 지점을 방문할 수 없었죠. 그 당시는 물론 그 이후에도 계속해서 Acrobat Sign 은 훌륭히 역할을 해냈습니다.”

금융 서비스 업체 분석 및 설계 관리자

- **연간 전자 서명 솔루션 비용 25% 절감.** Acrobat Sign 은 비용 효율적인 라이선스 요금을 제공하며, 의사 결정권자들은 Acrobat Sign 을 전자 서명 솔루션으로 선택한 주 요인으로 바로 이 점을 들었습니다.

정량화될 수 없는 이익. 이 연구를 위해 정량화될 수 없는 이익에는 다음이 포함됩니다.

- **보다 빠르게 비즈니스 가치 창출.** Acrobat Sign 으로 승인 속도를 가속화함으로써 조직은 이전보다 더 빨리 거래 가치를 실현하기 시작할 수 있었습니다. 이러한 가속화는 이전에는 며칠이 걸렸을, 다수의 서명자가 포함된 대형 비즈니스 거래에 특히 가치가 있음이 입증되었습니다.
- **지속 가능성 및 환경 목표 달성.** 전자 서명 솔루션을 도입한 이들 조직은 종이 사용을 줄여 연간 100 그루가 넘는 나무와 수천 파운드의 온실 가스 배출을 줄이는 데 이바지했습니다. 이러한 절감은 조직이 부정적인 환경 영향을 줄이고 환경, 사회 및 거버넌스(ESG) 사내 목표를 달성하는 데 도움이 되었습니다.
- **문서 보안 개선.** 물리적 문서 작업 순환이 줄어들면서 문서 누락 및 고객 정보 노출 위험도 줄어듭니다. Adobe 솔루션과 클라우드 스토리지 및 지원되는 업무용 앱과의 통합으로 조직이 동일한 앱과 서비스 생태계 내에서 문서와 고객 데이터를 안전하게 유지할 수 있게 되었습니다.

- **프로세스 디지털화 기회 및 사용 사례 증가.** 조직은 디지털 등록 및 온보딩 등 부서 및 고객 여정 전반에서 Acrobat Sign 을 활용하는 새로운 방법을 계속해서 찾고 있습니다. 동시에 조직이 디지털 비즈니스 프로세스를 더욱 가속화하기 위한 새로운 사용 사례 기회를 창출하는 신규 통합(예: Acrobat Sign 과 Notarize 통합)에 대한 지원이 추가되고 있습니다. 이 디지털화는 또한 가치를 창출하는 변화를 위한 새로운 기회를 지원할 토대를 제공합니다.

비용. 리스크 조정된 현재 가치를 위한 비용에는 다음 항목이 포함됩니다.

- **Acrobat Sign 라이선스 수수료.** 비용은 트랜잭션별로 부과됩니다.
- **Acrobat Sign 관리.** 소규모 팀이 Acrobat Sign 액세스 권한을 감독합니다.
- **교육비.** 각 사용자는 매년 사용 사례별 Acrobat Sign 교육 시간을 할애합니다.

의사 결정권자 인터뷰와 재무 분석 결과, 가상 기업이 3년간 얻은 이익은 257 억 118 만 원이고 비용은 41 억 8,391 만 원이 들어 21 억 5,173 만 원의 최대 순현재가치(NPV)와 519%의 ROI 를 달성하는 것으로 나타났습니다.

“다음 중 현재 Adobe Acrobat Sign을 사용하는 귀하의 조직이 이전 환경에 비해 누리고 있는 이점은 무엇입니까? (“동의” 또는 “강력히 동의”라고 응답한 의사 결정권자 비율)”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 162명, Adobe Acrobat Sign 고객
출처: Adobe의 의뢰에 따라 Forrester Consulting이 Adobe를 대신하여 수행한 연구, 2021년 9월



투자자본수익률(ROI)
519%



이익 PV
257 억 118 만 원



순현재가치(NPV)
21 억 5,173 만 원

재정적 이익(3년)

트랜잭션 시간 단축

약 109억 9,771만 원

지속 가능성 비용 절감

약 84억 8,737만 원

레거시 도구 비용 절감

약 32억 2,759만 원

고객 경험 개선에 따른 가치

약 25억 1,035만 원

규제 준수 효율성

약 5억 7,881만 원

“우리가 Acrobat Sign 을 선택하게 된 두 가지 이유 중 첫 번째는 디지털 서비스의 유연성이며, 두 번째는 고객을 위한 전자 서명 서비스에 경쟁사처럼 수십억 원을 지출하지 않는다는 점입니다.”

— 금융 서비스 업체 분석 및 설계 책임자

TEI의 프레임워크 및 방법론

인터뷰와 설문조사에서 제공된 정보를 통해 Forrester는 Adobe Acrobat Sign에 투자를 고려 중인 기업들을 대상으로 Total Economic Impact™ 프레임워크를 만들었습니다.

이 프레임워크의 목적은 투자 결정에 영향이 미치는 비용, 이익, 유연성 및 리스크 요소를 파악하는 것입니다. Forrester는 다단계적인 접근 방식으로 Acrobat Sign이 기업에 미치는 효과를 평가했습니다.

공지

독자 유의 사항:

이 연구는 Adobe의 의뢰를 받아 Forrester Consulting에서 수행한 것으로, 경쟁 제품과의 비교 분석 목적으로 사용될 수 없습니다.

Forrester는 다른 기업들이 얻을 수 있는 잠재적인 ROI에 대해 어떠한 가정도 하지 않습니다. Acrobat Sign에 대한 투자 여부는 이 연구에서 제공하는 정보를 기반으로 독자들이 자체적으로 판단하시기 바랍니다.

Adobe는 Forrester의 보고서를 검토하고 피드백을 제공했습니다. 그러나 Forrester는 연구 및 결과에 관한 편집 권한을 보유하며, Forrester의 조사 결과에 반하거나 연구의 의미를 모호하게 하는 변경 요구는 수락하지 않습니다.

Adobe는 인터뷰 대상 고객들의 이름을 제공했지만 인터뷰에 참여하지는 않았습니다.

Forrester는 제3자 설문조사 파트너를 이용하여 이중맹검 설문조사를 실시했습니다.



실사

Adobe 이해 당사자 및 Forrester 분석가들과의 인터뷰를 통해 Acrobat Sign과 관련된 데이터를 수집했습니다.



의사 결정권자 인터뷰 및 설문조사

6개 기업의 의사 결정권자 9명을 인터뷰하고 Acrobat Sign을 사용하는 조직의 개인 162명을 대상으로 설문조사를 수행하여 비용, 이익 및 리스크 관련 데이터를 수집했습니다.



가상 기업

인터뷰 및 설문조사에 참여한 의사 결정권자들의 특성을 기반으로 하나의 가상 기업을 설정했습니다.



재무 모델 프레임워크

TEI 방법론을 사용하여 인터뷰 및 설문조사의 대표 재무 모델을 구성하고 의사 결정권자들의 문제와 관심을 기반으로 재무 모델의 리스크 조정을 수행했습니다.



사례 연구

투자 효과를 모델링할 때 TEI의 4가지 기본 요소인 이익, 비용, 유연성 및 리스크를 활용했습니다. IT 투자와 관련된 투자자본수익률(ROI) 분석이 점점 복잡해지고 있음을 고려하여 Forrester는 TEI 방법론을 통해 구매 결정에 대한 총 경제적 효과(TEI)를 한눈에 볼 수 있도록 만들었습니다. TEI 방법론에 대한 자세한 내용은 부록 A를 참조하십시오.

Acrobat Sign 고객 여정

Acrobat Sign 투자로 이어지는 주요 요인

인터뷰 대상 의사 결정권자

인터뷰 대상자	업종	지역	직원 수
기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자	에너지	아시아 태평양 지역에 본사 소재	10,000 명 이상
분석 및 설계 관리자, 분석 및 설계 책임자	금융 서비스	서유럽에 본사 소재	7,000 명 이상
상업은행 대상 글로벌 상품 책임자, 라이브 서명 상품 책임자, 인도 담당 부사장	금융 서비스	서유럽에 본사 소재, 전 세계에서 운영	225,000 명 이상
정보기술 전문가	정부	북미에 본사 소재	65,000 명 이상
프로젝트 관리자, 일반 서비스 부서 부서장	정부	북미에 본사 소재	4,000 명 이상
글로벌 IT 서비스 제공 및 애플리케이션 관리자	계약	서유럽에 본사 소재, 전 세계에서 운영	58,000 명 이상

주요 과제

Forrester 는 6 개 조직의 의사 결정권자 9 명을 인터뷰하고 Acrobat Sign 사용 경험이 있는 이들 조직 소속의 162 명을 대상으로 설문조사를 실시했습니다. 설문조사 응답자에 대한 자세한 정보는 [부록 B](#)를 참조하십시오.

Acrobat Sign 도입 전에는 서명이 필요한 프로세스가 주로 종이 기반으로 되어 있거나 부분적으로만 디지털화가 진행된 상황이었습니다. 몇몇 부서는 특정 사용 사례에 대한 문서 관리 및 서명 수집 간소화를 위해 수년간 전자 서명 솔루션을 사용했습니다. 경쟁적 기술 우선 순위, 새로운 접근 방식에 대한 두려움, 전자 서명에 대한 현지 규정을 따르기 위해 운영 업데이트 필요성 등 여러 요인으로 인해 조직 전반에 도입이 지체되고 있습니다.

의사 결정권자들은 다음과 같은 몇 가지 문제로 인해 새로운 전자 서명 솔루션을 모색하게 되었습니다.

- **대면 활동 부족으로 인해 디지털 기술을 광범위하게 채택할 수밖에 없음.** 의사 결정권자들은 지난 2 년간 대면 활동을 보완할 디지털 솔루션을 도입해야 했습니다. 또한, 소비자들의 디지털 소비가 늘어나면서 기업은 완전한 기능을 갖춘 디지털 경험을 기대하게 되었습니다. 팬데믹 이전에도 조직에 웹사이트가

있었고 여러 부서에서 디지털 방식으로 사용할 수 있는 양식이 있었지만, 대부분의 계약은 여전히 물리적으로 승인을 받아야 완료할 수 있었습니다. 조직은 디지털로 전환해야 했으며, 뒤쳐질 경우 고객들이 편리하고 완전한 디지털 경험을 제공하는 경쟁업체에 비즈니스를 빼앗기게 되는 위험을 감수해야 했습니다.

- **수동 또는 종이 기반 프로세스 단계로 인해 문서 처리 및 관리 속도가 느려졌습니다.** 직원들은 양식 작성, 인쇄, 우편 발송, 스캔, 팩스 전송, 추적 및 정보 재입력 등 엔드-투-엔드 문서 프로세스를 관리하는 데 상당히 많은 시간을 투입했습니다. 이러한 작업으로 인해 고객 경험이 느려졌으며 페이지 누락, 오류, 채워지지 않은 문서 또는 알아볼 수 없는 손글씨와 같은 문제가 발생했습니다. 결국 이러한 문제로 인해 트랜잭션이 지연되었습니다.
- **비용이 많이 들고 제한적인 전자 서명 솔루션의 대안.** 전자 서명 솔루션을 활용하는 조직의 몇몇의 부서에서 의사 결정권자들은 솔루션을 전사적으로 확장하는 데 비용이 많이 든다는 점을 알게 되었습니다. 레거시 솔루션에서의 서명 트랜잭션은 건마다 몇 달러씩 들고 여기에 다른 비용이 추가됩니다. 또한 타사 앱과의 통합이

“[Acrobat Sign 사용 전에는] 사람들이 서명을 스캔한 이미지를 가져와 문서에 붙여넣는 등 바람직하지 못한 일이 발생한다는 것을 알게 되었습니다. 우리 기관에서는 문서에 서명을 그려 넣는 사람들도 있었습니다. 사람들은 전자 서명을 사용하고 있다고 생각했지만 가장 부적절한 방법으로 사용하고 있었던 거죠.”

정부기관 프로젝트 관리자

지원되지 않으면 조직에서 별도로 IT 개발에 시간이 필요할 것입니다.

- **종이 문서 프로세스의 뿌리 깊은 보안 및 규정 준수 위험.** 종이 문서를 사용하는 조직은 민감한 정보가 적힌 문서를 분실하거나 잘못된 곳에 둘 위험이 있습니다. 종이 문서가 엉뚱한 사람의 손에 들어가면 조직이 상당한 비용을 감수해야 할 수 있습니다. 또한, 종이 문서를 배포한 뒤에 규정 준수 표준을 따르기 위해 텍스트를 업데이트한다면, 다시 문서를 회수하는 데 시간이 걸립니다. 이 절차를 진행하는 속도가 느리면 조직은 벌금을 내야 할 리스크도 안게 됩니다.

투자 목적

의사 결정권자들은 다음과 같은 기능을 갖춘 솔루션을 찾았습니다.

- 트랜잭션을 완료하기 위한 종이 및 수작업에 대한 의존도를 줄이는 데 도움이 될 것.
- 조직을 위한 비용 효율적인 전자 서명 솔루션이 될 것.
- 간소화된 디지털 고객 및 직원 경험을 지원할 것.
- 앱 및 백엔드 시스템과의 통합을 지원할 것.
- 규정 준수 및 보안 표준을 충족할 것.

“과거에는 서명에 주로 종이를 사용했는데, 그게 일반적이었죠. 서류를 우편으로 보내야 할 때는 비용이 추가되었습니다. 그러나 고객이 문서에 직접 서명하지 않아도 되면 종이 사용에 따른 비용을 절감할 수 있는 기회가 있었습니다.”

계약업체 글로벌 IT 서비스 제공 및 애플리케이션 관리자

가상 기업

Forrester 는 인터뷰와 설문조사를 근거로 TEI 프레임워크, 가상 기업을 설정하고, ROI 분석(재무적 영향을 받는 영역)을 진행했습니다. 가상 기업은 Forrester 가 인터뷰한 6 개 조직의 의사 결정권자 9 명과 설문조사에 참여한 개인 162 명을 대표하며, 다음 장에 이 조직의 재무 분석 결과가 나와 있습니다. 가상 기업의 특징은 다음과 같습니다.

가상 기업에 대한 설명. 가상 기업은 글로벌 운영과 대면 업무 근로자 및 원격 업무 근로자로 구성된 금융 서비스 업체입니다. 가상 기업이 창출하는 연 수익은 11 조 9,540 억 원이며, 고객은 5 백만 명이고, 직원 수는 10,000 명입니다.

이 조직은 Acrobat Sign 을 사용하기 전에는 업무 처리에 주로 종이 문서를 사용했으며 몇몇 부서에서 문서 처리 및 관리에 전자 서명 솔루션을 활용했습니다. 이 조직은 완전한 디지털 경험을 제공하고 비용 효율적인 전자 서명 솔루션을 활용하여 고객 경험을 개선하고자 합니다.

배포 특성. Acrobat Sign 은 6 개월에 걸쳐 이전에 전자 서명 솔루션을 활용한 적이 없는 부서에 순차적으로 먼저 배포됩니다. 순차적 배포 후, 다른 전자 서명 솔루션을 사용하는 부서가 Acrobat Sign 으로 마이그레이션됩니다. 그런 다음 솔루션을 Microsoft,

Adobe, Google, Salesforce, Slack 및 기타 솔루션의 앱과 통합하여 기능과 사용 사례를 확장합니다. 조직은 Acrobat Sign 을 사용하여 신규 고객과 직원을 디지털 방식으로 등록 및 온보딩하고, 장소에 관계없이 모든 데스크탑과 모바일 장치에서 문서에 서명을 완료합니다.

주요 가정

- 금융 서비스 기관
- 이전 상태: 디지털 및 종이 문서 프로세스 혼합
- Acrobat Sign 사용자 2,250 명
- 3 년 차까지 연간 트랜잭션 100 만 건

귀하의 조직이 Adobe Sign 평가를 시작하게 된 계기가 된 문제점은 무엇이었습니까?



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 162명, Adobe Acrobat Sign 고객
출처: Adobe의 의뢰에 따라 Forrester Consulting이 Adobe를 대신하여 수행한 연구, 2021년 9월

이익 분석

가상 기업에 적용된 정량화된 이익 데이터

총이익						
참조	이익	1년 차	2년 차	3년 차	합계	현재 가치
Atr	트랜잭션 시간 단축	27 억 8,290 만 원	46 억 8,598 만 원	61 억 2,047 만 원	135 억 8,935 만 원	110 억 102 만 원
Btr	고객 경험 개선에 따른 가치	6 억 5,860 만 원	10 억 6,491 만 원	13 억 3,600 만 원	30 억 5,951 만 원	24 억 8,258 만 원
Ctr	규제 준수 효율성	1 억 5,851 만 원	2 억 3,777 만 원	3 억 1,702 만 원	7 억 1,330 만 원	5 억 7,878 만 원
Dtr	지속 가능성 비용 절감	22 억 5,172 만 원	36 억 1,800 만 원	45 억 3,117 만 원	104 억 89 만 원	84 억 4,144 만 원
Etr	레거시 솔루션 비용 절감액	8 억 5,794 만 원	13 억 7,852 만 원	17 억 2,645 만 원	39 억 6,291 만 원	32 억 1,632 만 원
총이익(리스크 조정 후)		67 억 967 만 원	109 억 8,518 만 원	140 억 3,110 만 원	317 억 2,596 만 원	257 억 2,014 만 원

트랜잭션 시간 단축

근거와 데이터. Adobe Acrobat Sign은 여러 면에서 조직 직원의 일상적인 프로세스를 변화시키는 데 도움이 되었습니다.

- 높은 수준으로 고객이 디지털 양식에 접근할 수 있게 하여 문서 패키지 인쇄 및 취합과 같은 준비 작업을 줄였습니다. Acrobat Sign은 사용자가 고객이 작성 필드를 만들 수 있으므로, 누락된 정보를 찾기 위해 팀이 고객을 추적하는 시간이 줄어듭니다. 정보를 디지털 방식으로 입력하면 직원들이 더 이상 정보를 복사할 필요가 없어 관리가 간소화되고 입력 오류의 위험이 없어집니다. 또한 사용자는 알아볼 수 없는 손글씨를 분석하고 시스템에 입력할 내용을 판단하는 데 드는 시간을 절감할 수 있었습니다.
- 다른 비즈니스 앱과의 통합으로 문서를 소비자에게 전달하는 과정에서 여러 단계를 제거하고 직원 사이에서 여분의 리소스를 확보했습니다. Adobe AEM(Acrobat and Experience Manager)과 같은 Adobe 앱과 Acrobat Sign의 통합을 통해 팀은 서명란을 빠르게 삽입하여 템플릿을 처음부터 시작할 필요 없이 바로 활용할 수 있습니다. 한편, Magento Commerce(소비자 대면 비즈니스용) 및 Marketo

Engage와 통합함으로써 사용자는 전자 서명을 트랜잭션 프로세스에 포함할 수 있어 비즈니스 소요 시간이 단축되었습니다.

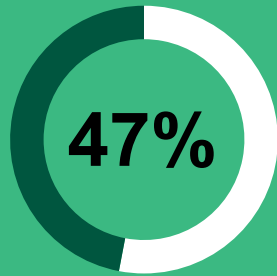
마찬가지로, Microsoft, Google, Salesforce, Slack 및 기타 솔루션의 타사 앱과 통합하여 사용자는 원격 가상 대화를 하면서 디지털 문서를 전송하고 실시간으로 서명할 수 있습니다. 이 장점은 소비자에게 직접 다가가기가 더욱 어려워진 2020년 초 이후 특히 도움이 되는 것으로 입증되었습니다.

“Teams 또는 Outlook과 같은 Microsoft 앱의 경우, 사용자가 액세스할 수 있도록 Acrobat Sign을 통해 파이핑하여 정기적으로 전자 서명 사용 간의 간격을 메워줍니다.”

정부기관 정보기술 전문가

- 디지털 등록 사용 사례(이전에는 시간 집약적인 온보딩 프로세스였던 트랜잭션)를 Acrobat Sign 으로 프로세스 디지털화하여 고객의 온보딩을 간소화했습니다. 클릭 몇 번으로 고객 정보를 일단 한 차례 입력하거나 CRM 에서 자동으로 입력하면 여러 양식(예: 이용약관, 제품 신청서 등)에 원활하게 통합되어 고객이 쉽게 서명할 수 있습니다. 직원들은 정보를 시스템에 다시 입력하는 데 소요되는 시간이 크게 단축되었음을 알게 되었으며 Acrobat Sign 이 파일 관리 시스템과 통합되어 요청한 파일을 손쉽게 가져올 수 있었습니다. 솔루션을 사용한 이후 나머지 디지털 등록 작업은 주로 입력된 정보를 확인하는 일이 되었습니다.

백오피스 작업 효율성 향상:



- 직원들이 절감한 시간은 보다 가치가 높은 작업에 재할당되고 고객 경험 개선과 같은 결과에 집중할 수 있는 여력이 생겼습니다. 이 시간 단축은 근로자의 긴 근로 시간과 반복 업무를 경감시키고 단기간에 많은 양의 문서를 처리해야 하는 부담을 줄여 주며 휴식 시간을 제공함으로써 직원 경험을 개선했습니다. 업무 경험 개선은 직원 퇴사율 감소에도 상관 관계를 보이며 영향을 미칩니다. 설문조사 응답자 58%가 Acrobat Sign 구현 후 직원 퇴사율이 적어도 2~3% 감소했다고 보고했습니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester 는 다음과 같이 가정합니다.

- 다른 전자 서명 솔루션을 사용하는 팀을 Acrobat Sign 으로 마이그레이션하고 전자 서명 추가 사용 사례를 식별하는 것을 포함하여 Acrobat Sign 을 통해 완료되는 트랜잭션 수는 전사적으로 사용량이 확대됨에 따라 매년 증가합니다.

- Acrobat Sign 도입 전, 직원들이 각 트랜잭션을 완료하는 데 든 시간은 평균 1 시간이었습니다. 트랜잭션 프로파일은 수천 개에 달하므로 더 오래 걸리는 것도 있고 빠르게 해결되는 것도 있습니다.
- Acrobat Sign 으로 절감한 시간은 조직이 솔루션 사용 면에서 성숙해지고 트랜잭션 완료를 간소화하기 위해 Acrobat Sign 을 통합할 더 많은 영역을 식별함에 따라 1 년 차에 25%에서 3 년 차에는 30%로 증가합니다.
- 트랜잭션의 약 4 분의 1 은 디지털 등록 트랜잭션이 차지합니다. 고객이 온보딩하고 광범위한 서류를 작성하는 데 소요되는 길고 복잡한 프로세스입니다. 이러한 트랜잭션에 소요된 시간은 평균 2 시간입니다.
- 고객이 문서 간에 정보를 복사하고 오류 가능성을 줄이면서 보다 빠르게 트랜잭션을 완료할 수 있는 한편, 정보가 시스템에 직접 기록되어 수동 입력을 하지 않게 되므로 Acrobat Sign 사용자는 디지털 등록 트랜잭션에 소요되는 시간을 50% 단축합니다. 이 솔루션으로 모든 이점이 사전에 실현되므로 시간 단축이 3 년에 걸쳐 꾸준히 유지됩니다.
- 이 이점을 누리는 최종 사용자의 평균 완전 로드 시간당 보상은 47,816 원입니다.
- 절감된 시간 중 50%는 업무에 재배치하고 나머지 50%는 보다 높은 가치의 작업, 보다 긴 휴식 시간에 재할당하여 야간 또는 주말 근무 시간이 줄어 보다 나은 직원 경험을 누리게 됩니다.

“주된 이점은 일선 근로자의 시간이 절감되었다는 점입니다. 더 이상 서류를 준비할 필요가 없고 [또는] 여러 개의 서명을 추적할 필요가 없으며, 고객이 오가는 일도 대폭 줄어듭니다.”

금융 서비스 업체 상업은행 대상
글로벌 상품 책임자

리스크. 가상 기업은 금융 서비스에 종사하는 기업이므로 이익에 영향을 미칠 수 있는 다른 조직과의 차이점은 다음과 같습니다.

- 업종, 고객 수, 규정 및 트랜잭션 수와 같은 기업 통계.
- 연간 완료되는 트랜잭션 규모, 조직 전반에 걸친 Acrobat Sign 활용 및 솔루션과의 통합.
- 트랜잭션당 소요되는 시간 및 직원 시급.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 이익을 20% 감소시킨 결과, 3 년에 걸친 리스크 조정 후 총 PV(10% 할인)가 109 억 9,771 만 원으로 산출되었습니다.

트랜잭션 시간 단축

참조	기준	출처	1 년 차	2 년 차	3 년 차
A1	Annual Acrobat Sign 트랜잭션 건수(디지털 등록 제외)	가정	250,000	400,000	500,000
A2	Acrobat Sign 도입 전 트랜잭션을 완료하는 데 소요된 시간(시간)	인터뷰	1.00	1.00	1.00
A3	트랜잭션 완료에 소요되는 시간 비율 개선	설문조사	25.0%	27.5%	30.0%
A4	소계: 트랜잭션을 완료하는 데 절감한 총 시간(시간)	$A1 \times A2 \times A3$	62,500	110,000	150,000
A5	연간 디지털 등록 트랜잭션 건수	가정	83,000	135,000	170,000
A6	등록당 소요된 시간(시간)	인터뷰	2.00	2.00	2.00
A7	Acrobat Sign 으로 디지털 등록에 소요되는 시간 비율 개선	설문조사	50%	50%	50%
A8	소계: 등록에 절감된 총 시간(시간)	$A5 \times A6 \times A7$	83,000	135,000	170,000
A9	시간당 평균 총 부담 급여, 최종 사용자	가정	47,816 원	47,816 원	47,816 원
A10	생산성 회복	가정	50%	50%	50%
At	트랜잭션 시간 단축	$(A4 + A8) \times A9 \times A10$	34 억 7,862 만 원	58 억 5,748 만 원	76 억 5,058 만 원
	리스크 조정	↓20%			
Atr	트랜잭션 시간 단축(리스크 조정 후)		27 억 8,290 만 원	46 억 8,598 만 원	61 억 2,047 만 원
3 년 총계: 135 억 8,935 만 원			3 년 현재 가치: 110 억 102 만 원		

고객 경험 개선에 따른 가치

근거와 데이터. 서명 프로세스를 간소화해주는 Acrobat Sign의 기능은 원활하고 완전한 디지털 고객 경험을 가능하게 합니다. 그 결과, 조직은 전자 서명 솔루션을 통합 후 고객 완료율이 개선되고 비즈니스가 증가했다고 보고했습니다.

Acrobat Sign은 다양한 업무용 및 소비자용 앱과 통합되므로 기업은 필요할 때 문서를 고객에게 쉽게 전달할 수 있습니다. 고객은 더 이상 서류 패키지를 기다리거나 누락된 문서 인스턴스를 경험하지 않게 되었습니다.

Acrobat Sign을 Adobe Experience Manager 적응형 양식과 통합하여 사용하면 사용자는 모든 장치에서 양식에 액세스할 수 있고 양식 크기를 조절하여 가독성이 개선됩니다. 또한 고객은 Acrobat Sign의 "리드 모드" 기능을 통해 장치 크기에 맞게 조정되는 모바일 반응형 보기에서 문서를 검토하고 서명할 수 있습니다. 이러한 기능으로 고객이 문서를 집거나 확대/축소할 필요성이 없어져 실수로 정보를 영동한 영역에 입력하게 되어 고객의 접근성 요구 사항이 충족되지 못할 일이 없습니다.

서명 프로세스에 대한 고객 불만 건수 감소



고객 경험이 향상되어 양식을 작성할 때 고객이 난감한 상황이 줄어 비즈니스를 확실히 확보할 수 있게 되었습니다. 의사 결정권자들은 하나 같이 이러한 원활한 디지털 경험으로 고객이 매년 추가 구매를 하고 직원이 마감에 더 많은 시간을 할애할 수 있었다고 했습니다. 또한 기업은 더 이상 수많은 양식을 작성할 걱정을 하지 않게 되어, 고객을 보다 잘 유지할 수 있었습니다. 설문조사에 참여한 Acrobat Sign 사용자들은 전자 서명 솔루션을 사용한 후 고객 확보 및 온보딩이 43% 개선되었으며, 상향 판매 기회가 41% 늘어났고, 고객 유지 및 충성도가 45% 증가했다고 했습니다.

정보를 디지털 방식으로 입력함으로써 수동 입력으로 인한 부정확성이 줄었습니다. 이러한 오류는 종종 고객의 불만으로 이어졌습니다. 설문 응답자들은 Acrobat Sign을 사용함으로써 전자 서명과 관련하여 보고된 불만 수가 40% 감소했음을 알게 되었습니다. 설문 응답자 85%가 Acrobat Sign을 사용한 후 오류 감소가 고객 경험 개선에 기여했다고 했습니다. 응답자 중 또 다른 60%는 고객 만족도가 높아졌다고 보고했습니다. 이러한 이점 덕분에 전화로 고객 정보를 다시 수집하는 업무를 전담하는 고객 서비스 팀에 여력이 생겼습니다.

의사 결정권자들은 Acrobat Sign을 고객이 원활하게 시작할 수 있도록 해주므로 고객 경험 개선을 위한 툴킷의 중요한 부분으로 파악했습니다.

“문서를 분실하거나 문서를 제때 전송하지 못해 고객을 잃은 경우도 있었습니다. 이 문제는 Acrobat Sign으로 해결되었으며 더 이상 문제가 되지 않습니다.”

에너지 업체 기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester 는 다음과 같이 가정합니다.

- Acrobat Sign 사용 전에는 등록 트랜잭션의 5%가 고객 이탈로 이어졌습니다. 이 수치는 **표 A**의 A1 행에 표시된 전체 트랜잭션과 관련하여 예상 감소에 기반하여 증가합니다.
- 복합 금융 서비스 기업은 주로 디지털 등록을 이용하여 신규 계정과 신용카드, 그리고 모기지와 같은 고가 트랜잭션에 고객을 등록합니다. 완료된 각 트랜잭션의 평균 증분 수익은 597,702 원입니다. Forrester 는 가상 기업의 영업 마진을 10%로 가정합니다.
- 설문 조사 결과에 따르면, 표 A 에 있는 모든 트랜잭션의 절반은 고객 경험 개선으로 인한 추가 트랜잭션으로 귀결됩니다. 이러한 트랜잭션은 다른 카드 계좌를 개설하거나 투자하는 것으로서, 각각 원래 디지털 등록 트랜잭션 금액의 절반(298,851 원)으로 평가됩니다.
- 고객 경험 개선에 기여하는 다른 솔루션을 설명하자면, 실현된 추가 가치의 10%가 Acrobat Sign 에 직접 기여합니다. 이 수익에도 10%의 영업 마진이 적용됩니다.
- Acrobat Sign 사용 전에는 모든 트랜잭션의 2.5%가 정보 입력 프로세스와 직접 연결된 오류로 인해 고객 서비스 전화로 이어졌습니다. 오류 발생 횟수는 표 A 의 총 트랜잭션 건수에 비례합니다. Acrobat Sign 을 사용하면 불만 수가 50% 감소합니다.
- 전화로 각 문제 해결에 소요될 것으로 예상되는 시간은 30 분입니다.
- 고객 서비스 담당자의 평균 총 부담 시급은 29,885 원입니다.
- 생산성 재확보 가정은 표 A 와 동일합니다.

리스크. 이 이익에 영향을 줄 수 있는 기업 간 차이점은 다음과 같습니다.

- 업종, 고객 수 및 트랜잭션 수와 같은 기업 통계.
- 조직 전체에서 Acrobat Sign 의 채택 및 사용 속도.
- 디지털 등록 건수와 프로세스의 복잡성.

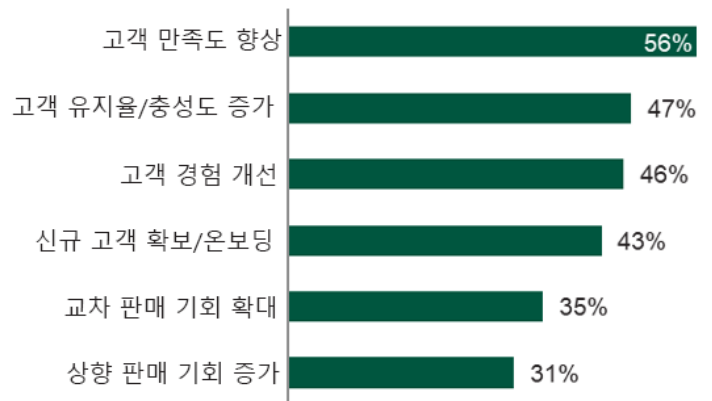
설문 응답자의 **85%**가 오류 감소가 CX 개선에 기여했다고 했습니다.



- 각 디지털 등록에서 생성된 수익 금액 및 적용된 영업 마진의 크기.
- 고객 불만 건수 및 불만 해결에 소요된 시간.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 이익을 15% 줄인 결과, 3 년간 리스크 조정 후 총 PV 가 25 억 1,035 만 원으로 산출되었습니다.

“Acrobat Sign이 귀사의 고객 전환/유지/가치/경험을 개선했다고 응답하셨습니다. 다음 중 Acrobat Sign 사용으로 개선된 것은 무엇입니까?”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 104명, Adobe Acrobat Sign 고객
출처: Adobe의 의뢰에 따라 Forrester Consulting이 Adobe를 대신하여 수행한 연구, 2021년 9월

고객 경험 개선에 따른 가치

참조	기준	출처	1 년 차	2 년 차	3 년 차
B1	디지털 등록을 통한 감소율 감소에 따른 증분 트랜잭션 개선	인터뷰	4,150	6,750	8,500
B2	트랜잭션당 평균 가치	인터뷰	597,702 원	597,702 원	597,702 원
B3	영업이익률	가정	10%	10%	10%
B4	소계: 하락률 감소로 인한 이익	$B1*B2*B3$	2 억 4,805 만 원	4 억 345 만 원	5 억 805 만 원
B5	긍정적 고객 경험으로 인해 발생한 추가 트랜잭션 수	$(A1+A5)*50\%$	166,500	267,500	335,000
B6	추가 트랜잭션 평균 가치	가정	298,851 원	298,851 원	298,851 원
B7	Acrobat Sign 이 기여한 비율	가정	10%	10%	10%
B8	소계: 추가 거래 가치	$B5*B6*B7*B3$	4 억 9,759 만 원	7 억 9,943 만 원	10 억 115 만 원
B9	거래 문제로 인한 고객 서비스 통화 횟수	인터뷰	7,813	13,375	16,750
B10	신뢰할 수 있는 전자 서명 솔루션으로 인한 고객 서비스 통화 감소율	설문조사	50%	50%	50%
B11	고객 서비스 통화에 소요된 시간(시간)	가정	0.50	0.50	0.50
B12	소계: 고객 서비스 통화 절약 총 시간	$B9*B10*B11$	1,953	3,344	4,188
B13	평균 총 부담 시급, 최종 사용자	A9	29,885 원	29,885 원	29,885 원
B14	생산성 회복	A10	50%	50%	50%
B15	소계: 디지털 등록을 통한 수익 증가	$B12*B13*B14$	2,919 만 원	4,996 만 원	6,257 만 원
Bt	고객 경험 개선에 따른 가치	$B4+B8+B15$	7 억 7,482 만 원	12 억 5,284 만 원	15 억 7,177 만 원
	리스크 조정	↓15%			
Btr	고객 경험 개선에 따른 가치(리스크 조정 후)		6 억 5,860 만 원	10 억 6,491 만 원	13 억 3,600 만 원
3 년 총계: 30 억 5,951 만 원			3 년 현재 가치: 24 억 8,258 만 원		

“우리에게 가장 큰 매력 중 하나는 고객이 요청할 것이 있어 전화를 걸거나 지점에 찾아올 필요가 없는 유연성이었습니다. 처리하는 데 일주일도 걸렸을 트랜잭션이 이제는 한나절도 걸리지 않으며, 고객은 이 사실을 매우 놀라워했습니다”

금융 서비스 업체 분석 및 설계 책임자

규정 준수 효율성

근거와 데이터. 특정 업종의 경우, 규정 준수 및 규정 지침을 따르기에는 시간이 촉박할 때가 종종 있습니다. 문서 작업에 사용되는 언어를 변경해야 하는 지속적인 규제 업데이트로 인해 모든 문서를 직접 검토해야 합니다. 의사 결정권자들은 이러한 작업을 최적화하는 데 Acrobat Sign의 도움을 받았습니다.

설문 응답자 중 21%가 Acrobat Sign을 사용하기 전에는 프로세스 준수를 감독하는 데 10~15 시간을 소모하였고 23%는 작업에 15 시간 이상을 소모했습니다. 이 시간은 주로 문서를 찾아 검색하여 민감한 언어를 제거하거나 필요한 정보표를 추가하는 데 사용되었습니다. 실수가 없는지 확인하기 위해 감독자나 동료 직원을 자주 호출하였습니다.

설문 응답자의 1/3 이 규정
준수에 필요한 시간이 **15% 이상**
감소했음을 확인



Acrobat Sign 사용 이후, 응답자의 절반이 규정 준수 작업을 처리하는 데 소요되는 시간이 15% 이상 감소했습니다. 사용자는 솔루션의 템플릿 관리 기능을 이용하여 여러 문서에 동시에 수정 사항을 적용할 수 있으므로 직원이 한 번에 문서 하나씩 변경하지 않아도 됩니다. 시간이 더욱 절감되었으며, 각 문서를 유지 관리하고 주의 깊게 수정해야 하는 스트레스가 줄어 직원 경험이 개선되었습니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester는 다음과 같이 가정합니다.

- 1년 차에는 주당 근무 시간(20 시간)의 절반을 규정 준수 및 규제 검토에 할애하는 직원이 10명 있습니다. 전사적으로 Acrobat Sign 사용이 증가하면서, 이 솔루션을 사용하는 규정 준수 및 규정 준수 담당 직원의 수가 2년 차에는 15명, 3년 차에는 20명으로 늘어납니다.
- Acrobat Sign 사용으로 이러한 노력에 소요되는 시간이 25% 감소합니다.
- 규정 준수 업무를 담당하는 최종 사용자의 평균 총 부담 시급은 71,724 원입니다.

리스크. 이익에 영향을 줄 수 있는 기업 간 차이점은 다음과 같습니다.

- 업종, 고객 수 및 트랜잭션 수와 같은 기업 통계.
- 규정 준수가 문서 프로세스에 미치는 영향의 정도는 각기 다릅니다.
- 규정 준수 및 규제 업무에 할당된 연간 시간과 직원 시급.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 이익을 15% 감소시킨 결과, 3년에 걸친 리스크 조정 후 총 PV 5억 7,858 만 원이 산출되었습니다.

“문서 감사 추적 준수를 쉽게 확인할 수 있게 되었습니다. 전송 중인 문서를 의무적으로 확인하고 문서의 위치를 모니터링할 수 있게 되었죠. 규정 준수 사용 사례는 여러 부서의 다양한 식별 요건으로 인해 복잡할 수 있지만 Acrobat Sign 이 서명 수집을 단순화하는 데 도움이 됩니다.”

정부기관 프로젝트 관리자

규정 준수 효율성					
참조 기준	출처	1 년 차	2 년 차	3 년 차	
C1	연간 규정 준수 및 규정 검토에 소요되는 시간(시간).	설문조사	10,400	15,600	20,800
C2	규정 준수 및 규정 검토에 소요되는 시간 감소율	설문조사	25%	25%	25%
C3	소계: 규정 준수 및 규제 검토에 절약된 총 시간(시간)	가정	2,600	3,900	5,200
C4	평균 총 부담 시급, 규정 준수 및 규제 담당 직원	가정	71,724 원	71,724 원	71,724 원
Ct	규제 준수 효율성	C3*C4	1 억 8,648 만 원	2 억 7,972 만 원	3 억 7,297 만 원
	리스크 조정	↓15%			
Ctr	규정 준수 효율성(리스크 조정 후)		1 억 5,851 만 원	2 억 3,777 만 원	3 억 1,702 만 원
3 년 총계: 7 억 1,330 만 원			3 년 현재 가치: 5 억 7,878 만 원		

지속 가능성 비용 절감

근거와 데이터. 각 트랜잭션 완료에 더 이상 종이 필요하지 않으므로 조직에서는 Acrobat Sign 을 채택한 후 종이 사용량을 대폭 줄였습니다. 한편, 협업 앱을 통해 실시간으로 이메일로 전송하거나 검토할 수 있는 디지털 버전 문서 작업 덕분에 조직은 실물 문서 배송 및 우편 발송을 하지 않을 수 있게 되었습니다.

Acrobat Sign 의 고유한 기능과 통합 유연성으로 트랜잭션 프로세스에서 물리적 단계가 사라져 종이 비용이 줄었습니다. 이러한 변화는 조직이 문서를 저장하는 데 필요한 물리적 공간을 줄이는 데도 도움이 되었습니다.

응답자의 **66%**가 Acrobat Sign 이 조직의 지속 가능성 노력을 발전시키는 데 도움이 되었다고 했습니다.

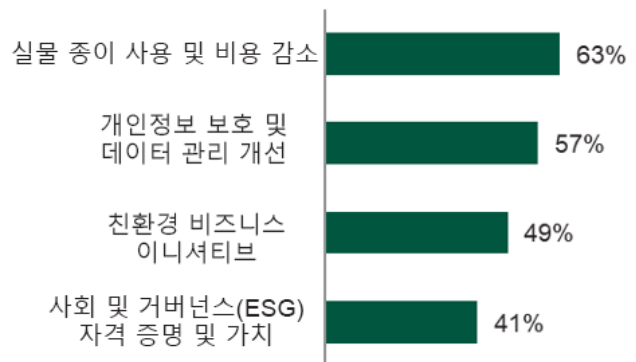


점진적인 물리적 비용 절감은 조직이 환경 및 지속 가능성 목표를 실현하는 데 큰 도움이 되었습니다. 설문조사에 참여한 Acrobat Sign 사용자들 중 66%가 이 솔루션이 소속 조직의 지속 가능성 노력을 발전시키는 데 도움이 된다고 답했습니다. 이러한 개선의 핵심 동인은 실물 종이 사용 및 비용

감소(63%), 개인정보 보호 및 데이터 관리 개선(57%) 및 환경 비즈니스 이니셔티브(49%)입니다.

인쇄, 스캔 및 팩스 비용과 함께 각 트랜잭션에서 절약된 직원 시간을 고려했을 때 조직은 트랜잭션당 16,138 원이 절감됨을 알게 되었습니다. 조직에서는 우편 발송 또는 배송된 문서에 대해 트랜잭션당 평균 25,701 원을 절감했습니다.

“Acrobat Sign이 귀하의 지속 가능성 노력을 앞당겼다고 응답했습니다. 다음 사용 사례 중 이와 관련이 있는 것은 무엇입니까?”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 108명, Adobe Acrobat Sign 고객
출처: Adobe의 의뢰에 따라 Forrester Consulting이 Adobe를 대신하여 수행한 연구, 2021년 9월

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester 는 다음과 같이 가정합니다.

- 조직 전체적으로 Acrobat Sign 사용이 늘어나면서 인쇄, 스캔 및 팩스 전송이 필요한 총 트랜잭션 건수가 매년 증가합니다. 조직에는 소수의 부서에서 사용한 디지털 서명 솔루션이 있으므로 디지털 방식으로 이미 완료되었을 트랜잭션을 감안하면 트랜잭션 건수는 전체의 80%로 약간 줄어듭니다.
- 서명이 필요한 각 문서의 인쇄, 스캔 및 팩스의 평균 가정 비용은 1,793 원입니다.
- 이러한 문서 중 절반은 비즈니스 라인 전체에 또는 고객에게 우편으로 발송되거나 배송됩니다. 우편 발송 또는 배송되지 않은 문서는 사무실 내 트랜잭션과 관련된 것입니다.

리스크. 이익에 영향을 줄 수 있는 기업 간 차이점은 다음과 같습니다.

- 업종, 고객 수 및 트랜잭션 수와 같은 기업 통계.

- 연간 완료된 총 트랜잭션 건수 및 각 트랜잭션과 관련된 물리적 비용.
- 인쇄 및 배송해야 하는 문서의 수.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 이익을 15% 줄인 결과, 3 년간 리스크 조정 후 총 PV 가 84 억 8,737 만 원으로 산출되었습니다.

“조달의 경우, 주된 이점은 종이를 인쇄한 후 전송하여 서명을 받아야 할 필요가 없다는 점입니다. SAP 와의 통합으로 모든 것이 원활하게 이루어집니다. HR 의 경우, 제안서 및 온보딩 문서가 모두 우리 HR 시스템과 통합된 Acrobat Sign 을 통해 작성되는 유사한 사용 사례입니다.”

에너지 업체 기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자

지속 가능성 비용 절감

참조	기준	출처	1 년 차	2 년 차	3 년 차
D1	인쇄/스캔/팩스를 필요로 하는 연간 Acrobat Sign 트랜잭션 건수	A4+A8+B1+B5*트랜잭션 건수의 80%	402,920	647,400	810,800
D2	트랜잭션당 인쇄/스캔/팩스 비용 절감액	인터뷰	1,793 원	1,793 원	1,793 원
D3	소계: 트랜잭션 인쇄/스캔/팩스 비용 증분 절감액	D1*D2	7 억 2,248 만 원	11 억 6,086 만 원	14 억 5,385 만 원
D4	우편 발송 및 배송을 필요로 하는 연간 Acrobat Sign 트랜잭션 건수	우편 발송 또는 배송된 문서의 50%	201,460	323,700	405,400
D5	트랜잭션당 우편 발송/배송 비용 절감액	인터뷰	9,563 원	9,563 원	9,563 원
D6	소계: 우편 발송 및 배송 비용 증분 절감액	D4*D5	19 억 2,661 만 원	30 억 9,562 만 원	38 억 7,693 만 원
Dt	지속 가능성 비용 절감	D3+D6	26 억 4,909 만 원	42 억 5,647 만 원	53 억 3,078 만 원
	리스크 조정	↓15%			
Dtr	지속 가능성 비용 절감(리스크 조정 후)		22 억 5,172 만 원	36 억 1,800 만 원	45 억 3,117 만 원
3 년 총계: 104 억 89 만 원			3 년 현재 가치: 84 억 4,144 만 원		

레거시 솔루션 비용 절감액

근거와 데이터. 의사 결정권자들에게는 전자 서명 솔루션 비용이 선택 과정에서 중요한 요소였습니다. 몇 가지 옵션으로 해당 연도에 완료될 트랜잭션 규모를 기준으로 가격을 구성했습니다.

Acrobat Sign의 가격 정책은 경쟁사 솔루션에 비해 유리합니다. 설문 조사에 응한 Acrobat Sign 사용자 중 57%가 이 솔루션 채택 후 실현한 얻은 이점으로 "보다 유리한 라이선스 비용"을 언급했습니다. 인터뷰에 응한 한 의사 결정권자에 따르면 해당 조직은 이전 솔루션에서 Acrobat Sign으로 전환하지 않았다면 지출했을 비용의 4~5 배를 절감했습니다.

보다 저렴한 비용 외에도 IT 부서가 다른 전자 서명 솔루션과의 통합을 감독하는 데 필요한 시간도 절감하게 되었습니다. 바로 사용할 수 있는 통합 및 업무용 앱 지원이 부족하기 때문에 조직은 IT 부서가 맞춤형 통합을 감독하고 서비스를 유지하기 위한 유지 관리 작업을 수행하도록 시간을 안배해야 했습니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해, Forrester는 레거시 전자 서명 솔루션을 사용하여 수행하는 트랜잭션은 조직이 Acrobat Sign에 대해 지불하는 것보다 25% 더 많은 비용이 드는 것으로 가정합니다.

리스크. 이점에 영향을 미칠 수 있는 전체 조직 간의 차이에는 솔루션이 지원하는 작업 규모와 이전 솔루션 비용에 대한 합의가 포함됩니다.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 이익을 5% 감소시킨 결과, 3년에 걸쳐 리스크 조정 후 총 PV 32 억 2,759 만 원이 산출되었습니다.

“이전에 지불했던 금액과 비교했을 때 트랜잭션당 최소 4~5 배 적은 금액을 지불하고 있습니다. Acrobat Sign을 사용하는 것이 훨씬 더 저렴했습니다.”

에너지 업체 기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자

레거시 솔루션 비용 절감액					
참조	기준	출처	1년 차	2년 차	3년 차
E1	레거시 서명 솔루션 비용	Ft	7 억 2,248 만 원	11 억 6,086 만 원	14 억 5,385 만 원
E2	레거시 솔루션으로 인한 비용 증가율	설문조사	25%	25%	25%
Et	레거시 솔루션 비용 절감액	E1*E2	9 억 310 만 원	14 억 5,107 만 원	18 억 1,731 만 원
	리스크 조정	↓5%			
Etr	레거시 솔루션 비용 절감액(리스크 조정 후)		8 억 5,794 만 원	13 억 7,852 만 원	17 억 2,645 만 원
3년 총계: 39 억 6,291 만 원			3년 현재 가치: 32 억 1,632 만 원		

정량화될 수 없는 이익

고객들이 경험했지만 정량화할 수 없는 추가 이익:

- **보다 빠르게 비즈니스 가치 창출.** 조직은 트랜잭션 완료를 가속화하는 Acrobat Sign 으로 트랜잭션에 대한 가치를 더 빨리 실현하기 시작했습니다. 이 이점은 특히 문서 배송 및 우편 발송과 여러 서명자 간의 승인으로 인해 트랜잭션에 수일이 소요되거나 심지어 취소되기까지 하는 대규모 거래에서 크게 느껴졌습니다. 그 결과, 조직은 트랜잭션을 완료하는 데 걸리는 속도에 대한 예상치를 재설정했습니다.

“사용자들이 SAP Ariba 애플리케이션[조달 및 공급망 솔루션]에서 직접 서명을 요청할 수 있으므로 정말로 더 효율적인 프로세스가 되었습니다.”

제약업체 글로벌 IT 서비스 제공 및 애플리케이션 관리자

- **지속 가능성 및 환경 목표 달성.** 그 가치가 전체 투자 수익률에 포함되지는 않지만 Acrobat Sign 이 조직의 환경 목표에 미치는 영향은 측정할 수 있습니다. 가상 기업은 3 년 차에 900,000 개 이상의 문서를 사용하지 않게 되었습니다. 보수적인 분석을 위해 Forrester 는 각 트랜잭션당 최소한 하나의 인쇄된 페이지가 포함되어 있다고 가정하고 여러 페이지가 관련된 트랜잭션이 있음을 인정합니다. Adobe 의 Resource Saver Calculator 에 따르면 이는 연간 108 그루의 나무 또는 36,740kg 의 온실 가스 배출량에 해당합니다.² 또한 원격 트랜잭션 완료란 이해관계자들이 이동해야 할 필요성이 줄었으며, 나아가 환경에 미치는 영향도 줄었음을 의미합니다.
- **문서 보안 개선.** 실물 종이를 없앴으로써 조직은 문서 분실이나 문서가 제 3 자의 손에 넘어갈 위험을 완화했습니다. 문서 보관용 파일 캐비닛 보유의 중요성도 더 이상 없습니다. Adobe 솔루션

및 서비스와의 통합으로 조직은 동일한 앱과 클라우드 스토리지 생태계 내에 문서를 저장할 수 있게 되어 문서가 통과하는 타사 서비스 제공업체의 수를 제한할 수 있습니다. 이러한 이점을 통해 조직은 트랜잭션 프로세스 전 과정과 트랜잭션 이후에도 문서를 보호할 수 있었습니다.

유연성

유연성의 가치는 고객마다 다릅니다. 고객이 Acrobat Sign 을 구현한 후 추가적으로 이용하고 비즈니스 기회를 실현할 수 있는 시나리오는 구체적으로 다음과 같습니다.

- **Acrobat Sign 에 대한 기회 및 사용 사례의 지속적인 성장.** 지난 2 년간 조직은 전자 서명 솔루션의 사용을 대폭 확장하고 이 솔루션에 대한 새로운 사용 사례를 개발했습니다. 지원되는 통합을 지속적으로 추가하여 기업은 Acrobat Sign 을 보다 유연하게 사용할 수 있습니다. 예를 들면, 조직은 Acrobat Sign 과 원격 온라인 공증인(RON) 솔루션인 Notarize 를 통합하여 대규모로 원격 공증을 완료할 수 있습니다. 다른 전자 서명 사용 사례와 마찬가지로 이 통합은 전체 공증 프로세스를 간소화하고 가속화합니다.

유연성은 특정 프로젝트의 일부로 평가해 정량화될 수도 있습니다(자세한 내용은 [부록 A](#) 참조).

“손으로 적으면 누구나 서명을 위조할 수 있습니다. 그러나 Acrobat Sign 을 사용하면 모든 것이 ID 를 중심으로 이루어지며, Microsoft Azure AD 와 통합으로 식별에 도움이 됩니다. 보안 및 인증이 훨씬 개선되었습니다.”

정부기관 정보기술 전문가

비용 분석

가상 기업에 적용된 정량화된 비용 데이터

총비용							
참조	비용	초기	1년 차	2년 차	3년 차	합계	현재 가치
Ftr	Acrobat Sign 라이선스 수수료	0 원	7 억 5,860 만 원	12 억 1,890 만 원	15 억 2,654 만 원	35 억 404 만 원	28 억 4,391 만 원
Gtr	Acrobat Sign 관리	5,361 만 원	4 억 6,465 만 원	3 억 5,743 만 원	3 억 381 만 원	11 억 7,950 만 원	9 억 9,968 만 원
Htr	교육비	5,397 만 원	8,095 만 원	1 억 793 만 원	1 억 2,176 만 원	3 억 6,461 만 원	3 억 824 만 원
	총비용 (리스크 조정 후)	1 억 758 만 원	13 억 420 만 원	16 억 8,426 만 원	19 억 5,212 만 원	50 억 4,816 만 원	41 억 5,182 만 원

ACROBAT SIGN 라이선스 수수료

근거와 데이터. 조직이 Acrobat Sign 에 대해 지불하는 라이선스 비용은 1 년간 플랫폼에서 수행되는 총 거래량을 기준으로 합니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester 는 다음과 같이 가정합니다.

- 거래 건수는 3 년 분석 기간 동안 완료된 모든 거래를 기준으로 합니다.
- 거래 수수료는 1,434 원입니다. 여기에는 라이선스 기간에 전문 서비스, 기술 지원 및 고객

성공 관리자가 포함된 Adobe 의 Professional Services 구독이 포함됩니다.

리스크. 이 비용에 영향을 줄 수 있는 기업 간 차이점은 다음과 같습니다.

- 연간 완료된 트랜잭션 규모.
- 조직이 이미 Adobe 제품을 사용하고 있는지, 그리고 Acrobat Sign 에 대한 액세스가 계약의 일부로 추가되었는지 여부.

결과. 이러한 위험 요소를 감안해 Forrester 는 이 비용을 5% 증액하여 3 년 위험 조정 후 총 28 억 6,897 만 원의 PV 를 산출했습니다.

Acrobat Sign 라이선스 수수료						
참조	기준	출처	초기	1년 차	2년 차	3년 차
F1	Acrobat Sign 구매 거래 건수	A1+A5+B1+B5		503,650	809,250	1,013,500
F2	트랜잭션당 비용	인터뷰		1,434 원	1,434 원	1,434 원
Ft	Acrobat Sign 라이선스 수수료	F1*F2	0 원	7 억 2,248 만 원	11 억 6,086 만 원	14 억 5,385 만 원
	리스크 조정	↑5%				
Ftr	Acrobat Sign 라이선스 수수료(리스크 조정 후)		0 원	7 억 5,860 만 원	12 억 1,890 만 원	15 억 2,654 만 원
3 년 총계: 35 억 404 만 원				3 년 현재 가치: 28 억 4,391 만 원		

ACROBAT SIGN 관리

근거와 데이터. 소규모 팀에 Acrobat Sign 액세스를 감독하고 각 부서와 협력하여 사용 사례를 결정하는 업무를 배정했습니다. 이 팀은 또한 Acrobat Sign 신규 사용자를 위한 교육 자료를 만들고 새로운 사용 사례에 대해 능동적 사용자를 교육하는 업무도 담당했습니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester 는 다음과 같이 가정합니다.

- Acrobat Sign 관리 업무를 담당하는 중앙 관리자는 3 명입니다.
- 팀은 신규 사용자를 위한 교육 자료를 만드는 데 120 시간을 할애합니다. 1 년 차에는 Acrobat Sign 에 대해 더 많은 직원을 교육하고, 사용 사례를 식별하고, 이러한 기회에 대비한 솔루션을 준비하는 데 업무 시간의 절반을 할애합니다.

- 교육 자료가 만들어지고 모범 사례가 마련되면서 더 많은 사용자가 Acrobat Sign 에 대해 자습을 통해 교육할 수 있게 되고 관리자의 시간에 여유가 생깁니다. 관리자는 2 년 차에 800 시간, 3 년 차에 680 시간을 할애하여 더 많은 사용 사례를 개발하고 이를 구현하는 방법에 대해 사용자들을 교육합니다.

리스크. 이 비용에 영향을 미칠 수 있는 조직 간의 차이에는 교육 자료 만들기, 사용자에게 솔루션 교육 실시 및 사용 사례 작성에 소요된 시간이 포함되며, 이 모든 것의 차이점은 규모와 사용 사례의 복잡성에 따라 다릅니다.

결과. 이러한 리스크를 감안하여 Forrester 는 이 비용을 15% 증액하여 3 년 리스크 조정 후 총 9 억 9,936 만 원의 PV 를 산출했습니다.

Acrobat Sign 관리						
참조	기준	출처	초기	1 년 차	2 년 차	3 년 차
G1	중앙 관리자	인터뷰	5	5	5	5
G2	Acrobat Sign 에 할애한 시간	인터뷰	120	1,040	800	680
G3	평균 총 부담 시급, IT 관리자	가정	77,701 원	77,701 원	77,701 원	77,701 원
Gt	Acrobat Sign 관리	$G1 \times G2 \times G3$	4,662 만 원	4 억 405 만 원	3 억 1,080 만 원	2 억 6,418 만 원
	리스크 조정	↑15%				
Gtr	Acrobat Sign 관리(리스크 조정 후)		5,361 만 원	4 억 6,465 만 원	3 억 5,743 만 원	3 억 381 만 원
3 년 총계: 11 억 7,950 만 원			3 년 현재 가치: 9 억 9,964 만 원			

교육비

근거와 데이터. 조직 전체로 도입이 확산되면서 더 많은 사용자가 Acrobat Sign의 사용 사례와 이점에 대한 교육을 받습니다.

모델링 및 가정. 가상 기업에 대해 Forrester는 다음과 같이 가정합니다.

- IT 관리자는 Adobe와 직접 협력하여 이 솔루션 및 이 솔루션과 다른 솔루션과의 통합을 관리하고 최적으로 배포하는 방법을 학습하는 데 매년 약간의 시간을 할애합니다.
- 능동적 사용자들은 솔루션에 대한 1시간 교육 세션에 참석하거나 교육 자료를 검토하는 데 총

1,000 시간을 할애하는 것으로 집계했습니다. 사용자는 새로운 사용 사례를 학습하는 데 매년 1시간을 더 할애합니다. 도입이 확산되고 사용자가 더 많은 사용 사례에 대한 교육에 시간을 할애함에 따라 교육 시간도 늘어납니다.

리스크. 비용에 영향을 미칠 수 있는 조직 간의 차이에는 조직의 규모와 세션 진행 시간 또는 횟수 등이 있습니다.

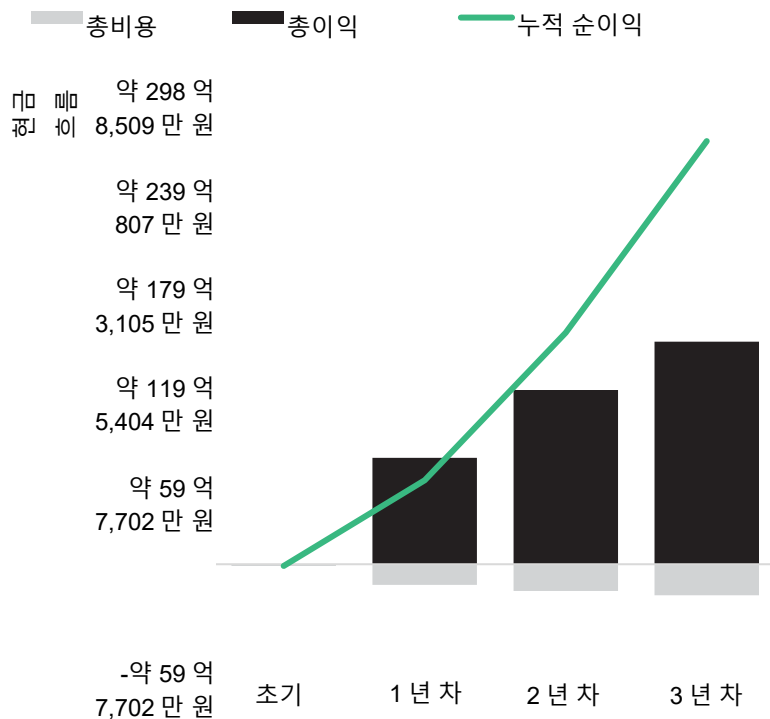
결과. 이러한 리스크를 감안하여 Forrester는 이 비용을 10% 증액하여 3년 리스크 조정 후 총 3억 841만 원의 PV를 산출했습니다.

교육비						
참조	기준	출처	초기	1년 차	2년 차	3년 차
H1	IT 관리자 교육(시간)	인터뷰	16	24	32	40
H2	평균 총 부담 시급, IT 관리자	가정	77,701 원	77,701 원	77,701 원	77,701 원
H3	능동적 사용자 교육(시간)	인터뷰	1,000	1,500	2,000	2,250
H4	평균 총 부담 시급, 최종 사용자	가정	47,816 원	47,816 원	47,816 원	47,816 원
Ht	교육비	$(G1 \times G2) + (G3 \times G4)$	4,906 만 원	7,359 만 원	9,812 만 원	1억 1,069 만 원
	리스크 조정	↑10%				
Htr	교육비(리스크 조정 후)		5,397 만 원	8,095 만 원	1억 793 만 원	1억 2,176 만 원
3년 총계: 3억 6,461 만 원			3년 현재 가치: 3억 824 만 원			

재무 개요

3 년 리스크 조정 후 통합 지표

현금 흐름표 (리스크 조정 후)



이익 및 비용 섹션에서 계산된 재무 결과는 가상 기업의 투자에 대한 ROI 및 NPV를 판단하는 데 사용될 수 있습니다. Forrester가 이 분석에서 추정한 연간 할인율은 10%입니다.

이 리스크 조정 후 ROI 및 NPV 값은 각 이익 및 비용 섹션의 조정 전 결과에 대해 리스크 조정 요소를 적용하여 결정됩니다.

현금 흐름 분석(리스크 조정 후 추정치)

	초기	1년 차	2년 차	3년 차	합계	현재 가치
총비용	(1 억 758 만 원)	(13 억 420 만 원)	(16 억 8,426 만 원)	(19 억 5,212 만 원)	(50 억 4,816 만 원)	(41 억 5,182 만 원)
총이익	0 원	67 억 967 만 원	109 억 8,518 만 원	140 억 3,110 만 원	317 억 2,596 만 원	257 억 2,014 만 원
순이익	(1 억 758 만 원)	54 억 547 만 원	93 억 92 만 원	120 억 7,899 만 원	266 억 7,780 만 원	215 억 6,832 만 원
투자자본수익률 (ROI)						519%

부록 A: Total Economic Impact

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.

TOTAL ECONOMIC IMPACT 접근 방식

이익은 제품이 비즈니스에 제공하는 가치를 의미합니다. TEI 방법론은 이익과 비용을 측정하는 데 동일한 가중치를 적용해 기술이 기업 전반에 어떤 영향을 미치는지 전체적으로 파악할 수 있도록 해줍니다.

비용은 제품의 제안된 가치 또는 이익을 창출하는 데 소요되는 모든 비용으로 간주됩니다. TEI 의 비용 범주에는 솔루션과 관련하여 지속적으로 발생하는 비용에 대한 기존 환경에 투입되는 증분 비용이 포함됩니다.

유연성은 초기 투자가 이미 이행된 상태에서 향후 추가 투자가 이루어질 경우 획득할 수 있는 전략적 가치를 의미합니다. 그 이익을 가질 수 있다는 것은 추정 가능한 PV 가 있다는 의미입니다.

리스크는 이익 및 비용 추정의 불확실성에 관한 지표입니다. 이때 1) 추정치가 원래의 예상치에 부합할 가능성, 그리고 2) 시간의 경과에 따라 추정치를 모니터링할 가능성을 고려합니다. TEI 리스크 요소는 “삼각 분포”에 기반합니다.

초기 투자 열에는 “0 시점”, 즉 1 년 차 시작 시점에 발생한 할인되지 않은 비용이 포함됩니다. 그 밖의 현금 유동성에는 연말에 할인율을 적용합니다. PV 는 총비용 및 총이익 추정치 각각에 대해 계산합니다. 요약 표의 NPV 계산은 초기 투자 및 각 연도의 할인된 현금 유동성을 합한 것입니다. 총이익, 총비용 및 현금 흐름표의 합계 및 현재 가치 표들은 반올림이 적용된 경우가 있으므로 합계가 정확하게 100%가 되지 않을 수 있습니다.



현재 가치(PV)

이자율(할인율)을 감안한 (할인된) 예상 비용 및 이익의 현재 가치입니다. 비용 및 이익의 PV 는 현금 흐름의 총 NPV 에 반영됩니다.



순 현재 가치(NPV)

이자율(할인율)을 감안한 (할인된) 향후 순 현금흐름의 현재 가치입니다. 일반적으로 프로젝트 NPV 가 양수이면 다른 프로젝트의 NPV 가 더 높지 않은 한 해당 프로젝트에 대한 투자를 진행해야 한다는 의미입니다.



투자 수익률(ROI)

백분율로 표시되는 프로젝트의 기대 수익률입니다. ROI 는 순이익(이익 - 비용)을 비용으로 나누어 계산합니다.



할인율

현금 흐름 분석에서 금액의 시간적 가치를 고려하기 위해 사용하는 이자율입니다. 일반적으로 기업들은 8%~16%의 할인율을 사용합니다.

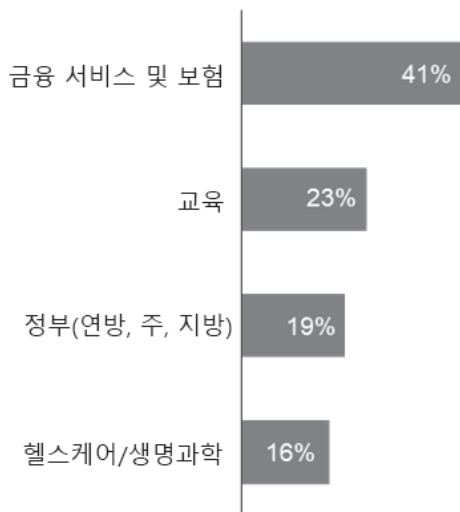
부록 B: 인터뷰 및 설문조사 인구통계 정보

인터뷰 대상 의사 결정권자

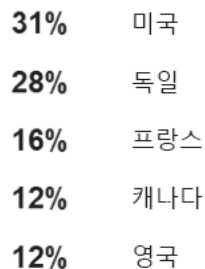
인터뷰 대상자	업종	지역	직원 수
기업 콘텐츠 관리 및 전자 디스커버리 책임자	에너지	아시아 태평양 지역에 본사 소재	10,000 명 이상
분석 및 설계 관리자 분석 및 설계 책임자	금융 서비스	서유럽에 본사 소재	7,000 명 이상
글로벌 상품 책임자 라이브 서명 상품 책임자 인도 담당 부사장	금융 서비스	서유럽에 본사 소재, 전 세계에서 운영	225,000 명 이상
정보기술 전문가	정부	북미에 본사 소재	65,000 명 이상
프로젝트 관리자 일반 서비스 부서장	정부	북미에 본사 소재	4,000 명 이상
글로벌 IT 서비스 제공 및 애플리케이션 관리자	제약	서유럽에 본사 소재, 전 세계에서 운영	58,000 명 이상

설문조사 인구통계 정보

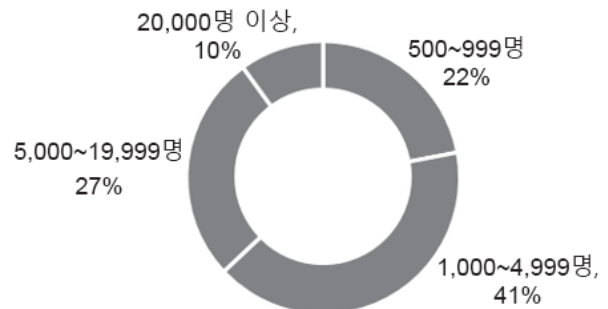
“다음 중 귀사가 속한 업종을 가장 잘 설명해 주는 것은 무엇입니까?”



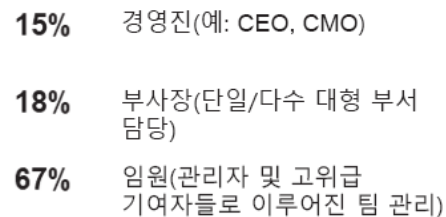
“귀사는 어느 국가에 있습니까?”



“최대한 가깝게 추정했을 때 전 세계적으로 귀사의 직원은 몇 명이나 됩니까?”



“다음 중 귀사에서 귀하의 직위를 가장 잘 설명하는 것은 무엇입니까?”



조사 대상: 비즈니스 사용자용 소프트웨어/애플리케이션 의사 결정권자 162명, Adobe Acrobat Sign 고객
출처: Adobe의 의뢰에 따라 Forrester Consulting이 Adobe를 대신하여 수행한 Adobe Sign에 대한 설문조사, 2021년 9월

부록 C: 주석

¹ Total Economic Impact(TEI)는 Forrester Research 에서 개발한 방법론으로, 기업이 기술 기반의 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.

² 출처: “Resource Saver Calculator,” Adobe, <https://acrobatusers.com/resource-saver-calculator/>에서 조회 가능.



FORRESTER®