

FORRESTER®

# Total Economic Impact™ de Adobe Acrobat Sign

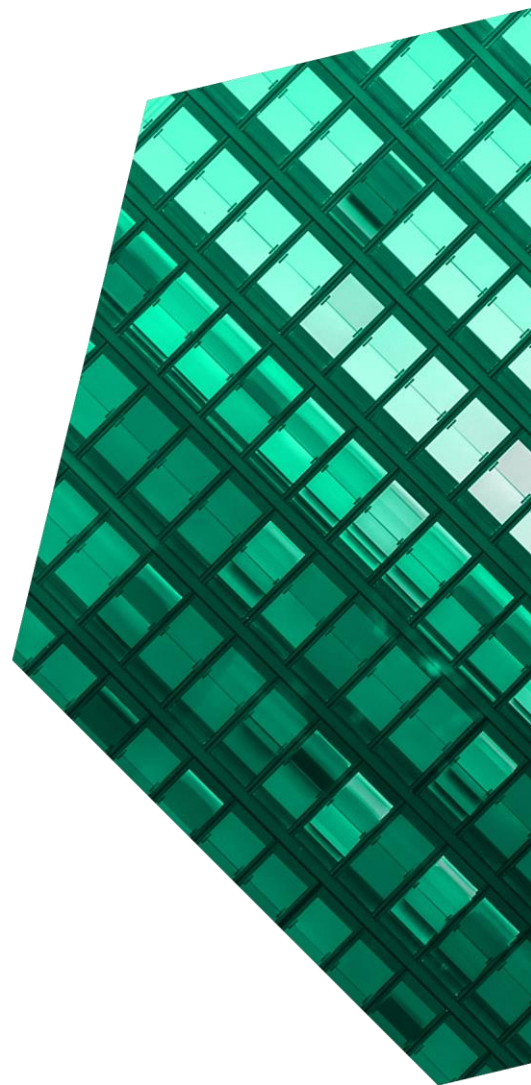
Reducción de costes y beneficios empresariales derivados  
del uso de Adobe Acrobat Sign

ENERO DE 2022

# Índice

Equipo de consultoría: Corey McNair  
Brendan Ng

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Resumen ejecutivo .....</b>                                    | <b>1</b>  |
| <b>La experiencia del cliente con Acrobat Sign .....</b>          | <b>6</b>  |
| Principales desafíos .....  | 6         |
| Objetivos de la inversión.....                                    | 7         |
| Organización tipo .....   | 7         |
| <b>Análisis de beneficios .....</b>                               | <b>9</b>  |
| Ahorro de tiempo en las transacciones .....                       | 9         |
| Valor derivado de la mejora de la experiencia del cliente.....    | 12        |
| Eficiencia en materia de cumplimiento .....                       | 14        |
| Ahorros de costes de sostenibilidad .....                         | 16        |
| Ahorros de costes de soluciones heredadas .....                   | 18        |
| Beneficios no cuantificados .....                                 | 19        |
| Flexibilidad .....  | 19        |
| <b>Análisis de costes .....</b>                                   | <b>20</b> |
| Cuotas de licencia de Acrobat Sign.....                           | 20        |
| Gestión de Acrobat Sign.....                                      | 21        |
| Costes de formación .....   | 22        |
| <b>Resumen financiero .....</b>                                   | <b>23</b> |
| <b>Anexo A: Total Economic Impact .....</b>                       | <b>24</b> |
| <b>Anexo B: Demografía de las entrevistas y la encuesta .....</b> | <b>25</b> |
| <b>Anexo C: Notas finales.....</b>                                | <b>26</b> |



## ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting presta servicios de consultoría basados en análisis objetivos e independientes para ayudar a los directivos a tener éxito en sus organizaciones. Para obtener más información, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Reservados todos los derechos. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios válidos en un momento concreto y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías.

## Resumen ejecutivo

Durante los últimos dos años, las empresas han acelerado las iniciativas de digitalización de sus operaciones para posibilitar las interacciones a distancia con clientes y empleados y ofrecer servicios en cualquier momento y lugar. Para digitalizar las operaciones, un elemento clave es la obtención de firmas y la tecnología que lo hace posible. Es importante que las organizaciones que se estén replanteando una decisión, quizás precipitada, sobre su solución de firma electrónica, o aquellas que estén buscando añadir capacidades de firma electrónica, tengan en cuenta el impacto en la experiencia del cliente, así como la rentabilidad, a la hora de elegir su tecnología de firma electrónica.

[Adobe Acrobat Sign](#), una solución de Adobe Document Cloud, proporciona servicios de firma electrónica que permiten a las organizaciones enviar, firmar, hacer seguimiento y gestionar de manera digital documentos que requieren una firma. Las integraciones con soluciones de Adobe, aplicaciones de terceros y sistemas empresariales permiten a los usuarios cumplimentar formularios y enviarlos desde cualquier dispositivo o navegador. Acrobat Sign también ofrece automatización para flujos de trabajo de aprobación y firma, así como funciones para proteger la seguridad, el cumplimiento y la identidad.

Adobe encargó a Forrester Consulting la realización de un estudio de tipo Total Economic Impact™ (TEI) y un análisis del posible retorno de la inversión (ROI) que las empresas podrían obtener con el uso de Acrobat Sign.<sup>1</sup> El objetivo de este estudio es proporcionar a los lectores un marco de referencia para evaluar el posible impacto financiero de Acrobat Sign en sus organizaciones.

Para comprender mejor las ventajas, los costes y los riesgos asociados con esta inversión, Forrester entrevistó a nueve responsables de la toma de decisiones de seis organizaciones y realizó una encuesta a 162 personas (directores, gestores, responsables de producto y usuarios) con experiencia en el uso de Acrobat Sign. Para realizar este estudio, Forrester agregó las experiencias de los responsables de la toma de decisiones entrevistados y encuestados, y combinó los resultados de dichas experiencias en una sola [organización tipo](#).

Antes de usar Acrobat Sign, las organizaciones de los entrevistados y encuestados usaban procesos principalmente manuales o basados en papel, si bien varios departamentos de algunas organizaciones ya usaban una solución de firma electrónica. Los procesos en

### ESTADÍSTICAS CLAVE



Retorno de la inversión (ROI)  
**519 %**



Aumento de la velocidad de transacción  
**30 %**



Ahorro por transacción  
**18,84 €**



Mejora de la eficiencia en materia de cumplimiento  
**25 %**



Reducción de los costes de la solución de firma electrónica  
**25 %**

papel implicaban varios pasos, por lo que consumían mucho tiempo y demandaban una gran atención por parte de los empleados. Se producían con frecuencia errores a la hora de introducir o recopilar datos, por lo que muchas veces era necesario volver a contactar con los clientes para solucionarlos. La adopción generalizada de soluciones de firma electrónica para optimizar esfuerzos se fue postergando debido a las normas y a la indecisión a la hora de modificar las operaciones y adoptar un enfoque principalmente digital.

El inicio de la pandemia de COVID-19 aceleró los planes de los responsables de la toma de decisiones para adoptar

un enfoque digital o reevaluar las soluciones de firma electrónica ya usadas por los departamentos. Las organizaciones comprendieron que tenían la oportunidad de desarrollar y potenciar tanto la experiencia del empleado como la experiencia del cliente mediante una mayor digitalización de las operaciones.

Los responsables de la toma de decisiones eligieron Acrobat Sign después de identificar su rentabilidad en comparación con otras soluciones y su flexibilidad en relación con sus aplicaciones y sistemas empresariales esenciales. Desde la adopción de Acrobat Sign, las organizaciones liberaron tiempo de trabajo de los empleados en tareas de procesamiento y gestión de documentos en los distintos departamentos. La mejora de la experiencia del cliente resultó en un aumento del negocio y un ahorro de costes en relación con el gasto de la solución de firma electrónica y las iniciativas de sostenibilidad.

### PRINCIPALES HALLAZGOS

**Beneficios cuantificados.** Algunos de los beneficios cuantificados en valor actual (VA) ajustados en función del riesgo son los siguientes:

- **Aumento de la velocidad de transacción en un 30 % y de las suscripciones digitales en un 50 %.** Gracias a los formularios digitales, los clientes ya no tenían que introducir información manualmente y los empleados no tenían que volver a introducir la información en los sistemas empresariales. Este enfoque limita las posibilidades de que se produzcan ineficiencias, como que falte información en los cuadros de firma o que el texto manuscrito ilegible dé lugar a texto con errores, problemas que consumen el tiempo de los empleados que supervisan la realización de las transacciones.

Horas ahorradas en transacciones anualmente:

**≥ 300 000**



- **La mejora de la experiencia del cliente genera más de 876 000 euros de negocio adicional cada año.** Acrobat Sign ayuda a asegurar una experiencia del cliente perfecta durante las transacciones. Los clientes

ya no tienen que esperar a recibir paquetes de documentación, ni tampoco descargar, imprimir o escanear documentos, y se evitan situaciones en las que faltan documentos. Estas interacciones positivas dieron lugar a que más clientes continuaran el proceso hasta el final y luego realizaran transacciones adicionales, con lo que se generó más negocio.

- **Reducción del tiempo empleado en revisiones de cumplimiento y normativas en un 25 %.** Con Acrobat Sign, los empleados pueden aplicar cambios a los documentos con solo algunos clics para cumplir nuevas normas. Se redujeron los minuciosos esfuerzos manuales de los empleados y el proceso pasó a ser menos tedioso, con lo que se mejoró la experiencia del empleado.
- **Ahorro de una media de 18,84 euros por cada transacción enviada por correo postal y 11,83 euros por cada transacción imprimida, escaneada y enviada por fax.** Al empezar a usar una solución de firma electrónica integral, las organizaciones ahorraron de manera incremental por cada transacción en papel físico y por los documentos que se enviaban por correo postal. Este beneficio supuso millones en ahorros cada año.

**«Empezamos a usar Acrobat Sign en marzo de 2020, cuando comenzó el confinamiento por la pandemia y los clientes no podían acudir a las sucursales. Para nosotros, fue una idea brillante en aquel momento y lo sigue siendo ahora».**

*Director de análisis y diseño, servicios financieros*

- **Ahorro de un 25 % de los costes de una solución de firma electrónica anualmente.** Acrobat Sign ofrece cuotas de licencia rentables, y los responsables de la toma de decisiones citaron esto como un factor clave a la hora de elegir Acrobat Sign como su solución de firma electrónica.

**Beneficios no cuantificados.** Entre los beneficios no cuantificados en este estudio se encuentran los siguientes:

- **Generar valor empresarial más rápido.** Gracias a la aceleración del proceso de firma con Acrobat Sign, las organizaciones pudieron comenzar a obtener valor de los contratos más rápidamente que antes. Este proceso acelerado demostró ser especialmente valioso en el caso de los contratos con grandes empresas y varios firmantes, pues antes el proceso se prolongaba durante días.
- **Cumplir objetivos de sostenibilidad y medioambientales.** Las organizaciones redujeron el uso de papel, lo que contribuyó a ahorrar el equivalente a más de 100 árboles y toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero anualmente. Estos ahorros ayudaron a las organizaciones a reducir su impacto negativo en el medio ambiente y a cumplir sus propios objetivos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG).
- **Mejorar la seguridad de la documentación.** Una menor circulación de documentos físicos redujo el riesgo de pérdida de documentos y de revelación de la información de los clientes. Las integraciones con las soluciones y el almacenamiento en la nube de Adobe, así como las aplicaciones en el lugar de trabajo compatibles, permitían a las organizaciones guardar los documentos y los datos de los clientes de forma segura en el mismo ecosistema de aplicaciones y servicios.

- **Desarrollar oportunidades y casos de uso para digitalizar procesos.** Las organizaciones siguen encontrando nuevas maneras de aprovechar Acrobat Sign en distintos departamentos y experiencias de los clientes, como la inscripción e incorporación digital. Al mismo tiempo, se está añadiendo soporte para nuevas integraciones que crean nuevas oportunidades de casos de uso para que las organizaciones aceleren todavía más los procesos empresariales digitales. Esta digitalización también proporciona la base para apoyar oportunidades completamente nuevas para una transformación que genere valor.

**Costes.** Los costes en VA ajustados en función del riesgo incluyen:

- **Cuotas de licencia de Acrobat Sign.** Los coste se determinan por transacción.
- **Gestión de Acrobat Sign.** Un pequeño equipo supervisa los derechos de acceso a Acrobat Sign.
- **Costes de formación.** Cada usuario emplea tiempo en formarse en Acrobat Sign cada año para los casos prácticos.

Las entrevistas y la encuesta a los responsables de la toma de decisiones y el análisis financiero revelaron que una organización tipo obtiene beneficios por un valor de 18,8 millones de euros a lo largo de tres años, frente a unos costes de 3,06 millones de euros, lo que supone un valor actual neto (VAN) de 15,77 millones de euros y un ROI del 519 %.

**«¿Cuál de los siguientes beneficios está obteniendo actualmente su organización del uso de Adobe Acrobat Sign en comparación con su entorno anterior? (Porcentaje de responsables de la toma de decisiones que respondieron "Estoy de acuerdo" o "Estoy muy de acuerdo")»**



Base: 162 responsables de la toma de decisiones de software/aplicaciones para usuarios empresariales; clientes de Adobe Acrobat Sign  
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting para Adobe, septiembre de 2021



ROI  
**519 %**

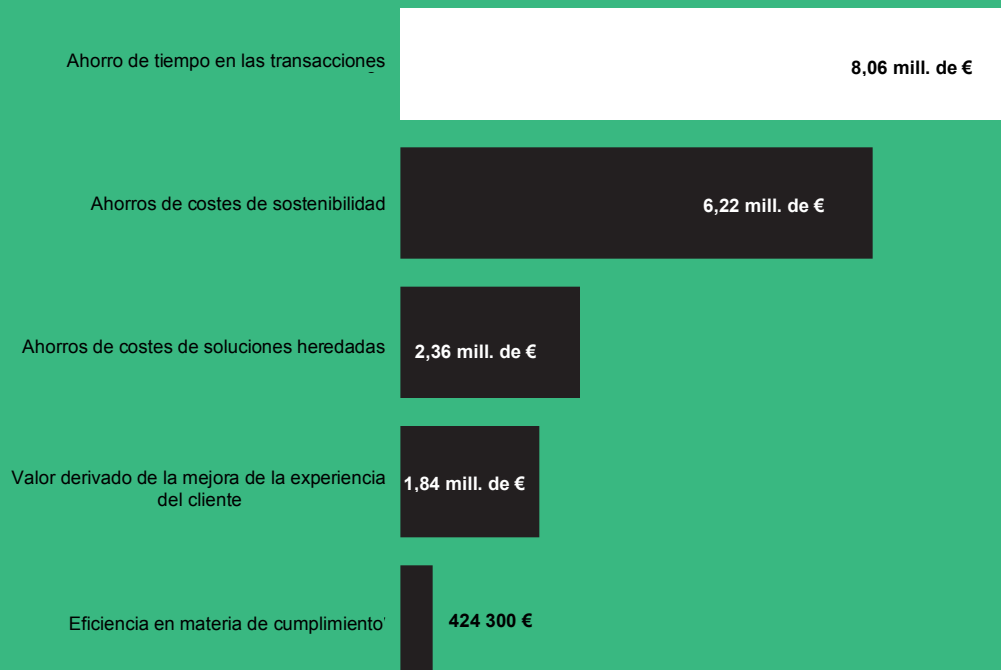


BENEFICIOS (VA)  
**18,8 mill. de €**



VAN  
**15,77 mill. de €**

**Beneficios financieros (a tres años)**



**«Dos aspectos nos llevaron a Acrobat Sign: la flexibilidad para ofrecer servicios digitales y el hecho de evitar gastar millones en servicios de firma electrónica para los clientes, como hicieron algunos de nuestros competidores».**

Director de análisis y diseño, servicios financieros

## MARCO DE REFERENCIA Y METODOLOGÍA DEL TEI

A partir de la información obtenida en las entrevistas y la encuesta, Forrester elaboró un marco de tipo Total Economic Impact™ para aquellas organizaciones que estuviesen considerando invertir en Adobe Acrobat Sign.

El objetivo de este marco es determinar el coste, el beneficio, la flexibilidad y los factores de riesgo que afectan a la decisión de inversión. Forrester utilizó un método secuencial para evaluar el impacto que Acrobat Sign puede tener en una organización.

### AVISOS

Información para el lector:

El estudio lo ha llevado a cabo Forrester Consulting por encargo de Adobe. Este estudio no está concebido para su uso como un análisis competitivo.

Forrester no hace suposiciones respecto al posible retorno de la inversión que lograrán otras empresas. Forrester recomienda encarecidamente que los lectores utilicen sus propios cálculos, dentro del marco aportado por el estudio, para determinar la viabilidad de una inversión en Acrobat Sign.

Aunque Adobe revisó el estudio y facilitó a Forrester comentarios y sugerencias, Forrester conserva el control editorial y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas o que enturbien el significado del propio estudio.

Adobe proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.

Forrester realizó la encuesta de acuerdo a un método de doble ciego y a través de un colaborador externo para encuestas.



### INVESTIGACIÓN PREVIA

Entrevistas a partes interesadas de Adobe y a analistas de Forrester para recopilar datos sobre Acrobat Sign.



### ENTREVISTAS A RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES Y ENCUESTA

Entrevistas a nueve responsables de la toma de decisiones de seis organizaciones y encuesta a 162 personas de organizaciones que usan Acrobat Sign para obtener datos respecto a los costes, los beneficios y los riesgos.



### ORGANIZACIÓN TIPO

Diseño de una organización tipo a partir de las características de las organizaciones de los responsables de la toma de decisiones entrevistados y encuestados.



### MARCO DE REFERENCIA DEL MODELO FINANCIERO

Se desarrolló un modelo financiero representativo de las empresas entrevistadas y encuestas utilizando el método TEI y se ajustó el riesgo del modelo financiero en función de las inquietudes y preocupaciones de los responsables de la toma de decisiones.



### CASO PRÁCTICO

Se utilizaron cuatro elementos fundamentales de la metodología TEI —los beneficios, los costes, la flexibilidad y los riesgos— para modelar el impacto de la inversión. Dado el enfoque cada vez más integral de los análisis de retorno de la inversión (ROI) relacionados con las inversiones de TI, la metodología TEI de Forrester permite proyectar un panorama completo del impacto económico total de las decisiones de compra. El Anexo A contiene información adicional sobre la metodología TEI.

# La experiencia del cliente con Acrobat Sign

## Factores responsables de la inversión en Acrobat Sign

### Responsables de la toma de decisiones entrevistados

| Persona entrevistada  | Sector                          | Región  | Empleados |
|---|---------------------------------|---|-----------|
| Responsable de gestión de contenido empresarial y eDiscovery  | Energía                         | Sede central en Asia Pacífico                   | ≥ 10 000  |
| Director de análisis y diseño; Responsable de análisis y diseño   | Servicios financieros           | Sede central en Europa Occidental               | ≥ 7000    |
| Responsable de producto global para banca comercial; Responsable de producto Live sign, Vicepresidente de India | Servicios financieros           | Sede en Europa Occidental, operaciones globales | ≥ 225 000 |
| Especialista en tecnologías de la información   | Administración y sector público | Sede central en Norteamérica                    | ≥ 65 000  |
| Jefe de proyecto; Director, departamento de servicios generales   | Administración y sector público | Sede central en Norteamérica                    | ≥ 4000    |
| Responsable de prestación global de servicios de TI y aplicaciones  | Farmacéutico                    | Sede en Europa Occidental, operaciones globales | ≥ 58 000  |

### PRINCIPALES DESAFÍOS

Forrester entrevistó a nueve responsables de la toma de decisiones de seis organizaciones y realizó una encuesta a 162 personas con experiencia en el uso de Acrobat Sign en sus organizaciones. Si desea más detalles sobre las personas que respondieron a la encuesta, consulte el [Anexo B](#).

Antes de adoptar Acrobat Sign, los procesos que requerían firmas en estas organizaciones se basaban principalmente en papel o estaban digitalizados parcialmente, con pasos manuales y basados en papel. Algunos departamentos usaron una solución de firma electrónica durante unos años para ayudar a optimizar la gestión de documentos y la obtención de firmas para casos de uso específicos. Todavía no se había producido una adopción generalizada en las organizaciones debido a prioridades tecnológicas contrapuestas, la indecisión a la hora de adoptar un enfoque nuevo y la necesidad de actualizar las operaciones para cumplir normas locales relativas a documentos con firmas electrónicas.

Varios desafíos llevaron a los responsables de la toma de decisiones a buscar una nueva solución de firma electrónica, entre ellos, los siguientes:

- **La falta de interacciones en persona hizo necesaria la adopción generalizada de tecnología digital.** Los responsables de la toma de decisiones se

vieron obligados a adoptar soluciones digitales para complementar las interacciones personales durante los últimos dos años. Además, el aumento del consumo digital entre los consumidores ha dado lugar a que los consumidores tengan la expectativa de que las empresas les van a ofrecer experiencias digitales completamente funcionales. Antes de la pandemia, las organizaciones quizás tenían un sitio web, y algunos departamentos tenían formularios disponibles de manera digital; sin embargo, la firma física era todavía necesaria para completar la mayor parte de los contratos. Las organizaciones tenían que dar un giro al mundo digital o se arriesgaban a que los clientes se fueran con la competencia que ofrecía cómodas experiencias completamente digitales.

- **Los pasos manuales o basados en papel de los procesos ralentizaban el procesamiento y la gestión de documentos.** Los empleados dedicaban una cantidad de tiempo considerable a supervisar los procesos relacionados con documentos de principio a fin, lo que incluía preparar formularios, imprimir, enviar por correo, escanear, enviar por fax, hacer seguimiento y volver a introducir la información. Estas actividades daban lugar a experiencias del cliente más lentas y generaban contratiempos, como pérdida de documentos, errores, documentos sin cubrir o escritura ilegible. En conjunto, estas dificultades retrasaban la realización de las transacciones.



**«[Antes de Acrobat Sign], descubrimos que se hacían muy mal algunas cosas, por ejemplo, había personas que tomaban imágenes escaneadas de sus firmas y las pegaban en los documentos. Otras incluso trazaban firmas en los documentos. Estas personas pensaban que estaban creando firmas electrónicas, pero lo estaban haciendo de forma totalmente inadecuada».**

*Gestor de proyectos, administración y sector público*

- **Soluciones de firma electrónica alternativas costosas y limitadas.** Los responsables de la toma de decisiones cuyas organizaciones usaban una solución de firma electrónica en algunos departamentos sabían que escalar la adopción a nivel de toda la empresa sería costoso. Cada transacción de firma completada a través de las soluciones existentes costaba varios euros, que se sumaban al resto de costes. Además, la falta de soporte para integraciones con aplicaciones de terceros exigiría horas de tiempo de TI, que las organizaciones deseaban evitar.
- **Riesgos de seguridad y cumplimiento asociados a los procesos en papel.** Con los documentos en papel, las organizaciones se arriesgaban a perder o extravíar documentos con información sensible; si acabasen en las manos equivocadas, podría ser muy costoso para las organizaciones. Además, la distribución manual de formularios en papel implicaba un tiempo importante cuando se hacía necesario recuperarlos para actualizarlos según la normativa vigente. La lentitud en este aspecto exponía a la organización a posibles multas.

## OBJETIVOS DE LA INVERSIÓN

Los responsables de la toma de decisiones buscaban una solución que permitiera lo siguiente:

- Reducir la dependencia del papel y las actividades manuales para completar las transacciones.
- Ser una solución de firma electrónica rentable para sus organizaciones.
- Apoyar una experiencia digital del cliente y del empleado optimizadas.
- Admitir la integración con aplicaciones y sistemas back-end.
- Cumplir los estándares de seguridad y cumplimiento.

**«Antes, usábamos principalmente el papel para las firmas, era lo normal. Estos costes aumentaban cuando teníamos que enviar documentos por correo. Pero cuando se redujeron las opciones para que los clientes firmaran documentos, vimos la oportunidad de reducir los costes del uso de papel».**

*Responsable de prestación global de servicios de TI y aplicaciones, sector farmacéutico*

## ORGANIZACIÓN TIPO

A partir de las entrevistas y la encuesta realizadas, Forrester diseñó un marco TEI, una organización tipo y un análisis del ROI correspondiente que ilustra las áreas afectadas desde el punto de vista financiero. La organización tipo que se utiliza para presentar el análisis financiero agregado de la siguiente sección es representativa de los nueve responsables de la toma de decisiones de seis organizaciones que Forrester entrevistó y las 162 personas que Forrester encuestó. La organización tipo tiene las siguientes características:

**Descripción de la organización tipo.** La organización tipo es una compañía de servicios financieros con operaciones globales y una combinación de empleados presenciales y remotos. Genera 8763 millones de euros en ingresos anuales, tiene 5 millones de clientes y emplea a 10 000 personas.

Antes de Acrobat Sign, la organización usaba principalmente documentos en papel para las transacciones, y algunos departamentos utilizaban una solución de firma electrónica para el procesamiento y gestión de documentos. La organización busca mejorar su experiencia del cliente proporcionando una experiencia completamente digital y usando una solución de firma electrónica rentable.

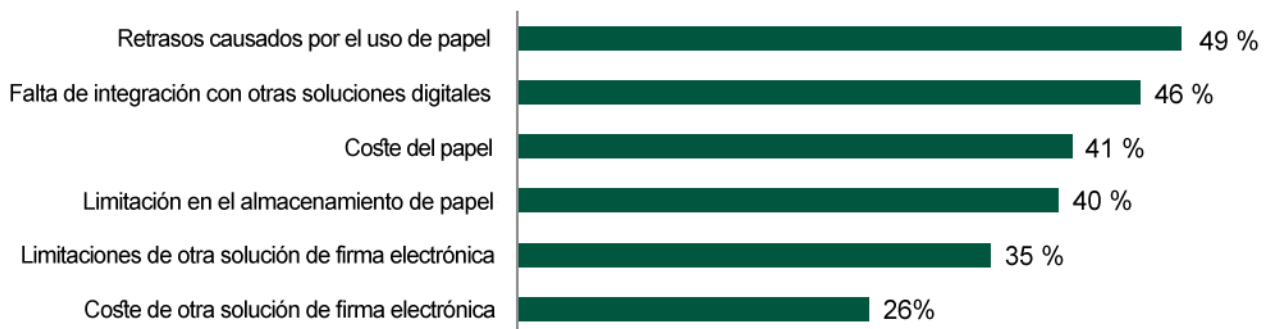
**Características del despliegue.** Acrobat Sign se despliega primero en departamentos que no habían utilizado anteriormente una solución de firma electrónica durante un periodo de seis meses. Tras el despliegue, los departamentos que usaban una solución de firma electrónica alternativa migran a Acrobat Sign. Entonces, la solución se integra con aplicaciones de Microsoft, Adobe, Google, Salesforce, Slack y otras soluciones para aumentar las capacidades y casos de uso. La organización usa Acrobat Sign para realizar la inscripción e incorporación digital de nuevos clientes y empleados, así como para la firma de documentos, en dispositivos de sobremesa y móviles en cualquier ubicación.

**Principales supuestos**

- **Organización de servicios financieros**
- **Estado previo: combinación de procesos digitales y en papel**
- **2250 usuarios de Acrobat Sign**
- **1 millón de transacciones al año en el Año 3**

Al final del Año 3, hay 2250 usuarios de Acrobat Sign en la organización. La adopción crece como parte de un impulso por digitalizar todas las experiencias del cliente. El número de transacciones completadas con Acrobat Sign se duplica, desde un poco más de 500 000 en el Año 1 a más de 1 millón para el Año 3.

**¿Qué desafíos llevaron a su organización a empezar a evaluar Adobe Sign?**



Base: 162 responsables de la toma de decisiones de software/aplicaciones para usuarios empresariales; clientes de Adobe Acrobat Sign  
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting para Adobe, septiembre de 2021

# Análisis de beneficios

Beneficios cuantificados aplicados a la organización tipo

| Beneficios totales |   |             |             |              |              |              |
|--------------------|---|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Ref.               | Beneficio   | Año 1       | Año 2       | Año 3        | Total        | Valor actual |
| Atr                | Ahorro de tiempo en las transacciones                     | 2 040 152 € | 3 435 307 € | 4 486 932 €  | 9 962 392 €  | 8 064 879 €  |
| Btr                | Valor derivado de la mejora de la experiencia del cliente | 482 819 €   | 780 691 €   | 979 428 €    | 2 242 938 €  | 1 819 984 €  |
| Ctr                | Eficiencia en materia de cumplimiento                     | 116 204 €   | 174 306 €   | 232 409 €    | 522 920 €    | 424 307 €    |
| Dtr                | Ahorros de costes de sostenibilidad                       | 1 650 745 € | 2 652 368 € | 3 321 811 €  | 7 624 924 €  | 6 188 443 €  |
| Etr                | Ahorros de costes de soluciones heredadas                 | 628 960 €   | 1 010 594 € | 1 265 663 €  | 2 905 218 €  | 2 357 896 €  |
|                    | Beneficios totales (ajustados al riesgo)                  | 4 918 881 € | 8 053 269 € | 10 286 244 € | 23 258 394 € | 18 855 511 € |

## AHORRO DE TIEMPO EN LAS TRANSACCIONES

**Pruebas y datos.** Adobe Acrobat Sign contribuyó a transformar los procesos cotidianos de los empleados en las organizaciones de varias maneras.

- A un nivel superior, el acceso de los clientes a formularios digitales redujo el tiempo de preparación, como imprimir y elaborar paquetes de documentos. Los equipos redujeron el tiempo que dedicaban a pedir a los clientes la información que faltaba, pues Acrobat Sign permite a los usuarios establecer campos obligatorios que los clientes deben cumplimentar. Dado que la información se introduce digitalmente, los empleados no tenían que transferir la información, lo que simplifica la gestión y elimina el riesgo de errores en la introducción de datos. Los usuarios también se ahorraron pasar tiempo analizando palabras ilegibles o haciendo suposiciones sobre lo que deberían introducir en sus sistemas.
- Las integraciones con otras aplicaciones empresariales eliminaron pasos en el proceso de hacer llegar documentos a las manos de los consumidores y ahorraron tiempo de trabajo de los empleados. A través de las integraciones de Acrobat Sign con aplicaciones de Adobe como Adobe Acrobat y Adobe Experience Manager (AEM), los equipos pudieron insertar rápidamente cuadros de firma y crear plantillas para no tener que empezar desde cero.

Por otra parte, las integraciones con Magento Commerce (para empresas orientadas al consumidor) y Marketo Engage permitieron a los usuarios integrar firmas electrónicas en el proceso de transacción, lo que aceleró la rentabilización.

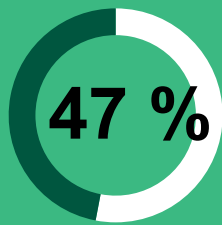
De forma similar, las integraciones con aplicaciones independientes de Microsoft, Google, Salesforce, Slack y otras soluciones permitieron a los usuarios enviar documentos digitales y obtener firmas en tiempo real mientras se mantenían conversaciones virtuales a distancia. Esta ventaja demostró ser especialmente beneficiosa desde principios de 2020, cuando comunicarse con los consumidores en persona se hizo más difícil.

**«En el caso de las aplicaciones de Microsoft como Teams o Outlook, la integración de Acrobat Sign para el acceso de los usuarios impulsa a los usuarios a que usen las firmas electrónicas de manera habitual».**

*Especialista en tecnologías de la información, administración y sector público*

- En relación con los casos prácticos de inscripción digital (una transacción que anteriormente era un proceso de incorporación que consumía tiempo), la digitalización del proceso de Adobe Sign simplificó la incorporación de los clientes. Con solo unos clics, la información del cliente introducida una vez o automáticamente desde un CRM se integró sin dificultades en varias plataformas (por ejemplo, términos y condiciones, aplicaciones del producto, etc.) para una firma fácil por parte del cliente. Los empleados observaron una reducción significativa de la cantidad de tiempo empleada en volver a introducir información en sus sistemas, y las integraciones de Acrobat Sign con sistemas de gestión de archivos lograron que resultara sencillo obtener archivos a demanda. Desde que comenzó a utilizarse la solución, el trabajo de inscripción digital restante consistió principalmente en la verificación de la información introducida.
- El número de transacciones completadas a través de Acrobat Sign aumenta cada año a medida que se extiende su uso en la empresa, lo cual incluye la migración de equipos que antes usaban otras soluciones de firma electrónica a Acrobat Sign y la identificación de casos prácticos adicionales para la firma electrónica.
- Antes de adoptar Acrobat Sign, los empleados empleaban de media una hora en completar cada transacción. Hay miles de perfiles de transacciones; por tanto, unas tardarán más tiempo y otras se podrán resolver rápidamente.
- El tiempo ahorrado con Acrobat Sign aumenta del 25 % en el Año 1 al 30 % en el Año 3 a medida que la organización madura en relación con el uso de la solución e identifica más áreas en las que integrar Acrobat Sign para optimizar la realización de las transacciones.
- Aproximadamente, una cuarta parte de las transacciones se corresponden con la inscripción digital, que son procesos extensos y complejos en los que se incorpora a clientes y se rellena una gran cantidad de documentos. En estas transacciones se emplean, de media, 2 horas.
- Los usuarios de Acrobat Sign redujeron el tiempo empleado en transacciones de inscripción digital en un 50 % gracias a que los clientes podían copiar información de unos documentos a otros y completar las transacciones más rápido y con menos errores, y la información se quedaba registrada directamente en los sistemas, sin necesidad de introducir los datos manualmente. El ahorro de tiempo se mantiene constante a lo largo de los tres años, pues los beneficios empiezan a aprovecharse desde que se empieza a usar la solución.
- La remuneración total media por hora de los usuarios finales que experimentan beneficios es de 35,05 euros.
- Del tiempo ahorrado, el 50 % se recupera para realizar otras actividades, mientras que el otro 50 % se reasigna a tareas de mayor valor, periodos de descanso más largos y menos casos en que los empleados tienen que quedarse a trabajar hasta tarde o trabajar durante el fin de semana, todo lo cual contribuye a una mejor experiencia del empleado.

## Aumento de la eficiencia con el trabajo de back-office:



- El tiempo ahorrado por los empleados se reasignó a tareas de mayor valor y les permitió concentrarse en actividades para perfeccionar la experiencia del cliente. Este ahorro de tiempo mejoró la experiencia del cliente porque liberó a los empleados de largas horas de trabajo y de tareas rutinarias, les alivió de la presión de tener que procesar un gran volumen de documentos en cortos periodos de tiempo y les permitió tener tiempo para tomarse descansos. Las mejoras en la experiencia de trabajo tuvieron un efecto correlativo en la reducción de la tasa de rotación de los empleados: el 58 % de las personas que respondieron a la encuesta indicaron que habían observado un descenso de al menos un 2 % o un 3 % en la tasa de rotación de los empleados desde la implementación de Acrobat Sign.

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

«El beneficio principal son las horas ahorradas para los empleados que están en primera línea. Ya no es necesario preparar documentos ni estar pendientes de obtener diversas firmas, y no hay necesidad de contactar con el cliente tantas veces».

*Responsable de producto global para banca comercial, servicios financieros*

**Riesgos.** La organización tipo se dedica a los servicios financieros, por lo que las diferentes características de otras organizaciones que podrían tener un impacto en los beneficios son las siguientes:

- La demografía empresarial, como el sector, número de clientes, normas y transacciones.
- El volumen de transacciones realizadas anualmente, la adopción de Acrobat Sign en las distintas organizaciones y las integraciones realizadas con la solución.
- El tiempo empleado en cada transacción y la remuneración por hora de los empleados.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 20 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de 8,06 millones de euros.

| Ahorro de tiempo en las transacciones |   |                 |  |               |               |
|---------------------------------------|---|-----------------|--|---------------|---------------|
| Ref.                                  | Métrica   | Fuente          | Año 1  | Año 2         | Año 3         |
| A1                                    | Transacciones anuales con Acrobat Sign (excluyendo las inscripciones digitales)           | Supuesto        | 250 000                                      | 400 000       | 500 000       |
| A2                                    | Tiempo empleado para completar transacciones antes de Acrobat Sign (horas)                | Entrevistas     | 1,00   | 1,00          | 1,00          |
| A3                                    | <b>Mejora porcentual en el tiempo empleado en completar transacciones</b>                 | <b>Encuesta</b> | <b>25,0 %</b>                                | <b>27,5 %</b> | <b>30,0 %</b> |
| A4                                    | Subtotal: Tiempo total ahorrado en la realización de transacciones (horas)                | A1*A2*A3        | 62 500                                       | 110 000       | 150 000       |
| A5                                    | Transacciones de inscripción digital anuales  | Supuesto        | 83 000                                       | 135 000       | 170 000       |
| A6                                    | Tiempo empleado para cada inscripción (horas)   | Entrevistas     | 2,00   | 2,00          | 2,00          |
| A7                                    | <b>Mejora porcentual en el tiempo empleado en la inscripción digital con Acrobat Sign</b> | <b>Encuesta</b> | <b>50 %</b>                                  | <b>50 %</b>   | <b>50 %</b>   |
| A8                                    | Subtotal: Tiempo total ahorrado en las inscripciones (horas)                              | A5*A6*A7        | 83 000                                       | 135 000       | 170 000       |
| A9                                    | Remuneración total media por hora, usuario final  | Supuesto        | 35,05 €                                      | 35,05 €       | 35,05 €       |
| A10                                   | Recuperación de la productividad  | Supuesto        | 50 %   | 50 %          | 50 %          |
| At                                    | Ahorro de tiempo en las transacciones   | (A4+A8)*A9*A10  | 2 550 190 €                                  | 4 294 134 €   | 5 608 665 €   |
|                                       | Ajuste en función del riesgo  | ↓20 %           |  |               |               |
| Atr                                   | Ahorro de tiempo en las transacciones (ajustado al riesgo)                                |                 | 2 040 152 €                                  | 3 435 307 €   | 4 486 932 €   |
| <b>Total a tres años: 9 962 392 €</b> |   |                 | <b>Valor actual a tres años: 8 064 879 €</b> |               |               |

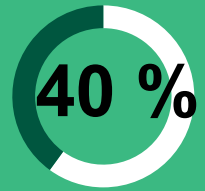
## VALOR DERIVADO DE LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

**Pruebas y datos.** La capacidad de Acrobat Sign para optimizar el proceso de firma sentó las bases para una experiencia del cliente perfecta y completamente digital. Como resultado, las organizaciones notificaron mejoras en los índices de finalización de los clientes y generación de negocio adicional desde la incorporación de la solución de firma electrónica.

Las integraciones de Acrobat Sign con varias aplicaciones en el lugar de trabajo y orientadas al consumidor hicieron posible que las empresas pudieran entregar documentos a los clientes fácilmente cuando era necesario. Los clientes ya no tenían que esperar la recepción de paquetes de documentos y se evitaba que se perdieran documentos.

El uso de la integración de Acrobat Sign con los formularios adaptativos de Adobe Experience Manager hizo posible que los usuarios pudieran acceder a ellos en cualquier dispositivo, y adaptar el tamaño de los formularios para mejorar la lectura. La opción de «modo líquido» de Acrobat Sign también permitió a los clientes revisar y firmar documentos en una vista especial para el móvil que se adapta al tamaño del dispositivo. Estas funciones eliminaron la necesidad de que los clientes tuvieran que reducir o ampliar el tamaño de los documentos manualmente, que en el pasado había provocado la introducción accidental de información en áreas incorrectas y no cumplía con las necesidades de accesibilidad de los clientes.

Reducción del número de quejas de los clientes en relación con el proceso de firma



La mejora en la experiencia del cliente redujo el índice de abandono de clientes mientras cumplimentaban los formularios y aseguró estos negocios. Los responsables de la toma de decisiones indicaron que estas experiencias digitales sin contratiempos alentaron a los clientes a hacer compras adicionales cada año y dieron a los empleados más tiempo para dedicarse a cerrar operaciones. Las empresas también pudieron mejorar la retención de sus clientes, pues estos ya no temían tener que rellenar largos documentos. Entre los usuarios de Acrobat Sign encuestados, desde que comenzaron a usar la solución de firma electrónica, observaron una mejora en la adquisición e incorporación de clientes del 43 %, un aumento de las oportunidades de ventas de categoría superior de un 41 % y un aumento de la retención y fidelidad de los clientes de un 45 %.

La introducción digital de información redujo, además, las imprecisiones derivadas de la introducción manual. Estos errores daban lugar muchas veces a quejas de los clientes. Con Acrobat Sign, los encuestados indicaron que el número de quejas notificadas relacionadas con firmas electrónicas se redujo en un 40 %. Desde que comenzaron a usar Acrobat Sign, el 85 % de los encuestados indicó que la reducción de los errores contribuyó a una mejor experiencia del cliente. Entre estos encuestados, un 60 % indicó que aumentó la satisfacción de los clientes. Este beneficio se tradujo en una reducción del tiempo de trabajo de los servicios de atención al cliente, que habría estado dedicado a volver a recopilar la información de los clientes por teléfono.

Los responsables de la toma de decisiones identificaron a Acrobat Sign como una pieza fundamental de su conjunto de herramientas para mejorar la experiencia del cliente, porque permitía que los clientes se incorporaran sin contratiempos.

**«En algunos casos, perdimos clientes porque perdimos documentos o no pudimos enviar documentos a tiempo. Con Acrobat Sign se solucionó esto y ha dejado de ser un problema».**

*Responsable de gestión de contenido empresarial y eDiscovery, energía*

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- Antes de Acrobat Sign, un 5 % de las transacciones de inscripción terminaban con el abandono del cliente. Esta cantidad aumenta en función del abandono esperado en relación con el número total de transacciones que se muestra en la fila A1 de la [Tabla A](#).

- Se asumió que el tiempo medio empleado por teléfono para resolver cada incidencia es de 30 minutos.
- La remuneración total media por hora del personal de atención al cliente que se beneficia de estas ventajas es de 22,9 euros.
- Las suposiciones sobre la productividad recuperada son las mismas que en la Tabla A.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener un impacto en este beneficio son:

- La demografía empresarial, como el sector, número de clientes y transacciones.
- La adopción y la velocidad de adopción de Acrobat Sign en la organización.
- El número de inscripciones digitales y la complejidad de los procesos.
- La cantidad de ingresos generados por cada inscripción digital y el margen operativo aplicado.
- La cantidad de quejas de los clientes y el tiempo necesario para resolverlas.

**Resultados.** Para justificar estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 1,84 millones de euros.

**«Usted indicó que Adobe Sign mejoró la conversión/retención/valor/experiencia del cliente en su organización. ¿Cuáles de los siguientes casos de uso han mejorado?»**



Base: 104 responsables de la toma de decisiones de software/ aplicaciones para usuarios empresariales; clientes de Adobe Acrobat Sign  
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting para Adobe, septiembre de 2021

La reducción de los errores mejoró la experiencia del cliente para el **85 %** de los encuestados.



- La organización de servicios financieros tipo usa la inscripción digital principalmente para incorporar a clientes a nuevas cuentas y tarjetas de crédito, así como a transacciones de mayor valor, como hipotecas. Cada transacción completada conlleva un ingreso incremental medio de 438 euros. Forrester da por hecho que el margen operativo de la organización es del 10 %.
- Según los hallazgos de la encuesta, la mitad de todas las transacciones de la Tabla A dieron lugar a transacciones adicionales gracias a la mejora de la experiencia del cliente. Estas transacciones consisten en abrir otra cuenta de tarjeta o hacer inversiones; cada una se valora en la mitad de la cantidad (219 euros) de las transacciones de inscripción digital originales.
- Para tener en cuenta otras soluciones que estén contribuyendo a la mejora de la experiencia del cliente, el 10 % del valor adicional obtenido se atribuye directamente a Acrobat Sign. El margen operativo del 10 % se aplica a este ingreso también.
- Antes de Acrobat Sign, en el 2,5 % de todas las transacciones se realizaba una llamada al servicio de atención al cliente debido a un error relacionado directamente con el proceso de introducción de información. El número de errores es proporcional al número total de transacciones en la Tabla A. Con Acrobat Sign, el número de quejas se reduce en un 50 %.

| <b>Valor derivado de la mejora de la experiencia del cliente</b> |   |                 |  |             |             |
|--|---|-----------------|--|-------------|-------------|
| Ref.   | Métrica   | Fuente          | Año 1  | Año 2       | Año 3       |
| B1   | Mejora incremental de las transacciones derivada de la reducción de la tasa de abandono con la inscripción digital      | Entrevistas     | 4150   | 6750        | 8500        |
| B2   | Valor medio por transacción   | Entrevistas     | 438 €  | 438 €       | 438 €       |
| B3   | Margen operativo  | Supuesto        | 10 %   | 10 %        | 10 %        |
| B4   | Subtotal: Beneficio derivado de la reducción de la tasa de abandono   | $B1*B2*B3$      | 181 843 €                                    | 295 769 €   | 372 450 €   |
| B5   | Número de transacciones adicionales derivadas de las experiencias del cliente positivas                                 | $(A1+A5)*50 \%$ | 166 500                                      | 267 500     | 335 000     |
| B6   | Valor medio de la transacción adicional   | Supuesto        | 219 €  | 219 €       | 219 €       |
| B7   | Porcentaje atribuido a Acrobat Sign   | Supuesto        | 10 %   | 10 %        | 10 %        |
| B8   | Subtotal: Valor de las transacciones adicionales  | $B5*B6*B7*B3$   | 364 782 €                                    | 586 061 €   | 733 946 €   |
| B9   | Número de llamadas al servicio de atención al cliente derivadas de problemas en la transacción                          | Entrevistas     | 7813   | 13 375      | 16 750      |
| B10  | <b>Reducción del número de llamadas al servicio de atención al cliente con una solución de firma electrónica fiable</b> | <b>Encuesta</b> | <b>50 %</b>                                  | <b>50 %</b> | <b>50 %</b> |
| B11  | Tiempo empleado en las llamadas al servicio de atención al cliente (horas)  | Supuesto        | 0,50   | 0,50        | 0,50        |
| B12  | Subtotal: Tiempo ahorrado en llamadas al servicio de atención al cliente  | $B9*B10*B11$    | 1953   | 3344        | 4188        |
| B13  | Remuneración total media por hora, usuario final  | A9              | 21,90 €                                      | 21,90 €     | 21,90 €     |
| B14  | Recuperación de la productividad  | A10             | 50 %   | 50 %        | 50 %        |
| B15  | Subtotal: Beneficio incremental con la inscripción digital  | $B12*B13*B14$   | 21 397 €                                     | 36 628 €    | 45 871 €    |
| Bt   | Valor derivado de la mejora de la experiencia del cliente   | $B4+B8+B15$     | 568 022 €                                    | 918 460 €   | 1 152 268 € |
|  | Ajuste en función del riesgo  | ↓15 %           |  |             |             |
| Btr  | Valor derivado de la mejora de la experiencia del cliente (ajustado al riesgo)  |                 | 482 819 €                                    | 780 691 €   | 979 428 €   |
| <b>Total a tres años: 2 242 938 €</b>                            |   |                 | <b>Valor actual a tres años: 1 819 984 €</b> |             |             |

«Uno de los principales atractivos para nosotros fue la flexibilidad que supuso que los clientes no tuvieran que llamarnos por teléfono o acudir a nuestras sucursales con solicitudes. Transacciones que antes tardaban una semana ahora se hacen en menos de medio día, y los clientes se han quedado muy impresionados con esto».

*Director de análisis y diseño, servicios financieros*



## EFICIENCIA EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO

**Pruebas y datos.** En algunos sectores, el tiempo apremia cuando se trata de seguir directrices de cumplimiento y normativas. Las constantes actualizaciones de las normas que exigen cambios en los términos utilizados en los documentos hacen necesaria una revisión manual de todos ellos. Los responsables de la toma de decisiones confiaron en Acrobat Sign como ayuda para optimizar estos esfuerzos.

Antes de usar Acrobat Sign, el 21 % de los encuestados dedicaba entre 10 y 15 horas a supervisar el cumplimiento de procesos y un 23 % dedicaba 15 horas o más a este trabajo. Este tiempo se empleaba principalmente en localizar documentos y revisarlos para eliminar términos específicos o añadir cualquier nomenclatura necesaria. A menudo, se tenía al tanto del proceso a un supervisor o compañero para garantizar que no se cometían errores.

**Una reducción del 15 % o más en el tiempo necesario para el cumplimiento normativo según un tercio de los encuestados**



Desde que comenzaron a usar Acrobat Sign, la mitad de los encuestados observó una reducción del 15 % o más en el tiempo empleado realizando trabajo de cumplimiento normativo. Las funciones de gestión de plantillas de la solución permiten a los usuarios aplicar revisiones simultáneamente a varios documentos; esto sirve de gran ayuda para los empleados, pues no tienen que ir haciendo los cambios por separado en cada documento. Los ahorros de tiempo se acumulan y se mejora la experiencia del empleado, pues se reduce el estrés de mantener y revisar cuidadosamente cada documento.

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- En el Año 1, 10 empleados dedican la mitad de su tiempo semanal (20 horas) a revisiones de cumplimiento y normativas. A medida que aumenta el uso de Acrobat Sign en la organización, el número de empleados de revisiones de cumplimiento y normativas que lo utilizan aumenta a 15 en el Año 2 y a 20 en el Año 3.
- El tiempo empleado en estas tareas se reduce en un 25 % con Acrobat Sign.
- La remuneración total media por hora de los usuarios finales que se dedican al trabajo de cumplimiento normativo es 52,58 euros.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener un impacto en los beneficios son:

- La demografía empresarial, como el sector, número de clientes y número de transacciones.
- Diferentes grados de impacto del cumplimiento normativo en los procesos documentales.
- La cantidad de tiempo dedicada anualmente al trabajo de cumplimiento y normativa, así como la compensación por hora de los empleados.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 424 155 euros.

**«Nos facilita ver el seguimiento con el seguimiento de auditoría de los documentos. Podemos obligar a confirmar la recepción de documentos en tránsito y controlar dónde se encuentran. Los diversos requisitos de identificación de los departamentos pueden complicar los casos prácticos de cumplimiento normativo, pero Acrobat Sign ayuda a simplificar la obtención de firmas».**

*Gestor de proyectos, administración y sector público*

| Eficiencia en materia de cumplimiento |  |                 |  |             |             |
|---------------------------------------|--|-----------------|--|-------------|-------------|
| Ref.                                  | Métrica  | Fuente          | Año 1                                      | Año 2       | Año 3       |
| C1                                    | Tiempo empleado anualmente en revisiones de cumplimiento y normativas (horas)                | Encuesta        | 10 400                                     | 15 600      | 20 800      |
| C2                                    | <b>Reducción porcentual en el tiempo empleado en revisiones de cumplimiento y normativas</b> | <b>Encuesta</b> | <b>25 %</b>                                | <b>25 %</b> | <b>25 %</b> |
| C3                                    | Subtotal: Total de horas ahorradas en revisiones de cumplimiento y normativas (horas)        | Supuesto        | 2600                                       | 3900        | 5200        |
| C4                                    | Remuneración total media por hora, miembro del personal de cumplimiento y normativa          | Supuesto        | 52,58 €                                    | 52,58 €     | 52,58 €     |
| Ct                                    | Eficiencia en materia de cumplimiento  | C3*C4           | 136 711 €                                  | 205 066 €   | 273 422 €   |
|                                       | Ajuste en función del riesgo   | ↓15 %           |  |             |             |
| Ctr                                   | Eficiencia en materia de cumplimiento (ajustado al riesgo)                                   |                 | 116 204 €                                  | 174 306 €   | 232 409 €   |
| <b>Total a tres años: 522 990 €</b>   |  |                 | <b>Valor actual a tres años: 424 307 €</b> |             |             |

### AHORROS DE COSTES DE SOSTENIBILIDAD

**Pruebas y datos.** Las organizaciones redujeron drásticamente la cantidad de papel que usaban después de adoptar Acrobat Sign, ya que no era necesario el uso de papel para finalizar cada transacción. Además, las versiones digitales de los documentos que podían enviarse por correo electrónico o revisarse en tiempo real a través de aplicaciones de colaboración ayudaron a las organizaciones a evitar el envío por correo postal de documentos físicos.

Las funciones propias de Acrobat Sign y su flexibilidad de integración dieron lugar a la eliminación de pasos físicos en los procesos de transacción y de esta manera se redujeron los costes de papel. Estos cambios también ayudaron a las organizaciones a reducir la huella física necesaria para el almacenamiento de documentos.

**Un 66 % de los encuestados afirmó que Acrobat Sign le ayudó a avanzar en las iniciativas de sostenibilidad de sus organizaciones**

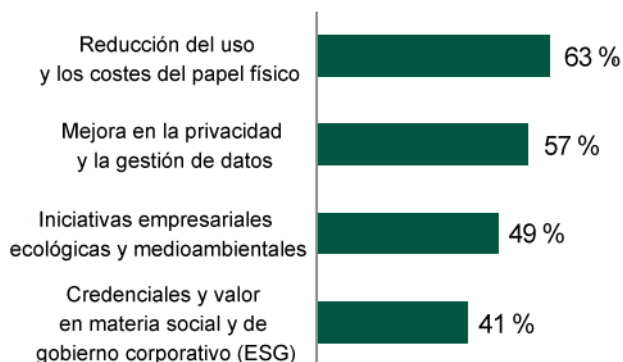


Los ahorros incrementales en los costes físicos contribuyeron considerablemente a ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos medioambientales

y de sostenibilidad. Según un 66 % de los usuarios de Acrobat Sign encuestados, la solución les ayudó a avanzar en las iniciativas de sostenibilidad de sus organizaciones. Los principales impulsores de esta mejora fueron la reducción del uso y los costes del papel físico (63 %), la mejora en la privacidad y la gestión de datos (57 %) y las iniciativas empresariales en materia medioambiental (49 %).

Después de tener en cuenta el tiempo que los empleados ahorraron en cada transacción junto con los costes de impresión, escaneo y fax, las organizaciones obtuvieron un ahorro de 11,83 euros por transacción. En el caso de documentos también enviados por correo postal, las organizaciones ahorraron de media 18,84 euros por transacción.

**«Usted indicó que Adobe Sign ayudó a avanzar en las iniciativas de sostenibilidad de su organización. ¿Con qué casos de uso se relaciona esto?»**



Base: 108 responsables de la toma de decisiones de software/aplicaciones para usuarios empresariales; clientes de Adobe Acrobat Sign  
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting para Adobe, septiembre de 2021

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- El número total de transacciones que requieren impresión, escaneo y envío por fax aumenta cada año a medida que el uso de Acrobat Sign se incrementa en la organización. Dado que algunos departamentos de la organización utilizaban una solución de firma electrónica, el número se descuenta ligeramente al 80 % del total para tener en cuenta las transacciones que ya se habrían completado digitalmente.
- El coste medio supuesto para la impresión, escaneo y envío por fax de cada documento que requiere firmas es de 1,31 euros.
- De estos documentos, la mitad se enviarán por correo postal a otra línea de negocio o a clientes. Los documentos que no se envían por correo postal estaban relacionados con transacciones dentro de la oficina.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener un impacto en los beneficios son:

- La demografía empresarial, como el sector, número de clientes y número de transacciones.

- El número total de transacciones completadas anualmente y los costes físicos asociados a cada transacción.
- El número de documentos que requieren impresión y envío por correo postal.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 6,22 millones de euros.

**«Para compras, el beneficio fundamental es no tener que imprimir en papel y enviarlo a firmar, todo se hace sin complicaciones con nuestras integraciones con SAP. Para RR. HH., es un caso de uso similar: las cartas de oferta y los documentos de incorporación se hacen a través de la integración de Acrobat Sign con nuestro sistema de RR. HH.»**

*Responsable de gestión de contenido empresarial y eDiscovery, energía*

| Ahorros de costes de sostenibilidad   |  |   |  |             |             |
|---------------------------------------|--|---|--|-------------|-------------|
| Ref.                                  | Métrica  | Fuente  | Año 1  | Año 2       | Año 3       |
| D1                                    | Transacciones anuales de Acrobat Sign que requieren impresión/escaneo/envío por fax                | A4+A8+B1+B5*80% de las transacciones              | 402 920                                      | 647 400     | 810 800     |
| D2                                    | Ahorros en los costes de impresión/escaneo/envío por fax por transacción                           | Entrevistas                                       | 1,31 €                                       | 1,31 €      | 1,31 €      |
| D3                                    | Subtotal: Ahorros incrementales en las transacciones que requieren impresión/escaneo/envío por fax | D1*D2   | 529 650 €                                    | 851 027 €   | 1 065 821 € |
| D4                                    | Transacciones anuales de Acrobat Sign que requieren envío por correo postal                        | 50 % de los documentos enviados por correo postal | 201 460                                      | 323 700     | 405 400     |
| D5                                    | Ahorros de costes de envío por correo postal por transacción                                       | Entrevistas                                       | 7 €  | 7 €         | 7 €         |
| D6                                    | Subtotal: Ahorros incrementales en envíos por correo postal  | D4*D5   | 1 412 402 €                                  | 2 269 406 € | 2 842 191 € |
| Dt                                    | Ahorros de costes de sostenibilidad  | D3+D6   | 1 942 053 €                                  | 3 120 433 € | 3 908 013 € |
|                                       | Ajuste en función del riesgo   | ↓15 %   |  |             |             |
| Dtr                                   | Ahorros de costes de sostenibilidad (ajustados al riesgo)  |   | 1 650 745 €                                  | 2 652 368 € | 3 321 811 € |
| <b>Total a tres años: 7 624 924 €</b> |  |   | <b>Valor actual a tres años: 6 188 443 €</b> |             |             |

## AHORROS DE COSTES DE SOLUCIONES HEREDADAS

**Pruebas y datos.** Para los responsables de la toma de decisiones, el coste de una solución de firma electrónica era un factor fundamental en su proceso de selección. Varias opciones estructuraban sus precios sobre la base del volumen de transacciones que se realizarían en un año dado.

Los precios de Acrobat Sign fueron más favorables que los de sus competidores. De los usuarios de Acrobat Sign encuestados, el 57 % citó los «costes de licencia más ventajosos» como un beneficio obtenido desde la adopción. Según un responsable de la toma de decisiones encuestado, su organización ahorró entre cuatro y cinco veces lo que se habría gastado si no hubieran cambiado de su solución anterior a Acrobat Sign.

Además del precio más asequible, también está incluido en los ahorros de costes el tiempo requerido por TI para supervisar las integraciones con soluciones de firma electrónica alternativas. La falta de integraciones estándar y soporte para aplicaciones en el lugar de trabajo significaba que las organizaciones tenían que asignar tiempo para que TI supervisara las integraciones a medida y realizara trabajo de mantenimiento para mantener el servicio.

**Modelado y suposiciones.** Para la organización tipo, Forrester da por hecho que el volumen de transacciones realizado con una solución de firma electrónica heredada costaría un 25 % más de lo que la organización paga por Acrobat Sign.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener un impacto en los beneficios son la escala del trabajo que la solución admite y los acuerdos en cuanto al coste de la solución anterior.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 5 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a 3 años de 2,36 millones de euros.

**«En comparación con lo que pagábamos previamente, estamos pagando al menos cuatro o cinco veces menos por transacción. Resultó mucho más asequible elegir Acrobat Sign».**

*Responsable de gestión de contenido empresarial y eDiscovery, energía*

### Ahorros de costes de soluciones heredadas

| Ref.                                  | Métrica   | Fuente   | Año 1  | Año 2       | Año 3       |
|---------------------------------------|---|----------|--|-------------|-------------|
| E1                                    | Costes de soluciones de firma heredadas                       | Ft       | 529 650 €                                    | 851 027 €   | 1 065 821 € |
| E2                                    | Coste porcentual mayor con la solución heredada               | Encuesta | 25 %   | 25 %        | 25 %        |
| Et                                    | Ahorros de costes de soluciones heredadas                     | E1*E2    | 662 063 €                                    | 1 063 784 € | 1 332 277 € |
|                                       | Ajuste en función del riesgo                                  | ↓5 %     |  |             |             |
| Etr                                   | Ahorro de costes de la solución heredada (ajustado al riesgo) |          | 628 960 €                                    | 1 010 594 € | 1 265 663 € |
| <b>Total a tres años: 2 905 218 €</b> |   |          | <b>Valor actual a tres años: 2 357 896 €</b> |             |             |

## BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Otros beneficios que experimentaron los clientes, pero que no se pudieron cuantificar, fueron los siguientes:

- **Producir valor empresarial más rápido.** Las organizaciones empezaron a obtener valor de las transacciones más rápidamente gracias a que con Acrobat Sign se aceleraba la realización de las transacciones. Este beneficio era especialmente evidente en grandes acuerdos, donde el hecho de tener que enviar documentos por correo postal y la necesidad de firma de muchas personas daría lugar a transacciones que durarían semanas o incluso se cancelarían. A consecuencia de esto, las organizaciones reajustaron sus expectativas en relación con la duración de las transacciones.

**«Los usuarios pueden solicitar una firma directamente de la aplicación SAP Ariba [una solución de compras y cadena de suministro]. Esto hace que el proceso sea más eficiente».**

*Responsable de prestación global de servicios de TI y aplicaciones, sector farmacéutico*

- **Cumplir objetivos de sostenibilidad y medioambientales.** Si bien su valor no se contabiliza a la hora de obtener el retorno sobre la inversión global, es posible medir el efecto de Acrobat Sign en los objetivos medioambientales de la organización. La organización tipo evita el uso de más de 900 000 documentos en el Año 3. Para un análisis conservador, Forrester da por hecho que cada transacción como mínimo incluye una página impresa, al tiempo que se admite que hay transacciones con varias páginas. Según la calculadora de ahorro de recursos de Adobe, este ahorro equivale a 108 árboles o 37 toneladas de gases de efecto invernadero al año.<sup>2</sup> La realización de transacciones a distancia también redujo los desplazamientos de las partes interesadas, con lo que se reduce aún más el impacto medioambiental.

- **Mejorar la seguridad de los documentos.** Con la eliminación del papel físico, las organizaciones mitigaron el riesgo de que los documentos se perdieran o acabasen en manos de terceros. Disponer de archivadores para el almacenamiento de documentos dejó de ser tan importante. Las integraciones con soluciones y servicios de Adobe permitieron que las organizaciones guardaran documentos dentro del mismo ecosistema de aplicaciones y almacenamiento en la nube, con lo que se limita el número de proveedores de servicio independientes por los que pasan los documentos. Estos beneficios garantizaban que las organizaciones protegieran los documentos durante el proceso de transacción y también después de él.

## FLEXIBILIDAD

El valor de la flexibilidad es único para cada cliente.

Existen situaciones en las que un cliente podría decidir implantar Acrobat Sign y darse cuenta más tarde de usos y oportunidades empresariales adicionales, concretamente:

- **Crecimiento continuo de oportunidades y casos de uso de Acrobat Sign.** Durante los últimos dos años, las organizaciones aumentaron considerablemente el uso de la solución de firma electrónica y desarrollaron nuevos casos prácticos. Las constantes adiciones para conseguir integraciones compatibles siguen haciendo de Acrobat Sign la solución más flexible para las empresas.

La flexibilidad también se cuantificaría cuando se evalúa en el marco de un proyecto específico (consulte el [Anexo A](#) para obtener más detalles).

**«Cualquiera puede falsificar una firma con tinta húmeda. Pero con Acrobat Sign, todo gira en torno a la identidad, y todo está integrado en Microsoft Azure AD para ayudar con las identificaciones. La seguridad y la autenticación son mucho mejores».**

*Especialista en tecnologías de la información, administración y sector público*

# Análisis de costes

Datos de costes cuantificados aplicados a la organización tipo

| Costes totales |                                      |          |           |             |             |             |              |
|----------------|--------------------------------------|----------|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Ref.           | Coste                                | Inicial  | Año 1     | Año 2       | Año 3       | Total       | Valor actual |
| Ftr            | Cuotas de licencia de Acrobat Sign   | 0 €      | 556 133 € | 893 578 €   | 1 119 112 € | 2 568 824 € | 2 084 876 €  |
| Gtr            | Gestión de Acrobat Sign              | 39 304 € | 340 638 € | 262 029 €   | 222 725 €   | 864 698 €   | 732 866 €    |
| Htr            | Costes de formación                  | 39 562 € | 59 343 €  | 79 124 €    | 89 265 €    | 267 294 €   | 225 968 €    |
|                | Costes totales (ajustados al riesgo) | 78 866 € | 956 115 € | 1 234 732 € | 1 431 103 € | 3 700 818 € | 3 043 712 €  |

## CUOTAS DE LICENCIA DE ACROBAT SIGN

**Pruebas y datos.** Las cuotas de licencia de Acrobat Sign de la organización se basan en el volumen total de las transacciones realizadas con la plataforma en un año.

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- El número de transacciones se basa en todas las transacciones realizadas en el periodo de análisis de tres años.
- El coste por transacción es de 1,05 €. Esto abarca la suscripción a los servicios profesionales de Adobe, que incluye servicios profesionales, soporte técnico

y un gestor del éxito de los clientes durante el periodo de vigencia de una licencia.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían repercutir en este coste son:

- El volumen de transacciones realizado anualmente.
- Si una organización ya utiliza productos de Adobe y si el acceso a Acrobat Sign se añade como parte del acuerdo.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 5 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 2,1 millones de euros.

| Cuotas de licencia de Acrobat Sign    |   |             |         |  |           |             |
|---------------------------------------|---|-------------|---------|--|-----------|-------------|
| Ref.                                  | Métrica   | Fuente      | Inicial | Año 1  | Año 2     | Año 3       |
| F1                                    | Transacciones con Acrobat Sign                          | A1+A5+B1+B5 |         | 503 650                                      | 809 250   | 1 013 500   |
| F2                                    | Coste por transacción                                   | Entrevistas |         | 1,05 €                                       | 1,05 €    | 1,05 €      |
| Ft                                    | Cuotas de licencia de Acrobat Sign                      | F1*F2       | 0 €     | 529 650 €                                    | 851 027 € | 1 065 821 € |
|                                       | Ajuste en función del riesgo                            | ↑5 %        |         |  |           |             |
| Ftr                                   | Cuotas de licencia de Acrobat Sign (ajustado al riesgo) |             | 0 €     | 556 133 €                                    | 893 578 € | 1 119 112 € |
| <b>Total a tres años: 2 568 824 €</b> |   |             |         | <b>Valor actual a tres años: 2 084 876 €</b> |           |             |

### GESTIÓN DE ADOBE SIGN

**Pruebas y datos.** Se encargó a un pequeño equipo que supervisara el acceso a Adobe Sign y colaborara con los departamentos para determinar casos prácticos. El equipo también era responsable de crear materiales de formación para nuevos usuarios de Adobe Sign y formar a usuarios activos en nuevos casos prácticos.

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- Hay tres administradores centrales encargados de gestionar Adobe Sign.
- El equipo dedica 120 horas a elaborar material de formación para nuevos usuarios. En el Año 1, dedican la mitad de su tiempo a formar a más empleados en Adobe Sign, identificar casos prácticos y preparar la solución para estas oportunidades.

- A medida que se crean los materiales de formación y se implementan las prácticas recomendadas, más usuarios son capaces de formarse de manera independiente en Adobe Sign y liberar tiempo de los administradores. Los administradores dedican 800 horas el Año 2 y 680 horas el Año 3 a desarrollar más casos prácticos y formar a más usuarios sobre cómo implementarlos.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener una repercusión en este coste son el tiempo empleado en crear los materiales de formación, formar a los usuarios en la solución y crear casos prácticos, lo cual varía según el tamaño de la organización y la complejidad de sus casos prácticos.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 732 631 euros.

| Gestión de Adobe Sign               |  |             |  |           |           |           |
|-------------------------------------|--|-------------|--|-----------|-----------|-----------|
| Ref.                                | Métrica  | Fuente      | Inicial                                    | Año 1     | Año 2     | Año 3     |
| G1                                  | Administradores centrales                              | Entrevistas | 5  | 5         | 5         | 5         |
| G2                                  | Horas empleadas en Adobe Sign                          | Entrevistas | 120  | 1040      | 800       | 680       |
| G3                                  | Remuneración total media por hora, administrador de TI | Supuesto    | 56,96 €                                    | 56,96 €   | 56,96 €   | 56,96 €   |
| Gt                                  | Gestión de Adobe Sign                                  | G1*G2*G3    | 34 177 €                                   | 296 207 € | 227 852 € | 193 674 € |
|                                     | Ajuste en función del riesgo                           | ↑15 %       |  |           |           |           |
| Gtr                                 | Gestión de Adobe Sign (ajustado al riesgo)             |             | 39 304 €                                   | 340 638 € | 262 029 € | 222 725 € |
| <b>Total a tres años: 864 698 €</b> |  |             | <b>Valor actual a tres años: 732 840 €</b> |           |           |           |

### COSTES DE FORMACIÓN

**Pruebas y datos.** A medida que se extiende la adopción en una organización, más usuarios reciben formación sobre los casos prácticos y los beneficios de Acrobat Sign.

**Modelado y suposiciones.** En el caso de la organización tipo, Forrester da por hecho lo siguiente:

- Los administradores de TI dedican una pequeña cantidad de tiempo cada año directamente con Adobe aprendiendo cómo gestionar y desplegar adecuadamente la solución, así como sus integraciones con otras soluciones.
- Los usuarios activos emplean un total de 1000 horas en asistir a una sesión de formación de 1 hora sobre la solución o revisar materiales de formación. Los

usuarios pasan otra hora cada año aprendiendo nuevos casos prácticos. El número de horas de formación aumenta a medida que se extiende la adopción y los usuarios pasan tiempo formándose en relación con más casos prácticos.

**Riesgos.** Algunas de las diferencias entre unas organizaciones y otras que podrían tener una repercusión en el coste son el tamaño de la organización y la duración o el número de sesiones realizadas.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 10 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 226 099 euros.

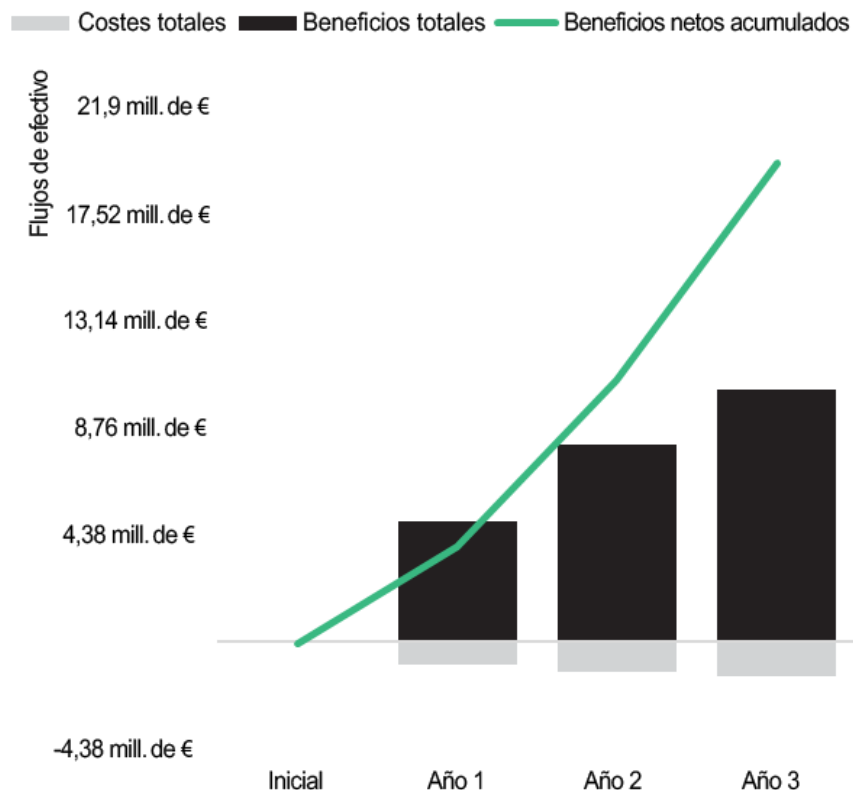
| Costes de formación                 |  |                 |  |          |          |          |
|-------------------------------------|--|-----------------|--|----------|----------|----------|
| Ref.                                | Métrica  | Fuente          | Inicial                                    | Año 1    | Año 2    | Año 3    |
| H1                                  | Formación de los administradores de TI (horas)         | Entrevistas     | 16   | 24       | 32       | 40       |
| H2                                  | Remuneración total media por hora, administrador de TI | Supuesto        | 56,96 €                                    | 56,96 €  | 56,96 €  | 56,96 €  |
| H3                                  | Formación para usuarios activos (horas)                | Entrevistas     | 1000                                       | 1500     | 2000     | 2250     |
| H4                                  | Remuneración total media por hora, usuario final       | Supuesto        | 35,05 €                                    | 35,05 €  | 35,05 €  | 35,05 €  |
| Ht                                  | Costes de formación                                    | (G1*G2)+(G3*G4) | 35 965 €                                   | 53 948 € | 71 931 € | 81 150 € |
|                                     | Ajuste en función del riesgo                           | ↑10 %           |  |          |          |          |
| Htr                                 | Costes de formación (ajustados al riesgo)              |                 | 39 562 €                                   | 59 343 € | 79 124 € | 89 265 € |
| <b>Total a tres años: 267 294 €</b> |  |                 | <b>Valor actual a tres años: 225 968 €</b> |          |          |          |



# Resumen financiero

## PARÁMETROS A TRES AÑOS CONSOLIDADOS AJUSTADOS EN FUNCIÓN DEL RIESGO

### Gráfico de flujos de caja (ajustado al riesgo)



Los resultados financieros calculados en las secciones Costes y Beneficios pueden utilizarse para determinar el ROI y el VAN de la inversión de la organización tipo. Para este análisis, Forrester da por hecho un porcentaje de descuento anual del 10 %.

Estos valores de ROI y VAN ajustados al riesgo se determinan aplicando factor de ajuste del riesgo a los resultados no ajustados de la secciones de Costes y Beneficios.

### Análisis de flujos de caja (cálculos ajustados al riesgo)

|                    | Inicial    | Año 1       | Año 2         | Año 3         | Total         | Valor actual  |
|--------------------|------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Costes totales     | (78 866 €) | (956 115 €) | (1 234 732 €) | (1 431 103 €) | (3 700 818 €) | (3 043 712 €) |
| Beneficios totales | 0 €        | 4 918 881 € | 8 053 269 €   | 10 286 244 €  | 23 258 394 €  | 18 855 511 €  |
| Beneficios netos   | (78 866 €) | 3 962 765 € | 6 818 536 €   | 8 855 140 €   | 19 557 576 €  | 15 811 799 €  |
| ROI                |            |             |               |               |               | 519 %         |

## Anexo A: Total Economic Impact

Total Economic Impact (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que permite mejorar los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI (Total Economic Impact™) ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información (TI), tanto para la alta dirección como para otras áreas de la entidad interesadas.

### MÉTODO TOTAL ECONOMIC IMPACT

**Los beneficios** representan el valor que el producto ofrece a la empresa. El método TEI asigna el mismo valor al cálculo de los beneficios y los costes, lo que permite obtener una evaluación completa del efecto de la tecnología en toda la empresa.

**Los costes** abarcan todos los gastos necesarios para generar el valor propuesto o los beneficios del producto. La categoría de costes de TEI incluye los costes adicionales sobre el entorno existente para los gastos continuados asociados a la solución.

**La flexibilidad** representa el valor estratégico que puede obtenerse de una inversión adicional futura que se realice sobre la inversión inicial ya realizada. Poder aprovechar dicho beneficio presenta un VA susceptible de cálculo.

**Los riesgos** determinan la incertidumbre en los cálculos de beneficios y costes habida cuenta de: 1) la probabilidad de que los cálculos de costes y beneficios se ajusten a las previsiones iniciales y 2) la probabilidad de que se haga un seguimiento de los cálculos a lo largo del tiempo. Los factores de riesgo del método TEI se basan en una «distribución triangular».

La columna de inversión inicial contiene los costes incurridos en el «momento 0» o al comienzo del año 1; estos costes no se descuentan. El resto de los flujos de caja se descuentan usando la tasa de descuento al final del año. El valor actual (VA) se calcula para cada estimación de costes y beneficios totales. Los cálculos del VAN en las tablas resumidas representan la suma de la inversión inicial y los flujos de caja descontados en cada año. Los importes y los cálculos del valor actual de las tablas Beneficios totales, Costes totales y Flujo de caja podrían no sumar 100 exactamente como consecuencia del redondeo.



### VALOR ACTUAL (VA)

Valor actual o presente de las estimaciones de costes y beneficios (descontadas), dado un tipo de interés (tasa de descuento). El VA de costes y beneficios alimenta al valor actual neto total de los flujos de caja.



### VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Valor actual o presente de los futuros flujos de caja netos (descontados), dado un tipo de interés (tasa de descuento). Un VAN positivo en un proyecto suele indicar que se debe realizar la inversión, a menos que otros proyectos tengan valores actuales netos más elevados.



### RETORNO DE LA INVERSIÓN (ROI)

El retorno previsto de un proyecto expresado en porcentaje. El ROI se calcula dividiendo los beneficios netos (beneficios menos costes) por los costes.



### TASA DE DESCUENTO

El tipo de interés que se utiliza en el análisis de los flujos de caja para reflejar el valor del dinero en el tiempo. Las empresas suelen utilizar tasas de descuento de entre el 8 % y el 16 %.

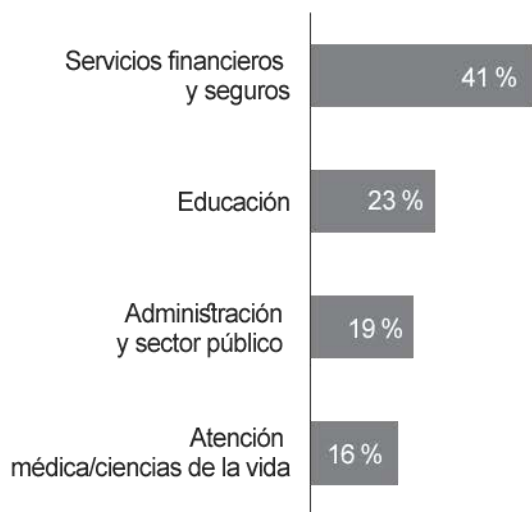
## Anexo B: Demografía de las entrevistas y la encuesta

### Responsables de la toma de decisiones entrevistados

| Persona entrevistada   | Sector                          | Región  | Empleados |
|--|---------------------------------|---|-----------|
| Responsable de gestión de contenido empresarial y eDiscovery                                   | Energía                         | Sede central en Asia Pacífico                   | ≥ 10 000  |
| Director de análisis y diseño<br>Responsable de análisis y diseño                              | Servicios financieros           | Sede central en Europa Occidental               | ≥ 7000    |
| Responsable de producto global<br>Responsable de producto Live sign<br>Vicepresidente de India | Servicios financieros           | Sede en Europa Occidental, operaciones globales | ≥ 225 000 |
| Especialista en tecnologías de la información  | Administración y sector público | Sede central en Norteamérica                    | ≥ 65 000  |
| Jefe de proyecto<br>Director, departamento de servicios generales                              | Administración y sector público | Sede central en Norteamérica                    | ≥ 4000    |
| Responsable de prestación global de servicios de TI y aplicaciones                             | Farmacéutico                    | Sede en Europa Occidental, operaciones globales | ≥ 58 000  |

### Demografía de la encuesta

«¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor el sector al que pertenece su empresa?»



«¿En qué país se encuentra su empresa?»

|      |                |
|------|----------------|
| 31 % | Estados Unidos |
| 28 % | Alemania       |
| 16 % | Francia        |
| 12 % | Canadá         |
| 12 % | Reino Unido    |

«Según sus cálculos, ¿cuántos empleados trabajan para su firma/organización en todo el mundo?»



«¿Qué cargo describe mejor su posición en su organización?»

|      |   |
|------|---|
| 15 % | Alto ejecutivo (por ejemplo, CEO, CMO)                                    |
| 18 % | Vicepresidente (al cargo de uno o varios departamentos importantes)       |
| 67 % | Director (gestión de un equipo de gerentes y colaboradores de alto nivel) |

Base: 162 responsables de la toma de decisiones de software/aplicaciones para usuarios empresariales; clientes de Adobe Acrobat Sign  
Fuente: Un estudio sobre Adobe Sign realizado por Forrester Consulting para Adobe, septiembre de 2021

## Anexo C: Notas finales

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que permite mejorar los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología TEI (Total Economic Impact™) ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información (TI), tanto para la alta dirección como para los responsables de otros departamentos.

<sup>2</sup> Fuente: calculadora de ahorro de recursos (Resource Saver Calculator), Adobe, disponible en línea en: <https://acrobatusers.com/resource-saver-calculator/>.

FORRESTER®