

# De la signature électronique au résultat final.

Fluidifier les processus commerciaux grâce aux signatures électroniques et aux workflows automatisés.



# Une méthode de signature moderne : les documents digitaux dynamisent les ventes.

L'environnement commercial actuel fait l'objet d'une refonte de grande envergure. Il n'y a pas si longtemps, les flux incessants de contrats imprimés, les rangées de meubles de classement et les piles de documents et d'exemplaires papier divers constituaient la norme. Confrontées à la nécessité de simplifier et de dématérialiser les différents aspects de leurs opérations commerciales, les entreprises abandonnent progressivement ces méthodes aussi inefficaces que contraignantes.

Pour autant, ce « désencombrement » n'est qu'un des épiphénomènes de la révolution digitale : **les progrès accomplis dans le domaine de la documentation digitale sont de nature à accroître véritablement le chiffre d'affaires des entreprises.** Si les entreprises peuvent espérer réduire leurs coûts en supprimant les documents papier, la véritable valeur ajoutée réside dans l'efficacité des workflows dont il leur faut tirer parti.

Aujourd'hui, les équipes commerciales sont aux prises avec des inefficacités majeures :

- Délais de conclusion des transactions anormalement longs, imputables à des échanges interminables d'e-mails, à la transmission manuelle de documents ou à des « chassés-croisés téléphoniques »
- Retards occasionnés par les validations de conformité juridique ou technique
- Temps perdu à rectifier les erreurs humaines
- Oublis dus à des workflows papier inefficaces

Préférer le format digital au format papier pour la gestion de documents permet certes de réduire ces problématiques, mais les solutions de workflows véritablement automatisées doivent s'adapter à la spécificité des besoins de chaque entreprise. Parmi tous les outils à disposition dédiés aux documents digitaux, les leaders sur le marché privilégient les signatures électroniques lorsqu'ils composent leurs panoplies pour l'achat et la vente.

Pourquoi ? Tout simplement parce que l'avantage le plus appréciable qui puisse être fourni à une équipe commerciale, c'est un cycle de ventes plus fluide, c'est-à-dire capable de simplifier et d'améliorer l'expérience client tout en facilitant la conclusion des transactions. Or, tout ceci commence avec la signature électronique des documents.

Analysons à présent comment le traitement de documents digitaux permet de lever les restrictions qui freinent votre équipe commerciale.



# Vous aider à franchir la ligne d'arrivée : les signatures électroniques accélèrent le sprint final engagé pour conclure la vente.

Les commerciaux chevronnés ne connaissent que trop bien cette attente insoutenable avec laquelle ils doivent composer, le temps que les prospects étudient les contrats, les signent et les leur renvoient. Dans une étude CSO Insights, 45 % des responsables des ventes précisent qu'il leur faut, en moyenne, plus de sept jours pour convaincre un acheteur de signer un contrat, 30 % indiquant qu'il faut plus d'un mois.<sup>1</sup> Il s'agit là d'une période longue et délicate à traverser.

Une plateforme de signature électronique adéquate peut accélérer le processus. Adobe Sign, par exemple, réduit significativement la durée des cycles de signature côté utilisateurs.<sup>2</sup> En rendant le parcours commercial plus fluide et plus prévisible, Adobe Sign aide les commerciaux qui écourtent, par son entremise, les délais nécessaires à la [signature des documents](#) tels que les devis, accords de confidentialité et validations. En fait, une étude récente menée par Forrester Consulting établit que les clients faisant appel à Adobe Sign bénéficient de cycles de signature 28 fois plus rapides.

Les signatures électroniques représentent également un gain de temps pour les membres de votre équipe. Ce même rapport reconnaît à Adobe Sign le mérite d'économiser 1,5 heure par transaction en réduisant le nombre d'étapes manuelles de signature. Cumulées, ces économies sont loin d'être négligeables.

La souplesse et la faculté d'adaptation sont également essentielles, en particulier si la conclusion d'une transaction est subordonnée à la validation de plusieurs parties. Avec Adobe Sign, ces dernières ont la possibilité de recevoir une alerte les invitant à signer aussitôt les documents requis, où qu'elles soient et quel que soit l'appareil utilisé.

Adobe Sign est compatible avec tout type d'appareil équipé d'un navigateur et s'intègre avec la plupart des logiciels de productivité professionnels, notamment Microsoft Dynamics 365 et Microsoft 365.

En résumé, en choisissant la plateforme de signature électronique adéquate, vous pouvez :

- Simplifier, dématérialiser et automatiser le workflow de votre équipe commerciale
- Améliorer l'expérience client et conclure plus rapidement des ventes
- Améliorer vos résultats
- Réduire les risques juridiques et de non-conformité

<sup>1</sup> « Optimizing the Quote to Close Process », J. Dickie et B. Trailer, 2015.

<sup>2</sup> « [The Total Economic Impact of Adobe Sign](#) », étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2019.



# Design optimisé : votre plateforme de signature électronique intégrée à vos outils de vente actuels.

Les entreprises privées de signatures électroniques accusent un retard d'automatisation qui nuit à l'expérience de leurs clients. La mise en œuvre d'une solution de signature électronique peut être d'un précieux [secours pour les équipes commerciales](#), sachant que l'outil adéquat offre bien davantage que des fonctionnalités de signature.

Seule une solution de signature électronique entièrement intégrée peut permettre d'exploiter le plein potentiel des workflows documentaires digitaux.

S'intégrant étroitement et de manière unique aux applications d'entreprise que vos équipes commerciales utilisent au quotidien, Adobe Sign est la solution de signature électronique plébiscitée par Microsoft.

Adobe Sign offre non seulement aux entreprises des avantages qui lui sont propres, mais libère également tout le potentiel de votre solution CRM en place, en particulier pour les équipes utilisant Microsoft Dynamics 365. En associant Dynamics 365 et Adobe Sign, vous pouvez envoyer des documents, les suivre et les signer sans même avoir à quitter l'environnement Dynamics.

Au-delà de la commodité ainsi offerte, vous gagnez du temps et améliorez votre productivité et votre chiffre d'affaires. Grâce aux gains de temps et d'énergie conférés par la dématérialisation, l'automatisation et l'intégration des processus de signature, vos équipes commerciales accélèrent le développement de votre activité.

Mais, en plus d'offrir une plateforme sécurisée, simple et unifiée pour la conclusion de contrats, les signatures électroniques permettent de pousser plus avant la transformation des entreprises.



# Au-delà de la signature électronique : signer et envoyer, mais pas seulement.

Les outils de signature électronique peuvent considérablement améliorer le fonctionnement des entreprises. Aussi étonnant que cela paraisse, le potentiel des solutions de signature électronique ne se limite pas à faire courir une plume virtuelle sur une feuille de papier virtuelle. Les leaders sur le marché utilisent Adobe Sign pour :

## **Personnaliser et automatiser les workflows documentaires.**

En marge des signatures électroniques proposées, Adobe Sign permet également de collecter des données de formulaire, réacheminer automatiquement des documents signés, confirmer la livraison de documents importants et faire progresser les échanges en un minimum d'étapes.

## **Attribuer des rôles aux parties prenantes.**

Notamment ceux de signataire, valideur, accepteur, remplisseur de formulaires, destinataire certifié et délégué. Cette clarté simplifie les choses et responsabilise les différents intervenants, qui sont ainsi incités à s'impliquer davantage dans le processus commercial.

## **Acheminer les documents vers les différents destinataires dans un ordre précis.**

Éliminez les doublons dans vos manipulations et e-mails, en automatisant dès le départ les workflows documentaires.

## **Inviter plusieurs participants via une seule demande.**

Intégrez directement votre base de contacts Dynamics 365 à la liste des destinataires Adobe Sign afin de créer un espace de travail structuré pour vos contacts importants.

## **Autoriser chaque membre d'un groupe à signer ou à répondre.**

Assurez une totale transparence au sein d'un groupe, de sorte que chacun puisse consulter un document, le signer ou l'envoyer pour signature.

## **Définir des rappels et des notifications.**

Aidez vos équipes de ventes à garder le cap afin qu'elles respectent leurs échéances et n'oublient pas les actions à accomplir.

## **Créer des modèles pour vos équipes.**

Écartez les erreurs courantes et gardez des résultats toujours corrects à l'aide de modèles de workflow réutilisables.



# Adobe Sign au service de votre activité.

Et si vous faisiez profiter votre entreprise de la puissance d'Adobe Sign en mettant ses capacités au service de votre prochain plan stratégique de ventes, avant même son entrée en vigueur ? Songez à quel point son coup d'envoi serait facilité si vous pouviez :

- Choisir les documents à inclure dans le contrat
- Pré-remplir les champs d'information essentiels
- Indiquer les dates d'expiration des contrats ou les mots de passe/options de sécurité
- Fournir des instructions aux utilisateurs

Adobe Sign vous garantit un [workflow s'articulant autour de bonnes pratiques](#). Avec des documents en libre-service, vous pouvez proposer à vos clients, partenaires et collaborateurs un workflow documentaire prédéfini en complément du lancement de nouvelles initiatives commerciales.



## Votre workflow initial peut inclure les étapes ci-après :

### 1. Création d'un nouveau processus.

Mettez au point des formulaires HTML pour pré-qualifier les demandes et désignez le formulaire ou le lot de documents adapté à chaque situation.

### 2. Définition de la marche à suivre.

Appliquez une logique conditionnelle pour acheminer correctement chaque demande, afin que les documents passent automatiquement d'une tâche à la suivante.

### 3. Suivi (ou mise en œuvre) de mesures.

Attribuez automatiquement chaque tâche au bon destinataire. Regroupez vos documents, révisez-les, validez-les, signez-les, diffusez-les par voie digitale, etc.

### 4. Utilisation de tableaux de bord.

Gérez les documents signés et reçus, produisez des rapports et bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur tous vos cycles documentaires.

Au moment de choisir une solution de signature électronique, gardez également à l'esprit qu'Adobe Sign met à profit l'envergure et l'expérience d'Adobe pour offrir des avantages nettement supérieurs à ceux de votre application de signature de base, à savoir :

- Un solide framework de sécurité, adapté aux exigences de l'entreprise
- Une interface simple de type glisser-déposer
- Des modèles d'e-mail
- La gestion des mots de passe et un reporting de performances
- Une authentification à plusieurs facteurs
- Des fonctions exhaustives de gestion des utilisateurs

## Workflow digital = rentabilité hors pair.

### 1. En intégrant la gestion digitale des documents, les entreprises enregistrent en règle générale :

**36 % d'augmentation** du chiffre d'affaires

**30 % de réduction** des coûts globaux de gestion documentaire

**65 % de chances** de réduire leurs coûts d'acquisition client

### 2. Les chefs d'entreprise en conviennent :

**77 % estiment qu'un workflow documentaire perfectionné** améliore l'expérience client

### 3. Les équipes commerciales en conviennent :

**94 % des utilisateurs de signature électronique** font état d'une capacité accrue à identifier les profils d'acheteur, les clients ou les comptes les plus rentables

### 4. Les chiffres sont probants :

En intégrant des signatures électroniques et numériques, les entreprises **peuvent multiplier par 3,8 leur retour sur investissement**<sup>3</sup>

## L'argent est roi.

Si les avantages opérationnels des workflows documentaires digitaux sont décisifs pour les entreprises tournées vers l'avenir, le service à la clientèle et les économies chiffrées ne sauraient être sous-estimées.

Dernièrement, Forrester Research a réalisé une étude sur l'impact économique d'Adobe Sign<sup>4</sup>, en analysant sa mise en œuvre au sein d'un large éventail d'entreprises aux impératifs de transformation digitale bien spécifiques. Les acteurs interrogés par Forrester ont fait état des impacts moyens ci-après sur trois ans.

**420 %**

Retour sur investissement

**1,5 h**

et **5,14 euros économisés**  
par transaction signée

**2 h**

heures de travail  
économisées par formulaire

**6,052 M €**

économies réalisées sur trois ans  
sur les outils précédents,  
les frais de conformité et les  
coûts essentiels

<sup>3</sup> « E-signature & Sales Operations: A Catalyst for Competitive Improvement », Andrew Moravick, Aberdeen Research, octobre 2017.

<sup>4</sup> « The Total Economic Impact of Adobe Sign », étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2019.



ÉTUDE DE CAS

Hitachi Solutions



# Accélérer les prestations de services avec Adobe Sign + Microsoft Dynamics.

Hitachi Solutions Europe Ltd.

Implantation : Londres, Royaume-Uni

Effectifs : 3 000 salariés (groupe Solutions Dynamics)

Hitachi Solutions est l'une des premières sociétés de conseil au monde, spécialisée dans les solutions Microsoft et Adobe, et notamment Microsoft Dynamics et Adobe Sign. Des grandes multinationales aux petites structures locales, Hitachi Solutions aide ses clients à transformer leurs activités grâce à la gamme d'applications Microsoft et Adobe, tout en proposant de bonnes pratiques et en déployant son savoir-faire via son équipe dynamique de spécialistes.

## Situation

Comme nombre de ses clients, Hitachi Solutions tentait de concilier au mieux la croissance accélérée de ses activités et l'évolution de ses technologies d'entreprise. Durant une période de croissance organique et d'acquisition au cours de laquelle ses effectifs ont été multipliés par dix, Hitachi Solutions a dû veiller à l'optimisation de ses propres processus afin d'être en mesure de répondre aux besoins de ses clients.

## Enjeu

Un processus était perfectible aux yeux de Hitachi Solutions : son workflow documentaire, en particulier la gestion de ses contrats de vente.

Selon un usage établi de longue date, les équipes utilisaient des workflows papier pour tous les contrats conclus avec les clients, auxquels elles adressaient plusieurs exemplaires imprimés à signer, dont un à conserver, et à renvoyer par courrier. Autant dire que le temps passé à attendre le retour des signatures retardait les interactions avec les clients : concrètement, ces derniers devaient prendre leur mal en patience pour pouvoir bénéficier de gains d'efficacité technologiques, tandis que Hitachi Solutions pâtissait d'un manque à gagner en faisant l'impasse sur des heures facturables.

La gestion des workflows papier compliquait également la mise en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, et rendait les choses difficiles pour les auditeurs basés au siège de Hitachi Solutions, au Japon.

## Solution

Après avoir constaté les avantages que retiraient ses clients des workflows documentaires digitaux, Hitachi Solutions a compris qu'il lui fallait aussi mettre à profit l'intégration d'Adobe Sign avec Microsoft Dynamics pour optimiser ses propres processus. À présent que ses workflows contractuels sont entièrement dématérialisés, Hitachi Solutions crée et envoie des contrats, accords et autres documents d'un simple clic dans Dynamics 365, en tirant parti des fonctionnalités sécurisées de signature numérique et de traçabilité qu'offre Adobe Sign.

« Avec le concours d'Adobe, l'intégration de notre implémentation interne d'Adobe Sign avec Microsoft Dynamics 365 a été opérationnelle en seulement une semaine », affirme Kyle Hill, architecte solutions avant-vente pour Dynamics 365 chez Hitachi Solutions.



## ÉTUDE DE CAS (SUITE)

### Résultats

#### *Création d'une source unique d'informations clients.*

La centralisation digitale de tous les documents clients offre aux commerciaux, agents du support technique et consultants un accès à la même source d'informations clients. Tout en collaborant avec les clients sur le terrain, les collaborateurs ont même la possibilité de consulter des documents en les extrayant sur leurs appareils mobiles.

#### *Davantage d'heures facturées grâce à l'accélération des workflows contractuels.*

Pour créer un document, il suffit aux collaborateurs d'ouvrir le dossier du client dans Microsoft Dynamics 365 et de produire la documentation pertinente en un seul clic. D'un clic supplémentaire, ils envoient ensuite le document pour signature via Adobe Sign.

De leur côté, les clients peuvent consulter, signer et renvoyer des documents depuis n'importe quel appareil et ramener de plus de dix jours ouvrables à deux la durée des allers-retours à des fins de signature.

#### *Des services à la clientèle qui ont gagné en efficacité et en conformité.*

En plus de faire profiter plus rapidement la clientèle des prestations de services, l'utilisation du workflow associant Adobe Sign et Microsoft Dynamics 365 améliore l'expérience client. Les clients n'ont plus à parcourir des contrats en triple exemplaire pour repérer l'emplacement de la signature. Ils ne doivent plus non plus se précipiter ensuite au bureau de poste pour renvoyer les documents signés.

Les clients peuvent être rassurés : les processus sont conformes aux réglementations et normes internes. Adobe Sign enregistre les informations concernant le signataire du document, la date de signature de même que toutes autres données nécessaires à la traçabilité de chaque signature. Ces données améliorent la contrôlabilité et permettent au siège de Hitachi Solutions, au Japon, de satisfaire plus facilement à ses obligations de conformité.

« Nos clients bénéficient d'une expérience nettement plus efficace, contrôlable et professionnelle qu'auparavant, grâce aux intégrations entre Microsoft Dynamics 365 et Adobe Sign. »

### **Simon Drake**

vice-président senior et directeur général Royaume-Uni,  
Hitachi Solutions Europe, Ltd.



# Hitachi Solutions

Après le déploiement de l'intégration entre Microsoft Dynamics 365 et Adobe Sign, la société a obtenu :

**80 %**

réduction des allers-retours  
de contrats

**50 %**

réduction des délais  
de traitement

**+h**

davantage d'heures facturées  
grâce à la finalisation accélérée  
des contrats

**Complète**

conformité et contrôlabilité  
grâce à la gestion et au suivi  
de contrats



# Adobe et Microsoft : un partenariat au service de l'accélération de votre transformation digitale.

Adobe et Microsoft s'attachent à faciliter la transformation digitale des entreprises. Nos solutions conjuguées génèrent des gains d'efficacité et déploient des expériences digitales de bout en bout profitables à des millions d'utilisateurs aux quatre coins du monde.

Découvrez comment nous pouvons aider votre entreprise à passer à la vitesse supérieure sur son parcours de transformation digitale.

[Nous contacter](#)

