

Au-delà de la signature électronique.

Comment les signatures électroniques améliorent les workflows digitaux.



Le service IT est le nouvel accélérateur d'innovation et d'efficacité.

Alors que la transformation digitale ne cesse de perfectionner les différents aspects des opérations commerciales, le service IT doit proposer de nouvelles initiatives qui génèrent des gains d'efficacité, encouragent l'innovation et épaulent les utilisateurs, là où ils travaillent.

Le rôle du service IT, jadis centré sur la mise en place et la gestion d'une infrastructure informatique, a considérablement évolué. Pour mettre à profit les avancées techniques, ce service doit aujourd'hui constamment peaufiner ses méthodes, en faisant en sorte qu'elles donnent des résultats tangibles et garantissent la continuité des activités.

Si la productivité des utilisateurs est loin d'être optimale et si les outils en place ne peuvent soutenir l'innovation, c'est l'entreprise toute entière qui en pâtit. Les cadres, tous services confondus, et notamment ceux du service IT, sont en quête de solutions modernes permettant de conférer une autonomie aux utilisateurs et de dégager des gains d'efficacité en termes de workflows.

D'où les solutions digitales, qui réinventent totalement le potentiel des workflows modernes. Contrats imprimés, meubles de classement, piles de documentation : nous nous sommes, dans l'ensemble, débarrassés sans regrets de ces dinosaures. La gestion digitale des documents a également permis de gagner du temps et de faire doublement progresser le chiffre d'affaires et le résultat, performance inimaginable il y a encore dix ans.



Le service IT, ou aller toujours plus loin avec les workflows digitaux.

La mise en œuvre et l'automatisation de workflows documentaires digitaux favorisent la productivité et l'innovation. La technologie de signature électronique représente l'une des composantes phares de cette mission.

Les leaders du marché privilégient les signatures électroniques dès lors qu'ils actualisent la panoplie d'outils digitaux de leurs équipes. Pourquoi ? Parce que la puissance des signatures électroniques ne se limite pas à faire courir une plume virtuelle sur une feuille de papier virtuelle. La dématérialisation du processus simplifie le passage aux workflows digitaux et apporte des avantages considérables.

Les entreprises dématérialisent leurs workflows de signature avec pour objectif d'instaurer de bonnes pratiques pour chacun des documents qu'elles créent, informations pré-renseignées et workflow documentaire prédéfini à l'appui, au travers de protocoles déterminant à quel moment le feu vert est donné pour un projet.

En utilisant les signatures électroniques pour gagner en productivité, les services IT d'avant-garde apportent des gains d'efficacité opérationnelle aux entreprises de tous types. Ces leaders du secteur IT contribuent à limiter :

- Les erreurs dues à des workflows papier inefficaces
- Les retards occasionnés par les validations de conformité juridique et technique
- Les cycles de validation anormalement longs, imputables à des échanges interminables d'e-mails, à la transmission manuelle de documents ou à des « chassés-croisés téléphoniques »
- Le temps perdu à rectifier les erreurs humaines



Outils de signature électronique : déclencher la révolution digitale, pour tous.

Aux yeux des chefs de file, les outils de signature électronique revêtent autant d'importance que la business intelligence et l'analytics des ventes, et ils concernent directement le personnel. Les entreprises de pointe sont convaincues du potentiel que possèdent les signatures électroniques pour optimiser la productivité de leurs collaborateurs, au-delà des avantages que chacun reconnaît généralement aux plateformes correspondantes.

La technologie de signature électronique adaptée peut déclencher des workflows digitaux véritablement efficaces à l'échelle d'une entreprise, et le changement est notable. Les collaborateurs tirent parti des avantages de la transformation digitale dans les outils qu'ils utilisent au quotidien.

Les solutions de signature électronique se démarquent des autres technologies de transformation digitale en ouvrant la voie à des workflows digitaux qui améliorent foncièrement l'efficacité de vos équipes RH, ventes et juridique.

Même si vous avez déjà entamé votre transformation digitale (comme 75 % des entreprises), il est possible que son influence déterminante sur la productivité de votre personnel et la satisfaction de la clientèle vous échappe.

Selon Forrester Research, seuls 30 % des décideurs ont remanié leurs processus commerciaux dans le cadre de leur évolution digitale.¹ S'il est certes légitime de mettre l'accent sur la migration cloud, les nouvelles structures de stockage de données, le modèle SaaS et la transformation des données, la véritable révolution consiste à repenser l'organisation de nos activités au quotidien.

En cernant l'influence de ce changement sur les collaborateurs de votre entreprise, puis sur vos clients, vous mesurerez le véritable impact de la technologie sur vos performances et votre réussite.

¹ « Enterprise Fusion: Your Pathway to a Better Customer Experience », étude TLP (*Thought Leadership Paper*) de Forrester Consulting pour le compte de Cognizant, septembre 2018.



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

Les outils de signature électronique peuvent considérablement simplifier les opérations commerciales. Et leurs fonctionnalités dépassent largement le cadre de la numérisation de documents imprimés.

Adobe Sign, par exemple, a réduit de 28 fois la durée des cycles de signature côté utilisateurs.² Adobe Sign fait également économiser à ces derniers 1,5 heure par transaction en éliminant les étapes de signature manuelle. Autant d'avantages qui s'additionnent pour les entreprises, quelle que soit leur échelle, au fil des transactions.

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. Ces dernières doivent alors être averties et en mesure d'apposer aussitôt leur signature, où qu'elles soient et indépendamment de l'appareil utilisé. Adobe Sign prend en charge tous les appareils équipés d'un navigateur et s'intègre avec les applications Microsoft 365 utilisées au quotidien en entreprise.

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

Les leaders sur le marché utilisent également Adobe Sign pour :

Personnaliser et automatiser les workflows documentaires.

Collectez des données de formulaire, réacheminez automatiquement des documents signés, confirmez la livraison de documents importants et faites progresser les échanges en un minimum d'étapes.

Suivre, gérer et retrouver des documents.

Parcourez aisément les documents papier afin de suivre de près le traitement des chaînes de documents ou de disposer d'une référence après validation.

Attribuer des rôles aux parties prenantes.

Notamment ceux de signataire, valideur, accepteur, remplisseur de formulaires, destinataire certifié et délégué.

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

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

Inviter plusieurs participants via une seule demande.

Intégrez directement votre base de contacts actuelle à la liste des destinataires Adobe Sign.

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.

Les leaders sur le marché utilisent également Adobe Sign pour :

Définir des rappels et des notifications.

Réduisez les risques d'erreur humaine grâce au remplissage automatique des formulaires et aidez vos collaborateurs à garder le cap en termes de workflows documentaires.

Intégrer l'intelligence artificielle aux workflows documentaires.

Utilisez le bot Adobe Sign pour automatiser l'acheminement des documents et diffuser des actualisations clés sur le statut en opérant un suivi des documents « sur le terrain ».

Créer des modèles réutilisables pour leurs équipes.

Écartez d'entrée de jeu les erreurs courantes et garantisiez des résultats toujours corrects à l'aide de modèles de workflow réutilisables :

- Choisissez les documents à inclure dans le contrat
- Pré-remplissez les champs d'information essentiels
- Indiquez les dates d'expiration des contrats ou les mots de passe/options de sécurité
- Fournissez des instructions aux utilisateurs



Bonnes pratiques : des workflows documentaires 100 % digitaux.

D'emblée, Adobe Sign vous aide à créer des workflows s'articulant autour de bonnes pratiques. En créant des documents en libre-service, vous pouvez aiguiller vos clients, partenaires ou collaborateurs dans leurs nouvelles initiatives commerciales, et prédéfinir le workflow souhaité pour chaque projet.

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.

En outre, Adobe Sign va plus loin que les plateformes de signature électronique classiques grâce à :

- Un solide framework de sécurité, adapté aux exigences de l'entreprise
- Une interface 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 de gestion des utilisateurs

Adobe Sign représente une formidable avancée dans le domaine de la gestion digitale des documents, en aidant votre entreprise à mettre en place des workflows documentaires 100 % digitaux. Et, en intégrant Adobe Sign avec d'autres applications compatibles, vous pouvez en tirer encore plus d'avantages pour votre entreprise.

L'intégration, sans les complications.

Adobe Sign est la solution de signature électronique plébiscitée par Microsoft. Ensemble, Adobe et Microsoft vous donnent les moyens d'accélérer votre transformation digitale tout en offrant à votre entreprise des avantages immédiats.

L'intégration d'Adobe Sign avec l'ensemble de la plateforme Microsoft 365 confère à vos utilisateurs des gains de performances supplémentaires.

Familiarité immédiate avec l'interface.

Accélérez instantanément la productivité : vos collaborateurs peuvent accéder à Adobe Sign à partir des applications Microsoft 365 qu'ils utilisent au quotidien.

Recettes générées plus rapidement.

Exploitez le potentiel d'Adobe Sign associé aux solutions d'entreprise Microsoft. Vos équipes peuvent utiliser Adobe Sign à partir des applications d'entreprise en place, comme Microsoft 365, Dynamics 365 et Teams.

Nec plus ultra de la mobilité côté utilisateurs.

En utilisant Adobe Sign avec la plateforme cloud Microsoft Azure, votre personnel est en mesure de suivre, signer et réacheminer des documents n'importe où et sur n'importe quel appareil.

Les avantages pour votre entreprise ne sont pas simplement du côté des utilisateurs : ils se ressentent de bout en bout. Avec Adobe Sign, vos équipes IT conjuguent gains de temps et hausse de la productivité.

Configuration facile et rapide.

Avec ses fonctions d'intégration, Adobe Sign facilite la configuration et le suivi du processus de signature.



SUITE

L'intégration en toute simplicité.

Fonctionnalités d'intégration prédéfinies.

Grâce à l'implémentation sans faille d'Adobe Sign avec l'intégralité de l'offre Microsoft, il vous suffit d'opérer un téléchargement et le tour est joué. Vous pouvez insérer automatiquement des données issues de Dynamics 365 ou Outlook dans les contrats que vous envoyez pour signature, puis rapatrier les données des contrats signés dans les dossiers des clients.

Visibilité accrue.

Une visibilité en temps réel sur le cycle des contrats, dans toute l'entreprise, vous permet d'améliorer les prévisions et la planification, et de surveiller de près les projets associant de multiples intervenants.

Risques juridiques et de non-conformité réduits.

En remplaçant les processus manuels par une solution entièrement digitale, vous pouvez limiter les risques juridiques et commerciaux très coûteux : grâce à l'intégration avec LinkedIn Sales Navigator, par exemple, vos équipes peuvent valider le nom du destinataire, le nom de l'entreprise et le profil professionnel avant d'envoyer le contrat pour signature électronique.



Sécurité optimale.

Alors que les pratiques en matière de sécurité et de confidentialité des données sont examinées avec toujours plus d'attention par les juristes, il appartient aux entreprises d'anticiper les évolutions de la législation. Compte tenu des mesures de conformité optimales prises par Adobe et Microsoft, une chose est certaine : vos arrières sont protégés.

Vous pouvez être sûr que vos systèmes bénéficient de pratiques de sécurité adaptées aux exigences de l'entreprise (pour la [gestion des identités](#), la confidentialité des données et l'intégrité des documents) et conformes à la protection des documents, des données et des informations personnelles.

L'infrastructure de services d'Adobe réside dans des centres de données ANSI (American National Standards Institute) de niveau 4 gérés par Microsoft Azure. Grâce à ces mesures solides, Adobe Sign prend en charge en toute sécurité un grand nombre de processus de signature électronique :

- Gestion des identités des utilisateurs avec authentification basée sur les capacités
- Certification de l'intégrité des documents
- Vérification des signatures électroniques
- Journalisation de l'acceptation du destinataire ou de la réception des documents.
- Gestion de pistes d'audit
- Intégration dans vos applications métier et systèmes d'entreprise stratégiques

Adobe Sign est certifié conforme aux normes de sécurité les plus strictes, notamment SOC 2 Type 2, ISO 27001, FedRAMP Tailored et PCI DSS en vigueur dans le secteur des cartes de paiement. En outre, la solution peut être configurée pour satisfaire aux normes propres aux différents secteurs d'activité comme HIPAA, FERPA, GLBA et la réglementation 21 CFR Part 11 de la FDA.

De plus, les documents et données Adobe Sign sont cryptés en permanence. Voilà qui réduit les risques juridiques en permettant la traçabilité complète de chaque transaction. Le caractère infalsifiable de vos documents est également garanti grâce à un sceau digital, gage d'intégrité contractuelle.



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 digitales, les entreprises **peuvent multiplier par 3,8 leur retour sur investissement.**³

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 Sign⁴, 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

8,2 M €

économies et avantages
cumulés sur trois ans

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

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



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 en particulier était perfectible aux yeux d'Hitachi Solutions : son [workflow documentaire](#), et notamment 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 qu'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 d'Hitachi Solutions, au Japon.

Solution

Après avoir constaté les avantages que tiraient 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, ex-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 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 équipes 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 d'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 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

Complètes

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



Adobe × 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 le chemin de sa transformation digitale.

[Nous contacter](#)



Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.
© 2020 Adobe. All rights reserved.

