

Adobe Acrobat Sign et Microsoft écourtent les délais de commercialisation grâce à la signature électronique intégrée

L'apparition de la pandémie de COVID-19 a accéléré les intentions des décideurs de passer au numérique. Alors que les entreprises continuent à faire évoluer leur approche hybride du travail, la nécessité de prendre en charge de manière productive le concept « Travailler de n'importe où » et de continuer à offrir des expériences exceptionnelles aux clients et aux collaborateurs, reste élevée.

Ces exigences sont encore plus importantes avec les workflows transactionnels, notamment lorsque les utilisateurs doivent envoyer des documents digitaux et les faire signer lors de conversations virtuelles à distance. Les collaborateurs sont obligés de passer d'une application à l'autre. Le processus avec le client est donc sans cesse interrompu et les versions de fichiers difficiles à suivre. Ces difficultés entravent la productivité et provoquent des retards et des erreurs, ce qui entraîne la frustration des employés et des clients.

Acrobat Sign, solution de signature électronique plébiscitée par Microsoft et composant d'Adobe Document Cloud, offre des services de signature électronique intégrés aux applications Microsoft. Ces intégrations permettent aux utilisateurs d'envoyer, de signer, de suivre et de gérer numériquement des documents tout en travaillant dans leur application Microsoft préférée. Acrobat Sign automatise les flux d'approbation et de signature, et gère la sécurité, la conformité et les identités.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à Acrobat Sign, Adobe a chargé Forrester Consulting de mener des entretiens approfondis avec neuf décideurs de six entreprises et



Gains d'efficacité dans le travail de back-office

47 %



Temps économisé sur les transactions

8,06 M€



Accélération des transactions

30 %

d'interroger 162 personnes (à savoir des directeurs, des responsables, des propriétaires de produits et des utilisateurs) qui utilisent Acrobat Sign afin de créer une étude Total Economic Impact™ (TEI)¹.

Acrobat Sign. Forrester agrège les expériences des personnes interrogées et sondées, puis consolide les résultats dans une entreprise de référence. Pour les besoins de cette étude, l'entreprise de référence est un établissement de services financiers qui a recours à la fois à des processus papier et digitaux. Avant de passer à Acrobat Sign, cette entreprise a également utilisé une solution de signature électronique de manière limitée.

Ce résumé se concentre sur les avantages observés par les entreprises en termes de productivité lorsque les collaborateurs peuvent utiliser Acrobat Sign dans leurs applications Microsoft.

FACTEURS D'INVESTISSEMENT

Les entreprises s'étaient fixé plusieurs objectifs concernant l'expérience des collaborateurs et des clients qui ont entraîné leur adoption généralisée d'Acrobat Sign :



LIRE L'ÉTUDE COMPLÈTE ICI

- **Multiplier les possibilités d'utiliser les fonctionnalités de signature électronique, là où le travail se déroule.** L'absence de support pour les intégrations avec les applications professionnelles utilisées au quotidien, comme Microsoft Teams, SharePoint, Outlook et Dynamics, a contraint les entreprises à proposer plusieurs applications aux utilisateurs ou à créer leurs propres intégrations. Par conséquent, les cas d'usage des signatures électroniques sont restés limités et ont été restreints par la disponibilité des développeurs et le temps nécessaire à la création et la maintenance des intégrations.
- **Éliminer les interruptions dues aux étapes manuelles ou papier.** Les efforts physiques ont ralenti le traitement et la gestion des documents et ont entravé l'expérience des clients. Les collaborateurs passaient un temps considérable à superviser l'intégralité des processus documentaires, de la préparation des templates à la ressaisie des informations en passant par l'impression, l'envoi par courrier, la numérisation, la télécopie et le suivi, le tout sur des ordinateurs équipés d'applications Microsoft. En fait, les entreprises entendaient résoudre deux grandes problématiques avec Acrobat Sign :
 - Les retards dans les processus de signature
 - Les intégrations avec d'autres solutions
- **Intégrations profondes avec les applications et services clés.** Acrobat Sign est reconnu par Microsoft comme sa solution de signature électronique préférée. Les intégrations prennent en charge l'envoi des documents pour signature, la signature électronique, le suivi et bien plus encore, sans quitter Microsoft 365, Teams, SharePoint, Dynamics 365, Power Automate et Power Apps. Acrobat Sign est également intégré à Adobe Acrobat, Adobe Experience Manager et Adobe Commerce, ce qui élargit encore les cas d'usage pour les entreprises équipées en solutions Adobe.
- **Expériences digitales connectées pour les clients et les collaborateurs.** Acrobat Sign accélère les processus stratégiques d'approbation et de signature, ce qui fait gagner du temps aux collaborateurs, leur donne la possibilité de travailler n'importe où, améliore la productivité et valorise les systèmes déjà en place, comme les applications Microsoft. Le travail à distance exigeant des solutions digitales rationalisées, la combinaison d'Acrobat Sign et des applications Microsoft permet d'obtenir rapidement une valeur ajoutée. Pour garantir des expériences sécurisées, Acrobat Sign est également intégré à Azure, avec prise en charge de l'authentification unique (SSO) et multifacteur.

Comme les consommateurs s'attendent de plus en plus à vivre des expériences digitales sans faille, ils se tournent vers des entreprises et des marques qui proposent des processus plus pratiques et entièrement dématérialisés.

FONCTIONNALITÉS CLÉS

Les intégrations d'Acrobat Sign avec les applications Microsoft aident les entreprises à atteindre leurs objectifs d'amélioration de l'efficacité des collaborateurs et de la satisfaction des clients :

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Les décideurs qui ont intégré Acrobat Sign à leurs applications Microsoft ont constaté l'impact suivant sur leurs activités :

Les intégrations ont permis d'accélérer les transactions de 30 % et les souscriptions digitales de 50 %. Acrobat Sign permet aux entreprises d'accéder aux fonctionnalités PDF et de signature électronique directement depuis leurs solutions Microsoft :

« Pour les applications Microsoft, comme Teams et Outlook, l'accès à Acrobat Sign permet d'avoir régulièrement recours aux signatures électroniques. »

Spécialiste IT, fonction publique

- **Plus de 35 intégrations avec les applications Microsoft.** Ces intégrations éliminent les inefficacités liées au passage d'une application à une autre et simplifient la gestion des versions de fichiers. Elles réduisent également les risques liés aux données (informations manquantes, écriture illisible, etc.), ce qui, selon 47 % des sondés, constitue un objectif prioritaire pour l'utilisation d'Acrobat Sign. En perdant moins de temps à courir après les clients ou leurs collègues pour valider ou faire signer des documents, les collaborateurs peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- **Acrobat Sign offre des intégrations avec une grande variété d'applications tierces.** Outre les applications Microsoft, Acrobat Sign prend en charge Salesforce, Workday, ServiceNow, Slack et Google, ainsi que de nombreux autres éditeurs. Cela démultiplie les opportunités de partage de documents digitaux et de transactions en temps réel pour, au final, accélérer les ventes.

Plus de 48 % de gain d'efficacité lors de l'intégration avec Microsoft 365, Dynamics, SharePoint et Teams



Amélioration de l'expérience client, générant plus de 0,88 million d'euros d'activité commerciale supplémentaire par an. Pour satisfaire les clients toujours plus friands d'expériences fluides et personnalisées, les intégrations d'Acrobat Sign avec les solutions Microsoft offrent un immense potentiel :

- **Les utilisateurs peuvent bénéficier d'une expérience de signature naturelle et transparente en face à face pour des interactions de qualité.** Par exemple, ils peuvent signer un contrat lors d'un appel vidéo ou réviser et commenter une proposition en temps réel avec Acrobat pour Teams. L'amélioration de l'expérience client a permis de réduire le taux d'abandon lors du remplissage des formulaires, de limiter les erreurs dues à la ressaisie manuelle des données et de diminuer les plaintes des clients.
- **Avec Acrobat Sign, les sondés ont vu le nombre de réclamations liées aux signatures électroniques diminuer de 40 %.** Ainsi, 85 % des sondés ont indiqué qu'avec Acrobat Sign, la diminution du nombre d'erreurs avait contribué à optimiser l'expérience client.

« Grâce à Acrobat Sign, nous n'avons plus besoin de passer par plusieurs interfaces pour signer des accords, tout se fait avec Teams. Nous pouvons également signer des documents dans SharePoint, sans avoir à les télécharger pour les signer et les remettre en ligne par la suite. Cela nous permet de rationaliser les processus. »

Responsable de la gestion des contenus d'entreprise et de l'eDiscovery, énergie

Documentation mieux sécurisée. Les entreprises continuent de dématérialiser et d'automatiser leurs processus opérationnels, ce qui réduit la paperasse :

- **L'adoption de la technologie numérique permet aux entreprises d'offrir des expériences digitales totalement fonctionnelles.** Avant la pandémie de COVID-19, la plupart des transactions nécessitaient des signatures physiques, ce qui exposait les documents au risque d'être égarés ou de tomber entre de mauvaises mains. Désormais, les entreprises n'ont plus besoin de classeurs et peuvent enregistrer les documents dans l'écosystème de leurs applications, limitant ainsi le nombre de personnes qui y ont accès. Pour 72 % des décideurs, le principal avantage de la solution intégrée est le renforcement de la confidentialité et de la sécurité. En outre, les utilisateurs peuvent intégrer Acrobat Sign à Microsoft Azure afin de prendre en charge l'authentification SSO et multifactorielle pour une sécurité optimale.

« L'intégration d'Adobe à Azure AD nous offre davantage de couches de protection. Nous pouvons désormais journaliser et suivre les transactions dans l'ensemble de l'écosystème Microsoft. Cela permet d'avoir des arguments plus solides lorsque nous devons valider des signatures. »

Spécialiste IT, fonction publique

ANALYSE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Pour plus d'informations, téléchargez l'étude complète « Total Economic Impact™ d'Adobe Acrobat Sign » réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe en janvier 2022.

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE

Forrester a interrogé neuf décideurs de six entreprises et 162 utilisateurs d'Adobe Sign. Les résultats ont été combinés dans une analyse financière de référence sur trois ans. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) et ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- L'accélération des transactions et les souscriptions digitales ont permis d'éliminer plus de 300 000 heures de travail manuel.
- Le fait de mettre l'accent sur la création d'une expérience client sans friction a permis de générer plus de 0,88 million d'euros d'activité commerciale supplémentaire par an.
- L'élimination des interventions manuelles fastidieuses a réduit de 25 % le temps consacré aux vérifications de la conformité et du respect des réglementations.
- Les coûts de la solution de signature électronique ont été réduits de 25 % par an.



Retour sur investissement (ROI)

519 %



Valeur actuelle nette (VAN)

15,8 M€

Annexe A : Notes de fin

¹ Total Economic Impact (TEI) est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies et permet aux fournisseurs de communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. Elle aide aussi les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

AVERTISSEMENTS

Le lecteur doit être avisé de ce qui suit :

- L'étude a été réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe. Il ne s'agit pas d'une analyse concurrentielle.
- Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement que d'autres entreprises pourraient enregistrer. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans le rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Acrobat Sign.
- Adobe a revu l'étude et soumis des commentaires à Forrester. Forrester exerce le contrôle éditorial sur le rapport et ses conclusions et ne tolère aucune modification susceptible de contredire ses conclusions ou d'occulter le propos de l'étude.
- Adobe a communiqué les noms des clients à interroger, mais n'a pas pris part aux entretiens.

À PROPOS DE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. D'une part, elle aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. D'autre part, elle aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes. La méthodologie TEI comprend quatre composantes qui permettent d'évaluer la valeur d'un investissement : bénéfices, coûts, risques et flexibilité.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Forrester est une marque déposée de Forrester Research, Inc.

FORRESTER®