

## L'intégration d'Adobe Acrobat Sign avec Acrobat génère une plus grande valeur commerciale.

À mesure que les entreprises adoptent des solutions de signature électronique, il devient de plus en plus urgent d'intégrer cette technologie aux différentes plateformes et applications afin de permettre l'exécution des workflows documentaires dans l'ensemble de l'entreprise. Ces intégrations sont souvent chronophages quand la solution de signature électronique ne prend pas en charge la plateforme et nécessite une personnalisation par l'IT pour surmonter les obstacles techniques.

Acrobat Sign est une solution de signature électronique intégrée à l'écosystème Document Cloud d'Adobe. Elle permet aux entreprises d'envoyer, de signer, de suivre et de gérer par voie électronique des documents qui nécessitent une signature. Grâce à ses intégrations possibles avec Adobe Acrobat, avec les autres solutions Adobe ainsi qu'avec des applications tierces et des systèmes d'entreprise, les utilisateurs peuvent remplir et renvoyer des documents depuis n'importe quel appareil ou navigateur. Acrobat Sign rend également possible l'automatisation des workflows de validation et de signature, et offre des fonctionnalités de gestion de la sécurité, de la conformité et des identités.

**« Nous utilisons Acrobat pour nos PDF, et lorsque nous avons constaté que son intégration avec Acrobat Sign était plus transparente et plus conviviale qu'avec notre ancienne solution de signature électronique, la transition a été plus facile. »**

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



Économies par transaction  
**18,84 €**



Réduction des coûts de la solution de signature électronique  
**25 %**



Accélération des transactions  
**30 %**

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à Acrobat Sign, Adobe a chargé Forrester Consulting d'interroger six entreprises et de mener une enquête auprès de 162 utilisateurs d'Acrobat Sign, ainsi que de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI)<sup>1</sup>.

Forrester agrège les expériences des décideurs interrogés et sondés, puis consolide les résultats dans une entreprise de référence. Pour cette étude, l'entreprise de référence est un établissement de services financiers qui utilise à la fois des processus papier et dématérialisés. Elle a également utilisé une solution de signature électronique de manière limitée, avant de passer à Acrobat Sign.

Ce résumé se concentre sur les bénéfices de l'intégration d'Acrobat Sign avec Adobe Acrobat en tant que composant d'Adobe Document Cloud et sur sa valeur ajoutée pour les entreprises.



**LIRE L'ÉTUDE COMPLÈTE ICI**

## FACTEURS D'INVESTISSEMENT

Les facteurs suivants ont amené les décideurs à choisir Acrobat Sign en raison de ses intégrations avec Adobe Acrobat :

- **Expériences digitales transparentes pour les clients.** Les décideurs avaient besoin d'une solution intégrée à leurs solutions existantes pour offrir une expérience digitale totalement transparente aux clients. Les entreprises qui ont fait appel à différents fournisseurs de technologies pour créer des expériences digitales pour leurs clients ont souvent généré des parcours chaotiques en raison de l'absence d'intégrations profondes. Ces expériences redirigeaient souvent les clients vers des pages web ou des applications différentes pour terminer le processus, ce qui ralentissait ou interrompait les transactions.
- **Améliorer l'expérience et la productivité des collaborateurs en rationalisant la charge de travail.** Dans les entreprises qui utilisaient Adobe Acrobat mais ne disposaient pas d'une solution de signature électronique, les collaborateurs étaient confrontés à des tâches fastidieuses comme la numérisation au format PDF des documents et formulaires signés et la saisie manuelle des informations dans les systèmes.

Dans les entreprises qui utilisaient une autre solution de signature électronique, les collaborateurs devaient superviser les intégrations avec les applications utilisées et toute la maintenance connexe. Des clients se sont plaints des difficultés techniques liées à ces intégrations, que ce soit parce que les systèmes ne parvenaient pas à enregistrer leurs informations ou pour le temps passé par le service client à les résoudre. Les clients regrettaient également qu'il soit si difficile de gérer l'accès des utilisateurs aux solutions de signature électronique et de déterminer les

divisions de leur entreprise qui utilisaient cette technologie.

- **Consolidation des fournisseurs de technologies.** S'appuyer sur plusieurs technologies pour créer des expériences digitales impliquait aussi pour les entreprises de devoir gérer plusieurs contrats. Cette problématique, associée à l'impossibilité d'évaluer l'utilisation de la technologie au sein de l'entreprise, a rendu la budgétisation difficile pour les décideurs.

« Nous essayions de consolider les contrats de nos solutions. Le regroupement des licences Acrobat et Acrobat Sign avec Creative Cloud nous a permis d'établir un budget rentable par rapport à la solution que nous utilisons. »

*Spécialiste IT, fonction publique*

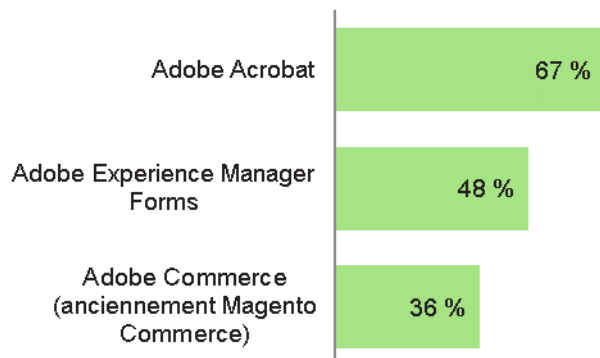
## CARACTERISTIQUES D'ACROBAT SIGNKEY

Les fonctionnalités suivantes d'Acrobat Sign ont permis aux entreprises de résoudre leurs problématiques antérieures :

- **Intégration native avec les solutions Adobe.** Intégré au portefeuille de solutions d'Adobe, notamment à Adobe Acrobat, Acrobat Sign fonctionne comme une extension naturelle des fonctionnalités et des services d'Adobe. Elle offre également des API robustes pour l'automatisation. Les PDF et les documents qui nécessitent des signatures intègrent de manière transparente Acrobat Sign pour créer des expériences en boucle fermée qui guident les clients tout au long du processus et aident les utilisateurs à gérer la collecte des signatures.

Les décideurs ont souvent déjà exploité plusieurs solutions Adobe pour leurs workflows documentaires, comme l'illustre le tableau suivant.

**« Parmi les produits Adobe suivants, lequel votre entreprise utilisait-elle par le passé (avant Acrobat Sign) ? »**



Base : 87 décideurs dans le domaine des solutions logicielles/applications pour les clients professionnels d'Adobe Acrobat Sign  
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2021

- **Achats et gestion simplifiés des licences Adobe à l'échelle de l'entreprise.** Les entreprises n'ont à gérer qu'une seule licence pour leurs solutions Adobe puisqu'elles proviennent toutes du même fournisseur. Adobe Admin Console permet aux entreprises de superviser l'accès des utilisateurs aux solutions, ainsi que l'utilisation qui en est faite.

## PRINCIPAUX RESULTATS

Dans les entreprises qui utilisent Adobe Acrobat, les décideurs ont reconnu les bénéfices suivants après l'adoption d'Acrobat Sign :

- **Accélération de 30 % des transactions et augmentation de 50 % des inscriptions digitales.** Les intégrations d'Acrobat Sign avec Adobe Acrobat et les autres applications rationalisent le workflow documentaire de bout en bout pour les équipes. Les collaborateurs numérisent des documents physiques via Adobe Scan, les partagent, protégés ou non, pour

révision via Acrobat ou Acrobat Mobile, puis les font signer via Acrobat Sign. En utilisant la solution combinée ainsi que les API disponibles, les entreprises peuvent automatiser les workflows documentaires à grande échelle.

Avec Experience Manager, les équipes insèrent rapidement des zones de signature dans des templates. Par ailleurs, grâce aux formulaires adaptatifs, qui changent de forme en fonction de l'appareil utilisé, les collaborateurs n'ont plus à se demander comment simplifier l'expérience pour que le signataire sache où signer.

La rationalisation des workflows documentaires collaboratifs permet aux équipes de ne pas avoir à jongler entre les applications de plusieurs éditeurs et optimise leur charge de travail. À la clé : **des centaines d'heures de travail économisées par an et par employé.**

**« L'un des principaux avantages est de ne pas avoir à se connecter à une autre interface, car tout se passe dans Adobe Acrobat ou Adobe Document Cloud. Nous utilisions auparavant la fonction Remplir et signer, et Acrobat Sign s'appuie sur le principe de cette solution. »**

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

- **Amélioration de l'expérience et de la productivité des collaborateurs depuis la migration vers les solutions de gestion documentaire Adobe.** Les opérations internes sont plus fluides grâce aux documents partagés entre les collaborateurs. Au sein des entreprises, on s'attend à ce que le processus de signature se déroule sans effort puisque tous les collaborateurs utilisent les outils Adobe et ont accès aux mêmes fonctionnalités. Comme l'ensemble du processus a lieu dans les solutions

Adobe, les tâches de gestion du changement sont allégées, tout comme les contraintes imposées aux collaborateurs.

Par ailleurs, grâce à l'intégration directe d'Acrobat Sign avec les autres applications Adobe, l'IT passe moins de temps à s'occuper de l'intégration avec leur solution de signature électronique et de la maintenance de cette intégration. Le temps ainsi dégagé permet également aux collaborateurs d'allonger leurs pauses ou d'éviter les heures supplémentaires.

L'amélioration de l'expérience de travail a un effet sur l'attrition, qui a diminué **d'au moins 2 à 3 % depuis le déploiement d'Acrobat Sign, selon 58 % des personnes interrogées.**

**« Un nouveau cas d'usage que nous avons commencé à mettre en pratique est l'utilisation des tampons Adobe Acrobat avec Adobe Sign pour les signatures. Auparavant, nous apposions des tampons et des signatures manuellement. Maintenant que tout est électronique, c'est un cas d'usage essentiel pour nous. »**

*Chef de projet, fonction publique*

- **Les interactions plus étroites avec les clients ont généré davantage de valeur ajoutée et réduit le nombre de plaintes.** Bien qu'invisible pour les clients, l'utilisation des outils Adobe fluidifie les expériences digitales. Les clients ne basculent plus d'une application ou d'une page web à l'autre pour remplir des formulaires, tout est présenté dans la même fenêtre. Ces expériences fluides augmentent le taux de remplissage des formulaires, car les clients sont confrontés à moins de problèmes techniques potentiels, comme une page qui ne se charge pas ou qui ne s'affiche pas correctement sur les appareils mobiles.

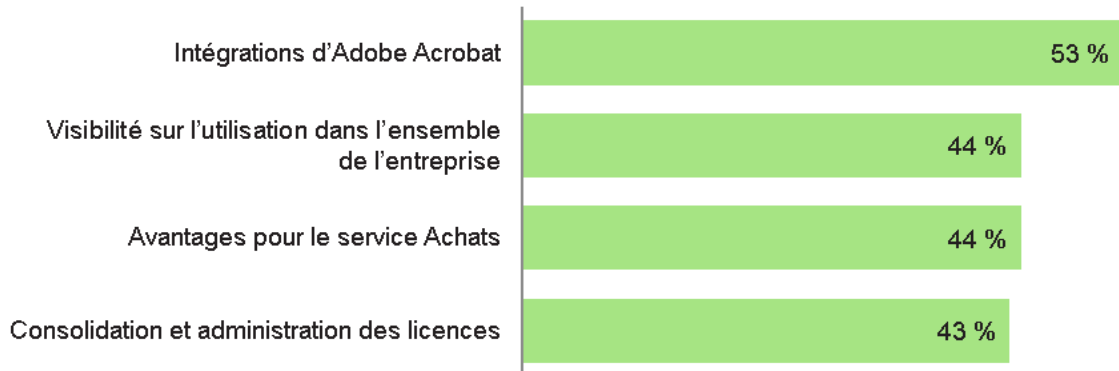
Des intégrations solides entre les applications signifient également que les informations sont enregistrées de manière fiable dans les systèmes et ne disparaissent pas par accident. La réduction des erreurs entraîne une diminution des plaintes des collaborateurs. Selon **85 % des utilisateurs d'Acrobat Sign, la réduction du nombre d'erreurs a contribué à améliorer l'expérience client (CX).**

- **Économie annuelle de 25 % sur les coûts de la solution de signature électronique.** Les entreprises ont diminué le nombre de solutions dont elles avaient besoin et ont abandonné leurs anciennes solutions de signature électronique. Les économies réalisées sur les licences, ainsi que le fait que l'IT ne gère plus les intégrations de signatures électroniques avec des solutions non-Adobe, ont contribué à réduire les coûts. Selon l'analyse TEI de Forrester, une entreprise peut **économiser plus de 1,23 million d'euros par an** en choisissant d'utiliser Acrobat Sign plutôt qu'une autre solution de signature électronique avec son environnement technologique Adobe.

**« Tous nos collaborateurs utilisent Adobe Acrobat ou d'autres produits Adobe, et avec Acrobat Sign, la supervision de l'usage de la solution est plus efficace. Nous notons également une efficacité induite par la familiarité des équipes avec l'interface de tous ces produits. »**

*Directeur, département des services généraux*

« Selon votre meilleure estimation, quel a été le pourcentage d'augmentation en efficacité pour chacun des processus et intégrations logicielles suivants ? »



Base : 87 décideurs dans le domaine des solutions logicielles/applications pour les clients professionnels d'Adobe Acrobat Sign  
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2021

## ANALYSE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Pour plus d'informations, téléchargez l'étude complète « Total Economic Impact™ d'Adobe Acrobat Sign », une étude 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 sondé 162 personnes qui utilisent Acrobat Sign, puis a combiné les résultats 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 :

- Élimination de plus de 300 000 heures de travail manuel sur les transactions en augmentant la vitesse de celles-ci et les inscriptions par voie digitale.
- Économies de 8,06 millions d'euros grâce à des centaines de milliers d'heures gagnées en temps de transaction.
- Économies de 6,22 millions d'euros en termes de développement durable grâce à la suppression des impressions, des télécopies, des envois postaux et des expéditions de documents.



**Retour sur investissement (ROI)**

**519 %**



**Valeur actuelle nette (VAN)**

**15,77 M€**

## Annexe A : Notes de fin

<sup>1</sup> 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 décisionnels d'une entreprise en matière de technologies et permet aux fournisseurs de communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs 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. 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®