

Adobe Acrobat Sign aide les entreprises à atteindre la maturité digitale dans le domaine de la collecte de signatures

Pendant la majeure partie des années 2010, les entreprises ont été occupées à dématérialiser leurs opérations papier afin de mieux servir leurs collaborateurs et leurs clients. La pandémie mondiale a accéléré la tendance. À l'issue d'au moins un cycle avec la technologie utilisée pour dématérialiser leurs processus, les entreprises réévaluent leurs choix et migrent vers de nouvelles plateformes digitales pour accélérer leur transformation numérique et valoriser davantage leur activité.

Technologie essentielle à la dématérialisation, les solutions de signature électronique constituent une excellente option compte tenu de l'augmentation des transactions commerciales à distance et digitales depuis début 2020. Lors du choix de leur prochaine solution, les décideurs doivent évaluer la rentabilité de cette dernière par rapport à la technologie à remplacer, ainsi que des gains de temps techniques potentiels.

Composant d'Adobe Document Cloud, Adobe Acrobat Sign permet aux entreprises d'envoyer, de signer, de suivre et de gérer des documents par voie électronique. Les intégrations avec les solutions Adobe, les applications tierces et les systèmes

« Notre outil précédent faisait ce qu'il était censé faire, mais il n'avait pas la capacité de s'intégrer à d'autres applications métier clés que nous avions dans notre paysage. Par exemple, les intégrations avec des applications métier comme SAP ont fluidifié notre travail. »

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



Retour sur investissement (ROI)
519 %



Accélération des transactions
30 %



Réduction des coûts de la solution de signature électronique
25 %

d'entreprise permettent aux utilisateurs de remplir et de renvoyer des formulaires depuis n'importe quel appareil ou navigateur et à partir des applications qu'ils utilisent quotidiennement. Acrobat Sign permet d'automatiser les workflows d'approbation et de signature, et offre des fonctionnalités de gestion de la sécurité, de la conformité et des identités.

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)¹. 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.



LIRE L'ÉTUDE COMPLÈTE ICI

Ce résumé se concentrera sur les avantages que les entreprises tirent d'une migration « digital to digital », autrement dit d'une solution de signature électronique à Acrobat Sign.

CRITERES DE CHOIX D'UNE SOLUTION DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Lors du choix de leur future solution de signature électronique, les décideurs des entreprises avaient les objectifs suivants :

- **Adoption de la solution de signature électronique à l'échelle de l'entreprise.**
Les décideurs observent que les solutions de signature électronique sont utilisées dans leur entreprise, mais seulement à l'échelon des départements. Une adoption plus large était entravée par un coût relativement élevé par transaction, ainsi que par des frais supplémentaires pour les intégrations et les services. Cette adoption en demi-teinte a généré une approche hybride papier/digital et, par conséquent, des expériences client décousues.
- **Multiplier les possibilités d'utiliser les fonctionnalités de signature électronique, là où le travail se déroule.** L'absence de prise en charge des intégrations avec les applications métier utilisées au quotidien (par exemple, les applications de productivité, de chat et de collaboration, les visionneuses de PDF, les applications web, etc.) a obligé les entreprises à fournir plusieurs applications et former les utilisateurs en conséquence, ou à mettre en place des intégrations afin de tirer parti de leur solution de signature électronique. La disponibilité limitée des développeurs pour créer des intégrations et le temps nécessaire à leur maintenance régulière ont eu un impact négatif sur le nombre et la portée de ces intégrations. Par conséquent, les cas d'usage des signatures électroniques sont restés limités.

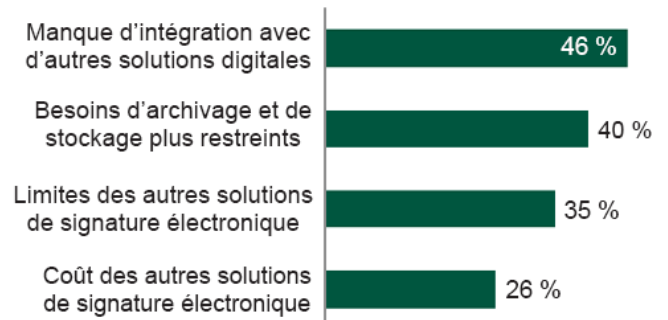
- **Amélioration de la gestion et de la conformité de la solution de signature électronique.** Avec les solutions précédentes, les administrateurs ne disposaient pas d'un outil qui offrait une visibilité claire sur les licences et l'utilisation. Le manque de visibilité a entraîné des difficultés à suivre les transactions traitées dans la solution et à déterminer si tous les cas d'usage respectaient les exigences de conformité. En conséquence, l'équipe IT devait passer des heures à collecter ces informations.

DIFFERENCIEATEURS D'ACROBAT SIGN

Fonctionnalités clés d'Acrobat Sign ayant aidé les entreprises à atteindre leurs objectifs avec une nouvelle solution de signature électronique :

- **Licences rentables.** Le modèle de licence tout compris d'Acrobat Sign présente un prix de base compétitif pour les volumes de transaction et ne facture pas les intégrations préétablies pour les applications tierces. Le prix des transactions inclut les services, l'assistance et la formation d'Adobe.

Quelles difficultés rencontrées avec les solutions de signature électronique précédentes ont amené votre entreprise à s'intéresser à Adobe Sign ?



Base : 162 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

- **Prise en charge des intégrations étroites avec les applications et services clés.** Acrobat Sign s'intègre parfaitement aux solutions Adobe comme Acrobat ainsi qu'à la gamme de solutions Microsoft. Acrobat Sign est plébiscité par Microsoft et l'intégration est prévue avec Office 365, Live Signing dans Microsoft Teams, SharePoint, Dynamics 365 ainsi que Power Automate et Power Apps. La solution s'intègre également avec Google, Salesforce, Slack et d'autres applications professionnelles.
- **Console d'administration centralisée d'Acrobat Sign.** Les entreprises gagnent en visibilité sur l'utilisation de la solution et ont un meilleur contrôle sur l'ensemble de leur établissement, depuis l'intégration avec les systèmes d'authentification unique (SSO) jusqu'à l'administration en passant par le reporting et les autorisations des utilisateurs appartenant à plusieurs groupes.
- **Économie annuelle de 25 % sur les coûts de la solution de signature électronique.** La réduction des coûts est principalement attribuable au coût par transaction avantageux d'Acrobat Sign par rapport aux solutions précédentes. 57 % des sondés ont cité des « coûts de licence plus avantageux » comme l'un des bénéfices constatés depuis qu'ils utilisent Acrobat Sign. Grâce à cette tarification, les entreprises peuvent étendre l'accès aux équipes et favoriser la collecte de signatures électroniques.

57 % des personnes interrogées ont indiqué qu'Adobe Sign avait des « coûts de licence plus avantageux »



Le temps économisé par le service IT pour superviser les intégrations avec les solutions de signature électronique précédentes contribue également à la réduction des coûts de la solution. Les équipes ne sollicitent plus le service IT pour personnaliser une intégration ou effectuer des opérations de maintenance afin de pallier l'absence d'intégrations prêtes à l'emploi. Selon l'analyse TEI de Forrester, cette solution peut **faire économiser plus de 1,23 million d'euros par an** aux entreprises par rapport à d'autres solutions de signature électronique.

« Notre solution précédente était utilisée par un petit nombre de collaborateurs au sein des équipes Achats. Grâce au rapport coût-efficacité d'Acrobat Sign, nous avons étendu les fonctionnalités de signature électronique à des équipes qui n'en auraient pas eu les moyens, afin de mieux servir nos clients. »

Responsable de l'analyse et du design, services financiers

PRINCIPAUX RESULTATS

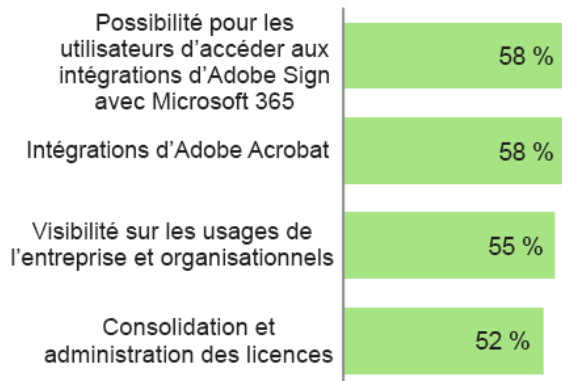
Les décideurs qui utilisaient déjà une solution de signature électronique ont constaté les avantages suivants avec Acrobat Sign :

« Chaque transaction nous coûte au moins quatre à cinq fois moins cher qu'avant. Il était beaucoup plus avantageux financièrement d'opter pour Acrobat Sign. »

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

- **Les intégrations ont permis d'accélérer les transactions de 30 % et les souscriptions digitales de 50 %.** Les intégrations d'Acrobat Sign avec des applications Adobe telles qu'Acrobat et Experience Manager permettent aux équipes d'insérer rapidement des zones de signature et d'utiliser des templates sans quitter l'écosystème Adobe.

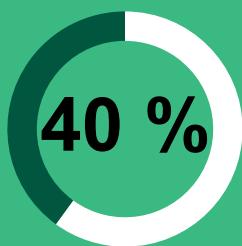
« Quel a été le pourcentage d'augmentation en efficacité pour chacun des processus et intégrations logicielles suivants ? »



Base : 162 utilisateurs d'Adobe Sign
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2021

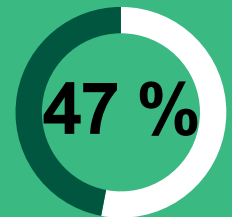
Les intégrations avec une grande variété d'applications professionnelles tierces de Microsoft, Workday, Salesforce, Google, Slack et d'autres éditeurs multiplient, pour les équipes, les opportunités de partager des documents digitaux et d'effectuer des transactions virtuelles en temps réel. Grâce à la prise en charge de ces applications par Acrobat Sign, les utilisateurs peuvent effectuer des transactions avec les clients et les collaborateurs dans une expérience transparente et totalement digitale.

Réduction du nombre de réclamations des clients liées au processus de signature



Les transactions (à l'exclusion des souscriptions digitales) qui prenaient une heure avant Acrobat Sign sont désormais réalisées 30 % plus vite, soit en 42 minutes. Pour les transactions de souscription digitale, qui constituent un processus d'intégration chronophage, la durée moyenne de la transaction, qui est de deux heures, a été réduite et ne prend plus qu'une heure.

Gain d'efficacité dans le travail de back-office



- **Amélioration de l'expérience et de la productivité des employés avec Acrobat Sign.** Grâce à de meilleures intégrations, les collaborateurs qui gèrent les transactions de signature électronique ont moins d'applications à intégrer dans leur travail au quotidien et moins de tâches manuelles. Les erreurs de saisie sont donc moins nombreuses et les clients se plaignent moins. L'accès facilité à Acrobat Sign dans les entreprises grâce aux coûts de licence réduits signifie également qu'un plus grand nombre de collaborateurs dans un plus grand nombre de services sont en mesure de rationaliser les divers processus de collecte de signatures. Ils consacrent ainsi davantage de temps à des activités à plus forte valeur ajoutée et améliorent l'expérience du client.

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.

Le service IT a pu réduire le temps consacré à la maintenance des intégrations grâce à la prise en charge par Acrobat Sign de diverses applications métier. Le temps ainsi libéré permet aux collaborateurs de se consacrer à l'intégration d'un plus grand nombre d'applications avec

Acrobat Sign, ainsi qu'à d'autres activités professionnelles à forte valeur ajoutée, ou de prendre des pauses plus longues pour équilibrer leur journée de travail.

- **Efficacité des tâches liées à la conformité.**

La mise à jour du langage de conformité ou réglementaire en quelques clics épargne aux collaborateurs le stress lié à l'ajout de la nomenclature correcte. Avant d'utiliser Acrobat Sign, 21 % des personnes interrogées passaient entre 10 et 15 heures à vérifier la conformité des processus et 23 % y consacraient au moins 15 heures.

Depuis qu'ils utilisent Acrobat Sign, la moitié des sondés ont observé une baisse d'au moins 15 % du temps consacré à la mise en conformité. Les outils de gestion de templates de la solution permettent aux utilisateurs d'appliquer simultanément des révisions à plusieurs documents, ce qui évite aux collaborateurs de modifier les documents un par un.



58 % des sondés ont noté une diminution de l'attrition d'au moins 2 à 3 %

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 qui utilisent Acrobat Sign et sondé 162 utilisateurs d'Acrobat 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 :

- Économies de 8,1 millions d'euros grâce à des centaines de milliers d'heures gagnées en temps de transaction.
- Économies de 6,2 millions d'euros en termes de durabilité grâce à la suppression des impressions, des télécopies, des envois postaux et des expéditions de documents
- 1,8 million d'euros grâce à l'amélioration de l'expérience client, qui a permis de réduire les taux d'abandon et d'augmenter le nombre de transactions.



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®