

# Adobe Document Cloud offre de meilleures expériences

Tout en améliorant l'efficacité et en s'intégrant parfaitement aux systèmes existants

La suite de services et logiciels Adobe Document Cloud améliore les processus de numérisation d'une entreprise qui commence à transformer ses documents papier et processus manuels traditionnels en expériences numériques de bout en bout. Forrester Consulting a mené deux études TEI (Total Economic Impact™) sur les solutions Document Cloud d'Adobe Sign et d'Adobe Acrobat DC pour fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer l'impact financier potentiel sur leur entreprise, d'un investissement dans Document Cloud. Forrester a interrogé plusieurs clients Adobe actuels afin de mieux comprendre l'effet qu'Adobe Document Cloud a eu sur leur entreprise.

Avant d'utiliser Adobe Document Cloud, les entreprises étaient confrontées à de nombreuses solutions coûteuses et à des flux de travail hautement manuels. Beaucoup de services s'appuyaient toujours sur les méthodes traditionnelles de messagerie électronique, documents papier, numérisation et expédition pour réaliser des tâches de signature simples. Ces processus n'étaient pas seulement coûteux mais ils suscitaient également des frustrations à la fois pour les employés et les clients.

Avec Adobe Document Cloud, les entreprises numérisent leurs processus manuels, créant ainsi des expériences numériques fluides. Adobe Sign et Adobe Acrobat DC s'intègrent aux solutions existantes du secteur d'activité, créant ainsi des flux de travail fluides et permettant aux employés et aux clients de créer, collaborer et signer rapidement et en toute sécurité leurs documents stratégiques.

**Avantages quantifiés.** Les bénéfices quantifiés ajustés en fonction du risque sont représentatifs de ceux rencontrés par les entreprises interrogées :

- › **Les entreprises réduisent les étapes de signature manuelle, permettant ainsi aux employés de gagner en moyenne 1,5 heure par transaction.** Adobe Sign numérise et automatise les flux de travail auparavant manuels de signature à l'encre et sur papier, ce qui représente un gain de temps considérable pour les entreprises.
- › **Les utilisateurs gagnent jusqu'à 65 heures par an grâce à Acrobat Pro DC, tandis que les utilisateurs d'Acrobat Standard DC gagnent environ 33 heures par an.** Les entreprises constatent d'importantes économies pour les utilisateurs lorsque ces derniers numérisent leurs tâches réalisées sur papier, diminuent les reprises dues à la conversion et à la modification de fichiers PDF, poursuivent leurs travaux en dehors du bureau grâce aux fonctionnalités mobiles, envoient et suivent leurs documents et accélèrent le processus de signature.
- › **Des économies importantes par une moindre utilisation de documents papier et du matériel traditionnel.** En optant pour un processus de signature électronique, les entreprises réduisent les coûts d'expédition, de papier, d'encre, d'imprimantes et de scanners. En remplaçant le matériel traditionnel par un équipement mobile plus stratégique, les entreprises qui utilisent Adobe Acrobat peuvent économiser près de 608 € par employé. Les utilisateurs d'Adobe Sign peuvent économiser en moyenne 5,4 € par document converti sous forme numérique.
- › **Les administrateurs informatiques gagnent 570 heures par an.** Avant d'investir dans Acrobat, les administrateurs informatiques recevaient fréquemment des tickets d'assistance de la part d'utilisateurs qui peinaient à comprendre le fonctionnement des anciennes solutions logicielles de gestion de documents. En adoptant une solution unique facile à utiliser, ces entreprises réduisent leurs coûts de support en éliminant jusqu'à 95 tickets d'assistance par mois.
- › **Numériser les processus d'affiliation pour faire gagner aux entreprises deux heures par transaction d'affiliation.** L'utilisation de processus numériques pour accélérer les processus d'intégration et d'affiliation permet aux entreprises de réduire le temps passé sur ces tâches traditionnellement longues, d'améliorer l'expérience client et de réduire les taux d'abandon.

## SYNTHESE

D'après les résultats des deux études commanditées, « Total Economic Impact d'Adobe Sign » et « Total Economic Impact d'Adobe Acrobat DC ».

## METHODOLOGIE

L'objectif du cadre TEI est d'identifier les coûts, les bénéfices, le gain de flexibilité et les facteurs de risque qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a choisi une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact d'Adobe Acrobat DC et d'Adobe Sign, qui repose sur des entretiens avec des analystes de Forrester, des intervenants d'Adobe et plusieurs clients Adobe actuels. Forrester a élaboré, pour chaque étude, un modèle financier représentatif des entretiens à l'aide de la méthodologie TEI.

## ORGANISATION HYBRIDE

Chaque analyse utilise une organisation hybride, basée sur les entreprises interrogées, pour présenter l'analyse financière globale.

## AJUSTEMENT EN FONCTION DU RISQUE

Forrester a ajusté les modèles financiers en fonction du risque d'après les questions et préoccupations des entreprises interrogées pour tenir compte des incertitudes dans l'estimation des coûts et avantages.

- › **Les entreprises peuvent réaffecter les ETP de conformité à des travaux de plus grande valeur via la standardisation des formulaires de réglementation et de conformité.** En privilégiant la création de modèles de formulaire standard dans Adobe Document Cloud plutôt que l'utilisation de documents générés manuellement, les entreprises peuvent réaffecter leurs ressources auparavant dédiées à la gestion de ces formulaires.
- › **Sur une période de trois ans, cette démarche peut entraîner un gain combiné de près de 8,2 millions d'euros.**



**RSI 2,8 à 4,2 fois supérieur**



**VAN de 1,6 à 6,6 millions d'euros**



**Temps de cycle 28 fois plus rapides**



**1,08 million d'euros d'économies sur le papier et le matériel**

## Parcours client : Adobe Acrobat DC et Adobe Sign

Les participants aux deux études comprennent :

- › **TEI d'Adobe Acrobat DC** : Forrester a interrogé trois entreprises comptant entre 800 et 14 000 licences Adobe Acrobat DC.
- › **TEI d'Adobe Sign** : Forrester a interrogé six entreprises ayant compté entre 1 000 et plus de 2 000 000 de transactions Adobe Sign au cours de l'année écoulée.

## Principaux vecteurs d'investissement et résultats

Les entreprises interrogées ont indiqué les vecteurs d'investissement suivants :

- › **Les processus de signature ne répondaient pas aux attentes des employés ou des clients.** Les processus manuels empêchaient les employés de travailler rapidement, ce qui réduisait le temps qu'ils pouvaient consacrer à des tâches à fort impact. Les employés qui étaient souvent en déplacement ou qui travaillaient à distance avaient besoin d'une solution facile à utiliser sur un appareil mobile et qui n'impliquait pas d'accéder à des imprimantes ou à des télécopieurs. Les entreprises interrogées dont les employés vivent dans des régions différentes avaient besoin d'une solution plus rapide que l'expédition des documents importants à signer. Les clients attendaient de plus en plus d'expériences numériques et mobiles, notamment pour les processus de signature.
- › **Les coûts d'impression et de papier étaient trop élevés.** De nombreux processus de ces entreprises reposaient sur l'utilisation du papier dans le cadre de la diffusion. Les formulaires étaient imprimés, expédiés et numérisés régulièrement. Cela était non seulement coûteux en papier, en encre et en affranchissement, mais nécessitait également un travail manuel important pour le suivi et le stockage de ces documents. Par conséquent, les budgets consacrés au papier et à l'impression par ces entreprises étaient très élevés.
- › **Les signatures manuelles et les tâches réalisées sur papier constituaient un frein aux flux de travail relatifs à la sécurité et à la conformité.** Les entreprises interrogées ont remarqué que les documents papier contenant des informations sensibles étaient facilement perdus et n'étaient pas toujours envoyés directement aux parties concernées. Les documents papier étaient également plus difficiles à mettre à jour lorsque le texte relatif à la conformité et à la réglementation devait être modifié. Les employés devaient localiser les fichiers sources et s'assurer que tous les formulaires étaient envoyés avec le texte correctement mis à jour, ce qui était difficile à faire sans formulaires numériques normalisés.

« Toute modification apportée à nos documents entraînait un retard considérable. Nous commençons à conclure davantage de contrats, mais n'avions pas de piste d'audit. Nous étions confrontés au manque de propriété évidente et au risque d'obtenir des signatures non autorisées de la part des deux parties. »

*Directeur général des opérations, conglomérat*



Les entreprises interrogées ont obtenu des résultats clés pour leur investissement :

- › **Les temps de cycle de signature sont beaucoup plus courts.** Les entreprises interrogées constatent une réduction significative des temps de cycle globaux pour obtenir une signature. Ce résultat est dû à l'utilisation de la fonctionnalité mobile pour signer des documents en cas de travail à distance, à la réduction du nombre de cycles grâce à la diminution des erreurs et à leur correction, à l'automatisation des flux de travail manuels via la signature électronique directement dans les applications Microsoft, et aux formulaires facilement modélisés qui limitent le nombre de personnalisations devant être effectuées par les utilisateurs.
- › **Moins de temps consacré à l'affiliation de nouveaux clients.** En numérisant leurs processus d'affiliation, les entreprises interrogées gagnent du temps supplémentaire par rapport à une transaction Adobe Sign classique. Les processus d'inscription longs et complexes des anciens flux de travail sont remplacés par des processus bien plus rapides. L'utilisation de formulaires numériques rationalise l'expérience client et élimine les erreurs et retards générés par les processus manuels qui nécessitent une double saisie des données. Cela permet d'améliorer l'expérience client globale et de réduire le nombre d'abandons des processus d'inscription des clients.
- › **Les entreprises réduisent leur empreinte écologique liée au papier et évitent les coûts d'impression et d'expédition des documents.** Les entreprises interrogées ont indiqué qu'en investissant dans Acrobat, elles ont réduit le nombre de documents qu'elles devaient expédier physiquement, et évitent donc les frais afférents à ce processus. Au lieu de cela, les utilisateurs peuvent envoyer et suivre numériquement les documents. En outre, les utilisateurs n'ont plus besoin de transporter physiquement les documents vers leur destination, ce qui améliore l'expérience globale des employés.
- › **Les employés améliorent leur efficacité lors de la gestion des documents.** Les entreprises interrogées ont noté qu'Acrobat permet aux utilisateurs d'être plus efficaces sur plusieurs flux de travail clés. Les employés réduisent ou éliminent les reprises associées à la création et à la localisation de documents sources. Ils peuvent réduire les sources d'inefficacité et les erreurs associées aux documents papier et convertir les documents papier numérisés en fichiers numériques modifiables. Ils peuvent fusionner du contenu provenant de plusieurs sources en un seul fichier PDF pour centraliser toutes les informations pertinentes au même endroit. Les employés peuvent également collaborer avec d'autres personnes dans un fichier PDF à l'aide des outils de commentaires et de révision d'Acrobat.

A partir des entretiens effectués pour les deux études, Forrester a établi un cadre TEI, sous la forme d'une organisation hybride, et a effectué une analyse du retour sur investissement illustrant les domaines concernés sur le plan financier.

**Caractéristiques hybrides d'Adobe Acrobat DC :** l'entreprise adopte Adobe Acrobat DC comme logiciel standard pour tous les documents PDF. Acrobat est utilisé dans toute l'entreprise, mais davantage de cas d'utilisation sont identifiés dans les domaines de la finance/comptabilité, du marketing, de l'informatique et des ressources humaines. L'entreprise achète 1 200 licences d'Adobe Acrobat DC et déploie toutes les licences au début de l'année 1.

**Caractéristiques hybrides d'Adobe Sign :** l'adoption d'Adobe Sign s'étend dans l'entreprise, pour finalement atteindre 1 200 utilisateurs actifs d'ici la fin de la 3e année. Forrester part du principe que les utilisateurs actifs génèrent des documents pour signature et modifient les modèles, ainsi que de nombreux cas d'utilisation ponctuels. Au cours de la première année d'utilisation d'Adobe Sign, l'organisation hybride réalise 75 000 transactions Adobe Sign. Ce nombre passe à 100 000 transactions par an au bout de la 3e année. L'organisation hybride utilise Adobe Sign pour affilier et intégrer les nouveaux clients et employés par voie numérique, ainsi que pour recueillir les signatures électroniques. L'entreprise intègre également Adobe Sign à la suite Microsoft Office 365 pour activer la fonctionnalité de signature électronique dans les applications Microsoft.

« Les utilisateurs gagnent du temps et réduisent également les facteurs de frustration. Je peux affirmer en toute confiance qu'Adobe Acrobat DC est plus rapide, plus facile à utiliser et plus fiable que nos solutions précédentes. »

*Responsable produit,  
entreprise de santé*



## Estimations principales

1 200 utilisateurs

d'Adobe Acrobat DC

- 720 utilisateurs  
d'Acrobat Pro DC

- 480 utilisateurs  
d'Acrobat Standard DC

- 170 agents de terrain

1 200 utilisateurs actifs  
d'Adobe Sign d'ici

la 3e année  
100 000 transactions  
Adobe Sign d'ici

la 3e année

## Résumé financier

Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts du rapport complet peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement et la valeur actuelle nette de l'investissement de l'organisation hybride dans Adobe Acrobat DC et Adobe Sign. Forrester estime un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

- › La valeur actualisée (PV) totale des avantages pour Adobe Acrobat DC est de 2,2 millions d'euros et la valeur actuelle nette (VAN) est de 1,6 million d'euros sur trois ans.
- › La PV totale des avantages pour Adobe Sign s'élève à 6,1 millions d'euros et la VAN à 5 millions d'euros sur trois ans.

Pour plus d'informations, vous pouvez télécharger l'intégralité de l'analyse d'Adobe Acrobat DC [ici](#) et celle d'Adobe Sign [ici](#).

### Adobe Document Cloud



**RSI 2,8 à  
4,2 fois  
supérieur**



**VAN  
de 1,6 à  
6,6 millions d'euros**

## Limites de responsabilité

Le lecteur doit être conscient de ce qui suit :

- › L'étude est commandée par Adobe et délivrée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à servir d'analyse concurrentielle.
- › Forrester ne donne aucune estimation quant au retour sur investissement potentiel dont pourraient bénéficier d'autres entreprises. Forrester conseille fortement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans le cadre fourni dans le rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Adobe Document Cloud.
- › Adobe a examiné le contenu de cette publication et apporté des commentaires à Forrester. Toutefois, nous conservons un contrôle éditorial total sur l'étude et ses résultats et n'acceptons pas de procéder à des modifications qui pourraient entrer en contradiction avec les conclusions de Forrester ou obscurcir la signification de l'étude.
- › Adobe a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'a pas participé à ces derniers.

### A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit en toute indépendance et impartialité des services de conseil fondés sur des études de marché, afin de faciliter la réussite des cadres dirigeants au sein de leur entreprise. Que ce soit pour de brèves réunions sur la stratégie ou pour des projets personnalisés, les services de conseil de Forrester vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui mettent leurs connaissances d'expert au service des enjeux spécifiques de l'entreprise. <https://go.forrester.com/consulting/>

### A PROPOS DE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques de l'entreprise et aide les fournisseurs dans la communication de la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. La méthodologie TEI permet aux entreprises de démontrer, justifier et réaliser la valeur concrète des initiatives informatiques aux yeux de la direction et des autres parties prenantes essentielles du secteur. La méthodologie TEI s'appuie sur quatre éléments fondamentaux pour l'évaluation de la valeur des investissements : bénéfices, coûts, risques et flexibilité. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée de ce document est strictement interdite.

Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions émises au moment de la parution sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour obtenir plus d'informations, visitez [forrester.com](https://forrester.com)