

Total Economic Impact™ d'Adobe Acrobat Sign

Réductions de coûts et bénéfices
liés à Adobe Acrobat Sign

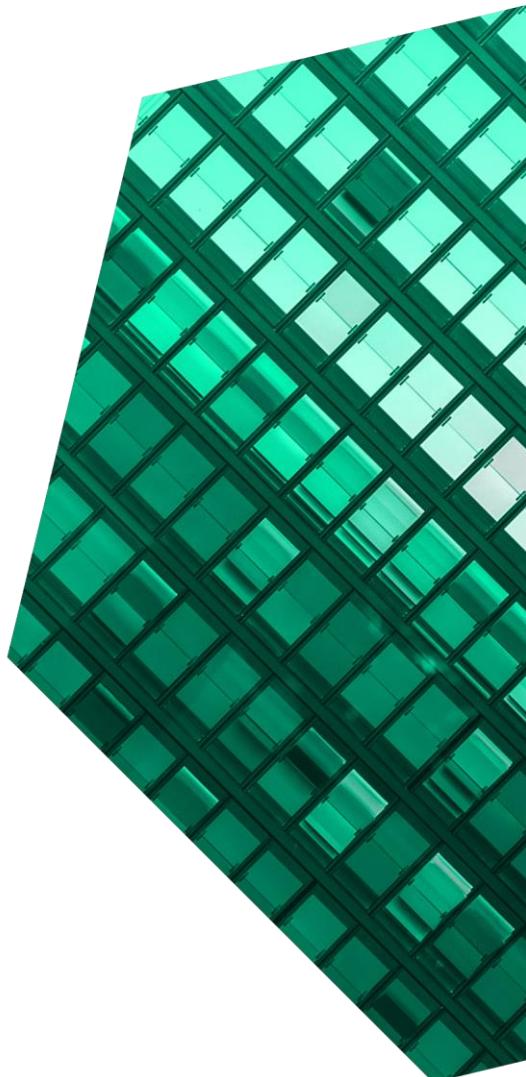
JANVIER 2022

Table des matières

Sommaire	1
Le parcours client avec Acrobat Sign	6
Principaux défis	6
Objectifs d'investissement	7
Entreprise de référence	7
Analyse des bénéfices.....	9
Temps économisé sur les transactions	9
Valeur liée à l'amélioration des expériences client.....	12
Efficacité de la conformité.....	14
Réduction des coûts de développement durable	16
Réduction des coûts par rapport à l'ancienne solution	18
Bénéfices non quantifiés.....	19
Flexibilité.....	19
Analyse des coûts.....	20
Droits de licence d'Acrobat Sign	20
Gestion d'Acrobat Sign.....	21
Coûts de formation.....	22
Bilan financier.....	23
Annexe A : Total Economic Impact	24
Annexe B : Données démographiques pour les entretiens et l'enquête	25
Annexe C : Notes finales	26

Équipe de consultants :

Corey McNair
Brendan Ng



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leur entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre jugement à la date de publication du document et sont susceptibles de changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Sommaire

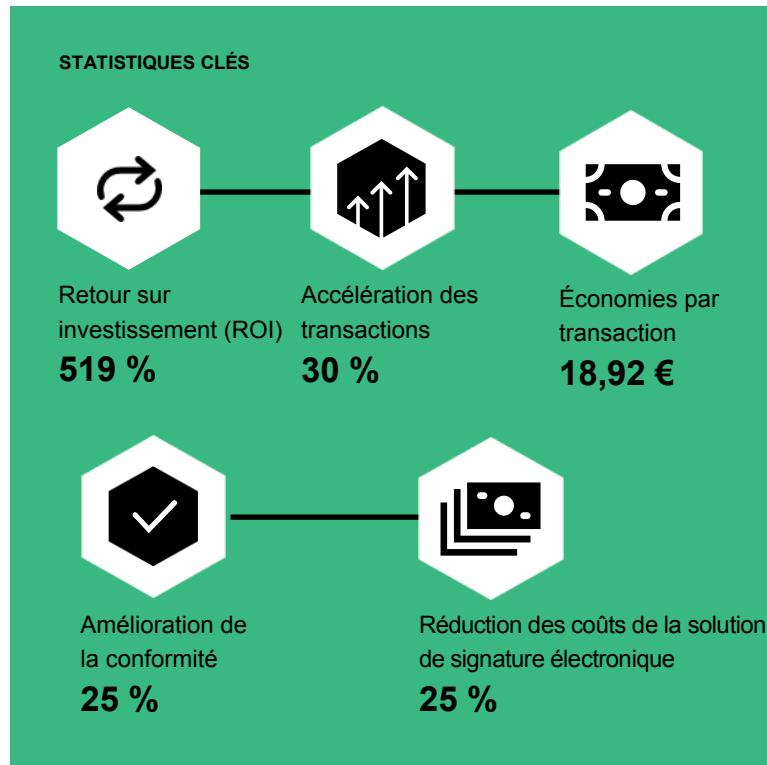
Au cours des deux dernières années, les entreprises ont accéléré leurs efforts de numérisation des opérations afin de permettre des interactions à distance avec leurs clients et leurs employés, en offrant des services partout et à tout moment. Le recueil de signatures et la technologie sous-jacente jouent un rôle clé dans ce processus. Qu'elles aient besoin de réexaminer une décision prise dans l'urgence en matière de signature électronique ou qu'elles cherchent à ajouter des fonctionnalités de ce type, les entreprises ont tout intérêt à réfléchir à l'impact sur l'expérience client ainsi qu'à la rentabilité lors du choix d'une technologie de signature électronique.

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 d'entreprise permettent aux utilisateurs de remplir et de renvoyer des formulaires depuis n'importe quel appareil ou navigateur. Acrobat Sign intègre également l'automatisation des flux d'approbation et de signature, ainsi que des fonctionnalités de gestion de la sécurité, de la conformité et des identités.

Adobe a chargé Forrester Consulting de réaliser une étude TEI (Total Economic Impact™) et d'analyser le retour sur investissement (ROI) que les entreprises pourraient obtenir en déployant Acrobat Sign.¹ Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel d'Acrobat Sign dans leur entreprise.

Pour mieux cerner les bénéfices, les coûts et les risques de cet investissement, Forrester a interrogé neuf décideurs dans six entreprises et sondé 162 personnes (directeurs, managers, responsables produit et utilisateurs) qui ont recours à Acrobat Sign. Pour les besoins de cette étude, Forrester a agrégé les expériences des personnes interrogées et sondées, puis a consolidé les résultats dans une [entreprise de référence](#).

Avant d'utiliser Acrobat Sign, les entreprises interrogées et les répondants à l'enquête utilisaient des processus majoritairement manuels ou sur papier, certains départements utilisant déjà une solution de signature électronique. En raison des étapes papier, les processus



prenaient beaucoup de temps et exigeaient une attention soutenue de la part des collaborateurs. Les erreurs de saisie et de collecte de données étaient fréquentes et nécessitaient souvent un suivi auprès des clients. L'adoption massive des solutions de signature électronique dans une optique de simplification a été retardée en raison des réglementations et de l'hésitation à dématérialiser les opérations.

Le début de la pandémie de COVID-19 a accéléré les intentions des décideurs de passer au numérique ou de reconsidérer les solutions de signature électronique utilisées par leurs services. Les entreprises ont réalisé que la poursuite de la numérisation de leurs opérations leur offrait la possibilité de renforcer et d'améliorer l'expérience de leurs employés et de leurs clients.

Les décideurs ont choisi Acrobat Sign pour sa rentabilité comparé aux solutions concurrentes et pour sa flexibilité par rapport aux applications et systèmes d'entreprise stratégiques. Grâce à Acrobat Sign, les collaborateurs consacrent moins de temps au traitement et à la gestion des documents au sein des différents services. L'amélioration de l'expérience client s'est traduite par un regain d'activité et une baisse des dépenses liées à la solution de signature électronique et aux initiatives de développement durable.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) et ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- Accélération de 30 % des transactions et augmentation de 50 % des inscriptions numériques.** Les formulaires numériques ont supprimé la saisie manuelle des informations côté clients et la re-saisie de ces informations dans les systèmes commerciaux par les employés. Cette approche limite les risques d'anomalie (champs de signature vides, écriture illisible et source d'erreurs, etc.) qui faisaient perdre du temps aux collaborateurs chargés de superviser l'exécution des transactions.

Heures économisées sur les transactions chaque année :

Plus de 300 000

- L'amélioration de l'expérience client génère plus de 0,88 million d'euros d'activité commerciale supplémentaire par an.** Acrobat Sign contribue

à assurer une expérience client fluide lors des transactions : finis les dossiers papier à signer, les fichiers à télécharger, imprimer et numériser, et les documents égarés ou manquants. Ces interactions positives ont incité un plus grand nombre de clients à s'acquitter de leurs tâches administratives et à effectuer d'autres transactions, ce qui génère davantage d'activité commerciale.

- Réduction de 25 % du temps consacré aux vérifications de la conformité et du respect des réglementations.** Avec Acrobat Sign, les collaborateurs peuvent apporter des modifications aux documents en quelques clics afin de se conformer aux nouvelles réglementations en vigueur. Les fastidieuses interventions manuelles ont été réduites et le processus simplifié, ce qui a permis d'améliorer l'expérience des collaborateurs.
- Économie de 18,92 euros en moyenne par document expédié ou posté et de 11,88 euros par document imprimé, numérisé ou faxé.** En adoptant une solution de signature électronique complète, les entreprises ont réalisé des économies supplémentaires sur chaque transaction papier et sur les documents postés ou expédiés. Ces économies se chiffrent à plusieurs millions d'euros chaque année.

« Nous avons commencé à utiliser Acrobat Sign en mars 2020 lors du premier confinement, au moment où les consommateurs ne pouvaient plus se rendre en agence. C'était alors bien pratique et ça l'est toujours. »

Responsable de l'analyse et du design, services financiers

- Économie annuelle de 25 % sur une solution de signature électronique.** Les droits de licence d'Acrobat Sign sont peu élevés, ce qui est considéré par les décideurs comme un critère déterminant dans le choix d'une solution de signature électronique.

Bénéfices non quantifiés. Les bénéfices non quantifiés dans le cadre de cette étude sont les suivants :

- **Augmentation plus rapide de la valeur économique.** Grâce à l'accélération du processus de signature via Acrobat Sign, les entreprises ont pu valoriser plus rapidement les contrats décrochés. Cette accélération s'est avérée particulièrement utile pour les contrats importants entre plusieurs parties, dont la signature aurait auparavant pris plusieurs jours.
- **Atteinte des objectifs en matière d'environnement et de développement durable.** Les entreprises ont restreint leur consommation de papier, ce qui a permis de sauver l'équivalent de plus de 100 arbres et de réduire les émissions de CO2 de plusieurs tonnes par an. Elles ont ainsi diminué leur impact écologique et atteint leurs objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance.
- **Documentation mieux sécurisée.** La réduction de la paperasse a limité les risques de perte de documents et d'exposition des données client. Les intégrations avec les solutions et le service de stockage dans le cloud d'Adobe ainsi que les applications professionnelles prises en charge ont permis de sécuriser les documents et les données client au sein du même environnement applicatif et serviciel.

- **Multiplier les opportunités et l'utilisation de la numérisation des processus.** Les entreprises découvrent sans cesse de nouvelles façons d'exploiter Acrobat Sign au sein de leurs services et dans leurs parcours clients, comme l'inscription et l'intégration numériques. Parallèlement, la prise en charge de nouvelles intégrations crée de nouvelles opportunités d'utilisation qui permettent aux entreprises d'accélérer leurs processus numériques. Cette numérisation fournit également les bases nécessaires à la prise en charge de nouvelles opportunités de transformation génératrices de valeur.

Coûts. Les coûts en VA ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- **Droits de licence d'Acrobat Sign.** Les frais de licence des entreprises englobent, entre autres facteurs, les services professionnels, les intégrations et le volume des transactions.
- **Gestion d'Acrobat Sign.** Une petite équipe supervise les droits d'accès à Acrobat Sign.
- **Coûts de formation.** Tous les utilisateurs suivent chaque année des formations sur Acrobat Sign.

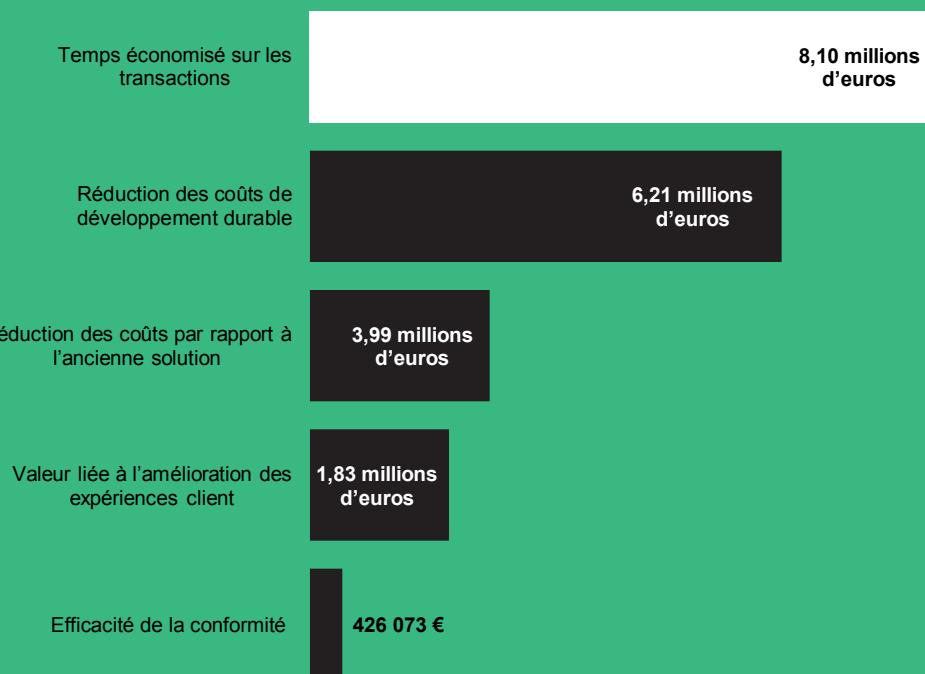
Selon l'analyse financière basée sur l'enquête et les entretiens avec les clients, une entreprise de référence génère 20,07 millions d'euros de revenus sur trois ans pour des coûts à hauteur de 4,49 millions d'euros, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 16,07 millions d'euros et un ROI de 358 %.

« Parmi les bénéfices suivants, quels sont ceux constatés par votre entreprise par rapport à sa solution de signature précédente ? (Pourcentage de décideurs ayant répondu « D'accord » ou « Tout à fait d'accord ») »





Bénéfices financiers (sur trois ans)



« Deux éléments nous ont poussés vers Acrobat Sign : la flexibilité des services numériques et le fait d'éviter de dépenser des millions comme certains de nos concurrents pour les services de signature électronique destinés aux clients. »

– Responsable de l'analyse et de la conception, services financiers

CADRE DE RÉFÉRENCE ET MÉTHODOLOGIE TEI

À partir des informations recueillies dans le cadre de l'enquête et des entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans Adobe Acrobat Sign.

Ce cadre de référence sert à identifier les coûts, les bénéfices, la flexibilité et les facteurs de risque qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact d'Acrobat Sign sur une entreprise.

COMMUNICATIONS

Les lecteurs doivent être avisés 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 le rapport et soumis des commentaires à Forrester, qui exerce néanmoins le contrôle éditorial sur le rapport et ses conclusions et ne tolère aucune modification susceptible de contredire les conclusions de Forrester 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.

Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle en faisant appel à une entreprise de sondage tierce.

DILIGENCE RAISONNABLE

Entretien avec les parties prenantes d'Adobe et les analystes de Forrester pour recueillir des données propres à Acrobat Sign.

ENQUÊTE ET ENTRETIENS AVEC DES DÉCIDEURS

Entretiens téléphoniques avec neuf décideurs de six entreprises et enquête auprès de 162 personnes dans des entreprises qui utilisent Acrobat Sign, afin d'obtenir des données sur les coûts, les bénéfices et les risques.

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise de référence d'après les caractéristiques des décideurs interrogés et sondés.

CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens et de l'enquête à l'aide de la méthodologie TEI, puis nous l'avons ajusté en fonction des risques en nous appuyant sur les questions et préoccupations des décideurs.

ÉTUDE DE CAS

Nous avons utilisé quatre éléments fondamentaux du TEI pour modéliser l'impact de l'investissement : bénéfices, coûts, flexibilité et risques. Compte tenu de la sophistication croissante des analyses du ROI concernant les investissements IT, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie TEI.

Le parcours client avec Acrobat Sign

Acrobat Sign : les leviers d'investissement

Décideurs interrogés			
Personnes interrogées	Secteur d'activité	Région	Employés
Responsable de la gestion des contenus d'entreprise et de l'eDiscovery	Énergie	Siège en Asie-Pacifique	Plus de 10 000
Responsable de l'analyse et du design ; Directeur de l'analyse et du design	Services financiers	Siège en Europe de l'Ouest	Plus de 7 000
Responsable mondial des produits pour les banques d'affaires ; Responsable produit Live Sign, VP Inde	Services financiers	Siège en Europe, présence mondiale	Plus de 225 000
Responsable IT	Administration	Siège en Amérique du Nord	Plus de 65 000
Chef de projet ; Directeur, services généraux	Administration	Siège en Amérique du Nord	Plus de 4 000
Responsable mondial des applications et services IT	Secteur pharmaceutique	Siège en Europe, présence mondiale	Plus de 58 000

PRINCIPAUX DÉFIS

Forrester a interrogé neuf décideurs de six entreprises et sondé 162 personnes qui utilisent Acrobat Sign dans leur entreprise. Pour plus de détails sur les personnes sondées, reportez-vous à l'[annexe B](#).

Avant l'adoption d'Acrobat Sign, les processus impliquant des signatures dans ces entreprises étaient principalement réalisés sur papier ou partiellement numérisés, avec des étapes manuelles et sur papier. Plusieurs services ont utilisé une solution de signature électronique pendant quelques années afin de simplifier la gestion documentaire et la collecte des signatures pour des cas d'usage particuliers. L'adoption massive dans l'ensemble des entreprises était encore trop rare en raison de priorités technologiques conflictuelles, de l'hésitation à adopter une nouvelle approche et de la nécessité de repenser les opérations pour respecter les réglementations locales sur la signature électronique des documents.

Les décideurs ont été forcés de trouver une nouvelle solution de signature électronique pour faire face à certaines difficultés :

- **Le manque d'interaction en personne a nécessité une adoption généralisée de la technologie numérique.**

Les décideurs ont été contraints d'adopter des solutions

numériques pour compléter les interactions physiques au cours des deux dernières années. En outre, l'augmentation du recours au numérique chez les consommateurs a conduit à des attentes en termes d'expériences numériques pleinement fonctionnelles de la part des entreprises. Avant la pandémie, les entreprises pouvaient disposer d'un site web et plusieurs départements proposaient des formulaires sous forme numérique ; toutefois, la signature physique était toujours nécessaire pour mener à bien la plupart des projets. Les entreprises devaient passer au numérique, sous peine de voir leurs clients se tourner vers des concurrents offrant des expériences pratiques et entièrement numériques.

- **Les processus papier ou manuels ralentissaient le traitement et la gestion des documents.** Les employés passaient un temps considérable à superviser les processus documentaires de bout en bout, notamment la préparation des formulaires, l'impression, l'envoi par courrier, la numérisation, la télécopie, le suivi et la re-saisie des informations. Toutes ces tâches constituaient un frein à l'expérience client et entraînaient des déconvenues (pages manquantes, erreurs, documents non remplis ou encore écriture illisible). Au final, les transactions prenaient systématiquement du retard.

« [Avant Acrobat Sign], certaines personnes scannaient leur signature et la collaient dans des documents. D'autres dessinaient des signatures sur les documents. Elles pensaient apposer des signatures électroniques, mais de la manière la plus inappropriée qui soit. »

Chef de projet, fonction publique

- **Des solutions de signature électronique coûteuses et limitées.** Les décideurs dont les entreprises ont implémenté une solution de signature électronique dans quelques services ont reconnu qu'un déploiement général serait onéreux. Chaque transaction de signature exécutée à l'aide des solutions en place coûte plusieurs euros, sans compter les frais annexes. De plus, l'absence de support pour les intégrations avec des applications tierces nécessitait des heures d'interventions IT que les entreprises espéraient éviter.
- **Risques de sécurité et de conformité liés aux processus papier.** Avec les processus papier, les entreprises risquaient de perdre ou d'égarer des documents contenant des informations sensibles, et si ceux-ci tombaient entre de mauvaises mains, le prix à payer pouvait être très lourd. Par ailleurs, la distribution manuelle des formulaires papier impliquait leur rappel, extrêmement chronophage, pour actualiser le texte afin de respecter les normes de conformité. Tout retard exposait les entreprises à des amendes potentielles.

OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

Les décideurs recherchaient une solution de signature électronique qui puisse :

- limiter le recours au papier et aux interventions manuelles pour mener à bien les transactions ;
- être rentable pour l'entreprise ;
- prendre en charge des expériences numériques rationalisées pour les clients et les employés ;
- s'intégrer avec des applications et des systèmes back-end ;
- respecter les normes de conformité et de sécurité.

« Avant, nous avions principalement recours aux signatures manuscrites, c'était naturel. Et comme il fallait envoyer des documents papier et les affranchir, les coûts s'additionnaient. Mais lorsque les possibilités de signature se sont raréfiées côté clients, nous y avons vu une occasion de réduire les coûts liés à l'utilisation du papier. »

Responsable mondial des applications et services IT, industrie pharmaceutique

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester a établi un cadre méthodologique TEI, créé une entreprise de référence et réalisé une analyse du ROI qui montre les domaines impactés financièrement. L'entreprise de référence est représentative des neuf décideurs interrogés dans six entreprises et des 162 personnes sondées par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse

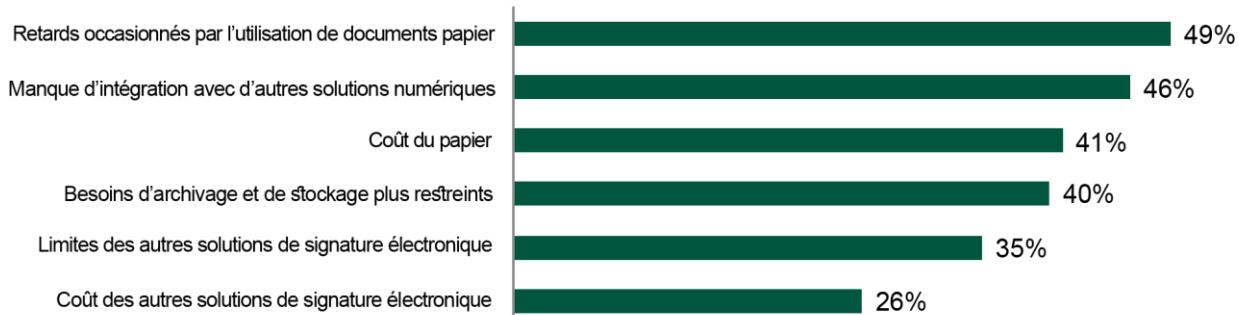
financière consolidée dans la section suivante. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'entreprise de référence. L'entreprise de référence est un établissement financier présent dans le monde entier, qui emploie des collaborateurs sur site et en télétravail. Elle enregistre un chiffre d'affaires annuel de 8,80 milliards d'euros, et compte 5 millions de clients et 10 000 salariés.

Avant d'adopter Acrobat Sign, l'entreprise avait principalement recours aux documents papier pour ses transactions, plusieurs services utilisant une solution de signature électronique pour le traitement et la gestion documentaires. L'entreprise cherche à améliorer l'expérience de ses clients en leur offrant une expérience entièrement numérique et en exploitant une solution de signature électronique rentable.

Caractéristiques du déploiement. Acrobat Sign est d'abord déployé sur une période de six mois dans les services n'ayant encore jamais utilisé de solution de signature électronique. Après le déploiement, les services qui utilisaient un autre système de signature électronique passent à Acrobat Sign. La solution est ensuite intégrée aux applications de Microsoft, Adobe, Google, Salesforce ou encore Slack afin d'étoffer les fonctionnalités et les cas d'usage. L'entreprise utilise Acrobat Sign pour inscrire et intégrer de nouveaux clients et collaborateurs, mais aussi pour signer des documents en tout lieu, sur ordinateur et appareils mobiles.

Quelles difficultés ont amené votre entreprise à s'intéresser à Adobe Acrobat 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

Principales hypothèses

- **Établissement financier**
- **Situation antérieure : mélange de processus documentaires numériques et papier**
- **2 250 utilisateurs d'Acrobat Sign**
- **1 million de transactions par an sur l'année 3**

À la fin de l'année 3, l'entreprise compte 2 250 utilisateurs d'Acrobat Sign. L'adoption se développe dans le cadre de la numérisation de l'ensemble des expériences client. Le nombre de transactions effectuées avec Acrobat Sign double, passant d'un peu plus de 500 000 en année 1 à plus d'un million en année 3.

Analyse des bénéfices

■ Données sur les bénéfices quantifiés appliquées à l'entreprise de référence

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Temps économisé sur les transactions	2 048 640 €	3 435 307 €	4 486 932 €	9 962 392 €	8 064 879 €
Btr	Valeur liée à l'amélioration des expériences client	484 828 €	780 691 €	979 428 €	2 242 938 €	1 819 984 €
Ctr	Efficacité de la conformité	116 688 €	174 306 €	232 409 €	522 920 €	424 307 €
Dtr	Réduction des coûts de développement durable	1 657 613 €	2 652 368 €	3 321 811 €	7 624 924 €	6 188 443 €
Etr	Réduction des coûts par rapport à l'ancienne solution	1 603 125 €	1 603 125 €	1 603 125 €	4 809 375 €	3 986 735 €
Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)		5 910 894 €	8 675 100 €	10 661 235 €	25 247 229 €	20 552 988 €

TEMPS ÉCONOMISÉ SUR LES TRANSACTIONS

Preuves et données. Adobe Acrobat Sign a contribué à transformer les processus utilisés au quotidien par les collaborateurs de différentes manières.

- Dans un premier temps, l'accès des clients aux formulaires numériques a permis de réduire les travaux préparatoires tels que l'impression et l'assemblage des documents. Acrobat Sign permettant de rendre le remplissage de certains champs obligatoire, les équipes ont passé moins de temps à tenter d'obtenir les informations manquantes auprès des clients. Les informations étant saisies sous forme numérique, les employés n'avaient plus à les recopier, ce qui simplifiait la gestion et éliminait les risques d'erreurs de saisie. Les utilisateurs ont également perdu moins de temps à essayer de déchiffrer les écritures illisibles et de deviner ce qu'il fallait saisir dans les systèmes.
- Les intégrations avec d'autres applications d'entreprise ont permis de supprimer des étapes du processus de transmission des documents aux clients et d'alléger la charge de travail des collaborateurs. Grâce aux intégrations d'Acrobat Sign avec des applications Adobe telles qu'Adobe Acrobat and Experience Manager (AEM), les équipes ont pu insérer rapidement

des zones de signature et se servir de modèles pour éviter de partir de zéro. Les intégrations avec Magento Commerce (pour les entreprises grand public) et Marketo Engage ont, quant à elles, permis d'intégrer les signatures électroniques dans le processus de transaction, et donc d'écourter les délais de commercialisation.

De même, les intégrations avec des applications tierces de Microsoft, Google, Salesforce, Slack et d'autres solutions ont permis aux utilisateurs d'envoyer des documents numériques et de les faire signer en temps réel lors de conversations virtuelles à distance. Ce bénéfice revêt une importance particulière depuis

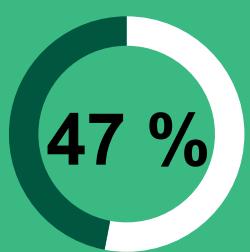
« Pour les applications Microsoft, comme Teams et Outlook, l'accès à Acrobat Sign permet d'avoir régulièrement recours aux signatures électroniques. »

Responsable IT, fonction publique

2020, c'est-à-dire depuis qu'il est plus difficile de s'adresser aux clients en personne.

- En ce qui concerne les cas d'utilisation de l'inscription numérique (une transaction qui nécessitait auparavant un long processus d'intégration), la numérisation du processus par Acrobat Sign a simplifié l'intégration des clients. En quelques clics, les informations client saisies une fois ou automatiquement à partir d'un CRM s'intègrent aisément dans plusieurs formulaires (conditions générales, demandes de produits, etc.) et facilitent la signature. Les collaborateurs ont constaté une réduction significative du temps passé à ressaisir les données dans leurs systèmes, et les intégrations d'Acrobat Sign avec les systèmes de gestion de fichiers ont permis de récupérer facilement des fichiers à la demande. Depuis l'utilisation de la solution, le travail d'inscription numérique qui subsiste consiste principalement à vérifier les informations saisies.

Gain d'efficacité dans le travail de back-office :



- Le temps gagné par les collaborateurs a été réalloué à des tâches à plus forte valeur ajoutée et a permis de se focaliser sur l'amélioration de l'expérience client, par exemple. Ce gain de temps a profité également à l'expérience des collaborateurs en leur épargnant de longues heures de travail et des tâches routinières, en diminuant la pression qu'ils subissent pour traiter un gros volume de documents en peu de temps, et en leur permettant de faire une pause. L'amélioration de l'expérience de travail a eu un effet sur l'attrition, qui a diminué d'au moins 2 à 3 % depuis le déploiement d'Acrobat Sign, selon 58 % des sondés.

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Le nombre de transactions effectuées via Acrobat Sign augmente d'année en année, à mesure que la solution est adoptée dans l'entreprise, notamment du fait de la migration vers Acrobat Sign des équipes utilisant d'autres systèmes de signature électronique et de l'identification de nouveaux cas d'usage.
- Avant d'utiliser Acrobat Sign, les collaborateurs passaient en moyenne une heure sur chaque transaction. Il existe des milliers de profils de transaction. Certains prennent donc plus de temps que d'autres.
- Le temps gagné avec Acrobat Sign passe de 25 % en année 1 à 30 % en année 3, à mesure que l'entreprise se familiarise avec la solution et identifie d'autres domaines dans lesquels utiliser Acrobat Sign pour simplifier le traitement des transactions.
- Environ un quart des transactions sont des inscriptions numériques, autrement dit des processus longs et complexes au cours desquels les clients sont intégrés et remplissent de nombreux documents. Le temps consacré à ces transactions est de deux heures en moyenne.
- Les utilisateurs d'Acrobat Sign allouent deux fois moins de temps aux inscriptions numériques, car les clients peuvent copier les informations d'un document à l'autre et exécuter les transactions plus rapidement, avec moins de risques d'erreur. Les données sont directement enregistrées dans les systèmes, ce qui élimine la phase de saisie manuelle. Les gains de temps sont constants sur les trois années car, avec la solution, les bénéfices sont tangibles dès le départ.
- La rémunération horaire moyenne toutes charges comprises des utilisateurs finaux qui tirent parti de ces bénéfices est de 35,20 euros.
- La moitié du temps économisé est réallouée à des projets, et l'autre moitié est consacrée à des tâches à plus forte valeur ajoutée, tout en permettant d'allonger la durée des pauses et de réduire le nombre de nuits ou de week-ends de travail. L'expérience des collaborateurs est alors plus agréable.

« Le principal bénéfice réside dans les heures économisées pour les collaborateurs en première ligne, qui n'ont plus à préparer la paperasse [ou] à courir après les signatures. Par ailleurs, il y a beaucoup moins d'allers-retours avec les clients. »

Responsable mondial des produits pour les banques d'affaires, services financiers

Risques. L'entreprise de référence est spécialisée dans la finance. Les spécificités des autres entreprises peuvent donc avoir un impact sur les bénéfices :

- Les données démographiques des entreprises, comme le secteur d'activité, le nombre de clients, les réglementations et les transactions.
- Le volume annuel des transactions, l'adoption d'Acrobat Sign par les entreprises et les intégrations avec la solution.
- Le temps passé sur chaque transaction et le taux horaire des collaborateurs.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce bénéfice à la baisse de 20 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 8,10 millions d'euros sur trois ans.

Temps économisé sur les transactions

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Transactions annuelles avec Acrobat Sign (hors inscription numérique)	Hypothèse	250 000	400 000	500 000
A2	Temps consacré aux transactions avant le déploiement d'Acrobat Sign (en heures)	Entretiens	1,00	1,00	1,00
A3	Diminution du temps consacré aux transactions (en pourcentage)	Enquête	25,0 %	27,5 %	30,0 %
A4	Sous-total : temps total économisé sur les transactions (en heures)	A1*A2*A3	62 500	110 000	150 000
A5	Transactions annuelles d'inscription numérique	Hypothèse	83 000	135 000	170 000
A6	Temps consacré à chaque inscription (en heures)	Entretiens	2,00	2,00	2,00
A7	Amélioration en pourcentage du temps consacré à l'inscription numérique avec Acrobat Sign	Enquête	50 %	50 %	50 %
A8	Sous-total : temps total économisé sur les inscriptions (en heures)	A5*A6*A7	83 000	135 000	170 000
A9	Taux de rémunération horaire moyen toutes charges comprises (utilisateur final)	Hypothèse	35,20 €	35,20 €	35,20 €
A10	Gain de productivité	Hypothèse	50 %	50 %	50 %
At	Temps économisé sur les transactions	(A4+A8)*A9*A10	2 560 800 €	4 312 000 €	5 632 000 €
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Atr	Temps économisé sur les transactions (ajusté en fonction des risques)		2 048 640 €	3 449 600 €	4 505 600 €
Total sur trois ans : 10 003 840 €			Valeur actuelle sur trois ans : 8 098 433 €		

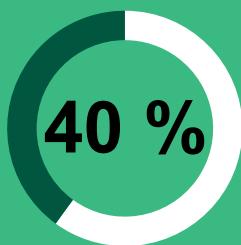
VALEUR LIÉE À L'AMÉLIORATION DES EXPÉRIENCES CLIENT

Preuves et données. La capacité d'Acrobat Sign à rationaliser le processus de signature a ouvert la voie à des expériences client fluides et entièrement numériques. Depuis qu'elles utilisent une solution de signature électronique, les entreprises constatent une hausse du taux de réponse des clients et une augmentation des ventes.

Grâce à l'intégration d'Acrobat Sign avec différentes applications professionnelles et grand public, les entreprises peuvent facilement transmettre des documents à leurs clients, qui n'ont plus à patienter jusqu'à ce que des liasses de papiers ou des exemplaires des documents manquants arrivent.

Grâce à l'intégration d'Acrobat Sign avec Adobe Experience Manager, les utilisateurs peuvent facilement consulter sur n'importe quel appareil des formulaires adaptatifs qui sont automatiquement redimensionnés et parfaitement lisibles. La fonctionnalité « Liquid mode » d'Acrobat Sign permet également de lire et signer des documents dont le contenu est ajusté en fonction de la taille de l'écran de l'appareil mobile utilisé. Grâce à ces fonctionnalités, les clients n'ont plus à pincer ni à zoomer, ce qui évite la saisie accidentelle d'informations dans les mauvais champs.

Baisse du nombre de réclamations des clients concernant le processus de signature



L'amélioration de l'expérience client a permis de réduire le taux d'abandon lors du remplissage des formulaires et de ne pas passer à côté de l'opportunité commerciale offerte. Les décideurs ont déclaré que ces expériences numériques transparentes encourageaient les clients à faire des achats supplémentaires chaque année et donnaient aux employés plus de temps à consacrer à la finalisation. Les entreprises étaient également mieux à même de fidéliser leurs clients, qui ne redoutaient plus d'avoir à remplir des formulaires interminables. Depuis qu'ils utilisent Acrobat Sign, les sondés ont observé une amélioration de l'acquisition et de l'onboarding des clients de 43 %, une hausse des opportunités de vente incitative de 41 %, et une augmentation de la rétention et de la fidélisation des clients de 45 %.

La saisie numérique des informations a également permis de réduire le nombre d'inexactitudes inhérentes à la saisie manuelle. Ces erreurs étaient souvent à l'origine de réclamations de la part des clients. Avec Acrobat Sign, les sondés ont vu le nombre de ces réclamations diminuer de 40 %. 85 % des sondés ont indiqué qu'avec Acrobat Sign, la diminution du nombre d'erreurs avait contribué à optimiser l'expérience client. Pour 60 % d'entre eux, elle a permis d'améliorer la satisfaction des clients. Les équipes du service clientèle disposent de plus de temps car elles n'ont plus besoin d'appeler les clients pour collecter les données manquantes.

Les décideurs ont reconnu qu'Acrobat Sign était un outil indispensable pour améliorer l'expérience des clients, qui ne sont pas pris au dépourvu.

« Il nous est arrivé de perdre des clients parce que nous avions égaré des documents ou parce que nous n'étions pas en mesure de les envoyer à temps. Acrobat Sign a résolu tous ces problèmes. »

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

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Avant Acrobat Sign, 5 % des transactions d'inscription se soldaient par un abandon. Ce chiffre augmente en fonction de l'abandon attendu par rapport à l'ensemble des transactions mentionnées sur la ligne A1 du [tableau A](#).

La baisse du nombre d'erreurs a contribué à améliorer l'expérience client pour **85 %** des sondés.



- L'entreprise de référence en matière de services financiers utilise l'inscription numérique principalement pour enregistrer les clients en vue de l'ouverture de nouveaux comptes et de l'obtention de cartes de crédit, ainsi que pour des transactions de plus grande valeur comme les prêts hypothécaires. Chaque transaction génère un revenu supplémentaire moyen de 440 euros. Forrester part du principe que la marge d'exploitation de l'entreprise est de 10 %.
- Selon les résultats de l'enquête, la moitié des transactions du tableau A donnent lieu à des transactions supplémentaires grâce à l'amélioration de l'expérience client. Ces transactions consistent à ouvrir un autre compte de carte ou à faire des investissements ; chacune est évaluée à la moitié du montant (220 euros) des transactions initiales d'inscription numérique.
- Pour tenir compte des autres solutions contribuant à améliorer l'expérience client, 10 % de la valeur supplémentaire générée est directement imputée à Acrobat Sign. La marge d'exploitation de 10 % est également appliquée à ce revenu.
- Avant le déploiement d'Acrobat Sign, 2,5 % des transactions donnaient lieu à un appel au service clientèle en raison d'une erreur directement liée au processus de saisie des données. Le nombre d'erreurs est proportionnel au nombre total de transactions dans le tableau A. Avec Acrobat Sign, le nombre de réclamations baisse de 50 %.

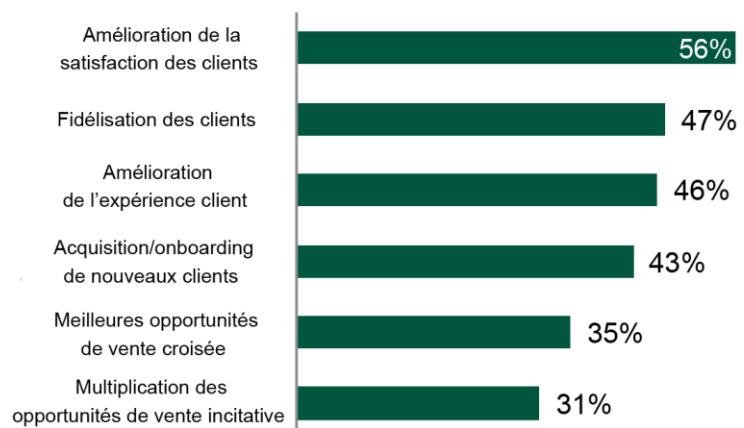
- Le temps passé au téléphone pour résoudre chaque problème est estimé à 30 minutes.
- La rémunération horaire moyenne toutes charges comprises des agents du service clientèle qui tirent parti de ces bénéfices est de 22 euros.
- Les hypothèses sur la productivité recouvrée sont les mêmes que dans le tableau A.

Risques. Certaines spécificités des entreprises peuvent avoir un impact sur ces bénéfices :

- Les données démographiques des entreprises, comme le secteur d'activité, le nombre de clients, les réglementations et les transactions.
- La vitesse d'adoption d'Acrobat Sign dans une entreprise.
- Le nombre d'inscriptions numériques et la complexité des processus.
- Le montant du revenu généré par chaque inscription numérique et l'importance de la marge opérationnelle appliquée.
- Le nombre de réclamations des clients et le temps nécessaire pour les traiter.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce bénéfice à la baisse de 15 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques de 1,8 million d'euros sur trois ans.

« Vous avez indiqué qu'Adobe Acrobat Sign avait amélioré la conversion/la fidélisation/la valeur/l'expérience des clients pour votre entreprise. Parmi ces cas d'usage, lesquels se sont améliorés ? »



Base : 104 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

Valeur liée à l'amélioration des expériences client

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Amélioration incrémentale des transactions résultant de la réduction du taux d'abandon liée à l'inscription numérique	Entretiens	4 150	6 750	8 500
B2	Valeur moyenne par transaction	Entretiens	440 €	440 €	440 €
B3	Marge d'exploitation	Hypothèse	10 %	10 %	10 %
B4	Sous-total : bénéfice lié à la réduction du taux d'abandon	B1*B2*B3	182 600 €	297 000 €	374 000 €
B5	Nombre de transactions supplémentaires suite à des expériences positives	(A1+A5)*50 %	166 500	267 500	335 000
B6	Valeur moyenne d'une transaction supplémentaire	Hypothèse	220 €	220 €	220 €
B7	Attribution à Acrobat Sign	Hypothèse	10 %	10 %	10 %
B8	Sous-total : valeur des transactions supplémentaires	B5*B6*B7*B3	366 300 €	588 500 €	737 000 €
B9	Nombre d'appels au service clientèle en raison de problèmes de transaction	Entretiens	7 813	13 375	16 750
B10	Réduction du nombre d'appels au service clientèle grâce à une solution de signature électronique fiable	Enquête	50 %	50 %	50 %
B11	Temps passé à contacter le service clientèle (en heures)	Hypothèse	0,50	0,50	0,50
B12	Sous-total : temps total économisé sur les appels au service clientèle	B9*B10*B11	1 953	3 344	4 188
B13	Taux horaire moyen toutes charges comprises, utilisateur final	A9	22 €	22 €	22 €
B14	Gain de productivité	A10	50 %	50 %	50 %
B15	Sous-total : bénéfice supplémentaire avec l'inscription numérique	B12*B13*B14	21 486 €	36 781 €	46 063 €
Bt	Valeur liée à l'amélioration des expériences client	B4+B8+B15	570 386 €	922 281 €	1 157 063 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Btr	Valeur liée à l'amélioration des expériences client (ajustée en fonction des risques)		484 828 €	783 939 €	983 503 €
Total sur trois ans : 2 252 270 €			Valeur actuelle sur trois ans : 1 827 557 €		

« Nous avons été particulièrement séduits par le fait que les clients n'avaient plus à téléphoner ou à se rendre en agence pour soumettre leurs demandes. Des transactions qui auraient pris une semaine sont maintenant traitées en moins d'une demi-journée. Les clients sont impressionnés. »

Responsable de l'analyse et du design, services financiers

EFFICACITÉ DE LA CONFORMITÉ

Preuves et données. Dans certains secteurs, le respect des normes de conformité et des règlementations s'apparente souvent à une véritable course contre la montre. Les perpétuels changements de règlementation, qui nécessitent de modifier le contenu des imprimés, exigent une révision manuelle de tous les documents. Les décideurs ont fait confiance à Acrobat Sign pour simplifier ce travail.

Avant d'utiliser Acrobat Sign, 21 % des sondés passaient entre 10 et 15 heures à vérifier la conformité des processus, 23 % y passant 15 heures ou plus. Ce temps était principalement consacré à la recherche et au passage au crible des documents afin de supprimer les termes sensibles ou d'ajouter les nomenclatures requises. Un superviseur ou un collègue était souvent mis à contribution pour s'assurer qu'aucune erreur n'était commise.

Un tiers des sondés ont constaté une diminution de 15 % ou plus du temps nécessaire à la mise en conformité.



Depuis qu'ils utilisent Acrobat Sign, la moitié des sondés ont observé une baisse de 15 % ou plus du temps consacré à la mise en conformité. Les fonctionnalités de gestion des modèles de la solution permettent aux utilisateurs d'appliquer simultanément des révisions à plusieurs documents, ce qui évite aux employés de modifier les documents un par un. Les gains de temps sont de plus en plus importants et l'expérience des collaborateurs s'améliore, car la mise à jour et la révision minutieuse de chaque document occasionnent moins de stress.

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Durant l'année 1, 10 collaborateurs ont passé la moitié de leur temps hebdomadaire (20 heures) à vérifier les mises en conformité. Le nombre de personnes en charge de la conformité et des règlementations qui utilisent Acrobat Sign passe à 15 en année 2 et à 20 en année 3.
- Le temps consacré à ces tâches a été réduit de 25 % avec Acrobat Sign.
- La rémunération horaire moyenne toutes charges comprises des utilisateurs finaux en charge de la conformité et des règlementations est de 52,80 euros.

Risques. Certaines spécificités des entreprises peuvent avoir un impact sur les bénéfices :

- Les données démographiques des entreprises, comme le secteur d'activité, le nombre de clients et le nombre de transactions.
- Les différents degrés d'impact de la conformité réglementaire sur les processus documentaires.
- Le temps consacré chaque année aux travaux de mise en conformité, ainsi que le taux horaire des collaborateurs.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce bénéfice à la baisse de 15 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques de 426 073 euros sur trois ans.

« Grâce à la piste d'audit des documents, la conformité est aisément vérifiable. Nous pouvons exiger un accusé de réception des documents en circulation pour savoir où ils sont. Les cas d'usage de la mise en conformité peuvent se révéler complexes en raison des différents critères d'identification des services, mais Acrobat Sign simplifie le recueil des signatures. »

Chef de projet, fonction publique

Efficacité de la conformité

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Temps consacré chaque année à la vérification de la conformité (en heures)	Enquête	10 400	15 600	20 800
C2	Réduction du temps consacré à la vérification de la conformité (en pourcentage)	Enquête	25 %	25 %	25 %
C3	Sous-total : total des heures économisées sur la vérification des mises en conformité (en heures)	Hypothèse	2 600	3 900	5 200
C4	Rémunération horaire moyenne toutes charges comprises d'un membre du personnel en charge de la conformité et des réglementations	Hypothèse	52,80 €	52,80 €	52,80 €
Ct	Efficacité de la conformité	C3*C4	137 280 €	205 920 €	274 560 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Ctr	Efficacité de la conformité (ajustée en fonction des risques)		116 688 €	175 032 €	233 376 €
Total sur trois ans : 525 096 €			Valeur actualisée sur trois ans : 426 073 €		

RÉDUCTION DES COÛTS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Preuves et données. Les entreprises ont considérablement réduit leur consommation de papier après avoir adopté Acrobat Sign, car les transactions ne nécessitent plus du tout de documents imprimés. Parallèlement, les versions numériques des documents pouvant être envoyées par courrier électronique ou révisées en temps réel par le biais d'applications de collaboration ont permis aux entreprises d'éviter l'expédition et l'envoi de documents physiques. Les fonctionnalités et la souplesse d'intégration d'Acrobat Sign ont permis de supprimer les étapes physiques des processus de transaction et de réduire les coûts liés au papier. Par ailleurs, les entreprises ont désormais besoin de moins d'espace pour stocker les documents.

66 % des sondés ont déclaré qu'Acrobat Sign avait permis à leur entreprise de faire des progrès en matière de développement durable.

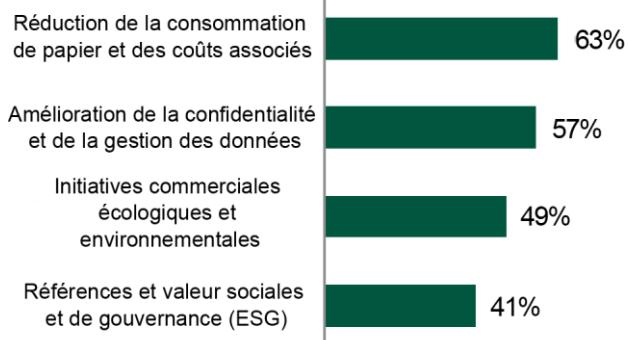


La réduction des coûts matériels a considérablement aidé les entreprises à atteindre leurs objectifs environnementaux et de développement durable. Selon 66 % des sondés qui utilisent Acrobat Sign, la solution

a permis à leur entreprise de faire des progrès en matière de développement durable. Les principaux facteurs d'amélioration sont la réduction de la consommation de papier et des coûts associés (63 %), l'optimisation de la confidentialité et de la gestion des données (57 %), et les initiatives commerciales environnementales (49 %).

Si l'on tient compte du temps économisé par les collaborateurs sur chaque transaction, ainsi que des coûts d'impression, de numérisation et de télécopie, les entreprises ont réalisé une économie de 11,88 euros par transaction. Pour ce qui est des documents nécessitant aussi un envoi par courrier, les entreprises ont économisé en moyenne 18,92 euros par transaction.

« Vous avez indiqué qu'Adobe Acrobat Sign avait permis à votre entreprise de faire des progrès en matière de développement durable. À quels cas d'usage cela renvoie-t-il ? »



Base : 108 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

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Le nombre total de transactions nécessitant une impression, une numérisation et une télécopie augmente chaque année, avec l'adoption de plus en plus massive d'Acrobat Sign par l'entreprise. Étant donné que l'entreprise dispose d'une solution de signature électronique qui est utilisée dans quelques services, le nombre est légèrement réduit à 80 % du total pour tenir compte des transactions qui auraient déjà été effectuées numériquement.
- Le coût moyen de l'impression, de la numérisation et de la télécopie de chaque document à signer est estimé à 1,32 euro.
- La moitié de ces documents seront envoyés par courrier ou expédiés à d'autres divisions ou à des clients. Les documents qui ne sont pas envoyés par courrier ou expédiés sont liés à des transactions en interne.

Risques. Certaines spécificités des entreprises peuvent avoir un impact sur les bénéfices :

- Les données démographiques des entreprises, comme le secteur d'activité, le nombre de clients, et le nombre de transactions.

- Le nombre total de transactions effectuées chaque année et les coûts matériels associés.
- Le nombre de documents qui doivent être imprimés et expédiés.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce bénéfice à la baisse de 15 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques de 6,2 millions d'euros sur trois ans.

« Pour les services achats, le principal avantage est de ne pas avoir de documents à imprimer et à envoyer pour signature. Tout est simplifié au maximum grâce aux intégrations avec SAP. Le cas d'usage est le même pour les RH : les offres et les documents d'accueil sont tous gérés dans Acrobat Sign, qui est intégré à notre système de gestion des ressources humaines. »

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

Réduction des coûts de développement durable

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de transactions annuelles via Acrobat Sign nécessitant une impression/une numérisation/une télécopie	A4+A8+B1+B5*80 % des transactions	402 920	647 400	810 800
D2	Réduction des coûts d'impression/de numérisation/de télécopie par transaction	Entretiens	1,32 €	1,32 €	1,32 €
D3	Sous-total : économies supplémentaires réalisées sur les opérations d'impression/de numérisation/de télécopie	D1*D2	531 854 €	854 568 €	1 070 256 €
D4	Nombre de transactions annuelles via Acrobat Sign nécessitant un envoi postal ou une expédition	50 % des documents envoyés par courrier ou expédiés	201 460	323 700	405 400
D5	Réduction des frais d'envoi par courrier/d'expédition par transaction	Entretiens	7,04 €	7,04 €	7,04 €
D6	Sous-total : économies supplémentaires réalisées sur les frais d'envoi par courrier et d'expédition.	D4*D5	1 418 278 €	2 278 848 €	2 854 016 €
Dt	Réduction des coûts de développement durable	D3+D6	1 950 113 €	3 113 416 €	3 924 272 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Dtr	Réduction des coûts de développement durable (ajustée en fonction des risques)		1 657 613 €	2 663 404 €	3 335 631 €
Total sur trois ans : 7 656 648 €			Valeur actuelle sur trois ans : 6 214 190 €		

RÉDUCTION DES COÛTS PAR RAPPORT À L'ANCIENNE SOLUTION

Preuves et données. Pour les décideurs, le coût d'une solution de signature électronique a été un critère déterminant dans le processus de sélection. Plusieurs éléments leur ont permis d'établir une grille tarifaire en fonction du volume de transactions à effectuer au cours d'une année donnée.

Acrobat Sign est bien positionné en termes de prix par rapport à la concurrence. 57 % des sondés ont cité des « coûts de licence plus avantageux » comme l'un des bénéfices constatés depuis qu'ils utilisent Acrobat Sign. Selon un décideur interrogé, son entreprise a économisé quatre à cinq fois ce qu'elle aurait dépensé si elle n'avait pas abandonné son ancienne solution au profit d'Acrobat Sign.

Outre le tarif plus abordable, le temps nécessaire au service IT pour superviser les intégrations avec d'autres solutions de signature électronique entre aussi en ligne de compte dans le calcul des coûts. En l'absence d'intégrations prêtes à l'emploi et de prise en charge des applications professionnelles, les entreprises devaient en effet allouer du temps à l'IT pour superviser les intégrations personnalisées et assurer la maintenance du service.

Modélisation et hypothèses. Forrester part du principe que le volume des transactions réalisées avec la solution de signature électronique en place reviendrait 25 % plus cher à l'entreprise de référence que ce que lui coûte Acrobat Sign.

Risques. Certaines spécificités des entreprises, la charge de travail générée par la solution et les accords sur le coût de l'ancien système, peuvent avoir une incidence sur les bénéfices.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce bénéfice à la baisse de 5 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques de 4,0 millions d'euros sur trois ans.

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

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

Réduction des coûts par rapport à l'ancienne solution

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Coûts de l'ancienne solution de signature	Ft	1 350 000 €	1 350 000 €	1 350 000 €
E2	Majoration du coût de l'ancienne solution (en pourcentage)	Enquête	25 %	25 %	25 %
Et	Réduction des coûts par rapport à l'ancienne solution	E1*E2	1 687 500 €	1 687 500 €	1 687 500 €
	Ajustement en fonction des risques	↓5 %			
Etr	Réduction des coûts par rapport à l'ancienne solution (ajustée en fonction des risques)		1 603 125 €	1 603 125 €	1 603 125 €
Total sur trois ans : 4 809 375 €			Valeur actuelle sur trois ans : 3 986 735 €		

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Les clients ont constaté d'autres bénéfices, mais sans pouvoir les quantifier :

- **Augmentation plus rapide de la valeur économique.** Les transactions ont généré plus rapidement de la valeur grâce à Acrobat Sign, qui accélère leur exécution. Ce bénéfice a été particulièrement ressenti dans le cadre de contrats importants, qui nécessitaient l'expédition et l'envoi par courrier de documents, ainsi que les signatures de plusieurs personnes. Les transactions s'étaient donc sur plusieurs jours et étaient même parfois annulées. En conséquence, les entreprises ont redéfini leurs attentes concernant la rapidité d'exécution des transactions.

« Les utilisateurs peuvent solliciter une signature directement depuis l'application SAP Ariba [de gestion des achats et de la chaîne logistique], ce qui rationalise considérablement le processus. »

Responsable mondial des applications et services IT, industrie pharmaceutique

- **Atteinte des objectifs environnementaux et de développement durable.** Bien que sa valeur ne soit pas comptabilisée dans le retour sur investissement global, Acrobat Sign a un effet tangible sur les objectifs environnementaux des entreprises. L'entreprise de référence a fait l'économie de plus de 900 000 documents au cours de l'année 3. Forrester joue la prudence et part du principe que chaque transaction comprend au minimum une page imprimée, tout en reconnaissant que certaines en incluent plusieurs. Selon le calculateur des ressources économisées d'Adobe, c'est l'équivalent de 108 arbres ou 37 tonnes de CO₂.² Les transactions s'opérant à distance, les parties prenantes se sont déplacées moins souvent, ce qui a encore réduit l'impact sur l'environnement.

- **Documentation mieux sécurisée.** En éliminant le papier, les entreprises ont réduit le risque de perdre des documents ou de les voir tomber entre les mains d'un tiers. Par ailleurs, elles accordent à présent moins d'importance au mobilier d'archivage. Grâce aux intégrations avec les solutions et services Adobe, les entreprises peuvent enregistrer leurs documents dans le même environnement applicatif et de stockage dans le cloud, ce qui limite le nombre de services tiers par lesquels le document transite. Ces bénéfices ont permis aux entreprises de protéger les documents tout au long du processus de transaction et ultérieurement.

FLEXIBILITÉ

L'intérêt de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe des scénarios dans lesquels un client déploie Acrobat Sign, avant d'entrevoir d'autres utilisations et débouchés :

- **Multiplication des opportunités et des cas d'usage pour Acrobat Sign.** Ces deux dernières années, les entreprises ont beaucoup plus utilisé la solution de signature électronique et développé de nouveaux cas d'usage. Les ajouts réguliers d'intégrations garantissent la souplesse d'utilisation d'Acrobat Sign pour les entreprises.

La flexibilité peut également être mesurée lors de son évaluation dans le cadre d'un projet spécifique (voir l'[annexe A](#) pour plus de détails).

« Tout le monde peut falsifier une signature manuscrite, mais avec Acrobat Sign, tout repose sur les identités. Nous avons donc intégré la solution à Microsoft Azure AD pour faciliter l'authentification qui est à présent bien meilleure. »

Spécialiste IT, fonction publique

Analyse des coûts

■ Données sur les coûts quantifiés appliquées à l'entreprise de référence

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ftr	Droits de licence d'Acrobat Sign	0 €	1 417 500 €	1 417 500 €	1 417 500 €	4 252 500 €	3 525 113 €
Gtr	Gestion d'Acrobat Sign	39 468 €	342 056 €	263 120 €	223 652 €	868 296 €	735 916 €
Htr	Coûts de formation	39 727 €	59 590 €	79 453 €	89 637 €	268 407 €	226 909 €
Total des coûts (ajustés en fonction des risques)		79 195 €	1 819 146 €	1 760 073 €	1 730 789 €	5 389 203 €	4 487 938 €

DROITS DE LICENCE D'ACROBAT SIGN

Preuves et données. Les frais de licence des entreprises englobent, entre autres facteurs, les services professionnels, les intégrations et le volume des transactions.

- **Risques.** Certaines spécificités des entreprises peuvent avoir un impact sur ce coût :

- Le volume des transactions réalisées sur une base annuelle.
- Le fait qu'une entreprise utilise déjà des produits Adobe et que l'accès à Acrobat Sign soit ajouté au contrat.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce coût à la hausse de 5 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques de 3,5 millions d'euros sur trois ans.

Droits de licence d'Acrobat Sign

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Transactions Acrobat Sign achetées	Entretiens		1 350 000 €	1 350 000 €	1 350 000 €
Ft	Droits de licence d'Acrobat Sign		0 €	1 350 000 €	1 350 000 €	1 350 000 €
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
Ftr	Droits de licence d'Acrobat Sign (ajustés en fonction des risques)		0 €	1 417 500 €	1 417 500 €	1 417 500 €
Total sur trois ans : 4 252 500 €			Valeur actuelle sur trois ans : 3 525 113 €			

GESTION D'ACROBAT SIGN

Preuves et données. Une petite équipe a été chargée de superviser l'accès à Acrobat Sign et de collaborer avec les différents services pour identifier les cas d'usage de la solution. Elle était également chargée de créer des supports de formation pour les nouveaux utilisateurs et de former les autres sur les cas d'usage, y compris les plus récents.

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Trois administrateurs centraux sont responsables d'Acrobat Sign.
- L'équipe consacre 120 heures à l'élaboration de supports de formation pour les nouveaux utilisateurs. Au cours de l'année 1, les membres de l'équipe passent la moitié de leur temps à former les collaborateurs sur Acrobat Sign, à identifier les cas d'usage et à préparer la solution en conséquence.
- Grâce à la création de supports de formation et à l'adoption de bonnes pratiques, un grand nombre

d'utilisateurs peuvent se former eux-mêmes à Acrobat Sign, ce qui évite de solliciter les administrateurs. Les administrateurs passent 800 heures en année 2 et 680 heures en année 3 à développer des cas d'usage et à former les utilisateurs à leur mise en œuvre.

Risques. Parmi les spécificités des entreprises qui peuvent avoir une incidence sur ce coût, il y a le temps passé à créer des supports de formation, à sensibiliser les utilisateurs à la solution et à développer des cas d'usage, sachant qu'il est fonction de la taille de l'entreprise et de la complexité des cas d'usage.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce coût à la hausse de 15 % et obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 735 916 euros sur trois ans.

Gestion d'Acrobat Sign

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Administrateurs centraux	Entretiens	5	5	5	5
G2	Nombre d'heures consacrées à Acrobat Sign	Entretiens	120	1 040	800	680
G3	Rémunération horaire moyenne toutes charges comprises, administrateur IT	Hypothèse	57,20 €	57,20 €	57,20 €	57,20 €
Gt	Gestion d'Acrobat Sign	G1*G2*G3	34 320 €	297 440 €	228 800 €	194 480 €
	Ajustement en fonction des risques	↑15 %				
Gtr	Gestion d'Acrobat Sign (ajustée en fonction des risques)		39 468 €	342 056 €	263 120 €	223 652 €
Total sur trois ans : 868 296 €			Valeur actualisée sur trois ans : 735 916 €			

COÛTS DE FORMATION

Preuves et données. Plus Acrobat Sign est utilisé dans l'entreprise, plus le nombre de collaborateurs connaissant ses cas d'usage et ses bénéfices est important.

Modélisation et hypothèses. Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Les administrateurs IT passent chaque année un peu de temps avec Adobe pour apprendre à gérer et déployer correctement la solution et ses intégrations.
- Les utilisateurs actifs passent au total 1 000 heures à suivre une session de formation d'une heure sur la solution ou à consulter des supports de formation. Ils consacrent également une heure chaque année à la

découverte de nouveaux cas d'usage. Le nombre d'heures de formation augmente proportionnellement à l'adoption de la solution et au développement des cas d'usage.

Risques. Parmi les spécificités des entreprises qui peuvent avoir une incidence sur le coût, il y a la taille de l'entreprise et la durée ou le nombre de sessions suivies.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu ce coût à la hausse de 10 % et obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 226 909 euros.

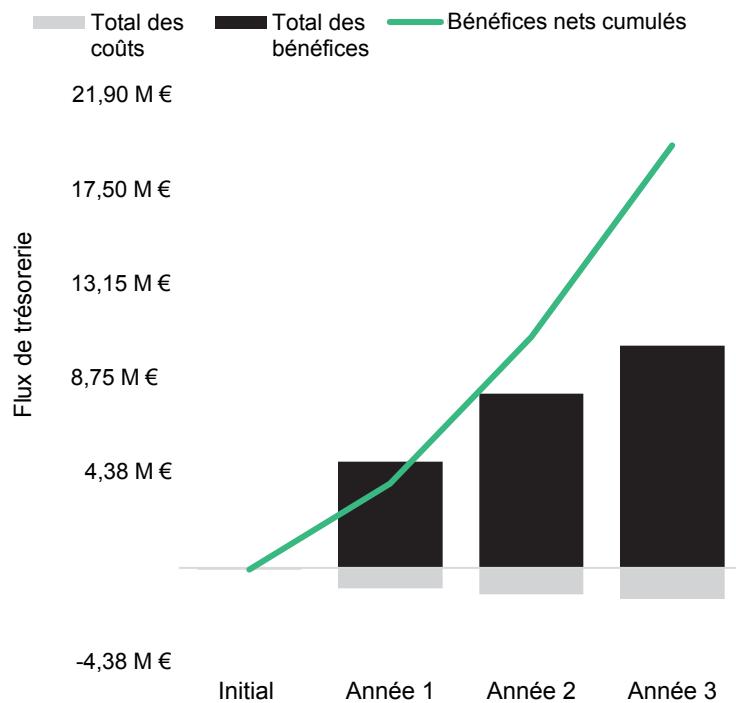
Coûts de formation

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
H1	Formation des administrateurs IT (nombre d'heures)	Entretiens	16	24	32	40
H2	Rémunération horaire moyenne toutes charges comprises, administrateur IT	Hypothèse	57,20 €	57,20 €	57,20 €	57,20 €
H3	Formation des utilisateurs actifs (nombre d'heures)	Entretiens	1 000	1 500	2 000	2 250
H4	Rémunération horaire moyenne toutes charges comprises, utilisateur final	Hypothèse	35,20 €	35,20 €	35,20 €	35,20 €
Ht	Coûts de formation	(G1*G2)+(G3*G4)	36 115 €	54 173 €	72 230 €	81 488 €
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Htr	Coûts de formation (ajustés en fonction des risques)		39 727 €	59 590 €	79 453 €	89 637 €
Total sur trois ans : 268 407 €			Valeur actuelle sur trois ans : 226 909 €			

Bilan financier

INDICATEURS CONSOLIDÉS SUR TROIS ANS ET AJUSTÉS EN FONCTION DES RISQUES

Graphique des flux de trésorerie (ajustés en fonction des risques)



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (ROI) et la valeur actuelle nette (VAN) de l'investissement de l'entreprise de référence. Forrester estime que le taux d'actualisation annuel pour cette analyse s'élève à 10 %.

Ces ROI et VAN ajustés en fonction des risques s'obtiennent en appliquant des facteurs d'ajustement aux résultats bruts des sections Bénéfices et Coûts.

Analyse des flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction des risques)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(79 195 €)	(1 819 146 €)	(1 760 073 €)	(1 730 789 €)	(5 389 203 €)	(4 487 938 €)
Total des bénéfices	0 €	5 910 894 €	8 675 100 €	10 661 235 €	25 247 229 €	20 552 988 €
Bénéfices nets	(79 195 €)	4 091 748 €	6 915 026 €	8 930 447 €	19 858 026 €	16 065 050 €
ROI						358 %

Annexe A : Total Economic Impact

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.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les bénéfices désignent la valeur générée par le produit dans l'entreprise. La méthodologie mesure équitablement les bénéfices et les coûts, ce qui permet de réaliser une étude complète de l'impact de la technologie sur toute l'entreprise.

Les coûts tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les avantages attendus du produit. La catégorie de coûts du TEI correspond aux coûts incrémentaux par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

La flexibilité désigne la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un futur investissement en complément de l'investissement initial. La possibilité de tirer parti de ce bénéfice présente une VA qui peut être estimée.

Les risques mesurent l'incertitude des estimations des bénéfices et des coûts en considérant : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections d'origine et 2) la probabilité que les estimations soient suivies dans le temps. Les facteurs de risque du TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne Investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 » ou au début de l'année 1, et non actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés au taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation des coûts et des bénéfices totaux. Les calculs de la VAN qui figurent dans les tableaux de synthèse correspondent à la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie actualisés chaque année. Il est possible que les calculs des sommes et de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas parfaitement, puisque certains nombres sont arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations des coûts (actualisés) et des bénéfices à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VA des coûts et des bénéfices entre dans la valeur actuelle nette totale des flux de trésorerie.



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

Valeur actuelle ou courante des futurs flux de trésorerie nets (actualisés) à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VAN positive d'un projet indique normalement que l'investissement est recommandé, à moins que d'autres projets ne présentent des VAN supérieures.



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI se calcule en divisant les bénéfices nets (déduction faite des coûts) par les coûts.



TAUX D'ACTUALISATION

Taux d'intérêt utilisé dans l'analyse des flux de trésorerie pour prendre en compte la valeur temps de l'argent. Les entreprises utilisent généralement des taux d'actualisation compris entre 8 et 16 %.

Annexe B : Données démographiques pour les entretiens et l'enquête

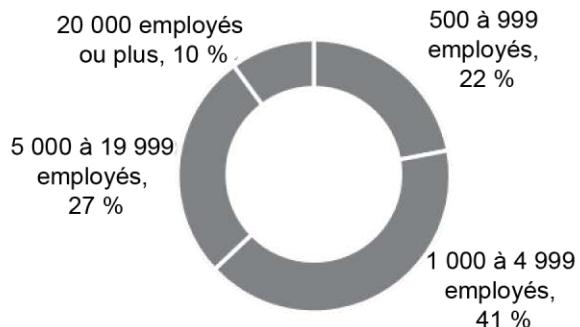
Décideurs interrogés			
Personnes interrogées	Secteur d'activité	Région	Collaborateurs
Responsable de la gestion des contenus d'entreprise et de l'eDiscovery	Énergie	Siège en Asie-Pacifique	Plus de 10 000
Responsable de l'analyse et de la conception Directeur de l'analyse et de la conception	Services financiers	Siège en Europe de l'Ouest	Plus de 7 000
Propriétaire du produit global Responsable de produit Live Sign VP de l'Inde	Services financiers	Siège en Europe, présence mondiale	Plus de 225 000
Responsable IT	Administration	Siège en Amérique du Nord	Plus de 65 000
Chef de projet Directeur, département des services généraux	Administration	Siège en Amérique du Nord	Plus de 4 000
Responsable mondial des applications et services IT	Secteur pharmaceutique	Siège en Europe, présence mondiale	Plus de 58 000

Données démographiques de l'enquête

« Parmi les propositions ci-après, laquelle écrit le mieux le secteur d'activité de votre entreprise ? »



« Selon vous, combien de collaborateurs travaillent pour votre entreprise dans le monde ? »



« Dans quel pays êtes-vous basé ? »

31%	États-Unis
28%	Allemagne
16%	France
12%	Canada
12%	Royaume-Uni

« Quel intitulé de poste décrit le mieux votre rôle dans l'entreprise ? »

15%	Cadre dirigeant (PDG, DM, etc.)
18%	Vice-président (en charge d'un ou plusieurs grands départements)
67%	Directeur (gère une équipe de managers et de contributeurs de haut niveau)

Base : 162 décideurs dans le domaine des solutions logicielles/applications pour les clients professionnels d'Adobe Acrobat Sign
Source : enquête réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, septembre 2021

Annexe C : Notes finales

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.

² Source : « Resource Saver Calculator », Adobe, disponible en ligne à l'adresse : <https://acrobatusers.com/resource-saver-calculator/>.

FORRESTER®