

Etude Forrester Total Economic Impact™
commandée par Adobe
Août 2019

Total Economic Impact™ d'Adobe Sign

Réduction des coûts et avantages commerciaux
grâce à Adobe Sign

Sommaire

Synthèse	1
Résultats clés	2
Cadre de travail et méthodologie TEI	4
Parcours client d'Adobe Sign	5
Entreprises interrogées	5
Principaux défis	5
Résultats clés	6
Organisation hybride	7
Analyse des avantages	8
Gain de temps	8
Avantages de l'inscription numérique	10
Economies sur les coûts d'impression et d'expédition	11
Gain de temps lié à la gouvernance	12
Avantages non quantifiés	13
Flexibilité	14
Analyse des coûts	15
Frais de licence Adobe Sign	15
Temps de gestion	16
Temps de formation	17
Résumé financier	18
Solutions Adobe : Présentation	19
Annexe A : Total Economic Impact	20

Directeur de projet :
Sarah Musto, Connor Maguire

A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil fondés sur des études de marché aux cadres dirigeants afin de faciliter leur réussite au sein de leur entreprise. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez forrester.com/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 tout complément d'information, rendez-vous sur forrester.com.

Synthèse

Adobe a chargé Forrester Consulting d'effectuer une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement (RSI) envisageable pour les entreprises qui déploient la solution Adobe Sign. L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel de la solution Adobe Sign sur leur entreprise.

Afin de mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à un tel investissement, Forrester a interrogé différents clients qui utilisent Adobe Sign depuis plusieurs années. Adobe Sign, qui fait partie de la solution Adobe Document Cloud, offre des fonctionnalités de signature électronique permettant aux entreprises d'envoyer, de signer, de suivre et de gérer par voie numérique les documents qui doivent être signés. De plus, vous pouvez traiter des formulaires internes ou web dans Adobe Sign afin de recueillir des informations critiques. Les utilisateurs peuvent remplir et renvoyer des formulaires en toute simplicité sur n'importe quel dispositif ou navigateur. Forrester a examiné l'utilisation d'Adobe Sign dans divers secteurs d'activité et son utilisation pour numériser les processus d'affiliation des entreprises, et accélérer l'intégration des clients et des employés.

Avant d'utiliser Adobe Sign, les entreprises interrogées géraient les signatures de documents principalement avec des processus manuels, en utilisant le support papier, la télécopie, la numérisation et l'envoi des documents pour acquérir ces signatures. Les employés passaient beaucoup de temps à attendre que les documents soient renvoyés et à surveiller le statut des documents en attente de signature. Ils étaient souvent obligés de renvoyer des documents perdus ou mal remplis, ce qui augmentait le temps de cycle et créait des inefficacités. Les utilisateurs internes et externes étaient souvent confrontés à de longs retards dus aux déplacements des cadres supérieurs et à d'autres circonstances qui obligeaient les signataires à quitter leur bureau, devenant ainsi indisponibles jusqu'à leur retour. Les entreprises ont constaté que, pour les employés comme pour les clients, ces processus manuels ne répondaient plus aux attentes et avaient un impact négatif sur l'expérience globale de tous les acteurs concernés.

Les entreprises interrogées ont expliqué comment elles ont converti leurs processus papier en processus numériques grâce à Adobe Sign, ce qui a réduit, entre autres, le nombre de formulaires à imprimer et à expédier. De même, avec Adobe Sign, les entreprises interrogées ont créé des modèles prêts à l'emploi pour un grand nombre de leurs formulaires, créant ainsi des flux de travail standard pour la modification et la génération de nouveaux documents. Les entreprises utilisent désormais les fonctionnalités mobiles d'Adobe Sign pour contacter les utilisateurs qui sont souvent en déplacement. Cette fonctionnalité réduit le temps passé par les utilisateurs à attendre que les documents signés soient renvoyés et réduit considérablement la durée de cycle de ces flux de travail. Les entreprises ont également intégré Adobe Sign à leurs applications Microsoft Office 365 afin de développer l'adoption de la signature électronique et de l'intégrer aux outils que les employés utilisent tous les jours. Dans l'ensemble, l'investissement dans Adobe Sign améliore l'expérience des audiences internes et externes en matière de signature, en simplifiant ces processus anciennement manuels et en facilitant la signature des documents.

Principaux avantages



Durée de cycle avec Adobe Sign :

Résultats 28 fois plus rapides



Gain de temps total au bout de la 3e année d'utilisation d'Adobe Sign :

125 heures économisées par utilisateur



Economies en papier et en frais d'expédition au bout de la 3e année :

5,34 € par document, soit un total de 534 000 €



Retour sur investissement
420 %



Bénéfices en valeur actualisée
6,052 millions €



VAN
4,895 millions €

Résultats clés

Avantages quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actualisée ajustée en fonction du risque sont représentatifs des bénéfices enregistrés par les entreprises interrogées :

- › **La réduction des étapes de signature manuelle permet aux employés de gagner en moyenne 1,5 heure par transaction.** La numérisation et l'automatisation des flux de travail auparavant manuels de signature à l'encre et sur papier représentent un gain de temps considérable pour les entreprises. L'élimination des inefficacités associées à ces processus permet aux entreprises d'économiser en moyenne 1,5 heure par transaction.
- › **La réduction de l'utilisation des documents papier se traduit par des économies de 5,34 € par transaction en moyenne.** En optant pour un processus de signature numérique, les entreprises réduisent les coûts d'expédition, de papier, d'encre, d'imprimantes et de scanners.
- › **La numérisation des processus d'affiliation permet aux entreprises d'économiser 2 heures par formulaire.** L'adoption de processus numériques pour accélérer le traitement des formulaires d'intégration et d'affiliation réduit de 2 heures le temps passé sur ces processus anciennement chronophages.
- › **La standardisation des formulaires de réglementation et de conformité permet aux entreprises de réaffecter trois ETP de conformité à des travaux de plus grande valeur.** En privilégiant la création de modèles de formulaire standard plutôt que l'utilisation de documents générés manuellement, les entreprises réaffectent des ressources auparavant dédiées à la gestion de ces formulaires à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Une transaction est définie comme l'ensemble du processus d'envoi d'un document électronique ou d'une série de documents connexes à un destinataire via le service de signature électronique.

Bénéfices non quantifiés. Les entreprises interrogées ont observé les avantages suivants, qui ne sont pas quantifiés dans cette étude :

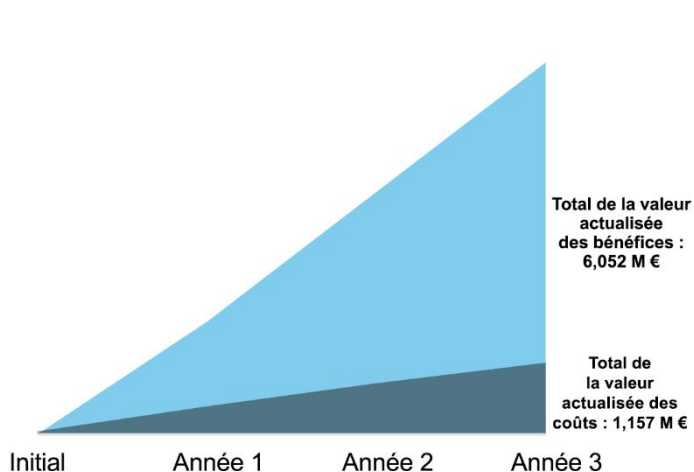
- › **Amélioration de l'expérience client grâce à l'utilisation de tous les flux de travail numérisés.** Les entreprises interrogées ont remarqué qu'en adoptant une approche plus moderne du processus de signature, elles gagnent en professionnalisme. L'élimination des processus traditionnels sur papier et à l'encre a renforcé leur réputation aux yeux de leurs clients. L'amélioration de ces processus a été accompagnée par l'amélioration de la satisfaction des clients, car ces derniers n'ont plus besoin de passer par des processus de signature chronophages.
- › **Rationalisation des processus métier.** Les entreprises interrogées ont mentionné que les nouvelles recrues utilisent Adobe Sign pour réduire le temps passé à remplir les documents relatifs à la politique du personnel et autres documents d'intégration. Les équipes commerciales traitent les contrats plus rapidement que dans leurs anciens systèmes et les services juridiques peuvent apporter des modifications en masse aux documents sans difficulté majeure.
- › **Génération de revenus supplémentaires grâce à l'automatisation des processus et à une compétitivité accrue.** En plus de réduire le taux d'abandon grâce à l'inscription numérique, les entreprises interrogées ont constaté qu'Adobe Sign génère des revenus supplémentaires d'autres manières. Grâce à la réduction des temps de cycle, les commerciaux sont plus efficaces, ce qui augmente le volume de ventes par agent. Ce gain de temps a également amélioré la compétitivité sur le marché, ce qui a permis de réduire les pertes d'activité par rapport aux longs processus papier.
- › **Réduction de l'impact sur l'environnement grâce à la réduction de l'utilisation du papier.** Les entreprises interrogées réalisent des économies en consommation d'eau, en bois et en gestion de déchets grâce à la réduction de l'utilisation du papier lors des processus de signature.

Coûts. Les entreprises interrogées ont enregistré les coûts (en valeur actualisée ajustée en fonction du risque) ci-dessous :

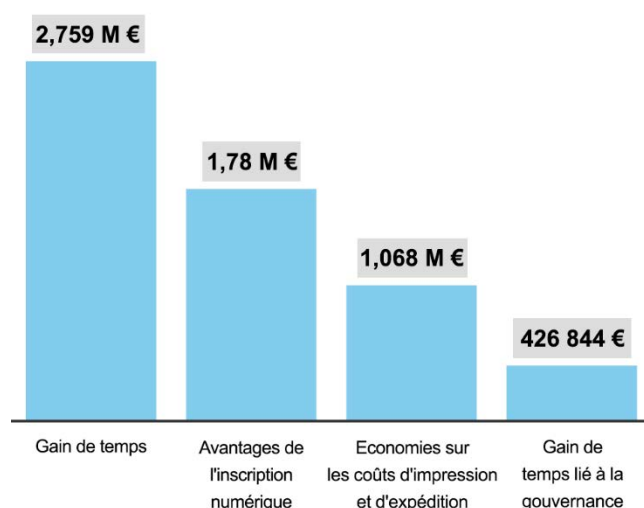
- › **Frais de licence Adobe Sign.** Les personnes interrogées sont soumises à la tarification d'entreprise basée sur le volume de transactions et au coût par transaction.
- › **Temps consacré à la gestion d'Adobe Sign.** Les administrateurs centraux consacrent du temps à la création de supports de formation, à la formation de groupes en interne, à la configuration de nouveaux cas d'utilisation dans Adobe Sign et à la formation des utilisateurs actifs sur l'utilisation générale et les nouveaux cas d'utilisation. Les administrateurs consacrent un temps minimal au dépannage.
- › **Temps consacré à la formation.** Les administrateurs reçoivent une formation lorsque leur entreprise commence à utiliser Adobe Sign. Les utilisateurs actifs reçoivent à la fois une formation générale et une formation dédiée à des cas d'utilisation spécifiques.

Les entretiens de Forrester avec six clients existants et l'analyse financière résultante ont révélé qu'une entreprise, en se basant sur l'expérience de ces organisations, pouvait espérer un gain de l'ordre de 6,052 millions d'euros sur trois ans (pour un investissement de 1,157 millions d'euros), ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 4,895 millions d'euros et un RSI de 420 %.

Résumé financier



Bénéfices (sur 3 ans)



« Sur l'ensemble des accords traités par voie électronique, 50 % sont conclus en une heure. Nous savons également que sur la totalité des accords, 70 % sont conclus dans un délai d'une journée. Les accords physiques ne peuvent pas égaler la vitesse à laquelle nous pouvons faire signer des accords par voie électronique. »

Responsable produit, fournisseur de technologie



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.

Cadre de travail et méthodologie TEI

Selon les informations fournies par les organisations interrogées, Forrester a élaboré un cadre de travail Total Economic Impact™ (TEI) pour les organisations qui envisagent de mettre en œuvre la solution Adobe Sign.

L'objectif de ce cadre 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 adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact de la solution Adobe Sign sur une organisation :



DILIGENCE RAISONNABLE

Nous avons réalisé des entretiens avec des parties prenantes d'Adobe et des analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Adobe Sign.



ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS

Nous avons sondé six entreprises qui utilisent Adobe Sign afin d'obtenir des données concernant les coûts, les avantages et les risques.



ORGANISATION HYBRIDE

Nous avons conçu une organisation hybride basée sur les caractéristiques des entreprises interrogées.



STRUCTURE DU MODELE FINANCIER

Nous avons construit un modèle financier représentatif des entretiens en utilisant la méthodologie TEI. Nous l'avons ajusté en fonction du risque en nous basant sur les problématiques et les préoccupations des entreprises interrogées.



ETUDE DE CAS

Nous avons utilisé quatre éléments essentiels de la TEI dans la modélisation de l'impact d'Adobe Sign : les avantages, les coûts, la flexibilité et les risques. Les entreprises recherchent des solutions de plus en plus sophistiquées pour analyser le RSI des investissements informatiques. Pour répondre à leurs attentes, la méthodologie TEI de Forrester offre une visibilité complète sur l'impact économique total des décisions d'achat. Reportez-vous à l'annexe A pour plus d'informations sur la méthodologie TEI.

DECLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

Cette étude est commandée par Adobe et délivrée par Forrester Consulting. Elle n'a pas vocation à être utilisée comme une 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 les solutions d'Adobe Sign.

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 brouiller la signification de l'étude.

Adobe a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'a pas participé à ces derniers.

Parcours client d'Adobe Sign

AVANT ET APRES L'INVESTISSEMENT DANS LA SOLUTION ADOBE SIGN

Entreprises interrogées

Pour cette étude, Forrester a mené six entretiens avec des clients Adobe Sign du monde entier. Présentation des entreprises clientes interrogées :

SECTEUR D'ACTIVITE	EMPLOYES	PERSONNE INTERROGEE	TRANSACTIONS ANNUELLES ADOBE SIGN
Soins de santé gérés	300 000	Responsable du programme du projet commercial	Plus de 127 000 transactions
Conglomérat	300 000	Directeur général des opérations	Environ 1 000 transactions
Services financiers	235 000	Responsable des opérations multicanal	Plus de 1 000 000 de transactions
Fournisseur de technologie	135 000	Responsable produit	Plus de 2 000 000 de transactions
Produits pharmaceutiques	53 000	Responsable produit mondial	30 000 transactions
Gouvernement national/local	14 000	Spécialiste informatique	300 000 transactions

Principaux défis

Les entreprises interrogées avaient rencontré des difficultés communes avant d'investir dans Adobe Sign, notamment ce qui suit :

- › **Processus de signature qui 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, et cette attente s'est étendue aux processus de signature.
- › **Processus de signature inefficaces entraînant des cycles longs.** Les entreprises interrogées ont mis en évidence les inefficacités dues à la préparation, l'impression, l'envoi par courrier, la numérisation, la télécopie et le suivi manuels des documents. Les documents papier étaient plus susceptibles d'être perdus, ce qui prolongeait les cycles de signature. Une fois que les entreprises recevaient des signatures, les employés passaient du temps à saisir à nouveau des données dans les systèmes, à numériser des documents pour les stocker électroniquement ou à archiver des documents dans des classeurs physiques.
- › **Processus de signature existants coûteux.** Les processus de signature existants impliquaient des dépenses en papier, en imprimantes, en encre, en télécopieurs et en frais d'expédition ou d'affranchissement. Les tarifs pouvaient s'avérer coûteux en fonction du volume des documents que les organisations interrogées envoyaient chaque année.
- › **Problèmes de sécurité et de conformité posés par les processus de signature papier interrompus.** 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

« 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*



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.

Résultats clés

Les principaux résultats de l'investissement dans Adobe Sign mis en avant par les entreprises interrogées sont les suivants :

- › **Réduction des temps de cycle de signature.** Les entreprises interrogées ont constaté 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 de 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 finaux.
- › **Moins de temps consacré au processus de signature.** Grâce aux modèles, aux fonctions de suivi et de notification, aux flux de travail de signature et aux intégrations entre Adobe Sign et les systèmes d'enregistrement, les employés passent moins de temps à préparer les documents, à négocier, à suivre les documents, à saisir plusieurs fois les données et à stocker des documents.
- › **Moins de temps consacré à l'inscription de nouveaux clients.** En numérisant leurs processus d'affiliation, les organisations interrogées gagnent désormais du temps via 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 numérisés 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.
- › **Economies réalisées grâce à une consommation de papier réduite.** Les processus numériques réduisent les coûts liés au papier, à l'encre, aux imprimantes et à l'expédition. Les clients ont également réalisé des économies en évitant le coût de stockage de leurs documents sur un site physique.
- › **Amélioration de la conformité.** Les entreprises interrogées trouvent qu'il est beaucoup plus facile de mettre à jour et de gérer des documents avec Adobe Sign. La mise à jour des documents soumis à des réglementations de conformité strictes et en constante évolution est devenue un processus moins complexe et plus rigoureux. Les organisations interrogées ne craignent plus que des formulaires contenant du texte incorrect ou obsolète soient envoyés, car tous les formulaires sont normalisés avec des modèles.
- › **Adoption de la numérisation des processus dans toute l'entreprise.** Les entreprises interrogées ont mentionné différentes méthodes de diffusion de l'utilisation et des avantages d'Adobe Sign dans l'ensemble des services. La plupart des entreprises ont mis en place des initiatives descendantes visant à ce que les responsables encouragent l'utilisation d'Adobe Sign auprès des équipes avec lesquelles ils interagissent. Il s'est avéré que c'était le moyen le plus efficace d'amener de nouvelles équipes à utiliser Adobe Sign. Les avantages liés à l'utilisation d'Adobe Sign ont également été communiqués grâce au bouche-à-oreille entre les employés, tandis que les administrateurs encouragent activement l'utilisation d'Adobe Sign et identifient de nouveaux cas d'utilisation. Certaines entreprises interrogées ont constaté qu'une façon rapide de présenter Adobe Sign aux employés consiste à traiter les documents de RH dans cet outil. Grâce à la facilité d'utilisation et à la capacité d'évolution d'Adobe Sign, les nouveaux utilisateurs peuvent accéder à Adobe Sign et commencer à l'utiliser très rapidement, ce qui accélère l'observation des avantages généraux.

« Adobe Sign a considérablement réduit le délai d'exécution et de traitement, ainsi que le coût du traitement. Entre autres, le nombre de plaintes relatives à la lenteur de nos anciens processus papier a également diminué. »

Directeur général des opérations, conglomerat



« Le fait de disposer d'un répertoire central nous permet d'apporter des modifications plus rapidement aux textes juridiques. Si nous constatons qu'une clause de notre contrat nous expose à un risque, nous sommes en mesure de trouver rapidement ces informations, de déterminer quels clients ou fournisseurs sont concernés, puis d'effectuer une modification en masse de tous les contrats concernés. »

Responsable du programme du projet commercial, soins de santé gérés



Organisation hybride

A partir des entretiens, Forrester a établi un cadre TEI, une organisation hybride et une analyse du retour sur investissement illustrant les zones affectées financièrement. L'entreprise composite est représentative des six sociétés que Forrester a interrogées. Elle est employée pour présenter l'analyse financière globale dans la section qui suit. L'organisation hybride synthétisée par Forrester suite aux entretiens avec les clients présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'organisation hybride. Cette entreprise internationale multimilliardaire compte 25 000 employés. Elle opère dans un secteur hautement réglementé. Avant d'investir dans Adobe Sign, l'entreprise dépendait de processus papier et avait adopté diverses solutions PDF gratuites et payantes pour obtenir des signatures. Ces processus impliquaient l'envoi par courrier traditionnel ou par courrier électronique de documents, le suivi de documents par e-mail ou via des feuilles de calcul, puis la réintroduction de données, et la numérisation ou l'archivage physique des documents à des fins de stockage.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise a commencé le déploiement en sensibilisant et en suscitant l'intérêt des utilisateurs dans divers secteurs d'activité. L'adoption d'Adobe Sign s'étend dans l'entreprise, en atteignant 1 200 utilisateurs à la fin de la 3e année. Le nombre d'utilisateurs augmente grâce aux efforts de formation en interne, au bouche-à-oreille et aux initiatives descendantes entre les responsables et leurs équipes. 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 inscrire et intégrer les nouveaux clients et employés par voie numérique. L'entreprise intègre également Adobe Sign à la suite Microsoft Office 365 pour activer la fonctionnalité de signature électronique dans les applications Microsoft.



Estimations principales

- 1 200 utilisateurs d'Adobe Sign
- 100 000 transactions au total par an au bout de la 3e année
- 25 000 transactions d'inscription numérique par an au bout de la 3e année

Analyse des avantages

DONNEES CONCERNANT LES BENEFICES QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

Total des bénéfices

Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Atr	Gain de temps	957 445 €	1 148 934 €	1 276 593 €	3 382 973 €	2 779 061 €
Btr	Avantages de l'inscription numérique	617 020 €	740 424 €	822 693 €	2 180 138 €	1 790 950 €
Ctr	Economies sur les coûts d'impression et d'expédition	360 450 €	432 540 €	480 600 €	1 273 590 €	1 046 235 €
Dtr	Gain de temps lié à la gouvernance	75 650 €	226 950 €	226 950 €	529 550 €	426 845 €
	Total des bénéfices (ajusté en fonction du risque)	2 010 566 €	2 548 848 €	2 806 837 €	7 366 252 €	6 043 092 €

Gain de temps

Les entreprises interrogées ont indiqué qu'elles gagnent du temps avec Adobe Sign de différentes façons :

- › Les entreprises interrogées ont souvent mis en place la transformation du papier au numérique requise par Adobe Sign pour réévaluer les flux de travail existants. Certaines d'entre elles ont simplifié et consolidé leurs documents, réduisant ainsi le nombre d'emplacements ou de formulaires que les signataires devaient remplir ou signer. D'autres ont simplifié le flux de travail pour obtenir une signature en supprimant les longs processus d'impression et d'expédition. Cette amélioration du processus a permis d'améliorer l'efficacité générée par Adobe Sign.
- › Les entreprises interrogées ont constaté que la transformation des documents en modèles ou formulaires réduit le temps passé à la préparation des documents ou à la génération des contrats. Elles ont également observé une accélération de la mise sur le marché en automatisant les flux de travail manuels via l'intégration de la signature électronique dans Microsoft SharePoint. En numérisant des contrats sans apporter d'autres modifications aux documents, les entreprises peuvent réduire les erreurs, les modifications non approuvées et les signatures mal placées qui peuvent prolonger le cycle de signature.
- › Adobe Sign s'intègre aux applications Microsoft Office 365, ce qui permet de gagner encore plus de temps en fournissant des solutions de signature électronique au sein des outils utilisés quotidiennement par les employés. Les employés peuvent envoyer des documents pour signature avec Adobe Sign directement à partir des applications Microsoft Office qu'ils utilisent tous les jours, telles qu'Outlook ou Word. Le suivi intégré indique le statut des signatures électroniques dans leurs applications Microsoft et des étapes de signature peuvent être ajoutées aux flux de travail SharePoint.
- › Les employés et les clients utilisent l'application mobile Adobe Sign et la fonctionnalité mobile pour envoyer et signer des documents où qu'ils se trouvent, sur n'importe quel appareil. Cela est particulièrement important pour les cadres supérieurs et autres employés qui sont souvent en déplacement. La possibilité de signer facilement des documents à partir d'un appareil mobile sans téléchargement évite le ralentissement des processus pendant le déplacement des signataires clés.
- › Le résultat global pour les entreprises interrogées a été une réduction significative des temps de cycle de signature, une meilleure efficacité pour les employés qui peuvent ainsi se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée et une expérience améliorée pour les clients et les autres parties externes.

Le tableau ci-dessus montre le total de tous les bénéfices obtenus dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. Sur une période de trois ans, l'organisation hybride s'attend à un bénéfice total en valeur actualisée ajustée en fonction du risque d'environ 6,052 millions d'euros.

« La probabilité qu'une personne commette une erreur en cherchant à respecter la conformité à la politique était élevée lorsque le processus était manuel. Une fois automatisé, le flux de travail est plus facile à suivre pour les employés. Ils n'ont pas besoin de déterminer quel document ils sont censés utiliser, où le trouver, s'ils utilisent la version correcte, etc. L'automatisation du processus élimine toutes ces complications. »

Responsable produit international, produits pharmaceutiques



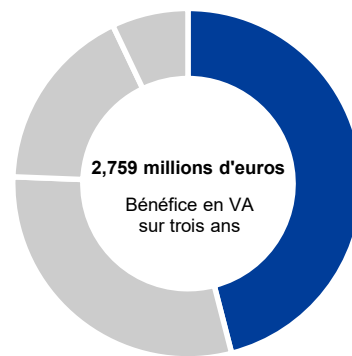
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › De nombreuses personnes utilisent Adobe Sign au sein de l'entreprise. L'entreprise traite environ 75 000 transactions lors de la 1^{re} année, sachant que ce chiffre augmente d'une année à l'autre jusqu'à atteindre 100 000 transactions au bout de la 3^e année. 75 % de ces transactions correspondent principalement à des flux de travail de signature et d'approbation de formulaires standard ; 25 % des transactions sont considérées comme des flux de travail d'inscription numérique qui permettent souvent aux utilisateurs de gagner du temps et sont quantifiées dans le bénéfice suivant.
- › Le gain de temps moyen pour les employés concernant ces transactions standard est de 1,5 heure par transaction. Certaines transactions peuvent représenter un gain de temps moindre ou supérieur. 1,5 heure est le temps de travail moyen économisé et n'inclut pas la durée pendant laquelle les employés attendent la réception des signatures.
- › Le temps de cycle moyen passe d'environ 7 jours à 2 heures, soit une réduction de 96 % du temps de cycle global.
- › Les gains de temps ne sont pas tous réaffectés à d'autres tâches. Pour donner une valeur du temps réaffecté, Forrester fait l'estimation prudente d'une capture de productivité de 50 %.
- › La rémunération horaire moyenne à taux plein pour les utilisateurs finaux qui bénéficient de ces gains de temps est de 26,7 €.

Ce bénéfice varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › L'adoption de la fonctionnalité Adobe Sign par les employés pour des cas d'utilisation importants, nécessitant des intégrations ou des modifications de modèle, et pour une utilisation ponctuelle.
- › L'adoption des fonctionnalités mobiles d'Adobe Sign pour les cadres supérieurs, les autres employés fréquemment en déplacement et les parties externes.
- › La vitesse à laquelle Adobe Sign est adopté par les nouveaux utilisateurs et intégré à leurs flux de travail existants.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, pondérée par le risque sur trois ans de 2,759 millions d'euros.



**Gain de temps : 46 %
du total des bénéfices**

Le risque d'impact est le risque que les besoins opérationnels ou technologiques de l'organisation ne soient pas satisfaits par l'investissement, ce qui se traduit par des avantages globaux moindres. Plus l'incertitude est grande, plus l'éventail de résultats potentiels pour les estimations des avantages est large.

Gain de temps : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Transactions Adobe Sign annuelles	Entretiens	56 250	67 500	75 000
A2	Gain de temps par transaction avec Adobe Sign (heures)	Entretiens	1,5	1,5	1,5
A3	Rémunération horaire moyenne à taux plein, utilisateur final	Estimation	26,7 €	26,7 €	26,7 €
A4	Capture de productivité	Estimation	50 %	50 %	50 %
At	Gain de temps	$A1 \times A2 \times A3 \times A4$	1 126 406 €	1 351 687 €	1 501 875 €
	Ajustement en fonction du risque	↓ 15 %			
Atr	Gain de temps (ajusté en fonction du risque)		957 445 €	1 148 934 €	1 276 593 €

Avantages de l'inscription numérique

Les entreprises interrogées ont mis en évidence différentes façons dont l'inscription numérique génère de l'efficacité au sein de leur organisation :

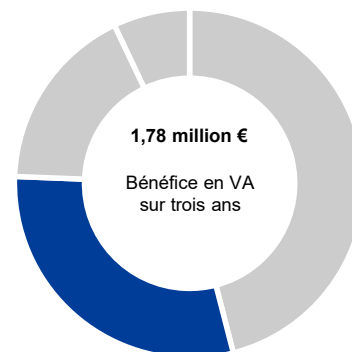
- › Adobe définit le cas d'utilisation de l'inscription numérique comme toute transaction qui transforme un processus d'intégration qui nécessitait auparavant beaucoup de temps en un processus entièrement numérique grâce à l'utilisation d'Adobe Sign.
- › Avant d'investir dans Adobe Sign, ces transactions étaient généralement très longues et complexes, ce qui a souvent eu un impact négatif sur l'expérience client. La numérisation de ce processus a permis aux entreprises de gagner beaucoup de temps et de simplifier le processus d'inscription, tout en le rendant plus convivial pour les clients.
- › Les entreprises interrogées ont également indiqué qu'en utilisant l'inscription numérique avec Adobe Sign, elles réduisent le nombre de clients qui abandonnent le processus d'inscription.

Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Les transactions d'inscription numérique représentent un quart de l'ensemble des transactions. Cette proportion reste constante sur la période de trois ans, de sorte qu'au moment de la 3e année, le nombre de transactions d'inscription numérique total est de 25 000.
- › Les transactions d'inscription numérique sont des processus particulièrement longs et complexes qui ont été numérisés à l'aide d'Adobe Sign. Ces processus permettent de gagner en moyenne plus de temps qu'une transaction Adobe Sign classique. Forrester part du principe qu'en moyenne, les transactions d'inscription numérique permettent aux utilisateurs internes de gagner 2 heures. Les clients externes qui adoptent ces pratiques d'inscription bénéficient également de gains de temps de leur côté. Toutefois, cela n'est pas inclus dans l'analyse de Forrester.
- › Les gains de temps ne sont pas tous réaffectés à d'autres tâches. Pour donner une valeur du temps réaffecté, Forrester fait l'estimation prudente d'une capture de productivité de 50 %.
- › La rémunération horaire moyenne à taux plein pour les utilisateurs finaux bénéficiant des avantages de l'inscription numérique est de 26,7 €.
- › Avant l'adoption d'Adobe Sign, les transactions qualifiées d'inscriptions numériques enregistraient un taux d'abandon élevé. En numérisant le processus avec Adobe Sign, l'organisation hybride peut créer un processus d'inscription plus intuitif et transparent. Cela réduit le taux d'abandon de ces transactions de 30 %.
- › L'organisation hybride utilise notamment l'inscription numérique pour faciliter l'achat par le client de produits et services particuliers. Chaque transaction effectuée pour ce processus génère un revenu supplémentaire de 400,5 € pour l'organisation hybride. Forrester estime que la marge d'exploitation moyenne pour l'entreprise est de 10 %.

Les avantages provenant de l'inscription numérique varient en fonction des éléments suivants :

- › L'étendue de l'adoption de l'inscription numérique au sein des entreprises et la complexité des processus d'inscription existants.
- › La vitesse à laquelle les entreprises peuvent numériser leurs processus d'inscription et étendre leur utilisation dans l'ensemble de leurs services.
- › Le cas d'utilisation spécifique pour lequel l'inscription numérique est utilisée, qui peut affecter le montant des revenus supplémentaires (le cas échéant) générés par l'automatisation de l'inscription.



Avantages de l'inscription numérique : 30 % du total des bénéfices

« La communication de nos conditions générales est l'une des interactions que nous aurions effectuées par téléphone auparavant. Nous sommes passés de 20 minutes de déclarations de conformité auprès de nos clients à l'envoi de conditions générales électroniques qu'ils peuvent consulter et confirmer par téléphone. »

*Responsable produit,
fournisseur de technologie*



« Nous générons des milliers de contrats chaque année, et lorsque nous utilisons le processus papier, ce nombre diminue de moitié. Grâce à Adobe Sign, nous avons atteint un taux d'achèvement de 84 %. »

*Responsable des services
multicanaux, services financiers*



Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, pondérée par le risque -sur trois ans de 1,78 million d'euros.

Avantages de l'inscription numérique : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Transactions d'inscription numérique par an	Entretiens	18 750	22 500	25 000
B2	Gain de temps par transaction (heures)	Entretiens	2,00	2,00	2,00
B3	Rémunération horaire moyenne à taux plein, utilisateur final	Estimation	26,7 €	26,7 €	26,7 €
B4	Capture de productivité	Estimation	50 %	50 %	50 %
B5	Economies réalisées par l'utilisateur final grâce à l'inscription numérique	$B1*B2*B3*B4$	500 625 €	600 750 €	667 500 €
B6	Transactions supplémentaires grâce à la baisse du taux d'abandon avec l'inscription numérique	$B1*30\%$	5 625	6 750	7 500
B7	Revenu moyen par transaction	Entretiens	400,5 €	400,5 €	400,5 €
B8	Marge d'exploitation	Estimation	10 %	10 %	10 %
B9	Bénéfice supplémentaire avec l'inscription numérique	$B6*B7*B8$	225 281 €	270 337 €	300 375 €
Bt	Avantages de l'inscription numérique	$B5+B9$	725 906 €	871 087 €	967 875 €
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Btr	Avantages de l'inscription numérique (ajustés en fonction du risque)		617 020 €	740 424 €	822 693 €

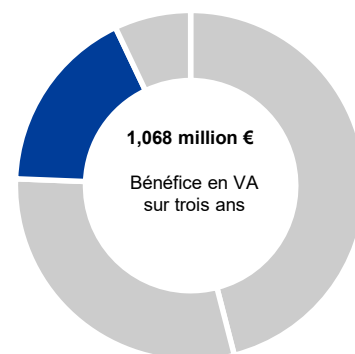
Economies sur les coûts d'impression et d'expédition

Les entreprises interrogées ont mis en évidence différentes façons dont elles réalisent des économies sur les coûts d'impression et d'expédition grâce à Adobe Sign :

- › Adobe Sign réduit la quantité de papier utilisée par l'entreprise, car les processus papier sont transformés en processus numériques de bout en bout. Même si tous les processus ne sont pas entièrement numérisés, la plupart d'entre eux n'impliquent plus d'utiliser du papier.
- › Outre la réduction des impressions de documents, les entreprises peuvent acheminer les documents vers les signataires via Adobe Sign et intégrer Adobe Sign aux systèmes de l'entreprise pour un stockage automatique. Cela permet de réduire les coûts d'affranchissement ou d'expédition. L'une des personnes interrogées a souligné le fait que les employés ne perdaient plus de temps à transporter physiquement les documents d'un endroit à un autre. Grâce à la numérisation des processus, l'entreprise n'a plus besoin d'archiver ou de stocker des documents physiques. La personne interrogée considère ces économies comme un avantage significatif de l'utilisation d'Adobe Sign.
- › Une personne interrogée a affirmé ce qui suit : « Adobe Sign génère des économies considérables en termes de coûts, car nous automatisons une grande partie de notre processus de production papier. Nous observons une réelle réduction des coûts lorsque nous envoyons un document. Nous n'avons plus besoin de payer pour les imprimer et les expédier. Tout se fait par voie numérique. »

Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Bien que le nombre de pages des documents varie considérablement en fonction du cas d'utilisation, en moyenne, l'organisation hybride payait 0,89 € pour imprimer les documents nécessitant une signature.



Economies sur les coûts d'impression et d'expédition : 17 % du total des bénéfices

- › Le prix d'expédition d'un document variait considérablement en fonction de la rapidité avec laquelle le document devait être signé et de son lieu d'expédition. Pour cette analyse, Forrester part du principe que le coût moyen d'expédition d'un document avant d'investir dans Adobe Sign était de 4,45 €.

Ce bénéfice varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › Les économies de coûts dépendent des anciens processus mis en place et de la quantité de transactions de signature dépendant du papier, de l'expédition et de la numérisation.
- › Certaines entreprises peuvent bénéficier de tarifs d'expédition inférieurs en fonction de l'urgence de la livraison des documents et des remises sur volume pouvant être négociées avec les services de livraison.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, pondérée par le risque -sur trois ans de 1,068 million d'euros.



480 600 € d'économies
par an en papier et en
impressions au bout
de la 3e année

Economies sur les coûts d'impression et d'expédition : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Transactions Adobe Sign annuelles	A1+B1	75 000	90 000	100 000
C2	Economies sur les frais d'expédition et d'envoi de courrier, par transaction	Entretien	4,45 €	4,45 €	4,45 €
C3	Economies sur les coûts d'impression/de numérisation/de télécopie, par transaction	Entretiens	0,89 €	0,89 €	0,89 €
Ct	Economies sur les coûts d'impression et d'expédition	$C1*(C2+C3)$	400 500 €	480 600 €	534 000 €
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Ctr	Economies sur les coûts d'impression et d'expédition (ajustées en fonction du risque)		360 450 €	432 540 €	480 600 €

Gain de temps lié à la gouvernance

Les entreprises interrogées ont mis en évidence différentes façons dont Adobe Sign leur permet de gagner du temps et d'économiser des ressources, tout en restant conformes aux réglementations auxquelles elles sont soumises :

- › Avant d'investir dans Adobe Sign, les entreprises affectaient une main-d'œuvre importante à la gestion et à la mise à jour de leurs divers documents en fonction des normes de sécurité et de conformité en constante évolution requises dans leurs secteurs respectifs.
- › Avec les méthodes traditionnelles, les employés étaient tenus d'examiner et de modifier manuellement le texte de tous les documents lorsque de nouvelles réglementations étaient annoncées. Il s'agissait d'un processus long qui nécessitait une supervision constante afin d'éviter le non-respect de la conformité. Adobe Sign a permis aux entreprises interrogées de concevoir des modèles et de numériser de nombreux formulaires. Elles peuvent ainsi localiser, gérer et supprimer plus facilement les données sensibles si nécessaire.
- › L'augmentation de l'automatisation associée à la gestion des modèles a permis aux entreprises de réaffecter leurs employés à des secteurs de l'entreprise où ils pourraient apporter une valeur ajoutée.

« Notre organisation a été confrontée aux répercussions du RGPD, notamment cette dernière année. Nous sommes en mesure d'éliminer automatiquement les personnes concernées par les données de tous nos accords, et ce de façon centralisée. Ainsi, si vous avez un problème de confidentialité et si vous nous contactez pour exercer vos droits numériques, nous avons la possibilité de gérer votre cas très rapidement grâce à Adobe Sign. »

*Responsable produit,
fournisseur de technologie gérée*



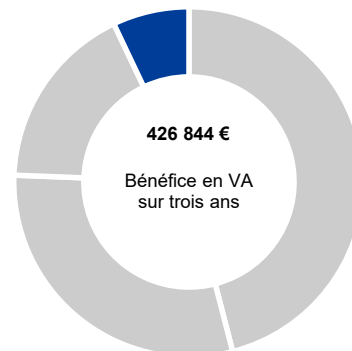
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Avant d'investir dans Adobe Sign, l'organisation hybride avait employé six ETP chargés de la conformité, qui devaient s'assurer que les différents formulaires et documents utilisés par l'entreprise étaient toujours à jour et conformes aux dernières lois et réglementations.
- › Grâce à la numérisation de ces formulaires, l'organisation hybride a pu réaffecter trois ETP à des tâches à plus forte valeur au bout de la 3e année de l'analyse.
- › Il y a une légère courbe d'adoption pour cet avantage, car l'équipe chargée de la conformité doit encore mettre à jour les formulaires pendant que l'organisation s'efforce de transformer ces formulaires en modèles normalisés. Pour tenir compte de cette courbe d'adoption, Forrester part du principe qu'un seul ETP chargé de la conformité est réaffecté la 1re année.
- › La rémunération annuelle moyenne à taux plein pour un employé responsable de la conformité s'élève à 89 000 euros.

Cet avantage varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › La vitesse à laquelle les entreprises peuvent modéliser leurs documents et formulaires existants.
- › La fréquence et l'étendue auxquelles le langage de conformité doit être modifié dans les formulaires et les documents.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 426 845 €.



Gain de temps lié à la gouvernance : 7 % du total des bénéfices

Gain de temps lié à la gouvernance : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
D1	ETP chargés de la conformité nécessaire pour gérer les documents avant Adobe Sign	Entretiens	6	6	6
D2	ETP chargés de la conformité nécessaire Adobe Sign	Entretiens	5	3	3
D3	Rémunération annuelle moyenne à taux plein, conformité	Estimation	89 000 €	89 000 €	89 000 €
Dt	Gain de temps lié à la gouvernance	$(D1-D2)*D3$	89 000 €	267 000 €	267 000 €
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Dtr	Gain de temps lié à la gouvernance (ajusté en fonction du risque)		75 650 €	226 950 €	226 950 €

Avantages non quantifiés

Les entreprises interrogées ont observé les avantages suivants, qui ne sont pas quantifiés dans cette étude :

- › **Amélioration de l'expérience client grâce à la modernisation.** Les entreprises interrogées ont indiqué qu'un avantage important lié à l'utilisation d'Adobe Sign comme solution de signature électronique est l'amélioration de leur image de marque. Le directeur général des opérations d'un conglomérat multinational a affirmé ce qui suit : « Je pense que nous avons gagné en professionnalisme. Selon moi, Adobe est une entreprise de premier plan, et ce partenariat avec eux nous rend plus modernes. Cela peut paraître anodin, mais dans notre secteur d'activité, l'adoption de cette solution confirme que notre entreprise cherche à se moderniser. » Le partenariat établi entre Adobe et ces entreprises les a rendues plus attrayantes du point de vue du client, ce qui a été un avantage considérable.

- › **Rationalisation des processus commerciaux, juridiques et de RH.** Plusieurs entreprises interrogées ont mentionné qu'avant l'adoption d'Adobe Sign, les documents d'intégration des nouvelles recrues étaient imprimés et remplis par l'employé le premier jour, puis les RH ressaisissaient et numériseraient manuellement les documents dans leurs systèmes. Avec Adobe Sign, les nouvelles recrues peuvent remplir les documents en ligne à l'avance, en 30 minutes maximum, ce qui leur permet de gagner plusieurs heures le premier jour et d'être productifs immédiatement. Les RH utilisent également Adobe Sign pour automatiser leur processus d'affiliation aux avantages sociaux. Au lieu de remplir physiquement une multitude de formulaires, les employés peuvent s'inscrire aux avantages sociaux de l'entreprise en quelques clics. Les équipes commerciales bénéficient de la réduction des temps de cycle générée par les signatures électroniques. Les délais d'exécution plus courts relatifs aux documents leur permettent de conclure davantage de contrats, car elles attendent moins longtemps avant que les documents soient renvoyés. Enfin, les services juridiques peuvent envoyer et recevoir des accords de confidentialité (NDA) très rapidement et consacrer ainsi plus de temps aux questions plus stratégiques.
- › **Réduction de l'impact sur l'environnement grâce à la réduction de l'utilisation du papier.** L'élimination des processus papier et d'expédition des flux de travail établis permet aux clients d'éviter de générer des quantités importantes de déchets de papier, tout en réduisant leur impact environnemental lié à l'expédition de grandes quantités d'emballages. Avec 100 000 transactions réalisées au cours de la 3e année, l'organisation hybride évite la consommation de 167 000 gallons d'eau et de 58 188 livres de bois, et la création de 9 000 livres de déchets.

Flexibilité

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client et la mesure de cette valeur varie d'une entreprise à l'autre. Il existe plusieurs scénarios pour lesquels un client peut choisir de déployer Adobe Sign et il réalise ensuite que la solution offre des possibilités d'utilisation et des opportunités métier supplémentaires, par exemple :

- › **Extension de l'utilisation d'Adobe Sign au sein des services et à d'autres services.** Les entreprises interrogées ont mentionné des efforts continus pour identifier de nouveaux cas d'utilisation d'Adobe Sign et pour que davantage d'employés en bénéficient. La plupart des personnes interrogées ont estimé que même si elles avaient déjà obtenu des avantages avec leurs déploiements actuels d'Adobe Sign, elles avaient encore une opportunité importante d'étendre l'utilisation d'Adobe Sign au sein de leur entreprise.
- › **Transformation numérique des processus papier avec des objectifs ambitieux.** Certaines entreprises interrogées ont l'intention de continuer à encourager l'adoption dans leur organisation dans le but d'atteindre un taux d'adoption proche de 100 % en quelques années seulement.

La flexibilité est également quantifiée lorsqu'elle est évaluée dans le cadre d'un projet spécifique (voir annexe A).

« Adobe Sign est sans aucun doute un outil qui a accéléré l'ensemble du processus d'intégration. Nous avons automatisé quelques étapes de ce flux de travail, notamment l'inscription à notre offre d'avantages sociaux, qui est l'un des éléments fondamentaux du contrat. »

Responsable produit, fournisseur de technologie gérée



La flexibilité, telle que définie par le cadre TEI, représente un investissement dans des capacités supplémentaires susceptibles d'être transformées en avantage commercial en vue d'un investissement supplémentaire. L'entreprise acquiert ainsi le « droit » ou la capacité de s'engager dans des initiatives à venir, sans y être obligée.

Analyse des coûts

DONNEES CONCERNANT LES COÛTS QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

Total des coûts

Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Etr	Frais de licence Adobe Sign	0 €	236 545 €	283 854 €	315 393 €	835 793 €	686 591 €
Ftr	Temps de gestion	21 370 €	185 212 €	138 909 €	92 606 €	438 098 €	374 123 €
Gtr	Temps de formation	23 949 €	27 114 €	30 278 €	36 379 €	117 722 €	100 956 €
	Total des coûts (ajusté en fonction du risque)	45 320 €	448 872 €	453 042 €	444 379 €	1 391 615 €	1 161 670 €

Frais de licence Adobe Sign

Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › L'organisation hybride dispose d'une licence d'entreprise dont les coûts sont basés sur le volume de transactions achetées et sur le coût par transaction.
- › De même que les entreprises interrogées, l'organisation hybride achète plus de transactions qu'elle n'est susceptible d'utiliser pour fournir un amortissement et éviter de dépasser sa limite de transaction. L'organisation hybride achète 112 500 transactions pour l'année 1, chiffre qui augmente pour atteindre 150 000 transactions achetées pour l'année 3.
- › Elle paie 2 € par transaction.

Ce coût varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › La remise sur volume ou autres peut varier d'une entreprise à l'autre en fonction du nombre de transactions et d'autres produits sous licence Adobe.
- › L'amortissement entre les transactions réelles et les transactions achetées varie d'une organisation à l'autre.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 5 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 686 591 €.

Le tableau ci-dessus montre le total de l'ensemble des coûts dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. Sur une période de trois ans, l'organisation hybride s'attend à un coût total de la valeur actualisée pondérée par le risque de plus de 1,157 million €.

Le risque de la mise en œuvre correspond au risque qu'un projet d'investissement s'écarte des besoins initiaux ou attendus, résultant en des coûts plus élevés que prévu. Plus l'incertitude est importante, plus l'éventail de résultats potentiels pour les estimations de coûts est large.

Frais de licence Adobe Sign : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Transactions Adobe Sign achetées	Entretiens		112 500	135 000	150 000
E2	Coût par transaction	Estimation		2 €	2 €	2 €
Et	Frais de licence Adobe Sign	E1*E2	0 €	225 281 €	270 337 €	300 375 €
	Ajustement en fonction du risque	↑5 %				
Etr	Frais de licence Adobe Sign (ajustés en fonction du risque)		0 €	236 545 €	283 854 €	315 393 €

Temps de gestion

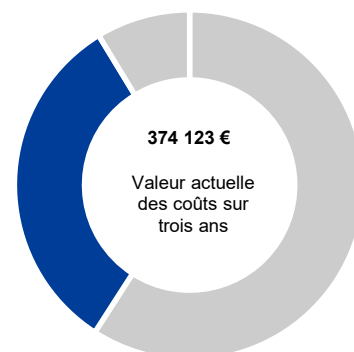
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › L'organisation hybride dispose de trois administrateurs centraux dédiés à la gestion d'Adobe Sign.
- › Au départ, les administrateurs centraux ont travaillé en collaboration avec les représentants de différents services afin de déterminer quels processus pourraient bénéficier de l'utilisation de la signature électronique et afin de prévoir le déploiement d'Adobe Sign. Les administrateurs ont consacré du temps à la création de supports de formation et d'un site de formation destinés aux autres membres de l'entreprise. Ils ont également consacré du temps à la création et au déploiement de cas d'utilisation initiaux à l'échelle de l'entreprise. Les administrateurs centraux ont formé les utilisateurs actifs dans ce groupe initial. Au total, les administrateurs centraux ont consacré 120 heures à ce travail initial.
- › Les administrateurs centraux aident en permanence à créer et à déployer de nouveaux cas d'utilisation. La création d'un cas d'utilisation peut impliquer la conception d'un processus, la création d'un modèle ou d'un formulaire, le développement d'un flux de travail ou l'intégration d'Adobe Sign à des systèmes d'enregistrement. Une fois qu'un nouveau cas d'utilisation est créé, l'administrateur forme les utilisateurs actifs qui l'utiliseront.
- › Les administrateurs centraux identifient également d'autres cas d'utilisation d'Adobe Sign dans toute l'entreprise. Au cours de la première année de l'analyse, les administrateurs passent beaucoup de temps à promouvoir la solution auprès des membres de l'entreprise. La première année, ils consacrent 50 % de leur temps à expliquer aux employés les avantages d'Adobe Sign, à identifier de nouvelles opportunités d'utilisation d'Adobe Sign et à préparer ces opportunités d'utilisation d'Adobe Sign. Par la suite, ils consacrent moins de temps à ces activités, car les avantages et l'utilisation d'Adobe Sign se répandent grâce au bouche-à-oreille et aux initiatives de la direction.
- › Les administrateurs centraux consacrent un temps minimal au dépannage des problèmes avec Adobe Sign et à la gestion des licences ou comptes d'utilisateur.

Ce coût varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › Les entreprises interrogées ont indiqué un large éventail de plages horaires consacrées aux tâches de gestion. Ce temps varie en fonction des efforts de formation interne, de la quantité de formation requise, du temps passé à élaborer des cas d'utilisation plus complexes et du temps passé à résoudre les erreurs des utilisateurs.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 374 123 €.



Temps de gestion : 32 % du total des coûts

Temps de gestion : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Administrateurs centraux	Entretiens	3	3	3	3
F2	Heures passées sur Adobe Sign	Entretiens	120	1 040	780	520
F3	Rémunération horaire moyenne à taux plein, administrateurs informatiques	Estimation	51,62 €	51,62 €	51,62 €	51,62 €
Ft	Temps de gestion	$F1 \times F2 \times F3$	18 583 €	161 054 €	120 790 €	80 527 €
	Ajustement en fonction du risque	↑ 15 %				
Ftr	Temps de gestion (ajusté en fonction du risque)		21 370 €	185 212 €	138 909 €	92 606 €

Temps de formation

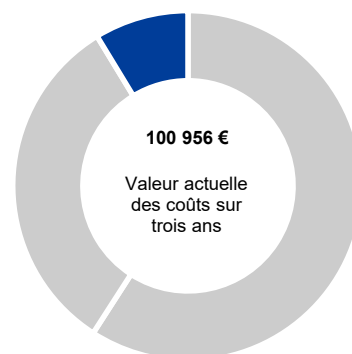
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Les administrateurs centraux fournissent une formation à tous les utilisateurs. Ces formations durent environ 1 heure par session. Après la formation initiale, les utilisateurs passent en moyenne 1 heure par an à s'auto-former ou à se former sur de nouveaux cas d'utilisation.
- › Les administrateurs centraux suivent des sessions de formation annuelles pour mieux comprendre les nouvelles fonctionnalités d'Adobe Sign. Ils mettent également à la disposition des utilisateurs des documents de formation, y compris des vidéos de formation d'Adobe, qu'ils peuvent consulter à leur rythme.

Ce coût varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › Les entreprises interrogées ont indiqué un large éventail d'estimations en matière de formation, allant d'une formation minimale à des sessions plus longues, voire plusieurs sessions échelonnées dans le temps.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 100 956 €.



**Temps de formation : 9 %
du total des coûts**

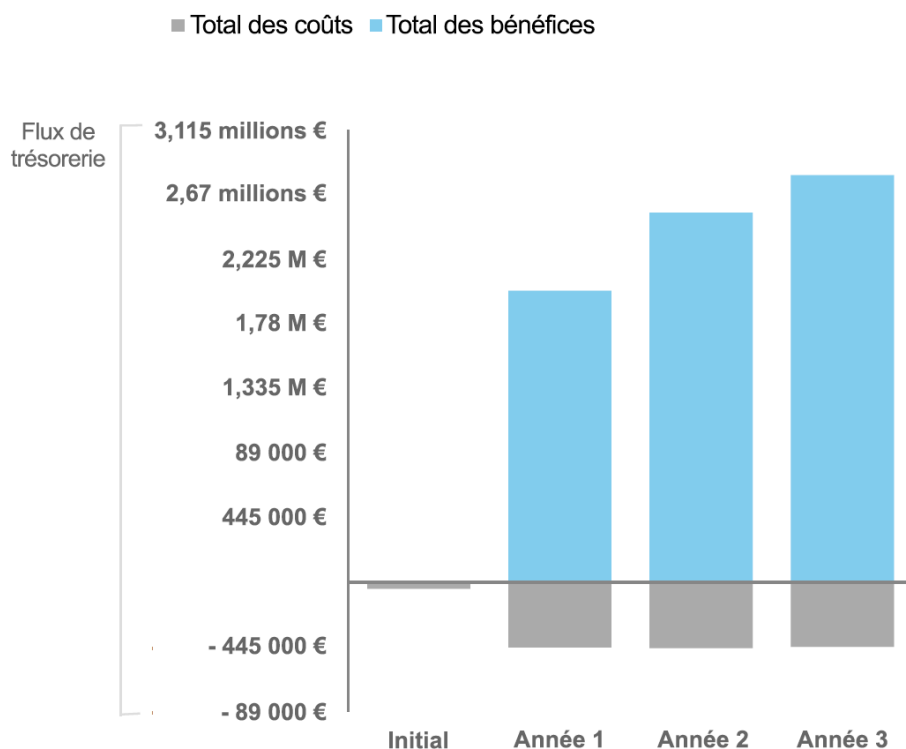
Temps de formation : tableau de calcul

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Formation pour les administrateurs informatiques (heures)	Entretiens	8	12	16	20
G2	Rémunération horaire moyenne à taux plein, administrateurs informatiques	Estimation	51,62 €	51,62 €	51,62 €	51,62 €
G3	Formation pour les utilisateurs actifs (heures)	1 heure/utilisateur	800	900	1 000	1 200
G4	Rémunération horaire moyenne à taux plein, utilisateurs finaux	Estimation	26,7 €	26,7 €	26,7 €	26,7 €
Gt	Temps de formation	$(G1 \times G2) + (G3 \times G4)$	21 772 €	24 649 €	27 525 €	33 072 €
	Ajustement en fonction du risque	↑10 %				
Gtr	Temps de formation (ajusté en fonction des risques)		23 949 €	27 114 €	30 278 €	36 379 €

Résumé financier

MESURES CONSOLIDÉES SUR TROIS ANS AJUSTÉES EN FONCTION DU RISQUE

Graphique du flux de trésorerie (ajusté en fonction du risque)



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (RSI) et la valeur actuelle nette (VAN) de l'investissement de l'organisation hybride. Forrester estime un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.



Ces valeurs de retour sur investissement et de valeur actuelle nette sont déterminées en appliquant les facteurs d'ajustement du risque aux résultats non ajustés dans chaque section Avantage et Coût.

Analyse du flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction du risque)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Total des coûts	(45 320 €)	(448 872 €)	(453 042 €)	(444 379 €)	(1 391 615 €)	(1 161 670 €)
Total des bénéfices	0 €	2 010 533 €	2 548 848 €	2 806 837 €	7 366 252 €	6 043 092 €
Bénéfices nets	(45 320 €)	1 561 693 €	2 095 806 €	2 362 457 €	5 974 636 €	4 881 422 €
Retour sur investissement						420 %

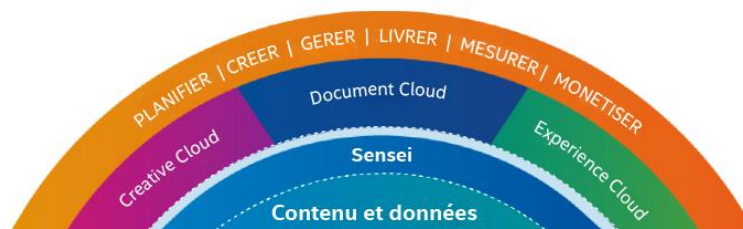
Solutions Adobe : présentation

Les informations suivantes sont fournies par Adobe. Forrester ne valide aucune allégation et ne promet ni Adobe ni ses offres.

La technologie numérique révolutionne de nombreux aspects de la vie plus rapidement que jamais. Même s'ils sont passionnants, ces changements numériques exercent une pression considérable sur les entreprises pour atteindre les bonnes personnes avec le bon contenu au bon moment, et ce plus rapidement que jamais.

Une excellente expérience client est le facteur de différenciation qui distingue les leaders du marché des autres. Adobe révolutionne le monde à travers des expériences numériques. Avec Adobe, chacun peut créer des expériences exceptionnelles qui inspirent les gens, transforment les industries et font avancer le monde.

Cette entreprise occupe une position unique dans le secteur, car c'est la seule qui soit capable de fournir tout ce dont vous avez besoin pour concevoir et offrir des expériences exceptionnelles. Les solutions cloud d'Adobe permettent à ses clients de travailler sur l'ensemble du flux de travail, de l'inspiration à la livraison, en passant par la planification, la création, la gestion et la mesure, notamment grâce aux outils suivants :



Adobe Creative Cloud

Cette solution rassemble les applications, services, ressources et communauté de création les plus innovants au monde afin que les utilisateurs puissent créer et partager leur meilleur travail, où qu'ils se trouvent. Inclut Adobe Photoshop, Photoshop Lightroom et Adobe Stock, pour n'en citer que quelques-uns.



Adobe Document Cloud

Cette solution fournit tout le nécessaire pour numériser rapidement et facilement des flux de travail de documents, y compris les signatures électroniques, avec la possibilité d'intégrer ces fonctions aux systèmes (par exemple, Microsoft Office 365) qui sont utilisés au quotidien. Inclut Acrobat DC, Adobe Sign et des applications mobiles performantes, tout en garantissant un niveau de sécurité et de conformité à la pointe de l'industrie.



Adobe Experience Cloud

Cette solution aide les entreprises à offrir une expérience client exceptionnelle et à atteindre de meilleures performances grâce à une collection de solutions haut de gamme pour le marketing, l'analyse, la publicité et le commerce, le tout étant intégré sur une plate-forme cloud. Inclut Adobe Advertising Cloud, Analytics Cloud et Marketing Cloud.

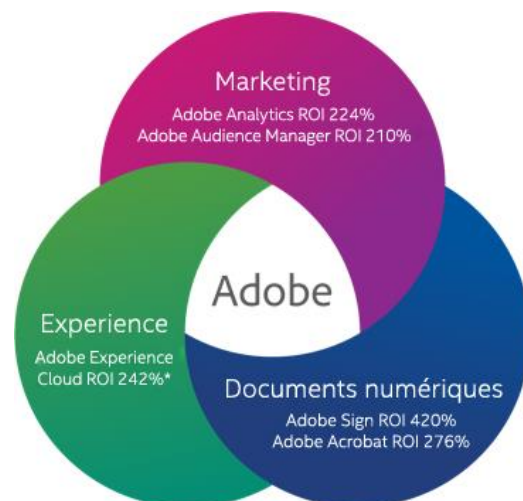
L'intelligence artificielle révolutionne le mode de fonctionnement des entreprises. Et Adobe Sensei ouvre la voie en optimisant la créativité, les flux de travail de documents et le marketing numérique. Adobe Sensei propose des dizaines de fonctionnalités au sein des solutions Adobe, avec de nombreuses autres innovations en cours de développement.

Retour sur investissement

Adobe offre une valeur ajoutée et des avantages immédiats à toutes les entreprises.

Selon les études Total Economic Impact™ publiées par Forrester, les clients qui utilisent une solution Adobe peuvent en moyenne bénéficier des avantages suivants : amélioration des performances en termes de chiffre d'affaires, réduction des coûts informatiques et amélioration de l'efficacité et de la flexibilité de l'entreprise.

En outre, d'après ces mêmes études, les entreprises peuvent s'attendre à ce que plus elles utilisent Adobe, plus l'impact et la valeur ajoutée qu'elles peuvent réaliser sont importants.



Total Economic Impact™ d'Adobe Analytics et Adobe Audience Manager, une étude Total Economic Impact de Forrester commandée par Adobe, décembre 2018
Total Economic Impact™ d'Adobe Experience Cloud, une étude Total Economic Impact de Forrester commandée par Adobe, décembre 2018

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact 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.

Approche Total Economic Impact



Les avantages représentent la valeur que le produit apporte à l'entreprise. La méthodologie TEI accorde autant d'importance à la mesure des bénéfices qu'à la mesure des coûts, permettant un examen complet de l'incidence de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.



Les coûts représentent l'ensemble des dépenses nécessaires pour fournir la valeur proposée, ou les avantages, du produit. La catégorie Coût du TEI reprend les coûts différentiels sur l'environnement existant pour les coûts fixes associés à la solution.



La flexibilité représente la valeur stratégique qui peut être obtenue pour des investissements supplémentaires à venir en s'appuyant sur l'investissement initial déjà réalisé. Le fait d'être capable de capturer cet avantage a une valeur actualisée estimable.



Les risques mesurent l'incertitude des estimations d'avantages et de coûts fournies : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux prévisions initiales et 2) la probabilité que les estimations fassent l'objet d'un suivi dans le temps. Les facteurs de risque TEI sont basés sur une « distribution triangulaire. »

La colonne d'investissement initial contient les coûts engagés à « temps 0 » ou au début de l'année 1 qui ne sont pas actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés en utilisant le taux d'actualisation à la fin de l'année. Les calculs de la valeur actualisée sont effectués pour chaque estimation de bénéfices et de coûts totaux. Les calculs de la valeur actuelle nette dans les tableaux récapitulatifs sont la somme de l'investissement initial et de la valeur actualisée des flux de trésorerie de chaque année. Les sommes et les calculs de la valeur actualisée des tableaux du total des bénéfices, des coûts et des flux de trésorerie peuvent ne pas donner un compte exact en raison des arrondis.



Valeur actualisée (VA)

Valeur actualisée ou actuelle des estimations d'avantages et de coûts (actualisées) à laquelle est appliqué un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). La valeur actualisée des coûts et des avantages se répercute sur la VAN totale des flux de trésorerie.



Valeur actuelle nette (VAN)

Valeur actualisée ou actuelle des flux de trésorerie nets futurs tenant compte d'un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). Une VAN positive pour un projet indique normalement que l'investissement devrait être réalisé, à moins que d'autres projets n'aient des VAN plus élevées.



Retour sur investissement (RSI)

Rendement attendu d'un projet (en pourcentage). Le RSI se calcule en divisant les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) par les coûts.



Taux d'actualisation

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



Délai d'amortissement

Seuil de rentabilité d'un investissement. Il s'agit du moment où les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) se retrouvent à l'équilibre avec l'investissement initial ou le coût initial.