

FORRESTER®

Il Total Economic Impact™ di Adobe Acrobat Sign

Risparmi sui costi e vantaggi aziendali
consentiti da Adobe Acrobat Sign

GENNAIO 2022

Indice

Sintesi	1
Il percorso del cliente Acrobat Sign	6
Sfide chiave	6
Obiettivi di investimento	7
Azienda composita	7
Analisi dei vantaggi	9
Risparmi sui tempi delle transazioni	9
Valore derivante dal miglioramento della customer experience	12
Efficienza della compliance	14
Risparmi sui costi di sostenibilità	16
Risparmi sui costi della soluzione legacy	17
Vantaggi non quantificabili	19
Flessibilità	19
Analisi dei costi	20
Costi di licenza di Acrobat Sign	20
Gestione di Acrobat Sign	21
Costi di formazione	22
Riepilogo finanziario	23
Appendice A: Total Economic Impact™	24
Appendice B: Demografica delle interviste e del sondaggio	25
Appendice C: Note finali	26

Team di consulenza: *Corey McNair*
Brendan Ng



INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza indipendente e oggettiva basati su ricerche approfondite, per aiutare i leader aziendali a conseguire il successo nelle loro aziende. Per ulteriori informazioni, visita il sito forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È tassativamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse rispecchiano valutazioni compiute al momento in cui è stato condotto lo studio e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact™ sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società.

Sintesi

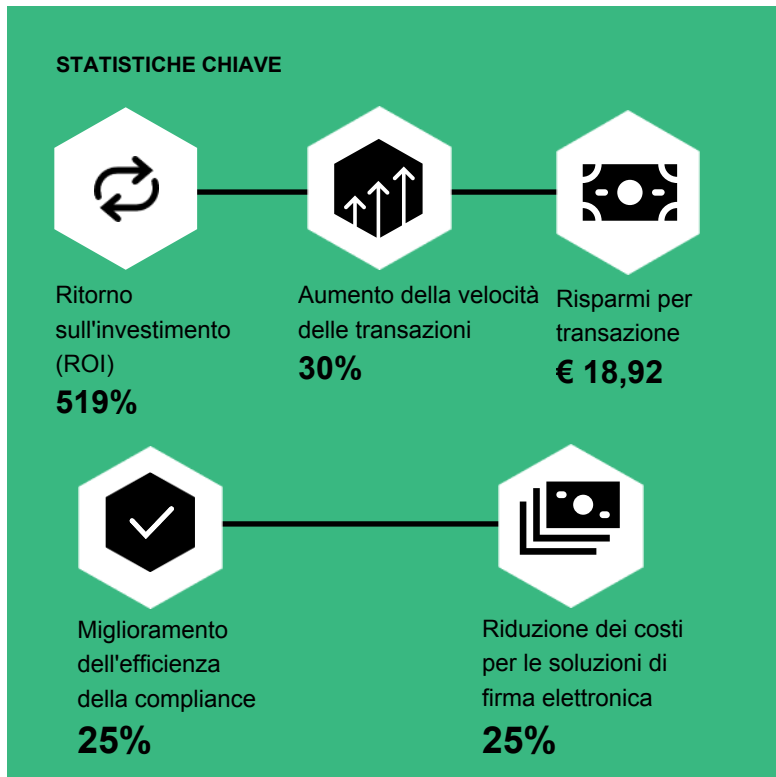
Nel corso degli ultimi due anni, le aziende si sono impegnate per accelerare la digitalizzazione delle loro attività e adattarsi alle interazioni a distanza con clienti e dipendenti, offrendo servizi ovunque e in qualsiasi momento. Per la digitalizzazione operativa è essenziale raccogliere le firme, così come è fondamentale la tecnologia che ne è alla base. Le aziende che stanno rivedendo le loro decisioni in materia di firma elettronica o quelle che vorrebbero aggiungere funzionalità di e-signature farebbero bene a considerare l'impatto sulla customer experience, oltre all'efficienza in termini di costi quando scelgono la tecnologia da usare.

[Adobe Acrobat Sign](#), una soluzione Adobe Document Cloud, fornisce servizi di firma elettronica che consentono alle aziende di inviare, firmare, tracciare e gestire in modo digitale i documenti che richiedono una firma. Grazie alle integrazioni con le soluzioni Adobe, app di terze parti e sistemi aziendali, gli utenti possono compilare e restituire moduli su qualsiasi tipo di dispositivo o browser. Acrobat Sign consente di automatizzare i flussi di approvazione e firma e offre funzionalità che salvaguardano la sicurezza, la compliance e la gestione delle identità.

Adobe ha commissionato a Forrester Consulting uno studio Total Economic Impact™ (TEI) per esaminare il potenziale ritorno sull'investimento (ROI) per le aziende che decidono di utilizzare Acrobat Sign.¹ Lo scopo del presente studio è offrire ai lettori un quadro di valutazione del potenziale impatto finanziario di Acrobat Sign sulle loro aziende.

Per comprendere meglio i vantaggi, i costi e i rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato nove responsabili decisionali presso sei aziende e sottoposto a sondaggio 162 persone (direttori, manager, responsabili di prodotto e utenti) con esperienza nell'uso di Acrobat Sign. Ai fini del presente studio, Forrester ha aggregato le esperienze dei responsabili decisionali intervistati e sottoposti a sondaggio e combinato i risultati in un'unica [azienda composita](#).

Prima di utilizzare Acrobat Sign, le aziende interpellate adottavano processi composti perlopiù da passaggi manuali o cartacei, mentre altre avevano diversi reparti che si avvalevano già di soluzioni di firma elettronica. A causa dei necessari passaggi cartacei, i processi richiedevano una grande quantità di tempo e attenzione da parte dei



dipendenti. Gli errori nell'immissione e nella raccolta dei dati erano comuni e spesso la risoluzione richiedeva un follow-up con i clienti. L'ampia adozione delle soluzioni di firma elettronica per ottimizzare l'impegno è stata ritardata a causa delle normative e dell'esitazione nel rivedere le attività con un approccio "digital-first".

L'insorgenza della pandemia di COVID-19 ha accelerato i piani dei responsabili decisionali per passare al digitale o rivalutare le soluzioni di firma elettronica utilizzate dai reparti. Le aziende si sono rese conto di questa opportunità e di poter migliorare l'esperienza sia dei dipendenti che dei clienti digitalizzando ulteriormente le operazioni.

I responsabili decisionali hanno scelto di adottare Acrobat Sign dopo averne identificato l'efficienza in termini di costi rispetto alle soluzioni della concorrenza e la sua flessibilità con app e sistemi business critical. Con l'adozione di Acrobat Sign, le aziende hanno aumentato la produttività dei dipendenti rispetto all'elaborazione e alla gestione dei documenti nei vari reparti. Una migliore esperienza dei clienti ha comportato maggiori vantaggi aziendali e risparmi sui costi legati alla spesa e alla sostenibilità delle soluzioni di firma elettronica.

RISULTATI PRINCIPALI

Vantaggi quantificabili. I vantaggi quantificabili del valore attuale (VA) ponderati in base al rischio sono:

- **Aumento del 30% della velocità delle transazioni e del 50% delle registrazioni digitali.** I moduli digitali hanno eliminato l'inserimento manuale di informazioni per i clienti e il reinserimento nei sistemi aziendali per i dipendenti. Questo approccio limita le possibilità di inefficienze, come la mancanza di informazioni in caselle di firma o calligrafia illeggibile che comportavano una copia errata, problemi che causavano perdite di tempo per i lavoratori che supervisionavano il completamento delle transazioni.

Ore risparmiate all'anno sulle transazioni:

> 300.000



- **Il miglioramento della customer experience genera più di € 880.000 all'anno in attività aggiuntive.** Acrobat Sign permette di garantire ai clienti un'esperienza senza intoppi nelle transazioni. I clienti

non aspettano più di ricevere plichi cartacei, non devono scaricare, stampare e scansionare i documenti né rischiano che vengano smarriti. Queste interazioni positive hanno portato a un maggior follow-up da parte dei clienti per terminare la documentazione cartacea e al completamento di transazioni aggiuntive, generando più attività.

- **Riduzione del 25% del tempo dedicato alle revisioni normative e di compliance.** Con Acrobat Sign, i dipendenti possono apportare modifiche ai documenti per rispettare nuove normative sui testi necessari in pochi clic. L'impegno manuale richiesto si è ridotto notevolmente e il processo è diventato meno complesso, migliorando l'esperienza dei dipendenti.
- **In media si sono risparmiati € 18,92 per ogni transazione spedita o inviata tramite posta, e € 11,88 per ogni transazione stampata, scansionata e inviata tramite fax.** Passando a una soluzione completa di firma elettronica, le aziende hanno risparmiato in modo incrementale su ogni transazione fisica in formato cartaceo e su documenti spediti o inviati tramite posta. Complessivamente questo vantaggio ha consentito di risparmiare milioni di euro all'anno.

"Abbiamo iniziato a utilizzare Acrobat Sign nel marzo 2020, quando è cominciato il lockdown per la pandemia e i consumatori non potevano recarsi nelle filiali. All'epoca è stato ottimo e continua a esserlo per noi."

Responsabile analisi e progettazione, servizi finanziari

- **Risparmio del 25% all'anno sui costi di una soluzione di firma elettronica.** Acrobat Sign offre costi di licenza convenienti, aspetto citato dai responsabili decisionali tra i fattori chiave nella scelta di una soluzione di firma elettronica.

Vantaggi non quantificabili. I vantaggi non quantificabili per il presente studio includono:

- **Produrre più velocemente valore aziendale.** Grazie all'accelerazione delle approvazioni tramite Acrobat Sign, le aziende hanno iniziato a realizzare il valore delle proprie trattative commerciali molto più rapidamente di prima. Questa accelerazione si è rivelata particolarmente preziosa per le grandi transazioni commerciali, incluse quelle con più firmatari che in passato si sarebbero protratte per giorni.
- **Raggiungere gli obiettivi di sostenibilità e ambientali.** Le aziende hanno ridotto l'uso della carta, contribuendo a risparmiare l'equivalente di più di 100 alberi e tonnellate di emissioni di gas serra all'anno. Questi risparmi hanno aiutato le aziende a ridurre l'impatto ambientale negativo e raggiungere gli obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG) interni.
- **Migliorare la sicurezza della documentazione.** Una minore circolazione di documentazione cartacea ha consentito di ridurre il rischio di documenti mancanti ed esposizione di informazioni sui clienti. Le integrazioni con le soluzioni Adobe e l'archiviazione su cloud, oltre alle app supportate sul luogo di lavoro, hanno consentito alle aziende di proteggere i documenti e i dati dei clienti nello stesso ecosistema di app e servizi.

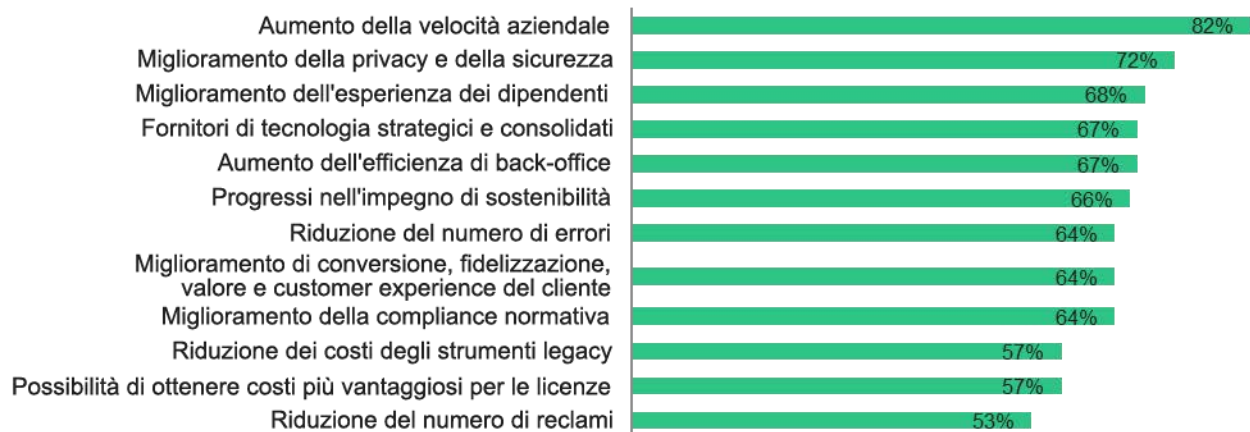
- **Ampliare le opportunità e i casi d'uso per i processi di digitalizzazione.** Le aziende continuano a trovare nuovi modi per sfruttare Acrobat Sign nei reparti e nei percorsi del cliente, come la registrazione digitale e l'onboarding. Al tempo stesso, si supportano nuove integrazioni che creano nuove opportunità di utilizzo per le aziende, accelerando ulteriormente i processi digitali. Questa digitalizzazione fornisce anche le basi per supportare nuove opportunità nette per una trasformazione che produca valore.

Costi. I costi VA commisurati al rischio includono:

- **Costi di licenza di Acrobat Sign.** I costi di licenza per le aziende includono, tra gli altri, servizi professionali, integrazioni e volume delle transazioni.
- **Gestione di Acrobat Sign.** Un piccolo team supervisiona l'accesso ai privilegi in Acrobat Sign.
- **Costi di formazione.** Ogni anno, ciascun utente dedica tempo alla formazione su Acrobat Sign per i casi d'uso.

L'analisi finanziaria si basa sulle interviste e sul sondaggio rivolto ai responsabili decisionali, attraverso i quali è stato possibile scoprire che un'azienda composta ottiene vantaggi pari a € 20.065.050 nell'arco di tre anni rispetto a costi di € 4.487.938, per un valore attuale netto (VAN) di € 16.065.050 e un ROI del 358%.

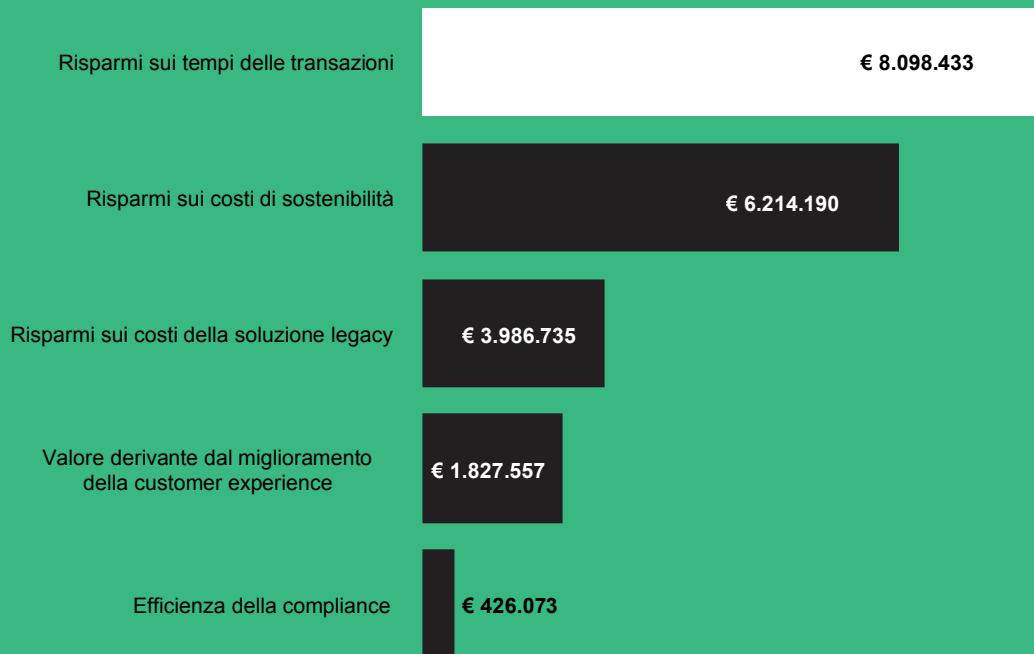
"Quali dei seguenti vantaggi riscontra attualmente la tua azienda grazie all'uso di Adobe Acrobat Sign rispetto a prima? (Percentuale di responsabili decisionali che hanno risposto di essere "D'accordo" o "Fortemente in accordo")"



Base: 162 responsabili decisionali in merito a software/applicazioni per utenti aziendali; clienti di Adobe Acrobat Sign
 Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da Adobe, settembre 2021



Vantaggi finanziari (nell'arco di tre anni)



"Due fattori ci hanno portato a scegliere Acrobat Sign: la flessibilità nel fornire servizi digitali ed evitare di spendere milioni come alcuni dei nostri concorrenti per i servizi di firma elettronica per i clienti."

- Responsabile analisi e progettazione, servizi finanziari

QUADRO DI RIFERIMENTO E METODOLOGIA TEI

Dalle informazioni fornite nelle interviste e nel sondaggio, Forrester ha creato un quadro di riferimento Total Economic Impact™ (TEI) per le aziende che stanno prendendo in considerazione un investimento in Adobe Acrobat Sign.

L'obiettivo del quadro di riferimento è identificare i costi, i vantaggi, la flessibilità e i fattori di rischio che influiscono sulla decisione di investimento. Forrester ha adottato un approccio multifase per valutare l'impatto che Acrobat Sign può avere su un'azienda:

INFORMATIVE

Si suggerisce al lettore di tenere presente quanto segue:

Lo studio è stato commissionato da Adobe e realizzato da Forrester Consulting. Non è da intendersi e utilizzarsi come analisi competitiva.

Forrester non fa ipotesi in merito al potenziale rendimento dell'investimento che altre aziende potrebbero realizzare. Forrester consiglia vivamente ai lettori di effettuare una propria stima all'interno del quadro di riferimento fornito nello studio per determinare l'adeguatezza di un investimento in Acrobat Sign.

Adobe ha analizzato e fornito un feedback a Forrester, ma Forrester mantiene il controllo editoriale dello studio e dei suoi risultati e non accetta modifiche allo studio che contraddicano i risultati di Forrester o ne confondano il significato.

Adobe ha fornito i nomi dei clienti per le interviste ma non vi ha partecipato.

Forrester ha condotto l'indagine in doppio cieco utilizzando un partner terzo.



DUE DILIGENCE

Interviste a stakeholder Adobe e analisti Forrester per raccogliere dati relativi ad Acrobat Sign.



INTERVISTE CON I RESPONSABILI DECISIONALI E SONDAGGIO

Per acquisire dati relativi a costi, vantaggi e rischi, sono stati intervistati 9 responsabili decisionali presso 6 aziende e sono state sottoposte a sondaggio 162 persone in aziende che utilizzano Acrobat Sign.



AZIENDA COMPOSITA

È stata creata un'azienda composita sulla base delle caratteristiche dei responsabili decisionali interpellati.



QUADRO DI RIFERIMENTO DEL MODELLO FINANZIARIO

È stato costruito un modello finanziario rappresentativo delle interviste e del sondaggio utilizzando la metodologia TEI e commisurato al rischio in base ai problemi e ai dubbi segnalati dai responsabili decisionali.



CASE STUDY

Nel modellare l'impatto dell'investimento sono stati utilizzati quattro elementi fondamentali del TEI: vantaggi, costi, flessibilità e rischi. Data la crescente sofisticazione delle analisi del ROI relativamente agli investimenti IT, la metodologia TEI di Forrester permette di avere un'immagine completa dell'impatto economico complessivo delle decisioni di acquisto. Si veda l'Appendice A per ulteriori informazioni sulla metodologia TEI.

Il percorso del cliente Acrobat Sign

■ Fattori trainanti che hanno portato all'investimento in Acrobat Sign

Responsabili decisionali intervistati

Intervistati	Settore	Area geografica	Dipendenti
Responsabile della gestione dei contenuti aziendali ed eDiscovery	Settore energetico	Sede centrale in Asia Pacifico	> 10.000
Manager analisi e progettazione; Responsabile analisi e progettazione	Servizi finanziari	Sede in Europa occidentale	> 7.000
Responsabile globale prodotti e servizi bancari commerciali; Responsabile prodotto Live Sign, Vicepresidente India	Servizi finanziari	Sede in Europa occidentale, attività globali	> 225.000
Specialista in Information Technology	Pubblica Amministrazione	Sede in Nord America	> 65.000
Project Manager; Direttore, reparto servizi generali	Pubblica Amministrazione	Sede in Nord America	> 4.000
Responsabile globale applicazioni e distribuzione IT	Settore farmaceutico	Sede in Europa occidentale, attività globali	> 58.000

SFIDE CHIAVE

Forrester ha intervistato 9 responsabili decisionali presso 6 aziende e sottoposto a sondaggio 162 persone con esperienza nell'uso di Acrobat Sign presso le rispettive aziende. Per ulteriori dettagli sugli intervistati nel sondaggio, vedere l'[Appendice B](#).

Prima dell'adozione di Acrobat Sign, i processi che richiedevano firme presso queste aziende erano perlopiù cartacei o parzialmente digitalizzati con passaggi manuali e basati su supporti cartacei. Diversi reparti hanno utilizzato una soluzione di firma elettronica per un paio d'anni con l'obiettivo di ottimizzare la gestione documentale e la raccolta di firme per casi d'uso specifici. L'adozione diffusa tra le aziende era ostacolata da priorità tecnologiche in conflitto, esitazione nel cambiare approccio ed esigenza di aggiornare le operazioni per rispettare le normative locali sui documenti che utilizzano le firme elettroniche.

Varie difficoltà hanno spinto i responsabili decisionali a cercare nuove soluzioni di firma digitale, tra cui:

- **La mancanza di interazione tra le persone rendeva necessaria un'ampia adozione della tecnologia elettronica.** Negli ultimi due anni i responsabili decisionali

sono stati costretti ad adottare soluzioni digitali per compensare le interazioni fisiche. Inoltre, l'aumento del consumo digitale tra i consumatori ha portato all'aspettativa da parte delle aziende di disporre di esperienze digitali pienamente funzionali. Prima della pandemia, le aziende avevano perlopiù un sito web e diversi reparti con moduli disponibili in formato digitale. Tuttavia, per completare la maggior parte degli incarichi era comunque necessaria un'approvazione fisica. Le aziende dovevano effettuare il passaggio al digitale o rischiavano di perdere i clienti a favore di concorrenti che offrivano esperienze pratiche e completamente digitali.

- **Le fasi manuali o cartacee del processo rallentavano l'elaborazione e la gestione documentale.** I dipendenti dedicavano molto tempo alla supervisione dei processi documentali end-to-end, inclusi la preparazione dei moduli, la stampa, la spedizione, la scansione, la trasmissione tramite fax, il monitoraggio e la reimmissione delle informazioni. Questo impegno rallentava le esperienze dei clienti e causava problemi quali pagine mancanti, errori, documenti non completati o calligrafia illeggibile. Queste difficoltà finivano per ritardare il completamento delle transazioni.

"Abbiamo scoperto che [prima di Acrobat Sign] le persone prendevano immagini scansionate delle loro firme e le copiavano nei documenti. Alcuni scarabocchiavano firme sui documenti. Le persone pensavano di creare firme elettroniche, ma lo facevano nei modi più inappropriati."

Project Manager, Pubblica Amministrazione

- **Alternative costose e limitate alle soluzioni di firma elettronica.** I responsabili decisionali le cui aziende sfruttavano una soluzione di firma elettronica in pochi reparti erano consapevoli che sarebbe stato costoso scalare l'adozione a livello aziendale. Ogni transazione di firma completata attraverso le soluzioni legacy era dispendiosa, oltre a comportare costi aggiuntivi. Inoltre, la mancanza di supporto per le integrazioni con app di terze parti richiedeva ore di tempo IT che le aziende desideravano evitare.
- **I rischi per la sicurezza e la compliance erano radicati nei processi cartacei.** Con i documenti cartacei, le aziende rischiavano di perdere o archiviare erroneamente i documenti con dati sensibili. Se fossero capitati nelle mani sbagliate, si sarebbero potute verificare ripercussioni costose sulle organizzazioni. D'altro canto, la distribuzione manuale di moduli cartacei rendeva oneroso in termini di tempo il richiamo per aggiornare i testi nel rispetto degli standard di compliance. La lentezza su questo fronte esponeva le aziende a potenziali sanzioni.

OBIETTIVI DI INVESTIMENTO

I responsabili decisionali cercavano una soluzione che potesse:

- Aiutare a ridurre il ricorso a documenti cartacei e attività manuali per completare le transazioni.
- Essere una soluzione di firma elettronica economicamente efficiente per le aziende.
- Supportare esperienze digitali ottimizzate per clienti e dipendenti.
- Supportare l'integrazione con app e sistemi di back-end.
- Soddisfare gli standard di compliance e sicurezza.

"In passato utilizzavamo principalmente la carta per le firme, era la normalità. I costi si sommavano quando dovevamo inviare i documenti cartacei via posta. Ma quando i clienti ebbero meno possibilità di approvare i documenti, intravedemmo l'opportunità di ridurre i costi legati all'uso della carta."

Responsabile globale applicazioni e distribuzione IT, settore farmaceutico

AZIENDA COMPOSITA

Sulla base delle interviste e del sondaggio, Forrester ha creato un quadro di riferimento TEI, un'azienda composita e un'analisi del ROI che illustra le aree interessate dal punto di vista finanziario. L'azienda composita è rappresentativa dei 9 responsabili decisionali presso 6 aziende che Forrester ha intervistato e delle 162 persone che Forrester ha sottoposto a sondaggio e viene utilizzata nella sezione successiva per presentare l'analisi finanziaria aggregata. L'azienda composita presenta le seguenti caratteristiche:

Descrizione dell'azienda composita. L'azienda composita è un'azienda di servizi finanziari con operazioni globali e un mix di lavoratori in presenza e a distanza. Genera 8,8 miliardi di euro di fatturato annuo, ha 5 milioni di clienti e dà impiego a 10.000 persone.

Prima di Acrobat Sign, l'azienda utilizzava principalmente documenti cartacei per le transazioni, con vari reparti che sfruttavano una soluzione di firma elettronica per l'elaborazione e la gestione della documentazione. L'azienda cerca di migliorare la customer experience fornendo un'esperienza completamente digitale e sfruttando una soluzione di firma elettronica economicamente vantaggiosa.

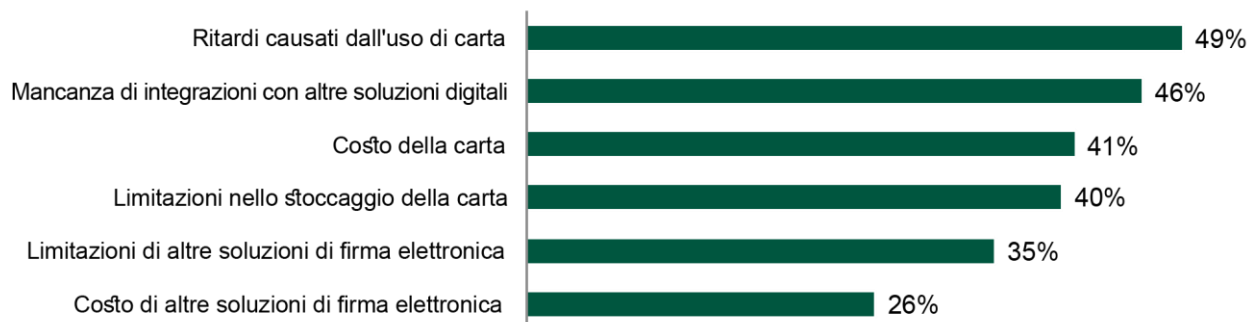
Caratteristiche dell'implementazione. Acrobat Sign è implementato prima nei reparti che in precedenza non avevano sfruttato una soluzione di firma elettronica nell'arco di sei mesi. Dopo l'implementazione, i reparti che utilizzavano una soluzione alternativa di firma elettronica vengono migrati su Acrobat Sign. La soluzione è quindi integrata con app Microsoft, Adobe, Google, Salesforce, Slack e altre soluzioni per estendere le capacità e i casi d'uso. L'azienda utilizza Acrobat Sign per la registrazione e l'onboarding digitale di nuovi clienti e dipendenti, oltre all'approvazione di documenti, su desktop e dispositivi mobili ovunque ci si trovi.

Presupposti chiave

- Azienda di servizi finanziari
- Stato precedente: mix di processi documentali cartacei e digitali
- 2.250 utenti di Acrobat Sign
- 1 milione di transazioni all'anno entro il terzo anno

Entro la fine del terzo anno, nell'azienda sono presenti 2.250 utenti di Acrobat Sign. La crescita dell'adozione di Acrobat Sign fa parte della spinta alla digitalizzazione delle customer experience. Il numero di transazioni completate con Acrobat Sign raddoppia a poco più di 500.000 nel primo anno e a oltre un milione entro il terzo anno.

Quali problematiche hanno portato la tua azienda a iniziare a valutare Adobe Acrobat Sign?



Base: 162 responsabili decisionali in merito a software/applicazioni per utenti aziendali; clienti di Adobe Acrobat Sign
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da Adobe, settembre 2021

Analisi dei vantaggi

Dati sui vantaggi quantificabili applicati all'azienda composita

Vantaggi totali						
Rif.	Vantaggio	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Atr	Risparmi sui tempi delle transazioni	€ 2.048.640	€ 3.435.307	€ 4.486.932	€ 9.962.392	€ 8.064.879
Btr	Valore derivante dal miglioramento delle customer experience	€ 484.828	€ 780.691	€ 979.428	€ 2.242.938	€ 1.819.984
Ctr	Efficienza della compliance	€ 116.688	€ 174.306	€ 232.409	€ 522.920	€ 424.307
Dtr	Risparmi sui costi di sostenibilità	€ 1.657.613	€ 2.652.368	€ 3.321.811	€ 7.624.924	€ 6.188.443
Etr	Risparmi sui costi della soluzione legacy	€ 1.603.125	€ 1.603.125	€ 1.603.125	€ 4.809.375	€ 3.986.735
	Vantaggi totali (ponderati in base al rischio)	€ 5.910.894	€ 8.675.100	€ 10.661.235	€ 25.247.229	€ 20.552.988

RISPARMI SUI TEMPI DELLE TRANSAZIONI

Prove e dati. Adobe Acrobat Sign ha contribuito a trasformare in diversi modi i processi quotidiani dei dipendenti presso le aziende.

- Ad alto livello, l'accesso dei clienti a moduli digitali ha ridotto il lavoro di preparazione (ad esempio la stampa e l'assemblaggio dei pacchetti di documenti). I team hanno dedicato meno tempo a cercare di contattare i clienti per informazioni mancanti, poiché Acrobat Sign permette di rendere obbligatori i campi da compilare. Con l'inserimento digitale delle informazioni, i dipendenti non hanno più dovuto copiare i dati, semplificando la gestione ed eliminando il rischio di errori. Gli utenti hanno inoltre risparmiato tempo nell'analizzare calligrafie illeggibili e nel formulare ipotesi su cosa inserire nei loro sistemi.
- Le integrazioni con altre app aziendali hanno eliminato fasi nel processo di consegna dei documenti ai clienti e fatto risparmiare tempo ai dipendenti. Attraverso le integrazioni di Acrobat Sign con app Adobe quali Acrobat ed Experience Manager (AEM), i team sono stati in grado di inserire rapidamente caselle di firma e sfruttare modelli per evitare di iniziare da zero.

Al contempo, le integrazioni con Magento Commerce (per aziende rivolte ai clienti) e Marketo Engage hanno consentito agli utenti di integrare le firme elettroniche nel processo di transazione, accelerando il time-to-business.

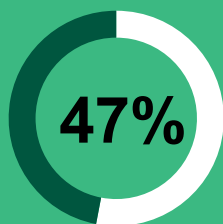
Analogamente, le integrazioni con app di terze parti (Microsoft, Google, Salesforce, Slack, ecc.) hanno consentito agli utenti di inviare documenti digitali e ottenerli firmati in tempo reale in conversazioni virtuali a distanza. Questo vantaggio si è dimostrato particolarmente utile dall'inizio del 2020, quando è diventato più difficile raggiungere i consumatori di persona.

"Per gli utenti di app Microsoft come Teams e Outlook, l'accesso ad Acrobat Sign colma la lacuna e permette loro di utilizzare regolarmente le firme elettroniche."

*Specialista in Information Technology,
Pubblica Amministrazione*

- La digitalizzazione del processo di Acrobat Sign, in particolare per i casi d'uso di registrazione digitale (una transazione che prevedeva in precedenza un processo di onboarding piuttosto lungo) ha semplificato l'onboarding per i clienti. In pochi clic, i dati dei clienti immessi una volta o inseriti in automatico da un sistema CRM vengono integrati perfettamente su più moduli (ad es. termini e condizioni, applicazioni di prodotti, ecc.) per facilitare la firma da parte dei clienti. I dipendenti hanno riscontrato una significativa riduzione del tempo dedicato al reinserimento nei loro sistemi e le integrazioni di Acrobat Sign con i sistemi di gestione dei file hanno semplificato il recupero di fascicoli e file su richiesta. Da quando si utilizza questa soluzione, il lavoro residuo di registrazione digitale è consistito principalmente nella verifica delle informazioni immesse.

Aumento
dell'efficienza nel
lavoro di back-office:



- Il tempo risparmiato dai dipendenti è stato riallocato ad attività di maggior valore e ha consentito di liberare risorse da concentrare su attività quali il miglioramento della customer experience. Questo risparmio di tempo ha migliorato anche l'esperienza dei dipendenti sollevandoli da lunghe ore di lavoro di routine, diminuendo la pressione per elaborare un elevato volume di documenti in brevi periodi e consentendo loro di fare delle pause. I miglioramenti nell'esperienza di lavoro hanno avuto un effetto correlato sul tasso di abbandono dei dipendenti: il 58% dei partecipanti al sondaggio ha osservato una riduzione di almeno il 2–3% del tasso di abbandono dei dipendenti da quando è stata implementata la soluzione Acrobat Sign.

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Il numero di transazioni completate attraverso Acrobat Sign aumenta ogni anno man mano che l'uso si

estende in azienda, tenendo conto anche della migrazione ad Acrobat Sign di team che utilizzavano altre soluzioni di firma elettronica e dell'identificazione di casi d'uso aggiuntivi per l'e-signature.

- Prima dell'adozione di Acrobat Sign, i dipendenti dedicavano in media un'ora al completamento di ciascuna transazione. Esistono migliaia di profili di transazione: di conseguenza, alcuni richiedono tempi più lunghi, mentre altri saranno risolti rapidamente.
- Il tempo risparmiato con Acrobat Sign aumenta del 25% nel primo anno, fino al 30% nel terzo anno, man mano che l'azienda matura nell'uso della soluzione e identifica più aree in cui integrare Acrobat Sign per ottimizzare il completamento delle transazioni.
- Circa un quarto delle transazioni riguarda registrazioni digitali, ovvero processi lunghi e complessi in cui si effettua l'onboarding dei clienti e si completano molti documenti cartacei. Il tempo dedicato in media a queste transazioni è di 2 ore.
- Gli utenti di Acrobat Sign hanno ridotto del 50% il tempo dedicato alle transazioni di registrazione digitale dal momento che i clienti possono copiare informazioni tra diversi documenti e completare le transazioni più rapidamente con minori possibilità di errori, mentre le informazioni sono registrate direttamente nei sistemi, eliminando l'immissione manuale. Il tempo risparmiato resta costante nei tre anni poiché i pieni vantaggi si realizzano immediatamente con la soluzione.
- La retribuzione oraria media complessiva per gli utenti finali che sperimentano vantaggi è di € 35,20.
- Il 50% del tempo risparmiato viene reinvestito nel lavoro, mentre il restante 50% è riallocato ad attività di maggior valore, pause più lunghe e minori straordinari o weekend di lavoro: nel complesso l'esperienza dei dipendenti è dunque migliore.

"Il principale vantaggio è nelle ore risparmiate per i lavoratori in prima linea. Non è più necessario preparare la documentazione cartacea [o] cercare di ottenere più firme, e si sono drasticamente ridotti gli scambi con i consumatori."

Responsabile globale prodotti e servizi bancari commerciali, servizi finanziari

Rischi. L'azienda composita si occupa di servizi finanziari, quindi le differenze tra aziende che possono influenzare i vantaggi includono:

- Demografica aziendale, come settore, numero di clienti, normative e transazioni.
- Volume delle transazioni completate annualmente, adozione di Acrobat Sign tra le aziende e integrazioni effettuate con la soluzione.
- Tempo dedicato a ogni transazione e tariffe orarie per i dipendenti.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 20%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi (scontato del 10%) di € 8.098.433.

Risparmi sui tempi delle transazioni					
Rif.	Metrica	Fonte	Anno 1	Anno 2	Anno 3
A1	Transazioni Acrobat Sign all'anno (esclusa la registrazione digitale)	Ipotesi	250.000	400.000	500.000
A2	Tempo dedicato al completamento delle transazioni prima di Acrobat Sign (ore)	Interviste	1,00	1,00	1,00
A3	Miglioramento percentuale del tempo dedicato al completamento delle transazioni	Sondaggio	25,0%	27,5%	30,0%
A4	Subtotale: tempo totale risparmiato sul completamento delle transazioni (ore)	A1*A2*A3	62.500	110.000	150.000
A5	Transazioni annue di registrazione digitale	Ipotesi	83.000	135.000	170.000
A6	Tempo impiegato per la registrazione (ore)	Interviste	2,00	2,00	2,00
A7	Miglioramento percentuale del tempo dedicato alla registrazione digitale con Acrobat Sign	Sondaggio	50%	50%	50%
A8	Subtotale: tempo totale risparmiato sulle registrazioni (ore)	A5*A6*A7	83.000	135.000	170.000
A9	Tariffa media oraria complessiva, utente finale	Ipotesi	€ 35,20	€ 35,20	€ 35,20
A10	Riacquisizione della produttività	Ipotesi	50%	50%	50%
At	Risparmi sui tempi delle transazioni	(A4+A8)*A9*A10	€ 2.560.800	€ 4.312.000	€ 5.632.000
	Ponderazione in base al rischio	↓20%			
Atr	Tempo risparmiato sulle transazioni (ponderato in base al rischio)		€ 2.048.640	€ 3.449.600	€ 4.505.600
Totale triennio: € 10.003.840			Valore attuale triennio: € 8.098.433		

VALORE DERIVANTE DAL MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

Prove e dati. La capacità di Acrobat Sign di ottimizzare il processo di firma ha aperto la strada a esperienze completamente digitali e prive di intoppi. Di conseguenza, le aziende hanno riferito un miglioramento dei tassi di completamento e delle attività aggiuntive da quando è stata integrata la soluzione di firma elettronica.

Le integrazioni di Acrobat Sign con varie app per luoghi di lavoro e consumatori hanno consentito alle aziende di consegnare prontamente documenti ai clienti quando necessario. I clienti non hanno più dovuto attendere per ricevere documentazione né avuto problemi di documenti mancanti.

L'uso dell'integrazione di Acrobat Sign con i moduli adattivi di Adobe Experience Manager ha consentito agli utenti di accedere su qualsiasi dispositivo, con moduli scalabili in varie dimensioni per favorire la leggibilità. La "modalità liquida" di Acrobat Sign ha inoltre consentito ai clienti di rivedere e firmare documenti in una visualizzazione mobile responsive che si adatta in base alle dimensioni del dispositivo. Queste capacità hanno eliminato per i clienti l'esigenza di toccare e ingrandire documenti, un'operazione che causava spesso l'inserimento accidentale di informazioni nelle aree sbagliate e che non soddisfaceva le esigenze di accessibilità dei clienti.

"In alcuni casi abbiamo perso clienti a causa di documenti smarriti o incapacità di inviare la documentazione in tempo. Questi problemi sono stati gestiti con Acrobat Sign e non si verificano più."

Responsabile della gestione dei contenuti aziendali ed eDiscovery, settore energetico

Riduzione del numero di reclami dei clienti in merito al processo di firma

40%

Il miglioramento della customer experience ha ridotto il calo dei clienti dovuto alla compilazione di moduli e garantito l'acquisizione di tali transazioni. I responsabili decisionali hanno dichiarato che queste ottime esperienze digitali hanno incoraggiato i clienti a effettuare ogni anno acquisti aggiuntivi e hanno fornito ai dipendenti più tempo da dedicare alla chiusura delle vendite. Le aziende sono state inoltre maggiormente in grado di fidelizzare i clienti poiché questi ultimi non dovevano più compilare lunghi moduli. Tra gli utenti di Acrobat Sign che hanno partecipato al sondaggio, l'uso della soluzione di firma elettronica ha consentito un miglioramento del 43% dell'acquisizione e dell'onboarding dei clienti, aumentato del 41% le opportunità di upselling e incrementato del 45% la fidelizzazione dei clienti.

L'immissione digitale dei dati ha consentito anche di ridurre le imprecisioni legate all'inserimento manuale. Spesso questi errori portavano a reclami da parte dei clienti. Con Acrobat Sign, gli intervistati hanno osservato una riduzione del 40% del numero di reclami riferiti in merito alle firme elettroniche. Dopo l'adozione di Acrobat Sign, l'85% dei partecipanti al sondaggio ha indicato che la riduzione degli errori ha contribuito a migliorare la customer experience. Tra gli intervistati, un altro 60% ha riferito una maggiore soddisfazione dei clienti. Questo vantaggio ha consentito di far risparmiare tempo ai team del servizio clienti che sarebbe stato dedicato alla raccolta telefonica di informazioni dai clienti.

All'interno del kit di strumenti Adobe, i responsabili decisionali hanno ritenuto Acrobat Sign un elemento critico per il miglioramento della customer experience poiché offre ai clienti un servizio agevole.

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Prima di Acrobat Sign, il 5% delle transazioni di registrazione comportava un abbandono da parte dei clienti. Il numero aumenta in base al calo atteso relativamente alle transazioni complessive mostrate nella riga A1 della [Tabella A](#).

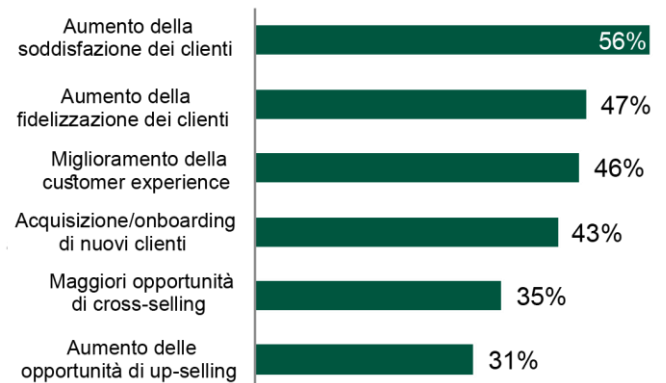
- La retribuzione oraria media complessiva per i rappresentanti del servizio clienti che sperimentano vantaggi è di € 22.
- Le ipotesi sulla produttività riacquisita sono le stesse della Tabella A.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere su questo vantaggio includono:

- Demografica aziendale, come settore, numero di clienti e transazioni.
- Adozione e velocità di diffusione di Acrobat Sign in un'azienda.
- Numero di registrazioni digitali e complessità dei processi.
- Quantità di ricavi generati da ciascuna registrazione digitale e dimensioni del margine operativo applicato.
- Numero di reclami dei clienti e tempo impiegato per risolverli.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA a tre anni ponderato in base ai rischi di € 1.827.557.

"Hai indicato che Adobe Acrobat Sign ha migliorato la/il conversione/fidelizzazione/valore/esperienza per la tua azienda. Quali di questi casi d'uso sono migliorati?"



Base: 104 responsabili decisionali in merito a software/applicazioni per utenti aziendali; clienti di Adobe Acrobat Sign
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da Adobe, settembre 2021

La riduzione degli errori ha contribuito a migliorare la customer experience per l'**85%** degli intervistati



- L'azienda composita di servizi finanziari utilizza la registrazione digitale principalmente per iscrivere i clienti che richiedono nuovi conti e carte di credito o per transazioni di maggior valore come i mutui. Ogni transazione completata ha un valore incrementale medio di € 440. Forrester ipotizza che il margine operativo dell'azienda sia del 10%.
- In base ai risultati del sondaggio, la metà di tutte le transazioni nella Tabella A comporta transazioni aggiuntive grazie al miglioramento della customer experience. Queste transazioni consistono nell'apertura di nuovi conti per carte o nell'effettuazione di investimenti; ciascuna è valutata la metà dell'importo (€ 220) delle transazioni di registrazione digitale originali.
- Per tenere conto di altre soluzioni che contribuiscono a migliorare la customer experience, il 10% del valore aggiuntivo realizzato è direttamente attribuito ad Acrobat Sign. Il margine operativo del 10% è applicato anche a questi ricavi.
- Prima di Acrobat Sign, il 2,5% di tutte le transazioni comportava una chiamata al servizio clienti a causa di errori direttamente legati al processo di inserimento dei dati. Il numero di errori è proporzionale al numero di transazioni nella Tabella A. Con Acrobat Sign, il numero di reclami è ridotto del 50%.
- Si ipotizzano 30 minuti per la risoluzione telefonica di ogni problema.

Valore derivante dal miglioramento della customer experience					
Rif.	Metrica	Fonte	Anno 1	Anno 2	Anno 3
B1	Miglioramento incrementale delle transazioni grazie al ridotto tasso di abbandono con la registrazione digitale	Interviste	4.150	6.750	8.500
B2	Valore medio per transazione	Interviste	€ 440	€ 440	€ 440
B3	Margine operativo	Ipotesi	10%	10%	10%
B4	Subtotale: profitti legati alla riduzione del tasso di abbandono	$B1*B2*B3$	€ 182.600	€ 297.000	€ 374.00
B5	Numero di transazioni aggiuntive derivanti da esperienze clienti positive	$(A1+A5)*50\%$	166.500	267.500	335.000
B6	Valore medio delle transazioni aggiuntive	Ipotesi	€ 220	€ 220	€ 220
B7	Attribuzione ad Acrobat Sign	Ipotesi	10%	10%	10%
B8	Subtotale: valore da transazioni aggiuntive	$B5*B6*B7*B3$	€ 366.300	€ 588.500	€ 737.000
B9	Numero di chiamate al servizio clienti derivanti da problemi nelle transazioni	Interviste	7.813	13.375	16.750
B10	Riduzione del numero di chiamate al servizio clienti con una soluzione di firma elettronica affidabile	Sondaggio	50%	50%	50%
B11	Tempo dedicato alle chiamate al servizio clienti (ore)	Ipotesi	0,50	0,50	0,50
B12	Subtotale: tempo totale risparmiato sulle chiamate al servizio clienti	$B9*B10*B11$	1.953	3.344	4.188
B13	Tariffa media oraria complessiva, utente finale	A9	€ 22	€ 22	€ 22
B14	Riacquisizione della produttività	A10	50%	50%	50%
B15	Subtotale: profitti incrementali con la registrazione digitale	$B12*B13*B14$	€ 21.486	€ 36.781	€ 46.063
Bt	Valore derivante dal miglioramento della customer experience	$B4+B8+B15$	€ 570.386	€ 922.281	€ 1.157.063
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Btr	Valore derivante dal miglioramento della customer experience (ponderato in base al rischio)		€ 484.828	€ 783.939	€ 983.503
Totale triennio: € 2.252.270			Valore attuale triennio: € 1.827.557		

"Uno degli aspetti più importanti per noi è stata la flessibilità legata all'assenza di richieste telefoniche o in filiale da parte dei clienti. Per le transazioni che avrebbero richiesto una settimana, ora serve meno di mezza giornata e i clienti sono entusiasti."

Responsabile analisi e progettazione, servizi finanziari

EFFICIENZA DELLA COMPLIANCE

Prove e dati. Per alcuni settori, spesso il rispetto delle linee guida relative alla compliance e alle normative prevede tempi stretti. I continui aggiornamenti normativi che richiedono modifiche al linguaggio utilizzato nella documentazione cartacea necessitano di una revisione manuale di tutti i documenti. I responsabili decisionali hanno scelto Acrobat Sign per contribuire a ottimizzare questo impegno.

Tra i partecipanti al sondaggio, prima dell'utilizzo di Acrobat Sign, il 21% dedicava 10–15 ore alla supervisione della compliance dei processi e il 23% impiegava 15 ore o più su questo compito. Questo tempo è stato speso principalmente per l'individuazione e l'analisi dei documenti per rimuovere informazioni riservate o aggiungere eventuali nomenclature necessarie. Spesso veniva affiancato un supervisore o un collega per garantire che non venissero commessi errori.

Un terzo dei partecipanti al sondaggio ha riscontrato una riduzione del **15% o più** del tempo necessario per la compliance normativa



A seguito dell'utilizzo di Acrobat Sign, metà degli intervistati ha registrato una riduzione del 15% o più del tempo dedicato alla gestione della compliance normativa. Le capacità di gestione dei modelli della soluzione consentono agli utenti di applicare simultaneamente revisioni a più documenti, aiutando i dipendenti a evitare di apportare modifiche su un documento alla volta. Ciò ha consentito di risparmiare tempo e migliorare l'esperienza dei dipendenti riducendo lo stress di mantenere e revisionare accuratamente ciascun documento.

"Ci facilita visualizzare la compliance del processo di revisione dei documenti. Possiamo richiedere la conferma di ricezione dei documenti in transito e monitorare a che punto si trovano. I casi d'uso della compliance possono essere complessi a causa dei requisiti di identificazione dei vari reparti, ma Acrobat Sign aiuta a semplificare la raccolta delle firme."

Project Manager, Pubblica Amministrazione

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Nell'Anno 1, 10 dipendenti dedicano la metà del loro tempo settimanale (20 ore) alla revisione della compliance e normativa. Man mano che l'uso di Acrobat Sign aumenta nell'azienda, il numero di dipendenti dedicati alla compliance e alle normative passa a 15 nel secondo anno e a 20 nel terzo anno.
- Il tempo dedicato a questi aspetti è ridotto del 25% con Acrobat Sign.
- La retribuzione oraria media complessiva per gli utenti finali che si occupano della gestione normativa e della compliance è di € 52,80.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere su questi vantaggi includono:

- Demografica aziendale, come settore, numero di clienti e di transazioni.
- I diversi livelli di compliance normativa incidono sui processi documentali.
- La quantità di tempo dedicata annualmente al lavoro di compliance normativa, oltre alla tariffa oraria dei dipendenti.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi di € 426.073.

Efficienza della compliance					
Rif.	Metrica	Fonte	Anno 1	Anno 2	Anno 3
C1	Tempo dedicato ogni anno alle revisioni normative e della compliance (ore)	Sondaggio	10.400	15.600	20.800
C2	Riduzione percentuale del tempo dedicato alle revisioni normative e della compliance	Sondaggio	25%	25%	25%
C3	Subtotale: ore totali risparmiate sulle revisioni normative e della compliance (ore)	Ipotesi	2.600	3.900	5.200
C4	Retribuzione oraria media complessiva, membri del personale addetto a compliance e requisiti normativi	Ipotesi	€ 52,80	€ 52,80	€ 52,80
Ct	Efficienza della compliance	C3*C4	€ 137.280	€ 205.920	€ 274.560
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Ctr	Efficienza nella compliance (ponderata in base al rischio)		€ 116.688	€ 175.032	€ 233.376
Totale triennio: € 525.096			Valore attuale triennio: € 426.073		

RISPARMI SUI COSTI DI SOSTENIBILITÀ

Prove e dati. Le aziende hanno ridotto drasticamente la quantità di carta utilizzata dopo l'adozione di Acrobat Sign, perché non è più necessario completare le transazioni in formato cartaceo. Nel frattempo, le versioni digitali della documentazione che è stato possibile inviare tramite e-mail o revisionare in tempo reale attraverso app di collaborazione hanno aiutato le aziende a evitare la spedizione e l'invio tramite posta di documenti cartacei.

Le capacità intrinseche e la flessibilità di integrazione di Acrobat Sign hanno portato all'eliminazione di passaggi fisici dai processi di transazione e ridotto di conseguenza i costi per la carta. Questi cambiamenti hanno aiutato le aziende a ridurre l'ingombro fisico necessario anche per l'archiviazione dei documenti.

Il 66% degli intervistati ha dichiarato che Acrobat Sign ha contribuito ad accrescere l'impegno di sostenibilità delle aziende.



I risparmi incrementali sui costi fisici sono stati molto utili per aiutare le aziende a realizzare i loro obiettivi ambientali e di sostenibilità. Secondo il 66% degli utenti di Acrobat

Sign intervistati, la soluzione ha contribuito ad accrescere l'impegno di sostenibilità delle rispettive aziende. I principali fattori di questo miglioramento includevano la riduzione dell'uso e dei costi della carta (63%), il miglioramento della gestione dei dati e della privacy (57%) e le iniziative ambientali dell'azienda (49%).

Calcolando il tempo risparmiato dai dipendenti su ciascuna transazione, oltre ai costi di stampa, scansione e invio tramite fax, le aziende hanno registrato risparmi di € 11,88 per transazione. Per i documenti inviati anche tramite posta o spediti, le aziende hanno risparmiato in media € 18,92 a transazione.

"Hai indicato che Adobe Acrobat Sign ha fatto progredire in modo sostanziale l'impegno di sostenibilità della tua azienda. Per quali casi d'uso?"



Base: 108 responsabili decisionali in merito a software/applicazioni per utenti aziendali; clienti di Adobe Acrobat Sign
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da Adobe, settembre 2021

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Le transazioni totali che richiedono stampa, scansione e invio tramite fax aumentano ogni anno man mano che l'uso di Acrobat Sign cresce all'interno dell'azienda. Dato che l'azienda dispone di una soluzione di firma elettronica utilizzata in alcuni reparti, il numero è leggermente ribassato all'80% del totale per tenere conto delle transazioni già completate in forma digitale.
- Il costo medio ipotizzato per la stampa, la scansione e l'invio tramite fax di ciascun documento che richiede firme è pari a € 1,32.
- Di tali documenti, la metà sarà inviata tramite posta o spedita alle linee aziendali o ai clienti. I documenti non spediti o inviati tramite posta erano legati a transazioni interne agli uffici.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere su questi vantaggi includono:

- Demografica aziendale, come settore, numero di clienti e di transazioni.

- Numero totale di transazioni completate all'anno e costi fisici associati a ciascuna transazione.
- Numero di documenti che richiedono stampa e spedizione.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA a tre anni ponderato in base ai rischi di € 6.214.190.

"Per l'ufficio Acquisti, il principale vantaggio è non dover stampare carta e spedirla per la firma: avviene tutto in modo fluido grazie alle integrazioni con SAP. Per le Risorse umane il caso d'uso è analogo: le lettere di offerta e i documenti di onboarding vengono completati grazie all'integrazione di Acrobat Sign con il nostro sistema HR."

Responsabile della gestione dei contenuti aziendali ed eDiscovery, settore energetico

Risparmi sui costi di sostenibilità

Rif.	Metrica	Fonte	Anno 1	Anno 2	Anno 3
D1	Transazioni all'anno con Acrobat Sign che richiedono stampa/scansione/invio tramite fax	A4+A8+B1+B5*80% delle transazioni	402.920	647.400	810.800
D2	Risparmi sui costi di stampa/scansione/fax per transazione	Interviste	€ 1,32	€ 1,32	€ 1,32
D3	Subtotale: risparmi incrementali su transazioni di stampa/scansione/invio tramite fax	D1*D2	€ 531.854	€ 854.568	€ 1.070.256
D4	Transazioni Acrobat Sign annuali che richiedono invio tramite posta o spedizione	50% dei documenti spediti o consegnati	201.460	323.700	405.400
D5	Risparmi sui costi di spedizione/invio tramite posta per transazione	Interviste	€ 7,04	€ 7,04	€ 7,04
D6	Subtotale: risparmi incrementali su posta e spedizioni	D4*D5	€ 1.418.278	€ 2.278.848	€ 2.854.016
Dt	Risparmi sui costi di sostenibilità	D3+D6	€ 1.950.133	€ 3.133.416	€ 3.924.272
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Dtr	Risparmi sui costi di sostenibilità (ponderati in base al rischio)		€ 1.657.613	€ 2.663.404	€ 3.335.631
Totale triennio: € 7.656.648			Valore attuale triennio: € 6.214.190		

RISPARMI SUI COSTI DELLA SOLUZIONE LEGACY

Prove e dati. Per i responsabili decisionali, il costo di una soluzione di firma elettronica era un fattore critico nel processo di selezione. Diverse opzioni strutturavano i prezzi in base al volume di transazioni da completare in un determinato anno.

I prezzi di Acrobat Sign erano più vantaggiosi rispetto a quelli della concorrenza. Il 57% degli utenti di Acrobat Sign che hanno partecipato al sondaggio ha citato "costi di licenza più convenienti" tra i vantaggi realizzati dopo l'adozione. Secondo un responsabile decisionale intervistato, l'azienda è riuscita a risparmiare quattro o cinque volte sulla cifra che avrebbe speso se non fosse passata dalla soluzione precedente ad Acrobat Sign.

I risparmi sui costi, oltre alla tariffa più accessibile, tengono conto anche del tempo necessario da parte del reparto IT per supervisionare le integrazioni con soluzioni alternative di firma elettronica. La mancanza di integrazioni pronte all'uso e di supporto per le app di lavoro costringeva le aziende a destinare tempo al reparto IT per supervisionare le integrazioni personalizzate ed eseguire interventi di manutenzione del servizio.

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza che il volume delle transazioni compiute con una soluzione legacy di firma elettronica sarebbe costato il 25% in più di quanto pagato dall'azienda per Acrobat Sign.

Rischi. Le differenze tra le aziende che potrebbero incidere sui vantaggi includono i volumi di lavoro supportati dalla soluzione e gli accordi sul costo della soluzione precedente.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 5%, ottenendo un VA a tre anni ponderato per i rischi di € 3.986.735.

"Rispetto alle spese precedenti, attualmente paghiamo almeno 4 o 5 volte in meno per ciascuna transazione. Acrobat Sign è molto più accessibile."

Responsabile della gestione dei contenuti aziendali ed eDiscovery, settore energetico

Risparmi sui costi della soluzione legacy

Rif.	Metrica	Fonte	Anno 1	Anno 2	Anno 3
E1	Costi della soluzione legacy di firma	Ft	€ 1.350.000	€ 1.350.000	€ 1.350.000
E2	Maggiore costo percentuale con la soluzione legacy	Sondaggio	25%	25%	25%
Et	Risparmi sui costi della soluzione legacy	E1*E2	€ 1.687.500	€ 1.687.500	€ 1.687.500
	Ponderazione in base al rischio	↓5%			
Etr	Risparmi sui costi della soluzione legacy (ponderati in base al rischio)		€ 1.603.125	€ 1.603.125	€ 1.603.125
Totale triennio: € 4.809.375			Valore attuale triennio: € 3.986.735		

VANTAGGI NON QUANTIFICABILI

I vantaggi aggiuntivi riscontrati dai clienti, ma che non è stato possibile quantificare, includono:

- **Produzione più rapida di valore aziendale.** Le aziende hanno iniziato a realizzare più rapidamente valore sulle transazioni poiché Acrobat Sign ne accelera il completamento. Questo vantaggio è stato particolarmente avvertito in grandi affari in cui la spedizione e l'invio tramite posta di documenti, oltre all'approvazione di più firmatari, avrebbero richiesto diversi giorni per il completamento delle transazioni o persino la cancellazione. Di conseguenza, le aziende hanno azzerato le loro aspettative in merito alla velocità di completamento delle transazioni.

"Gli utenti possono richiedere una firma direttamente dall'applicazione SAP Ariba [una soluzione per l'acquisizione e la distribuzione], che rende il processo realmente più efficiente."

Responsabile globale applicazioni e distribuzione IT, settore farmaceutico

- **Raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e ambientali.** Sebbene il suo valore non venga considerato per il ritorno complessivo dell'investimento, l'effetto di Acrobat Sign sugli obiettivi ambientali delle aziende è misurabile. L'azienda composita evita di utilizzare più di 900.000 documenti nel terzo anno. Per un'analisi prudente, Forrester ipotizza che ciascuna transazione includa un minimo di una pagina stampata, riconoscendo che vi sono transazioni con più pagine. Secondo il calcolatore di risparmio delle risorse di Adobe, ciò equivale a 108 alberi o 36.700 kg all'anno di emissioni di gas serra.² Il completamento di transazioni a distanza ha inoltre consentito agli stakeholder di viaggiare meno, riducendo ulteriormente l'impatto ambientale.

- **Miglioramento della sicurezza della documentazione.** Con l'eliminazione della carta, le aziende hanno mitigato il rischio di perdita di documenti o appropriazione da parte di terzi. Anche disporre di schedari non è più importante quanto prima. Le integrazioni con le soluzioni e i servizi Adobe hanno consentito alle aziende di salvare documenti nello stesso ecosistema di app e archiviazione su cloud, limitando il numero di provider di servizi terzi con accesso ai documenti. Questi vantaggi hanno garantito alle aziende una documentazione protetta nel corso del processo di transazione e anche successivamente.

FLESSIBILITÀ

Il valore della flessibilità è unico per ciascun cliente.

Vi sono scenari in cui un cliente potrebbe implementare Acrobat Sign e successivamente scoprire ulteriori usi e opportunità di business, nello specifico:

- **Continua crescita delle opportunità e dei casi d'uso per Acrobat Sign.** Negli ultimi due anni, le aziende hanno ridimensionato in modo significativo il loro utilizzo della soluzione di firma elettronica e sviluppato nuovi casi d'uso. La costante aggiunta di integrazioni supportate continua a rendere Acrobat Sign più flessibile per le aziende.

La flessibilità viene quantificata anche quando valutata nell'ambito di un progetto specifico (come descritto più nel dettaglio nell'[Appendice A](#)).

"Chiunque può falsificare una firma con dell'inchiostro. Ma abbiamo integrato Acrobat Sign, in cui tutto si basa sull'identità con Microsoft Azure AD per facilitare le identificazioni. La sicurezza e l'autenticazione sono notevolmente migliorate."

Specialista in information technology, pubblica amministrazione

Analisi dei costi

■ Dati sui costi quantificabili, come applicati all'azienda composita

Costi totali							
Rif.	Costo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Ftr	Costi di licenza Acrobat Sign	€ 0	€ 1.417.500	€ 1.417.500	€ 1.417.500	€ 4.252.500	€ 3.525.113
Gtr	Gestione di Acrobat Sign	€ 39.468	€ 342.056	€ 263.120	€ 223.652	€ 868.296	€ 735.916
Htr	Costi di formazione	€ 39.727	€ 59.590	€ 79.453	€ 89.637	€ 268.407	€ 226.909
	Costi totali (ponderati in base ai rischi)	€ 79.195	€ 1.819.146	€ 1.760.073	€ 1.730.789	€ 5.389.203	€ 4.487.938

COSTI DI LICENZA DI ADOBE SIGN

Prove e dati. I costi di licenza per le aziende includono, tra gli altri, servizi professionali, integrazioni e volume delle transazioni.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere su questo costo includono:

- Volume di transazioni completate su base annua.

- Se un'azienda utilizza già i prodotti Adobe e se l'accesso ad Acrobat Sign è aggiunto nell'ambito dell'accordo.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 5%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato per i rischi di € 3.525.113.

Costi di licenza di Acrobat Sign						
Rif.	Metrica	Fonte	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
F1	Transazioni Acrobat Sign acquistate	Interviste		€ 1.350.000	€ 1.350.000	€ 1.350.000
Ft	Costi di licenza Acrobat Sign		€ 0	€ 1.350.000	€ 1.350.000	€ 1.350.000
	Ponderazione in base al rischio	↑5%				
Ftr	Costi di licenza di Acrobat Sign (ponderati in base al rischio)		€ 0	€ 1.417.500	€ 1.417.500	€ 1.417.500
Totale triennio: € 4.252.500				Valore attuale triennio: € 3.525.113		

GESTIONE DI AROBAT SIGN

Prove e dati. Un piccolo team è stato incaricato della supervisione dell'accesso ad Acrobat Sign e della collaborazione con i reparti per determinarne i casi d'uso. Il team era inoltre responsabile della creazione di materiali di formazione per i nuovi utenti di Acrobat Sign e della formazione degli utenti attivi su nuovi casi d'uso.

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Tre amministratori centrali erano incaricati della gestione di Acrobat Sign.
- Il team dedica 120 ore alla creazione di materiali di formazione per nuovi utenti. Nel primo anno, dedicano metà del tempo alla formazione di più dipendenti su Acrobat Sign, identificando casi d'uso e preparando la soluzione per tali opportunità.
- Con la creazione di materiali di formazione e l'implementazione di best practice, più utenti sono in

grado di procedere a una formazione autonoma su Acrobat Sign facendo risparmiare tempo agli amministratori. Gli amministratori dedicano 800 ore nel secondo anno e 680 ore nel terzo anno per sviluppare più casi d'uso e formare gli utenti su come implementarli.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere su questo costo includono il tempo dedicato alla creazione di materiali di formazione, l'istruzione degli utenti sulla soluzione e la creazione di casi d'uso, tutte attività che variano in base alle dimensioni dell'azienda e alla complessità dei suoi casi d'uso.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 15%, ottenendo un VA totale a tre anni, ponderato in base al rischio, pari a € 735.916.

Gestione di Acrobat Sign							
Rif.	Metrica	Fonte	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	
G1	Amministratori centrali	Interviste	5	5	5	5	
G2	Ore dedicate ad Acrobat Sign	Interviste	120	1.040	800	680	
G3	Valore medio della retribuzione oraria complessiva, amministrazione IT	Ipotesi	€ 57,20	€ 57,20	€ 57,20	€ 57,20	
Gt	Gestione di Acrobat Sign	G1*G2*G3	€ 34.320	€ 297.440	€ 228.800	€ 194.480	
	Ponderazione in base al rischio	↑15%					
Gtr	Gestione di Acrobat Sign (ponderata in base al rischio)		€ 39.468	€ 342.056	€ 263.120	€ 223.652	
Totale triennio: € 868.296			Valore attuale triennio: € 735.916				

COSTI DI FORMAZIONE

Prove e dati. Man mano che l'adozione si estende nell'azienda, un maggior numero di utenti viene formato sui casi d'uso e sui vantaggi di Acrobat Sign.

Modelli e ipotesi. Per l'azienda composita, Forrester ipotizza quanto segue:

- Gli amministratori IT dedicano ogni anno una piccola quantità di tempo direttamente con Adobe per apprendere come gestire e implementare al meglio Acrobat Sign e le sue integrazioni con altre soluzioni.
- Gli utenti attivi dedicano un totale di 1.000 ore alla partecipazione a sessioni di formazione di 1 ora per

la soluzione o la revisione di materiali di formazione. Gli utenti dedicano un'altra ora all'anno all'apprendimento di nuovi casi d'uso. Il numero di ore di formazione aumenta man mano che l'adozione si diffonde e gli utenti dedicano tempo alla formazione su più casi d'uso.

Rischi. Le differenze tra le aziende che possono incidere sul costo includono le dimensioni dell'azienda e la durata o il numero di sessioni effettuate.

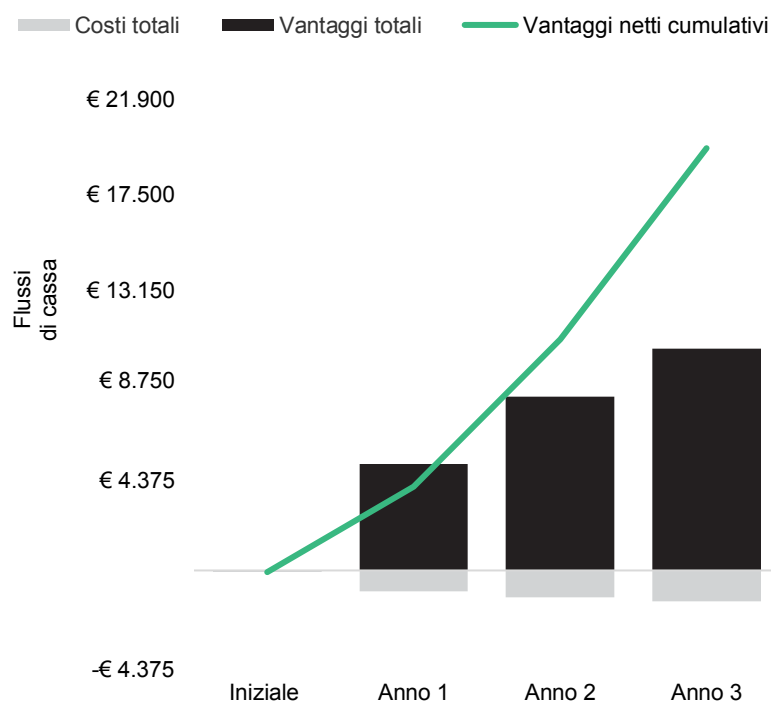
Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni, ponderato in base al rischio, pari a € 226.909.

Costi di formazione						
Rif.	Metrica	Fonte	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
H1	Formazione per gli amministratori IT (ore)	Interviste	16	24	32	40
H2	Valore medio della retribuzione oraria complessiva, amministrazione IT	Ipotesi	€ 57,20	€ 57,20	€ 57,20	€ 57,20
H3	Formazione per utenti attivi (ore)	Interviste	1.000	1.500	2.000	2.250
H4	Retribuzione media oraria complessiva, utente finale	Ipotesi	€ 35,20	€ 35,20	€ 35,20	€ 35,20
Ht	Costi di formazione	$(G1*G2)+(G3*G4)$	€ 36.115	€ 54.173	€ 72.230	€ 81.488
	Ponderazione in base al rischio	↑10%				
Htr	Costi di formazione (ponderati in base al rischio)		€ 39.727	€ 59.590	€ 79.453	€ 89.637
Totale triennio: € 268.407			Valore attuale triennio: € 226.909			

Riepilogo finanziario

METRICHE PONDERATE IN BASE AI RISCHI, CONSOLIDATE PER UN PERIODO DI TRE ANNI

Grafico del flusso di cassa (ponderato in base al rischio)



I risultati finanziari calcolati nelle sezioni Vantaggi e Costi possono essere utilizzati per determinare il ROI e il VAN dell'investimento dell'azienda composita. Per questa analisi, Forrester ipotizza un tasso di sconto annuo del 10%.

Questi valori per il ROI e il VAN sono determinati applicando fattori di correzione per il rischio ai risultati non ponderati di ciascuna sezione Vantaggi e Costi.

Analisi del flusso di cassa (stime ponderate in base al rischio)

	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Costi totali	(€ 79.195)	(€ 1.819.146)	(€ 1.760.073)	(€ 1.730.789)	(€ 5.389.203)	(€ 4.487.938)
Vantaggi totali	€ 0	€ 5.910.894	€ 8.675.100	€ 10.661.235	€ 25.247.229	€ 20.552.988
Vantaggi netti	(€ 79.195)	€ 4.091.748	€ 6.915.026	€ 8.930.447	€ 19.858.026	€ 16.065.050
ROI						358%

Appendice A: Total Economic Impact™

Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e aiuta i fornitori a comunicare ai clienti la value proposition dei propri prodotti e servizi. La metodologia TEI permette alle aziende di dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT di fronte a responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

APPROCCIO TOTAL ECONOMIC IMPACT™

I **vantaggi** rappresentano il valore previsto fornito all'azienda dal prodotto. La metodologia TEI assegna lo stesso peso alla misura dei profitti e a quella dei costi, permettendo un'analisi completa degli effetti della tecnologia sull'intera azienda.

I **costi** considerano tutte le spese necessarie per fornire il valore proposto, o i vantaggi, del prodotto. All'interno del TEI, la categoria Costo comprende i costi incrementali nell'ambiente esistente per quanto riguarda i costi correnti associati alla soluzione.

La **flessibilità** rappresenta il valore strategico che può essere ottenuto per ulteriori investimenti, che si aggiungono all'investimento iniziale già in atto. Avere la capacità di cogliere un tale vantaggio comporta un VA che può essere stimato.

I **rischi** misurano l'incertezza delle stime relative a costi e vantaggi in considerazione delle seguenti eventualità: 1) la probabilità che le stime confermino le proiezioni originali e 2) la probabilità che le stime vengano modificate nel tempo. I fattori di rischio del TEI sono basati su una "distribuzione triangolare".

La colonna dell'investimento iniziale contiene i costi sostenuti al "momento 0" o all'inizio del primo anno, non scontati. Tutti gli altri flussi di cassa sono scontati, applicando il tasso di sconto stabilito a fine anno. I calcoli relativi al VA vengono effettuati per ogni stima totale di costo e vantaggio. I calcoli del VAN nelle tabelle di riepilogo indicano la somma dell'investimento iniziale e dei flussi di cassa scontati in ogni anno. Le somme e i calcoli del valore attuale delle tabelle Profitti totali, Costi totali e Flusso di cassa potrebbero non rappresentare valori esatti, per il possibile verificarsi di arrotondamenti.



VALORE ATTUALE (VA)

Il valore attuale o corrente delle stime dei costi (scontati) e dei vantaggi, in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). Il VA di costi e profitti inserito nel VAN totale dei flussi di cassa.



VALORE ATTUALE NETTO (VAN)

Il valore attuale o corrente dei futuri flussi di cassa netti (scontati), in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). In genere, un VAN positivo per un progetto indica che l'investimento dovrebbe essere attuato, a meno che altri progetti non abbiano VAN più elevati.



RITORNO SULL'INVESTIMENTO (ROI)

Il rendimento previsto di un progetto in termini percentuali. Il ROI viene calcolato dividendo i profitti netti (profitti meno costi) per i costi.



TASSO DI SCONTO

Il tasso di interesse utilizzato nell'analisi del flusso di cassa per tenere conto del valore temporale del denaro. Normalmente, le aziende applicano tassi di sconto compresi tra l'8% e il 16%.

Appendice B: Demografica delle interviste e del sondaggio

Responsabili decisionali intervistati

Intervistati	Settore	Area geografica	Dipendenti
Responsabile della gestione dei contenuti aziendali ed eDiscovery	Settore energetico	Sede centrale in Asia Pacifico	> 10.000
Responsabile analisi e progettazione Direttore analisi e progettazione	Servizi finanziari	Sede in Europa occidentale	> 7.000
Responsabile globale prodotti Responsabile prodotto Live Sign Vicepresidente India	Servizi finanziari	Sede in Europa occidentale, attività globali	> 225.000
Specialista in Information Technology	Pubblica Amministrazione	Sede in Nord America	> 65.000
Project Manager Direttore, reparto servizi generali	Pubblica Amministrazione	Sede in Nord America	> 4.000
Responsabile globale applicazioni e distribuzione IT	Settore farmaceutico	Sede in Europa occidentale, attività globali	> 58.000

Demografica del sondaggio

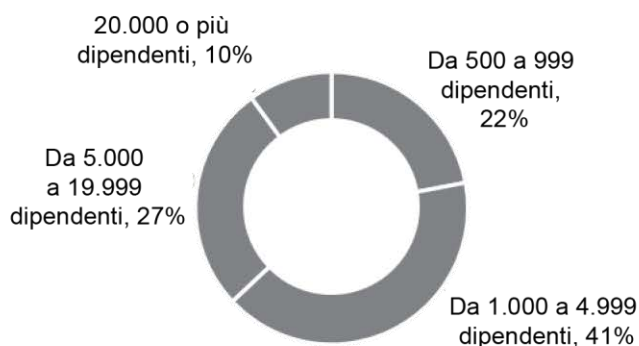
"Quale delle seguenti risposte descrive meglio il settore in cui opera la tua azienda?"



"In quale nazione ti trovi?"

31%	Stati Uniti
28%	Germania
16%	Francia
12%	Canada
12%	Regno Unito

"Quale ritieni possa essere la migliore stima del numero di dipendenti che lavorano per la tua azienda/organizzazione in tutto il mondo?"



"Quale titolo descrive meglio la tua posizione presso la tua azienda?"

15%	Dirigente (ad es. CEO, CMO)
18%	Vicepresidente (responsabile di uno o più reparti di grandi dimensioni)
67%	Direttore (gestione di un team di responsabili e collaboratori di alto livello)

Base: 162 responsabili decisionali in merito a software/applicazioni per utenti aziendali; clienti di Adobe Acrobat Sign
Fonte: un sondaggio su Adobe Sign di Forrester Consulting commissionato da Adobe, settembre 2021

Appendice C: Note finali

¹ Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e aiuta i fornitori a comunicare ai clienti la value proposition dei propri prodotti e servizi. La metodologia TEI permette alle aziende di dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT di fronte a responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

² Fonte: "Resource Saver Calculator", Adobe, disponibile online all'indirizzo: <https://acrobatusers.com/resource-saver-calculator/>.

FORRESTER®