

Adobe Document Cloud et Microsoft 365 : améliorer les expériences numériques et réaliser des économies considérables

Adobe et Microsoft aident les entreprises à accroître leur productivité en activant la fonctionnalité robuste d'Adobe Document Cloud depuis les applications Microsoft 365. Document Cloud améliore les processus de numérisation d'une entreprise en l'aidant à transformer ses documents papier et processus manuels en expériences numériques de bout en bout.

Forrester Consulting a mené deux études TEI (Total Economic Impact™) sur deux solutions Document Cloud, Adobe Sign et Adobe Acrobat DC, afin de fournir un cadre pour l'impact financier potentiel d'un investissement dans Document Cloud. Forrester a interrogé plusieurs clients Adobe actuels, parmi lesquels beaucoup utilisent des solutions Adobe avec Microsoft 365, afin de mieux comprendre et mesurer l'impact de leur utilisation de solutions Adobe Document Cloud.

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

- **Les employés gagnent en moyenne 1,5 heure par transaction.** Les entreprises utilisent Adobe Sign pour numériser et automatiser les flux de travail de signature manuelle à l'encre et sur papier, ce qui permet de gagner un temps considérable pouvant être réaffecté à des tâches plus importantes. Adobe Sign est accessible directement depuis les applications Microsoft 365 améliorant ainsi l'efficacité, notamment pour :
 - envoyer des documents pour signature et suivre leur statut dans Microsoft Word, PowerPoint, Outlook, SharePoint et Teams ;
 - ajouter des étapes de signature à des flux de travail automatisés dans SharePoint ;
 - signer, suivre et archiver des contrats dans Microsoft Dynamics 365 for Sales.
- **Temps des transactions d'affiliation réduit de 2 heures.** Outre ces gains de temps généraux liés à la signature électronique, les entreprises tirent parti de l'intégration entre les solutions Adobe Document Cloud et les applications Microsoft pour numériser leurs processus d'affiliation. Elles gagnent ainsi 2 heures supplémentaires par transaction d'affiliation. L'utilisation de processus numériques pour accélérer les procédures d'intégration et d'affiliation réduit le temps passé sur ces tâches traditionnellement longues, améliore l'expérience client et réduit les taux d'abandon.
- **Les utilisateurs gagnent jusqu'à 65 heures par an avec Acrobat Pro DC et 33 heures par an avec Acrobat Standard DC.** Grâce aux intégrations entre Acrobat DC et les applications Microsoft, les entreprises génèrent des économies importantes lorsque les utilisateurs numérisent leurs tâches réalisées sur papier et travaillent avec des fichiers PDF directement dans les applications Microsoft. Les utilisateurs diminuent les reprises grâce à la conversion et à la modification de fichiers PDF, poursuivent leurs travaux en dehors du bureau grâce aux fonctionnalités mobiles et envoient et suivent facilement leurs documents. Les utilisateurs d'Acrobat Pro DC sont désignés comme étant des utilisateurs expérimentés d'Acrobat. Ils travaillent dans des services qui gèrent de nombreux contrats, documents sensibles et supports, tels que les finances, le marketing, l'informatique et les achats. L'intégration à Microsoft permet à ces utilisateurs de la version Pro d'automatiser les tâches complexes, ce qui leur permet de gagner plus de temps qu'un utilisateur d'Adobe Standard DC. En intégrant Adobe Acrobat DC aux applications Microsoft, les entreprises peuvent accroître l'efficacité des tâches de gestion de documents, notamment :
 - convertir des fichiers Office au format PDF et combiner plusieurs documents en un seul fichier PDF dans les applications 365 ;

SYNTHESE

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

METHODOLOGIE

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

ORGANISATION HYBRIDE

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

AJUSTEMENT EN FONCTION DU RISQUE

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

- convertir des fichiers PDF en documents modifiables tout en préservant le formatage ;
 - combiner des dossiers SharePoint en un seul fichier PDF et examiner et commenter des documents en temps réel dans SharePoint ;
 - stocker et accéder à des fichiers dans OneDrive pendant que vous travaillez dans Acrobat DC.
- › **Moindre utilisation de papier et du matériel traditionnel.** Les entreprises réalisent des économies en réduisant l'utilisation de papier et du matériel traditionnel grâce à la numérisation et à l'automatisation des flux de travail de signature et des autres tâches de gestion de documents. En optant pour un processus de signature électronique et en intégrant Adobe Document Cloud aux applications Microsoft, les entreprises réduisent les coûts d'expédition, de papier, d'encre, d'imprimantes et de scanners. Les utilisateurs d'Adobe Sign peuvent économiser en moyenne 5,4 € par document converti sous forme numérique. En remplaçant le matériel traditionnel par un équipement mobile et en fournissant un accès mobile aux documents et flux de travail, les entreprises qui utilisent Adobe Acrobat DC peuvent économiser près de 608 € par an et par utilisateur.
- › **Les administrateurs informatiques gagnent 570 heures par an en utilisant Acrobat DC. Les entreprises peuvent également réaffecter les ETP de conformité à des activités plus stratégiques.** Outre les avantages de travailler avec fluidité avec des fichiers PDF dans les applications Microsoft, les administrateurs informatiques gagnent 570 heures par an et les entreprises peuvent réaffecter les ETP de conformité. Avant la standardisation sur Acrobat DC, les administrateurs informatiques recevaient fréquemment des tickets d'assistance de la part d'utilisateurs qui peinaient à comprendre le fonctionnement des diverses anciennes solutions logicielles de gestion de documents. En adoptant une solution unique facile à utiliser, ces entreprises réduisent leurs coûts de support en éliminant jusqu'à 95 tickets d'assistance par mois. En privilégiant la création de modèles de formulaire standard dans Adobe Document Cloud, les entreprises peuvent réaffecter leurs ressources de conformité auparavant dédiées à la gestion de ces formulaires.
- Sur une période de trois ans, cette démarche peut entraîner un gain combiné de près de 8,2 millions d'euros.**

« 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



RSI 2,8 à 4,2 fois supérieur



VAN de 1,6 à 6,6 millions d'euros



Temps de cycle 28 fois plus rapides



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

Parcours client : Adobe Document Cloud

Les participants aux deux études comprennent :

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

Principaux vecteurs d'investissement et résultats

Les entreprises interrogées indiquent les vecteurs d'investissement suivants :

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

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

- › **Temps de cycle de signature considérablement réduits.** Les entreprises interrogées constatent une réduction significative du temps global pour obtenir une signature. Ce résultat est dû à l'utilisation de la fonctionnalité mobile pour signer des documents en cas de travail à distance, à la réduction du nombre de cycles grâce à la diminution des erreurs et à leur correction, à l'automatisation et l'accès à des flux de travail 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.
- › **Les flux de travail numériques améliorent l'expérience client.** En numérisant leurs processus d'affiliation, les entreprises interrogées gagnent du temps. Les processus d'inscription longs et complexes des anciens flux de travail sont remplacés par des processus bien plus rapides. Les formulaires numériques rationalisent l'expérience client et éliminent les erreurs et retards générés par les processus manuels qui nécessitent une double saisie des données. Les flux de travail via la signature électronique permettent aux clients de signer facilement des formulaires, ce qui améliore l'expérience client globale et réduit le nombre de clients abandonnant le processus d'affiliation.

« 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



- › **Les employés améliorent leur efficacité lors de la gestion des documents.** Les entreprises interrogées ont noté qu'Acrobat permet aux utilisateurs d'être plus efficaces sur plusieurs flux de travail clés. Les employés réduisent ou éliminent les reprises associées à la création et à la localisation de documents sources. Ils peuvent réduire les sources d'inefficacité et les erreurs associées aux documents papier et convertir les documents papier numérisés en fichiers numériques modifiables. Ils peuvent fusionner du contenu provenant de plusieurs sources en un seul fichier PDF pour centraliser toutes les informations pertinentes au même endroit. Les employés peuvent également collaborer avec d'autres personnes dans un fichier PDF à l'aide des outils de commentaires et de révision d'Acrobat. En intégrant Acrobat DC aux applications Microsoft, les employés ont accès à cette fonctionnalité directement depuis les outils Microsoft qu'ils utilisent quotidiennement.
- › **Les entreprises réduisent leur empreinte écologique liée au papier et évitent les coûts d'impression et d'expédition.** Les entreprises interrogées ont indiqué qu'en investissant dans Acrobat, elles ont réduit le nombre de documents qu'elles devaient expédier physiquement. Au lieu de cela, les utilisateurs peuvent envoyer et suivre numériquement les documents, notamment directement depuis leurs applications Microsoft. En outre, les utilisateurs n'ont plus besoin de transporter physiquement les documents vers leur destination, ce qui améliore l'expérience globale des employés.

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

Caractéristiques hybrides d'Adobe Acrobat DC : l'entreprise adopte Adobe Acrobat DC comme logiciel standard pour tous les documents PDF. Acrobat est utilisé dans toute l'entreprise, mais davantage de cas d'utilisation sont identifiés dans les domaines de la finance/comptabilité, du marketing, de l'informatique et des ressources humaines. L'entreprise achète 1 200 licences d'Adobe Acrobat DC et déploie toutes les licences au début de l'année 1. Adobe Acrobat DC est intégré aux applications Microsoft 365.

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

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

*Responsable produit,
entreprise de santé*



Hypothèses principales :

- 1 200 utilisateurs d'Adobe Acrobat DC
 - 720 utilisateurs d'Acrobat Pro DC
 - 480 utilisateurs d'Acrobat Standard DC
 - 170 agents de terrain
- 1 200 utilisateurs actifs d'Adobe Sign d'ici la 3e année

Résumé financier

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

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

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

Adobe Document Cloud



**RSI 2,8 à
4,2 fois
supérieur**



**VAN de
1,6 à
6,6 millions d'euros**

Limites de responsabilité

Le lecteur doit être conscient de ce qui suit :

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

A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

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

A PROPOS DE TEI

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

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

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