

Une étude de Forrester
Consulting commandée
par DocuSign

Avril 2020

État des lieux des systèmes d'accords, 2020

Défis et avancées dans la transformation
numérique des accords et des processus
d'accord

Table des matières

- 1** Synthèse
- 2** Les entreprises se tournent vers la modernisation des processus
- 5** Difficultés tout au long du cycle de vie des accords
- 9** Exploitation des avantages
- 13** Principales recommandations
- 14** Annexe

Directrice de projet :

Megan Doerr,
Consultante senior en impact sur le marché

Contribution à l'étude :

Groupe d'étude sur le développement et la livraison d'applications de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, qui reposent sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leurs entreprises. Qu'il s'agisse de courtes sessions de stratégie ou de projets sur mesure, les services de conseil de Forrester vous mettent en contact direct avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un jugement à un moment donné et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour obtenir des informations complémentaires, rendez-vous sur forrester.com. [E-4639]



Neuf entreprises sur dix continuent d'utiliser des processus d'accord manuels.

Synthèse

Tous les processus métiers reposent sur des accords, qu'il s'agisse d'accords entre des services, des clients, des partenaires, des collaborateurs, ou encore entre plusieurs de ces parties prenantes. Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises examinent leurs processus d'accord afin de déterminer comment les rendre plus efficaces, plus conviviaux et plus sûrs. Bien qu'il y ait eu des améliorations année après année, les entreprises ont encore de grandes opportunités dans la numérisation, l'automatisation et l'interconnexion de leurs processus d'accord.

En janvier 2020, DocuSign a chargé Forrester Consulting d'évaluer les systèmes d'accords des entreprises, définis comme l'ensemble des technologies et des processus utilisés pour préparer, signer, exécuter et gérer les accords. Les types d'accords comprennent les contrats, les lettres d'offre et les nombreux autres types d'accords écrits utilisés par presque toutes les fonctions de l'entreprise.

Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 954 décideurs mondiaux en matière d'achat de technologie pour étudier ce sujet. Forrester a complété l'enquête par cinq entretiens téléphoniques pour collecter des informations qualitatives. Bien que les entreprises soient toujours confrontées à des défis tout au long du cycle de vie des accords, et que certains processus restent manuels, elles deviennent de plus en plus connectées et numériques.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **Neuf entreprises sur dix continuent d'utiliser des processus d'accord manuels.** Ces processus sont responsables des mauvaises expériences clients, des retards dans les projets, de l'augmentation des coûts, et ils peuvent avoir un impact négatif sur la capacité des entreprises à générer des revenus.
- › **Les dirigeants sont en train de dépasser l'étape de la numérisation des processus d'accord pour passer directement à l'automatisation et à l'interconnexion de ces processus.** Le schéma type commence par la numérisation des signatures. Les systèmes d'archivage sont ensuite intégrés et reliés aux processus avant et après signature, le tout orchestré par un workflow commun.
- › **L'expérience client reste un facteur déterminant pour la seconde année consécutive.** Soixante-dix-neuf pour cent des entreprises interrogées ont cité l'amélioration de l'expérience client (CX) comme priorité élevée ou essentielle. Avec les processus d'accord, les technologies de signature électronique permettent une expérience client manifestement meilleure. Et tandis que l'effet de l'automatisation sur l'expérience client reste sous-estimé en raison de sa visibilité limitée, l'efficacité qu'elle peut apporter aux collaborateurs est toujours d'actualité. Par exemple, un processus qui repose sur l'automatisation des contrats permet à un commercial de proposer une expérience meilleure et plus rapide à son client par la réduction des étapes manuelles.

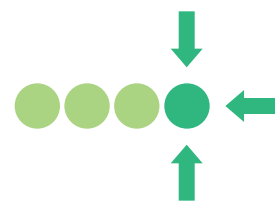
Les entreprises se tournent vers la modernisation des processus

Les accords tels que les contrats et les lettres d'offre sont des éléments fondamentaux de l'entreprise. Par conséquent, il n'est pas surprenant que les accords et les processus d'accord fassent partie des activités de transformation numérique de la plupart des entreprises. Peut-être plus surprenant, 98 % des entreprises interrogées ont des difficultés à préparer, signer, mettre en œuvre et gérer efficacement les accords. Elles ont recours à l'automatisation, mais manquent souvent de connexion entre les silos dans un système d'accords intégré. La question s'est révélée critique dans l'enquête mondiale de Forrester datée du premier trimestre 2020 sur l'automatisation des processus. Cette enquête a montré que pour plus de 50 % des entreprises interrogées, l'objectif d'amélioration des processus comprenaient soit l'automatisation d'un grand nombre de processus jusqu'alors manuels, soit la transformation complète des processus de bout en bout pour soutenir la transformation numérique¹. Les systèmes d'accord sont un élément essentiel d'une stratégie d'automatisation intégrale.

Le contexte actuel est similaire aux conclusions de notre étude « État des systèmes d'accords » de 2019². L'année dernière, l'étude de Forrester a conclu qu'une véritable automatisation intégrale est nécessaire pour la transformation numérique stratégique. L'automatisation des signatures est la première étape critique, mais une véritable transformation nécessite également l'intégration des processus avant et après signature. Le mouvement partiel est un phénomène courant dans tout effort de transformation numérique, mais dans le cadre des accords, ce n'est pas suffisant. De nombreuses entreprises commencent par la signature électronique comme première étape, mais il est possible de gagner en efficacité par l'automatisation des parties clés du processus avant et après signature.

Cette année, Forrester constate que les entreprises se montrent optimistes quant à la manière dont elles s'améliorent, mais que la plupart se trouvent encore dans la même situation que l'année dernière. L'enquête de Forrester auprès de 954 décideurs a révélé ce qui suit :

- › **Les processus d'accord sont encore largement manuels et entravés par des inefficacités.** Bien qu'il y ait eu quelques cas de passage au numérique par services et par secteurs, neuf entreprises sur dix continuent de : 1) saisir manuellement des informations ; 2) copier et modifier un accord existant ; ou 3) créer entièrement des accords à chaque fois. Ces processus manuels prennent beaucoup de temps et introduisent un risque d'erreurs. En fait, les personnes interrogées constatent que des tâches simples comme générer des accords, faire signer des accords et rendre compte des tendances et des étapes sur les accords conclus, sont apparemment plus inefficaces qu'en 2019 (voir Figure 1). Les entreprises sont cependant plus confiantes dans l'efficacité de la vérification de l'identité et de la présentation des formulaires, deux éléments clés de l'expérience client, ce qui prouve que leurs clients restent au premier plan.
- › **Les outils numériques sont de plus en plus adoptés, mais pas nécessairement interconnectés.** La croissance la plus importante dans l'adoption du numérique a été observée dans les services IT/opérations, ventes et achats. Cependant, la prévalence persistante des processus manuels montre que les entreprises se retrouvent souvent avec des ensembles de « solutions ponctuelles », reliés par des personnes plutôt que par des processus automatisés.

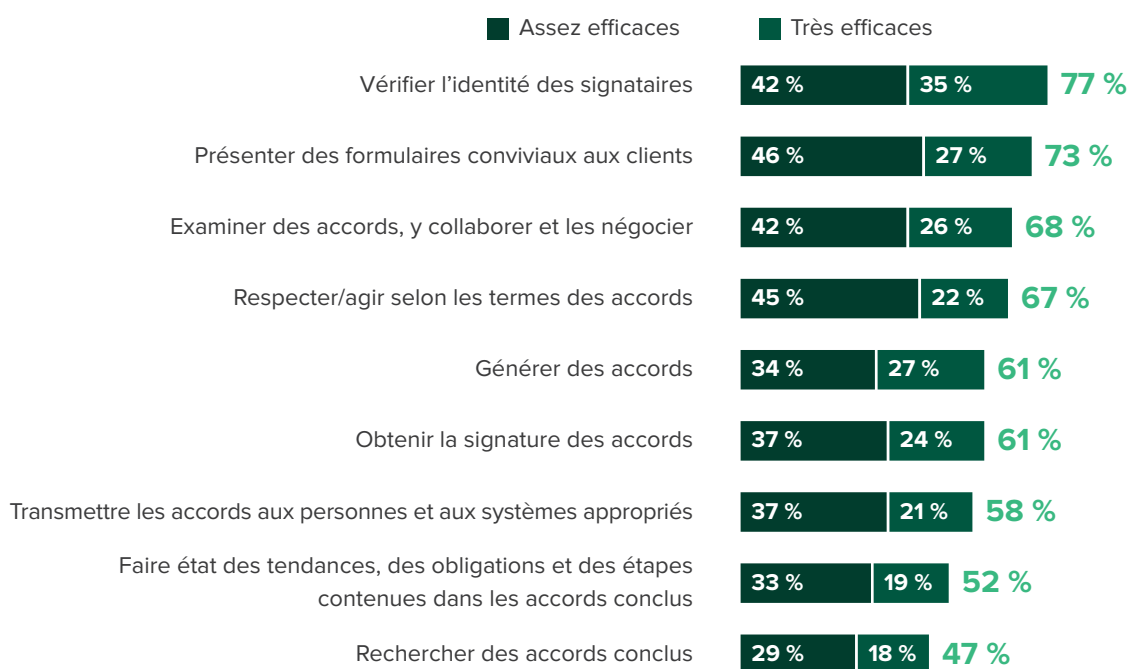


Quatre-vingt-dix-huit pour cent des entreprises ont des difficultés à préparer, signer, mettre en œuvre et gérer efficacement les accords.

- > **L'utilisation de la signature électronique est en train de devenir une pratique courante.** Les personnes interrogées ont indiqué que 68 % des contrats signés au sein de leur propre service utilisaient des signatures électroniques. Mais la plupart des entreprises n'utilisent cette technologie que dans certains domaines. Deux actions devraient être prioritaires : trouver d'autres workflows et d'autres usages de la signature électronique dans toute l'entreprise ou dans différents services, et veiller à ce qu'elle soit reliée aux autres parties du processus d'accord.
- > **Les priorités de 2020 pour les entreprises interrogées sont l'amélioration de l'expérience client (79 %), le renforcement de la sécurité et de la conformité (79 %) et l'amélioration de la flexibilité (71 %).** L'amélioration de l'expérience client était également l'objectif principal en 2019 ; son évolution et sa tendance démontrent qu'elle est une priorité absolue pour l'avenir, mais ce n'est pas une tâche facile (voir Figure 2).

Figure 1 : Vos processus actuels sont-ils efficaces ?

« En réfléchissant aux processus de votre entreprise pour la préparation, la signature, l'exécution et la gestion des contrats et d'autres types d'accords, comment classeriez-vous l'efficacité des étapes suivantes ? »

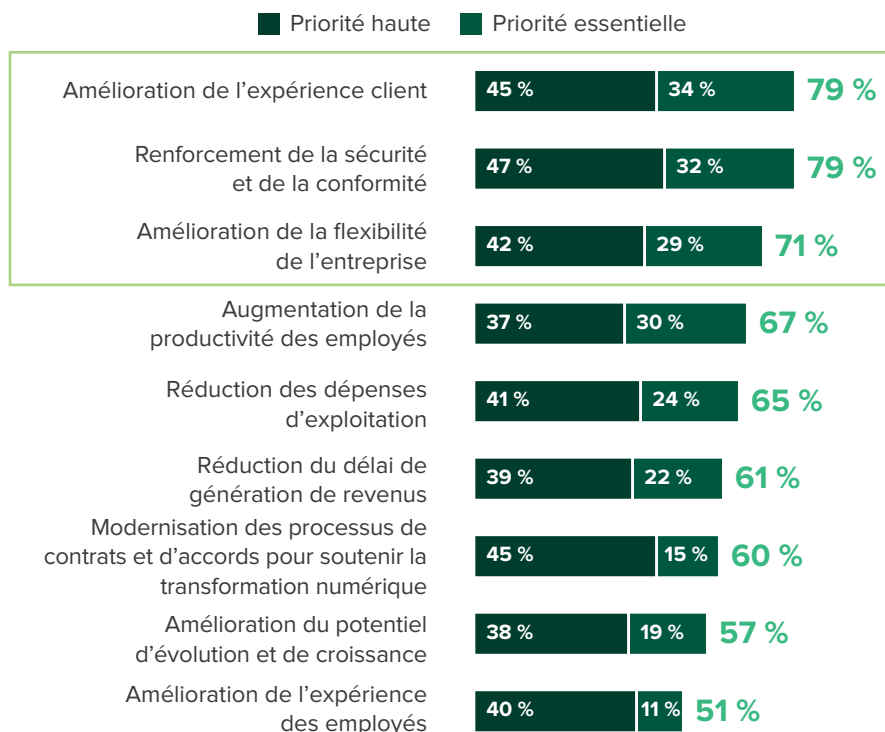


Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

Figure 2 : Priorités pour 2020

« Dans quelle mesure les initiatives suivantes seront-elles prioritaires pour votre entreprise l'année prochaine ? »



Les entreprises privilégient l'expérience client, le renforcement de la sécurité et de la conformité, et l'accroissement de la flexibilité.

Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

CE QUE LES DIRIGEANTS NOUS CONFIENT

Nous avons interrogé cinq leaders du marché qui nous ont fourni des conseils et des informations sur leur parcours de modernisation. Nous ferons référence à ces leaders tout au long de ce document ; utilisez leurs conseils comme point de repère tandis que vous évaluez votre propre situation.



« Nous avons une tonne de documents différents ; certains nécessitent une signature, d'autres des données, d'autres rien, mais tous utilisent DocuSign dans une certaine mesure. Tous nos processus sont désormais entièrement numériques du début à la fin. »

Entreprise de services professionnels

« Aujourd'hui, nos workflows sont générés automatiquement, ce qui déclenche un processus automatisé qui envoie des e-mails aux approbateurs internes en parallèle, pour recueillir les approbations efficacement. Les utilisateurs signent les contrats remplis et ceux-ci sont automatiquement archivés à l'endroit approprié. »

Entreprise de fabrication



« Quand nous avons commencé, peu de gens nous demandaient une signature électronique, mais aujourd'hui, on s'attend à avoir une telle demande, surtout avec l'arrivée de nouveaux clients. Ils ne veulent pas avoir à utiliser de papier, ils veulent une expérience numérique. »

Entreprise de services financiers

« Nous essayons actuellement de concevoir de nouveaux processus qui permettent d'automatiser certaines fonctions, notamment de type " cocher ici pour accepter ". Là où nous pouvons avoir un self-service, nous essayons de le faire. »

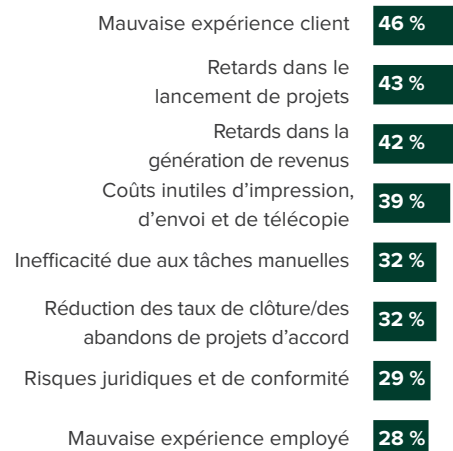
Entreprise de services financiers (2)



Difficultés tout au long du cycle de vie des accords



Figure 3 : Conséquences des processus d'accord manuels et/ou inefficaces



Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

Bien que l'adoption d'outils numériques se poursuive, nos entretiens mettent en évidence que de nombreux processus restent encore manuels dans certains domaines, dont les processus papier. D'après les personnes interrogées, les processus d'accord manuels inefficaces sont préjudiciables aux clients, aux processus internes et au chiffre d'affaires (voir Figure 3). Si les entreprises ne sont pas en mesure d'automatiser ces processus manuels, elles sacrifient le chiffre d'affaires, l'efficacité et la qualité.

Dans l'ensemble, les entreprises ne se considèrent pas comme plus efficaces qu'en 2019. En fait, le nombre d'entreprises qui ont estimé être « très efficaces » dans certaines catégories a même diminué. Même si les entreprises peuvent traiter davantage d'accords, elles reconnaissent de plus en plus que les processus sont complexes et dépassent souvent les frontières organisationnelles. Ainsi, même si une partie donnée du processus devient plus efficace, le processus global n'est pas plus robuste que son maillon faible. Peu d'entreprises maîtrisent leur processus de bout en bout.

Pratiquement toutes les entreprises ont fait état de difficultés dans la préparation, la signature, l'exécution et la gestion des accords. 40 à 60 % des entreprises reconnaissent la prévalence des 16 défis communs de Forrester (voir Figure 4). Bien que ces chiffres puissent être alarmants, commencer à automatiser les processus dans une phase particulière peut aider à relever les défis de cette phase.

Figure 4 : Défis liés aux processus d'accord

Préparation des accords	Signature des accords	Exécution des accords	Gestion des accords
61 % Retravail des accords dû à des erreurs survenues lors du transfert manuel de données comme des informations clients ou des descriptifs produits	56 % Manque de visibilité sur l'état d'avancement des accords	56 % Transmission manuelle des accords	59 % Impossibilité de rechercher par mots-clés parmi tous les accords passés
55 % Inefficacité de la saisie manuelle d'informations qui existent déjà dans nos systèmes.	48 % Retards dus à des erreurs et à des informations manquantes	54 % Duplication du travail avec la ressaisie des données des nouveaux accords dans les systèmes d'archivage	51 % Manque de visibilité sur l'emplacement et le statut des documents signés
50 % Difficulté à maintenir la sécurité et la confidentialité	41 % Mauvaise expérience pour les clients	51 % Erreurs et corrections en raison de saisies de données incorrectes	47 % Risque qui découle de l'incapacité à rechercher ou détecter de manière proactive des clauses contractuelles problématiques
48 % Retards dus à la longueur du processus de préparation des contrats	39 % Retards dans la transmission et l'obtention des signatures dans le bon ordre	45 % Difficulté à maintenir la sécurité et la confidentialité	42 % Difficulté à maintenir la sécurité et la confidentialité, à garantir que seules les bonnes personnes puissent accéder aux documents

Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

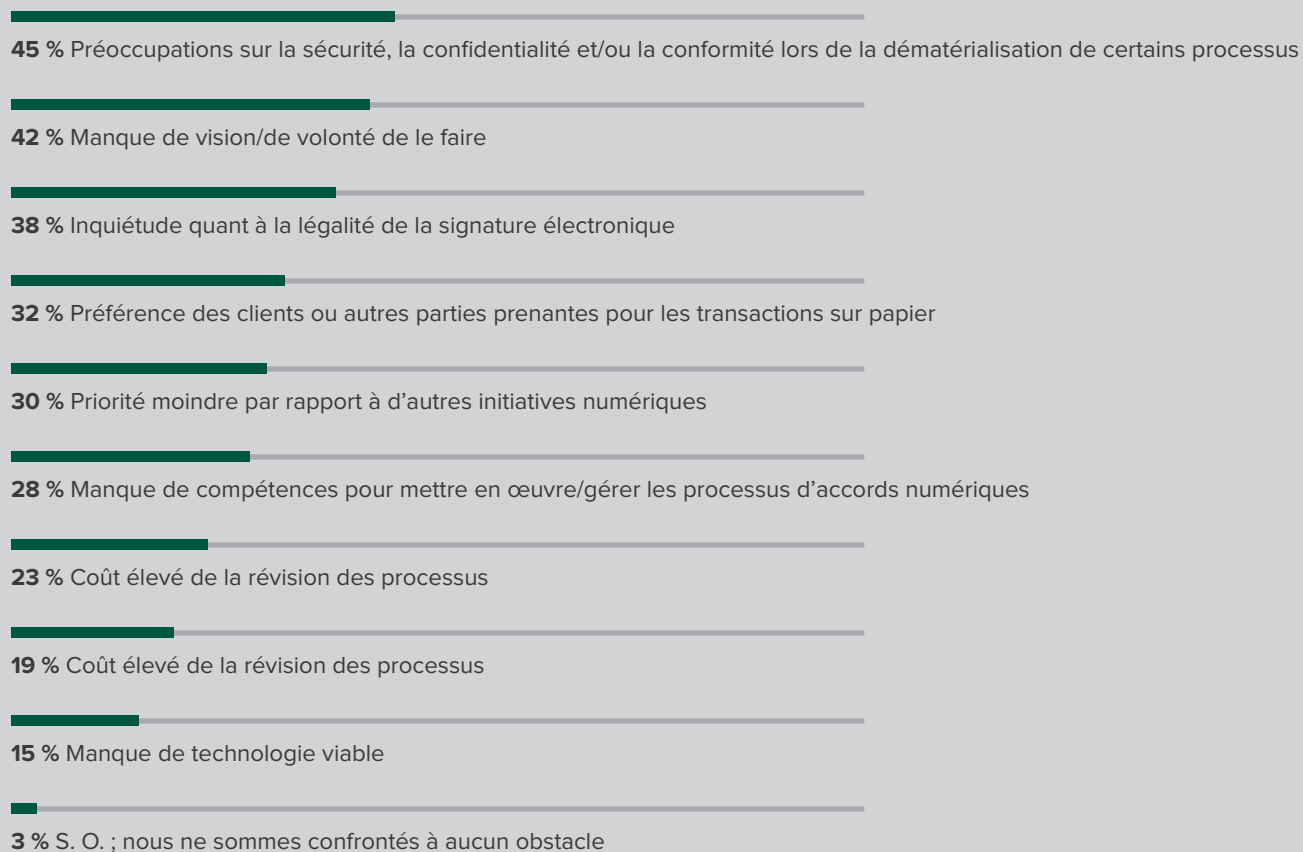
Enfin, la sécurité et la conformité sont en tête des préoccupations tout au long du cycle de vie en 2020. La modernisation n'est pas une voie facile et la perception d'une menace pour la sécurité est accrue par rapport à l'année dernière (voir Figure 5). Un système d'accords bien conçu améliorera la posture globale d'une entreprise en matière de sécurité. Toutefois, comme pour toute nouvelle technologie, la reconnaissance et la capacité à l'évaluer pourraient nécessiter de nouvelles compétences.

Seule la moitié environ des entreprises intègrent des systèmes d'archivage dans leurs processus d'accord (voir Figure 6). Le type d'intégration le plus répandu se fait avec le CRM, c'est-à-dire l'intégration automatique des données du CRM dans les accords, généralement parce que les ventes sont par nature une fonction qui utilise énormément de contrats. Même lorsque les entreprises intègrent un système d'archivage, il peut toutefois ne concerner que certains usages ou une partie seulement d'un processus d'accord. Cela se produit souvent parce que les technologies utilisées par une entreprise dans ses processus d'accord sont fragmentées, ce qui répercute la fragmentation des intégrations avec d'autres systèmes comme le CRM. L'adoption d'une plateforme commune pour les processus d'accord peut remédier à cette fragmentation, en permettant un modèle de type « une seule intégration, utilisée partout ».

Figure 5 : Préoccupations en matière de sécurité, de conformité et de confidentialité

« Parmi les défis suivants, quels sont ceux que vous avez rencontrés dans le processus de modernisation de vos systèmes d'accord ? »

(Sélectionnez les trois principaux)



Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

Figure 6 : Intégration avec le CRM, l'ERP et le HCM

« Parmi les moyens technologiques suivants, quels sont ceux dont vous disposez pour vos processus d'accord ? »

PRÉ-REPLISSAGE DES DONNÉES

62 % Le CRM alimente automatiquement les données dans les accords

55 % L'ERP alimente automatiquement les données dans les accords

43 % Le HCP alimente automatiquement les données dans les accords

26 % Un autre système alimente automatiquement les données dans les accords

OBTENTION DES SIGNATURES

49 % Les accords peuvent être envoyés pour signature directement à partir du CRM

45 % Les accords peuvent être envoyés pour signature directement à partir d'une autre application

43 % Les accords peuvent être envoyés pour signature directement à partir du HCM

40 % Les accords peuvent être envoyés pour signature directement à partir d'une application de productivité

39 % Les accords peuvent être envoyés pour signature directement à partir de l'ERP

19 % L'expérience en matière de signature d'accords est intégrée dans votre site web, votre application ou votre portail

INTÉGRATION DES DONNÉES DANS LES SYSTÈMES BACK END

54 % Les données des accords conclus sont automatiquement retournées dans le CRM

53 % Les données des accords conclus sont automatiquement retournées dans le HCM

50 % Les données des accords conclus sont automatiquement retournées dans l'ERP

42 % Les données des accords conclus sont automatiquement retournées dans un autre système

17 % Les accords conclus sont automatiquement archivés dans un répertoire d'archive

Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

CE QUE LES DIRIGEANTS NOUS CONFIENT

Tous les dirigeants auxquels nous avons parlé ont mentionné que le coût financier, le délai de génération de revenus et l'inefficacité opérationnelle des processus manuels étaient préjudiciables.



« Les piles de papier que nous faisons signer aux gens faisaient cinq ou huit centimètres de haut. Ils avaient des crampes une fois tous les documents signés, puis il fallait envoyer ces derniers par FedEx pendant la nuit. Quand vous pensez **aux arbres, au papier, au temps passé, à la signature/à l'envoi/au stockage de la paperasse**, j'imagine que le coût est **de plusieurs centaines ou même de plusieurs milliers d'euros [par accord]**, si vous prenez en compte le temps en salaires pour traiter ce processus du début à la fin. »

Entreprise de services professionnels

« Le taux d'adoption des processus numériques était vraiment faible sans la signature électronique. Cela **a déclenché le besoin** d'avoir une expérience numérique de bout en bout. »

Entreprise de fabrication



« Les employés ne souhaitent pas toujours tout faire en face-à-face, car cela réduit nettement le volume d'affaires qu'ils peuvent réaliser, et ils veulent **élargir leur champ d'action**. »

Entreprise de services financiers (2)

Exploitation des avantages

Bien qu'il reste encore du chemin à parcourir pour la plupart des entreprises quant à la modernisation de leurs systèmes d'accords, 99 % des entreprises interrogées pointent déjà les avantages d'un processus d'accord numérique. Sont cités comme principaux avantages une meilleure expérience client, une augmentation du chiffre d'affaires, une réduction des coûts, une accélération des cycles de transaction et une réduction des erreurs (voir Figure 7). Dans un monde où les grands projets doivent être réorientés périodiquement à mesure qu'ils progressent, la modernisation de votre système d'accords peut se faire progressivement, avec des gains clairs et cumulatifs en cours de route.

Figure 7 : Avantages de la mise en œuvre d'un processus d'accord numérique

« Parmi les avantages suivants, quels sont ceux que vous avez retirés de la mise en œuvre des processus d'accords numériques ? »
(Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)



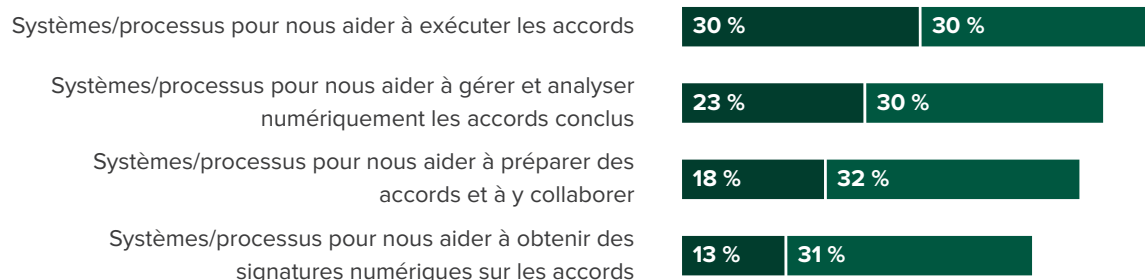
Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

Au cours de l'année prochaine, les entreprises prévoient de privilégier les efforts d'automatisation pour remplir les obligations qui découlent des accords, puis d'améliorer la gestion de ces derniers (voir Figure 8). Ces efforts contribueront à l'objectif plus large d'interconnecter et d'automatiser le cycle de vie complet des accords.

Figure 8 : Projets futurs

« **Quels sont vos projets de mise en œuvre ou d'amélioration des capacités numériques de vos systèmes d'accord dans les domaines suivants au cours de l'année prochaine ?** »

■ En cours de mise en œuvre/mise à niveau ■ Planification de la mise en œuvre/mise à niveau dans les 12 prochains mois



Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

FOCUS SUR L'EXPERIENCE CLIENT EN SOUTENANT L'EFFICACITÉ INTERNE

L'amélioration de l'expérience client reste un thème majeur des efforts de transformation, parfois aux dépens des préoccupations opérationnelles. Par exemple, selon les priorités des entreprises pour 2020 (rappelées en Figure 2), l'amélioration de l'expérience client était en haut du classement tandis que l'amélioration de l'expérience employé tout en bas. Mais il s'agit d'un faux compromis. Une excellente expérience client nécessite d'excellentes opérations. Si vous comptez sur vos collaborateurs pour vendre ou servir les clients, comme le font dans une certaine mesure presque toutes les entreprises, l'expérience client augmentera ou diminuera en fonction de l'efficacité et de l'expérience utilisateur des systèmes utilisés par vos employés.

Voici un exemple dans la bataille pour les talents : les équipes RH de nombreuses entreprises doivent créer manuellement des lettres d'offre avec des données copiées et collées à partir de systèmes de suivi des candidats et/ou de gestion du capital humain ; elles doivent ensuite imprimer l'offre sur papier, la signer et l'expédier. Comparons maintenant cela à l'expérience des RH d'une entreprise leader. Sans avoir à sortir du système des RH, un employé peut instantanément générer une lettre d'offre (dont les données sont automatiquement extraites d'autres systèmes), puis l'envoyer immédiatement pour signature électronique. En retour, cette meilleure expérience employé permet une meilleure expérience client : le candidat reçoit l'offre rapidement et correctement, et est en mesure de la signer immédiatement, où qu'il se trouve.

Le même principe s'applique aux ventes. Dans les entreprises leaders, il suffit à un représentant d'appuyer sur un bouton dans un CRM pour générer automatiquement un contrat avec les données appropriées, qui peut ensuite être envoyé immédiatement pour signature électronique. Grâce à l'amélioration de l'expérience des représentants, les clients bénéficient d'une expérience commerciale plus rapide et plus réactive. Selon le premier commentaire ci-dessous, cela signifie que la génération de revenus est également plus rapide.

CE QUE LES DIRIGEANTS NOUS CONFIENT

Tous les dirigeants citaient l'augmentation du délai de génération de revenus, les économies, les impacts environnementaux, la transparence et l'amélioration de l'expérience employé/client comme autant d'avantages qu'ils ont constatés depuis la modernisation de leurs processus.



« Le **décal de génération de revenus est le plus important** ; le temps qui s'écoule entre l'arrivée d'une nouvelle affaire et l'obtention des signatures est le temps pris avant de tirer des revenus. **Ces signatures représentent de l'argent . . . nous gagnons désormais de l'argent plus rapidement.** Il y a des avantages environnementaux, ainsi qu'une amélioration de l'efficacité, de l'intégrité des données et de la conformité légale. »

Entreprise de services professionnels

« L'avantage le plus important a été **de nous aider à respecter nos normes internes.** Franchement, il est très difficile de ne pas le faire de manière totalement conforme. Il n'est pas possible de s'en écarter à moins de vraiment contourner le système, mais honnêtement, c'est impossible. Nous bénéficions désormais d'une **transparence** sur tout ce qui a trait aux contrats. **Cela diminue les erreurs que nous constatons avec nos processus manuels.** »



Entreprise de fabrication



« L'automatisation **réduit le nombre d'erreurs humaines** et améliore la satisfaction des employés, car ils n'ont pas à s'occuper de processus répétitifs et ils peuvent se concentrer davantage sur l'innovation. Certaines personnes pensent que l'automatisation leur coûtera leur emploi, mais **en réalité, elle ne fait que leur enlever la mauvaise partie de leur travail et les libère pour créer de nouveaux processus.** »

Entreprise de technologie

« Lorsque nous sommes audités, il **est beaucoup plus facile de retrouver le contrat dans l'ordinateur** que dans les méandres des archives papier. »



Entreprise de technologie



« Nous avons constaté une augmentation de 82 % de l'utilisation de la signature électronique. Côté client, tout va plus vite et ça lui permet de démarrer plus rapidement . . . **c'est plus facile pour toutes les personnes impliquées.** »

Entreprise de services financiers (1)

« Nous sommes passés d'environ 5 % à 82 % de contrats avec signature électronique. Et à vrai dire, pour la plupart de ceux qui ne sont pas signés de manière électronique, c'est la réglementation qui ne nous permet pas de le faire. **Cela s'est traduit par une augmentation de volume de contrats et par une entrée d'argent.** »



Entreprise de services financiers (2)

Les dirigeants ont également communiqué les bonnes pratiques qu'ils ont adoptées et les leçons apprises en cours de route qu'ils partageraient volontiers avec les personnes qui viennent de commencer le processus. Voici quelques-uns de leurs conseils :



« **Commencez par essayer.** Les entreprises ont parfois peur d'essayer quelque chose de nouveau, d'évoluer, d'améliorer leurs processus, de faire des changements. Il est courant d'échouer ou d'avoir peur d'essayer parce que vous ne voulez pas agacer les clients, mais vous devez essayer ; vous devez évoluer. »

Entreprise de technologie

« **Vous devez impliquer la direction pour que l'enthousiasme soit partagé par tous.** »

Entreprise de fabrication



« Il est important de **commencer par les formulaires les plus récurrents** et d'y intégrer la signature électronique. Examinez ensuite les formulaires associés, ceux qui sont regroupés, et activez la signature électronique une fois que vous avez identifié vos formulaires les plus récurrents. Évitez de recourir à une approche ponctuelle en choisissant des formulaires au hasard. Vous devez choisir vos formulaires de manière très structurée. Cela aide aussi à l'adoption, car si vous choisissez les bons formulaires et les bons regroupements, les employés sont plus susceptibles d'utiliser la signature électronique parce qu'elle répond à leurs besoins. Si vous ne le faites pas, vous aurez des difficultés. »

Entreprise de services financiers (1)

« Attribuez les **bonnes métadonnées** dès le départ, définissez les bonnes métadonnées que vous voulez rechercher, puis décidez qui sera autorisé à voir tel ou tel type de contrats et créez une structure très transparente. En supposant que vous ne soyez pas autorisé à voir certaines choses, vous devriez être en mesure de comprendre pourquoi. Conformez-vous ensuite aux normes mondiales ; ne personnalisez pas de trop car il y a des avantages à laisser les choses standardisées. »

Entreprise de fabrication



« Veillez à **choisir le bon problème à résoudre** afin d'obtenir réellement les avantages que vous souhaitez. Mettez une solution en place, veillez à ce qu'elle soit utilisée, puis testez si elle va vraiment résoudre le problème que vous avez décidé de solutionner. Testez vos idées le plus rapidement possible et à moindre coût. DocuSign vous aide en ce sens. »

Entreprise de services financiers (2)

Principales recommandations

L'enquête approfondie de Forrester auprès de 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial permet de fournir un certain nombre de recommandations importantes :



La signature électronique est un élément essentiel d'une stratégie d'automatisation. L'automatisation intégrale devenant de plus en plus impérative, la capacité de fournir non seulement des fonctionnalités de signature électronique, mais aussi de le faire dans le contexte d'un processus automatisé global devient rapidement un élément indispensable d'une stratégie d'automatisation. N'oubliez pas que d'autres technologies seront également nécessaires.



Choisissez d'autres technologies d'automatisation en fonction de leur capacité à se combiner avec la signature électronique dans une stratégie d'automatisation cohérente. Afin de fournir une automatisation suffisante pour la transformation numérique, votre système d'accords doit être conçu pour s'intégrer à d'autres parties de votre portefeuille d'automatisation, y compris notamment les systèmes d'archivage, ou encore les solutions d'automatisation des processus numériques, d'automatisation des processus robotiques, etc.



Concentrez-vous sur les résultats pour les clients et les employés, et non sur la technologie pour ce qu'elle est. Les objectifs de l'entreprise devraient toujours être prioritaires ; la technologie devrait soutenir ces objectifs, par exemple en accélérant l'intégration des employés ou des clients, avec des indicateurs de réussite. Un système d'accord qui peut être étroitement intégré pour soutenir ces objectifs est une bonne application de la technologie. Le déploiement de 1 000 RPA en une année ne l'est pas.



Créez une stratégie de gouvernance qui suppose un déploiement à grande échelle dans le cadre de modèles de gouvernance établis, puis normalisez-la pour l'adapter. Partez du principe que la transformation numérique nécessitera une automatisation à une échelle encore non atteinte, et que les processus nécessaires pour atteindre cette échelle dépassent les frontières organisationnelles et les piles technologiques hétérogènes. Pour atteindre l'objectif, vous devrez créer un modèle de gouvernance commun qui exploite les bonnes technologies pour les bonnes exigences. Intégrez la signature électronique et un système d'accords automatisé et interconnecté dans cette stratégie de gouvernance. Fournissez des directives communes d'utilisation.

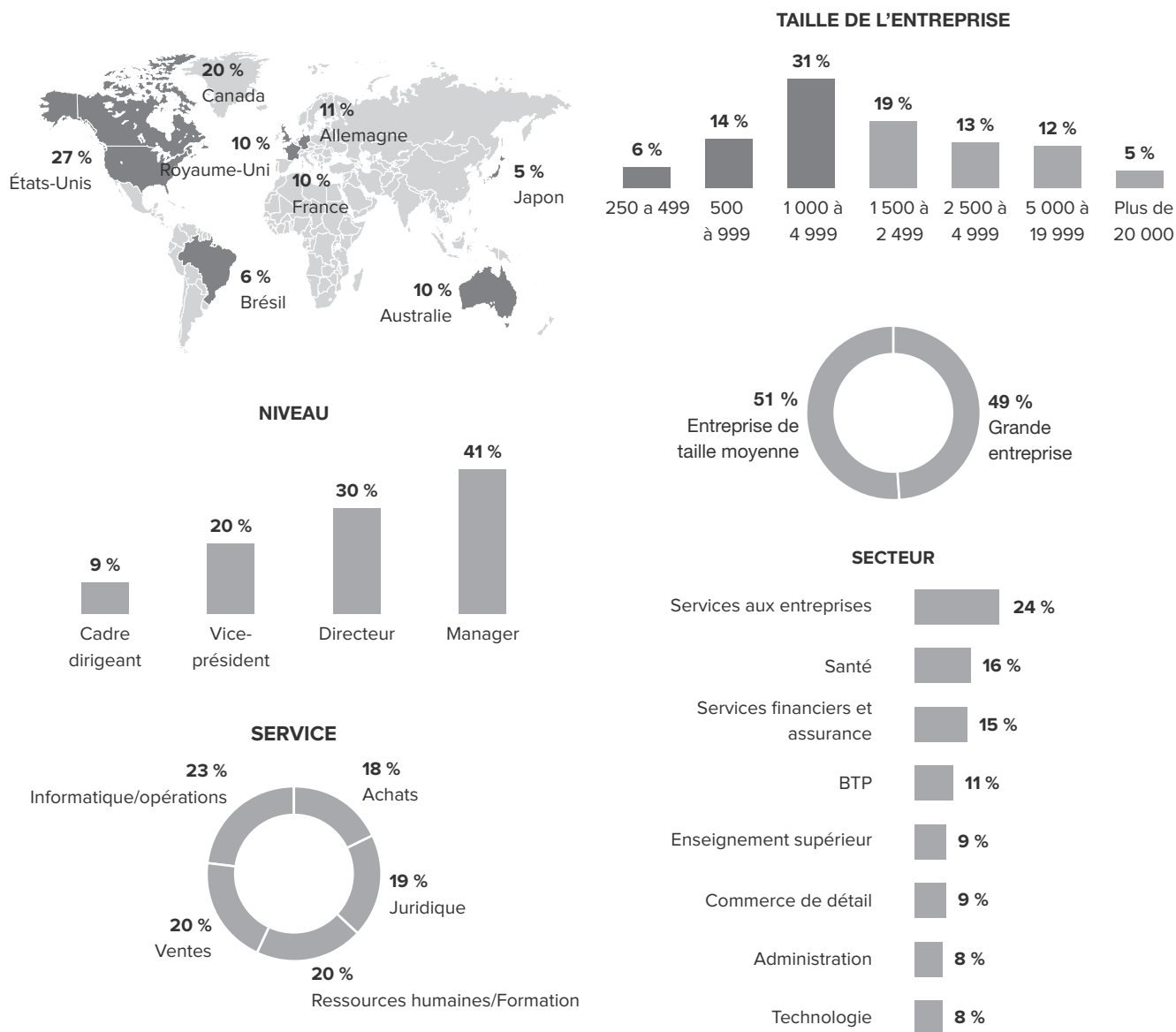


Continuez de pousser la standardisation pour soutenir la transformation numérique. Pour harmoniser les processus entre un grand nombre d'utilisateurs et de parties prenantes, tant en interne qu'en externe, les entreprises doivent s'orienter vers une approche standardisée. Cela s'applique à la sécurité, la confidentialité, la conformité, l'intégration et la formation, et pose les bases pour relever les défis de chaque domaine.

Annexe A : Méthodologie

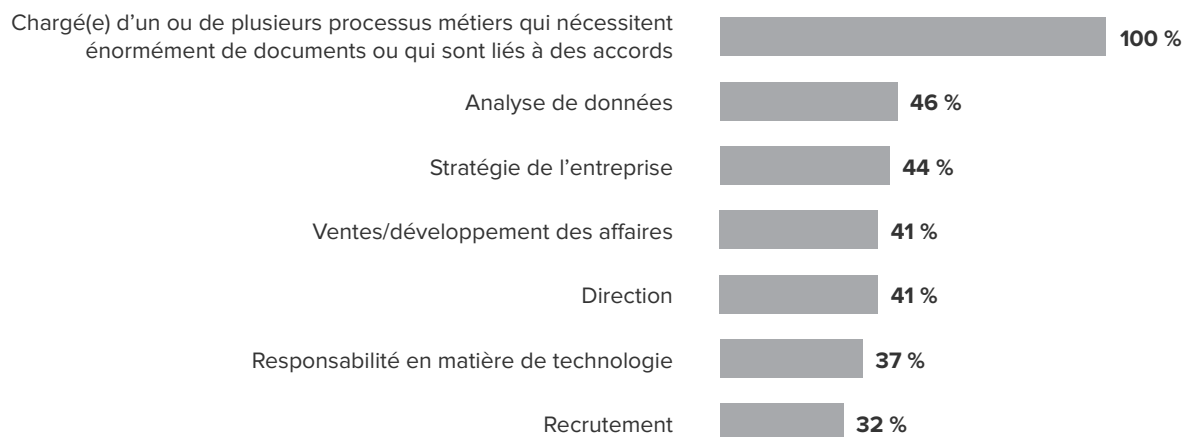
Dans cette étude, Forrester a interrogé 954 décideurs en matière d'achat de technologies qui gèrent un ou plusieurs processus métiers qui nécessitent énormément de documents au sein de leur entreprise. Les entreprises interrogées représentent différents secteurs aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Australie, au Japon et au Brésil. Les questions posées aux participants portaient sur les processus actuels liés aux accords et sur les difficultés que leur posent les aspects manuels des processus. Une incitation financière a été proposée aux personnes interrogées pour les remercier de leur participation à l'enquête. L'étude s'est terminée en janvier 2020.

Annexe B : Données démographiques

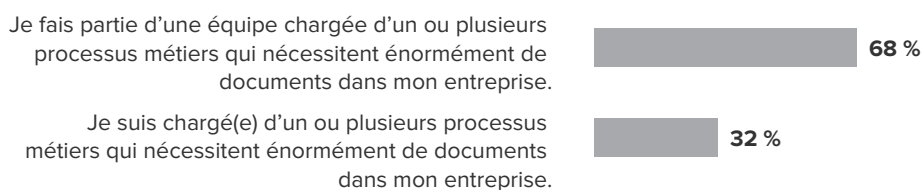


Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

RESPONSABILITÉS



NIVEAU DE RESPONSABILITÉ



Base : 954 décideurs en matière d'achat de technologies au niveau mondial

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, janvier 2020

Annexe D : Notes

NOTES FINALES

¹ Source : Enquête de Forrester sur l'automatisation des processus numériques au premier trimestre 2020

² Source : « État des lieux des systèmes d'accords, 2019 », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de DocuSign, mai 2019.