



Les entreprises de haute technologie se développent rapidement et efficacement avec la signature électronique

Améliorer l'expérience tout en augmentant l'efficacité

Résumé

La méthode de développement Agile raccourcit les cycles de production et permet d'apporter des technologies de rupture sur un rythme trimestriel. L'industrie de la haute technologie connaît donc des cycles de produits difficilement prédictibles et une croissance rapide.

Les dépenses inutiles et l'incapacité à se maintenir à la pointe de la technologie menacent le développement et la rentabilité d'une entreprise.

La croissance dans le domaine du CRM et la prévalence grandissante des technologies SaaS montrent comment les entreprises investissant dans les nouvelles technologies gagnent en efficacité, en notoriété et font des économies. L'agilité et les processus numériques du célèbre agitateur salesforce.com lui ont permis d'augmenter son chiffre d'affaires de 37 % par an.

L'innovation continue, la concurrence et les exigences clients constituent de véritables défis quant à la prévision fine des taux de croissance potentiels pour une entreprise. Si la croissance n'atteint pas les objectifs visés, les recettes peuvent ne pas être immédiatement et correctement ajustées, ce qui aura un impact important sur la rentabilité. En la plaçant au cœur du schéma stratégique de l'entreprise,

la signature électronique permet de numériser d'un bout à l'autre les processus critiques, lui offrant ainsi de l'efficacité opérationnelle associée à une technologie de pointe. Il a été démontré que la signature électronique aide les entreprises de haute technologie non seulement à augmenter leur chiffre d'affaires et à embaucher de nouveaux talents, mais également à faciliter leurs processus critiques à l'échelle mondiale :

Cette brochure présente des exemples d'utilisation d'entreprises leaders de leur secteur : salesforce.com, McAfee et LinkedIn. Ils illustrent la façon dont les géants de la haute technologie tirent profit de la signature électronique dans la gestion de leur rentabilité et de leurs dépenses, dont les résultats positifs sont rapides et mesurables à l'échelle mondiale.

- **Obtention plus rapide de revenus** : Une visibilité du statut d'une affaire et une intégration via des systèmes de CRM permettent aux équipes commerciales de consacrer plus de temps à la vente, en perdant moins de temps à s'occuper des contrats.
- **Délais d'embauche de nouveaux talents écourtés** : Un processus de recrutement simplifié est nécessaire pour une croissance rapide. Numériser les lettres d'offre d'emploi permet de recruter de nouveaux talents en un rien de temps.

• **Développement à l'international réussi** : Afin de rester compétitives tout en améliorant leur efficacité opérationnelle, les entreprises de haute technologie doivent rapidement intégrer de nouveaux procédés, comme la signature électronique, pour un meilleur rendement de leurs filiales à travers le monde.

Obtention plus rapide de revenus

Augmentez votre rentabilité grâce aux contrats de vente signés électroniquement

Historiquement, les entreprises de haute technologie ont tiré le meilleur parti de la signature électronique par l'amélioration de leur rentabilité et de leurs offres de services. L'industrie de la haute technologie, et principalement les sociétés fournissant des services Cloud, offre de bas coûts d'adoption et une mise en service rapide. Pour un nouveau client, l'accès à un service de stockage basé sur le Cloud est quasi instantané. Ce qui le retarde ? Sa signature au bas du contrat.

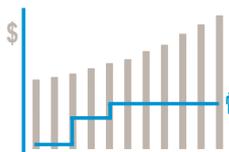
Les technologies de signature électronique permettent aux équipes de vente d'exécuter plus rapidement des contrats avec moins de ressources, permettant ainsi aux clients d'accéder plus vite aux services souscrits. Comme l'illustrent avec succès les cas présentés ci-après, les technologies de signature électronique :

- Font gagner du temps aux commerciaux grâce à une exécution des contrats simplifiée.
- Font progresser le chiffre d'affaires chaque année sans avoir besoin d'accroître les effectifs de l'entreprise.
- Permettent d'augmenter la trésorerie avec une période de facturation réduite.



Le temps des cadres commerciaux

Doit être passé à augmenter le chiffre d'affaires



Les frais généraux relatifs aux employés

ne doivent plus évoluer en même temps que le chiffre d'affaires.



Le paiement des factures

Ne doit pas être retardé à cause d'informations manquantes

Faire gagner du temps aux cadres commerciaux Le temps des cadres commerciaux doit être consacré à l'augmentation du chiffre d'affaires et non à faire de l'« administratif ». L'utilisation des meilleures pratiques de la signature électronique pour rationaliser le processus de signature via une solution de CRM permet aux cadres commerciaux de Projectplace d'économiser 10 % de leur temps.

Fondé en 1998, Projectplace offre des outils de collaboration de projet dans le Cloud dans plus de sept langues. Plus de 900 000 professionnels les utilisent déjà, dans plus de 160 pays. Le concept est né de la nécessité d'une solution qui permette de gérer la complexité du processus de signature des formulaires transmis aux clients, dans toutes les langues disponibles.

En utilisant la signature électronique pour l'exécution des bons de commandes et des contrats, le processus d'approbation est initié par un simple clic dès qu'une opportunité se change en un accord verbal. Le contrat est automatiquement acheminé pour signature, et le compte est mis à jour dans le CRM.

Créer un meilleur niveau de contrôle du processus de signature permet aux commerciaux d'exécuter en quelques minutes des contrats ne comportant aucune erreur, leur permettant ainsi d'économiser chacun plus de 4 heures de travail par semaine. En d'autres termes : chaque commercial économise plus de 200 heures (l'équivalent de cinq semaines) de travail par an.

Eviter la saisie manuelle des données permet aux responsables de compte de se focaliser sur des tâches générant du chiffre d'affaires pour leur entreprise. Automatiser le processus de mise en service client a permis à salesforce.com d'économiser plus de 2 757 heures de travail par an - un temps ainsi mieux consacré à la vente. Dès que le devis est créé, les responsables de compte acheminent les contrats pour approbation, ce qui leur permet ainsi de gagner dix minutes de travail par devis. Une fois le bon de commande rempli, le système détermine automatiquement s'il répond aux critères requis, ou si des informations supplémentaires sont nécessaires. Ceci permet à l'entreprise d'augmenter son chiffre d'affaires sans avoir besoin d'effectifs supplémentaires.

Optimiser l'efficacité opérationnelle

Les frais généraux relatifs aux employés ne doivent plus évoluer linéairement avec le chiffre d'affaires. Les entreprises considèrent que la rationalisation de la gestion des commandes clients, grâce à la technologie de signature électronique, est une solution viable : cette approche permet en effet une augmentation du chiffre d'affaires sans engendrer d'importants coûts supplémentaires.

Par exemple : salesforce.com, un éditeur public de logiciels générant plus de 3 milliards de dollars de chiffre d'affaires annuel, voit sa croissance grandir de plus de 30 % chaque année sans avoir besoin d'embaucher pour leur service de contractualisation.

Auparavant, les processus manuels de mise en service des clients demeuraient de véritables défis pour mettre en place des contrats de services et gérer les informations de plus de 100 000 clients. Il fallait environ deux jours entre le temps de création des nouveaux contrats clients et la mise en place des services. Ces derniers pouvant être utilisés dès l'exécution du contrat, cela montre que ce délai de deux jours était trop long.

Il était par ailleurs impensable qu'un processus manuel de mise en service client non connecté puisse ralentir une entreprise dont les produits aident d'autres sociétés à construire des relations plus étroites avec leurs clients. Salesforce.com avait besoin d'une solution pour numériser et rationaliser cette mise en service. L'entreprise a intégré la technologie de signature électronique à ses systèmes existants, afin d'automatiser les processus de mise en service client et de déclencher des processus internes avec un minimum d'intervention manuelle.

90 % des services sont désormais fournis sous 24 heures, et 60 % sont activés en 15 minutes. Plus important encore, Salesforce.com économise en moyenne 19,35 dollars par contrat signé ; cette somme pouvant même atteindre, dans certains cas, 50 dollars minimum.

Un faible ratio du rapport dépenses/recettes est indispensable pour le développement de l'entreprise sur le long terme ; désormais, Salesforce.com conclut d'avantage de transactions, permettant ainsi une augmentation cohérente des ressources et une croissance de plus de 30% du chiffre d'affaires chaque année.

Au-delà de la réduction du délai de signature des contrats, celle du temps de facturation permet aux entreprises d'optimiser leurs fonds de roulement.

Accéder à des fonds de roulement supplémentaires
Raccourcir le délai entre la signature du contrat et le règlement des factures aide les entreprises à accéder à des fonds de roulement supplémentaires. Misant sur la signature électronique pour réduire ses délais de recouvrement de 80 %, LinkedIn a ainsi pu gagner, sur une base annuelle, plus d'1 milliard de dollars de fonds de roulement supplémentaires.

LinkedIn possède un réseau professionnel de plus de 200 millions de membres à travers plus de 200 pays. En un peu plus d'un an, plus de 40% des sociétés figurant au classement Fortune 100 ont intégré la solution LinkedIn Talent Advantage dans la gestion de leurs listes d'effectifs. Dans la continuité de cette croissance, le chiffre d'affaires

total de l'entreprise a augmenté de plus de 1 100 % entre 2008 et 2012, atteignant la somme vertigineuse de 972 millions de dollars.

LinkedIn dirige les recruteurs vers les bons candidats. L'entreprise a cherché à renforcer son propre réseau durant le processus de signature des contrats. La société rencontrait de réelles difficultés à la fois dans la collecte et suivi des données clients nécessaires à la facturation. Les numéros des bons de commande, les informations sur la facturation et l'expédition, certaines données utilisateurs ainsi que d'autres informations indispensables ne figuraient pas sur les contrats prêts à être signés. Ces contrats incomplets étaient envoyés aux clients, qui devaient ensuite simplement les signer. Ils étaient alors considérés comme actifs. Lorsque le contrat arrivait au service comptabilité, l'équipe avait besoin de compléter les champs manquants, ce qui repoussait le délai de facturation de 25 jours.

A titre de comparaison : avec DocuSign, le commercial associe désormais les clauses requises, les détails des possibilités commerciales et les données utilisateurs dans un modèle de signature électronique directement à partir de Salesforce.com. Le confort de ce processus simplifié supprime la nécessité de se connecter à un système annexe, et ajoute également un niveau de sécurité supplémentaire. En effet, verrouillé et sous format PDF, le contrat est non modifiable, empêchant ainsi toute suppression ou modification accidentelle. De plus, la technologie de signature électronique a permis à LinkedIn de gagner en flexibilité dans la collecte des données utilisateurs lors du processus de signature du contrat. Ainsi, l'entreprise a pu réduire le délai moyen de recouvrement des créances client et a amélioré son workflow.

« L'intégration de DocuSign à nos processus de collecte a significativement amélioré notre délai de recouvrement des créances client, nous permettant ainsi de gagner, sur une base annuelle, plus d'1 million de dollars de fonds de roulement », a déclaré Brian Frank, le Vice-Président des ventes internationales chez LinkedIn.

La technologie de signature électronique permet aux entreprises de haute technologie d'accroître leur chiffre d'affaires rapidement sans embaucher de personnes supplémentaires. Certaines branches de ces sociétés connaissent également une croissance de leurs effectifs, comme dans le département de développement produit par exemple. Enfin, la signature électronique aide à rationaliser les processus RH.

Délais d'embauche de nouveaux talents écourtés

Traitement des lettres d'offre d'emploi en une journée

L'environnement concurrentiel des entreprises de haute technologie fluctue avec des phases de lancement très courtes, souvent tous les trois mois. Le recrutement rapide de nouveaux talents est indispensable pour demeurer compétitif sur le marché.

Selon la Tech America Foundation, au cours du premier semestre 2013, l'industrie de la haute technologie américaine a embauché plus de 100 000 candidats, employant ainsi un 6,2 millions de personnes en juin 2013.³ Avec un délai moyen de 34 jours pour combler les postes vacants, le processus d'embauche prend beaucoup de temps ; un temps qui n'est alors plus consacré à la mise en place de stratégies innovantes. La principale source de retard et de frais d'embauche inutiles ? La signature d'une lettre d'embauche.

Les sociétés de haute technologie raccourcissent le processus d'embauche et économisent grâce aux technologies de signature électronique, qui leur offrent ainsi la possibilité :

- **De recevoir** des lettres d'embauche signées en une journée.
- **D'éliminer** les coûts d'affranchissement.
- **De simplifier** le processus pour les candidats à l'embauche.



L'acquisition de nouveaux talents

Ne doit pas être retardée à cause d'un processus obsolète



Les coûts d'affranchissement

Ne doivent pas avoir de place dans le budget de recrutement



La signature d'une lettre d'embauche

Ne doit pas être associée à un parcours du combattant

McAfee

Raccourcir les délais d'intégration des nouveaux collaborateurs nécessite des processus RH efficaces.

Salesforce.com et McAfee (un éditeur de logiciels de sécurité informatique, filiale à part entière d'Intel Corporation) estiment que la numérisation des lettres d'embauche est simple et qu'elle raccourcit les délais de recrutement de nouveaux talents.

McAfee : Chaque année en moyenne, 1 800 candidats signent des lettres d'embauche. La signature sur papier forçait les candidats à effectuer de nombreuses démarches injustifiées. McAfee avait alors besoin d'une alternative plus rapide et simplifiée.

Grâce à la signature électronique, les candidats n'ont plus qu'à vérifier le contenu de la lettre et à la signer. Ainsi, 93 % (soit plus de 1 600 lettres d'offre d'emploi) sont signées en 24 heures.

Afin de simplifier l'intégration de la technologie de signature électronique, McAfee a examiné les systèmes déjà instaurés, puis a progressivement mis en place un processus électronique, en commençant par des lettres d'embauche classiques. Ce lancement progressif a également permis à McAfee d'obtenir le maximum de contributions des personnes concernées, et a réussi à les familiariser au nouveau processus. L'entreprise est parvenue à faire de même avec les responsables et les partenaires RH.

Autres avantages des lettres d'embauche signées numériquement pour les recruteurs

- **Une meilleure visibilité du processus** : Toutes les parties sont automatiquement informées lorsqu'une lettre d'embauche signée est renvoyée.
- **Un renforcement de la collaboration entre les équipes** : tous les collaborateurs désignés ont accès à tous les documents, afin que les tâches puissent être gérées par d'autres personnes en cas d'absence.
- **Un meilleur suivi** : Les modifications nécessaires effectuées sur les lettres d'offre d'emploi durant la phase de vérification sont enregistrées et sauvegardées. Même si une lettre est refusée, toutes les actions sont enregistrées.

L'expérience est un véritable succès, autant pour Salesforce.com que pour McAfee.

Salesforce.com

Salesforce.com : en plus d'un processus dématérialisé de gestion des contrats dans le service commercial, Salesforce.com avait besoin d'une solution évitant le papier pour le processus d'embauche. Auparavant les lettres d'embauche étaient créées via Salesforce et comportaient 17 champs obligatoires et 8 optionnels à remplir en ligne.

En revanche, les lettres étaient ensuite imprimées et envoyées via FedEx au recruteur de salesforce.com et au candidat. Toutes ces tâches manuelles causaient de véritables retards dans l'intégration des nouveaux talents. Le temps minimum de traitement par lettre était d'une semaine, et coûtait à l'entreprise 63 dollars en frais d'affranchissement. Les envois incomplets retardaient l'intégration des nouveaux collaborateurs et augmentaient le montant des frais postaux.

Salesforce.com avait donc besoin d'une solution qui soit évolutive, flexible, fiable, sécurisée et intuitive. Le service RH adopta ainsi DocuSign, afin d'extraire automatiquement les données utilisateurs. Ce nouveau processus, toujours utilisé chez Salesforce, permet aux recruteurs d'exécuter le processus en 100% numérique sans pour autant changer d'interface ou de système, DocuSign étant intimement intégré à Salesforce.. La lettre d'embauche est envoyée presque instantanément, et dans les 6 premiers mois d'utilisation, les 1 000 lettres envoyées eurent une réponse sous 21 heures, sans aucun champ manquant. C'est un mois de moins que le délai habituel moyen, 34 jours, pour remplacer un poste vacant.

Comme démontré pour les branches commerciales et RH, les signatures électroniques sont rentables pour les multinationales. Comme le montre la stratégie de lancement de produits à l'international de Hewlett-Packard, de meilleures pratiques devraient être intégrées dans les entreprises, pour s'implanter à l'international.

Considérations à l'international

Les considérations d'une intégration réussie de la signature électronique au sein d'une multinationale

Les technologies de signature électronique numérisent d'un bout à l'autre les processus, et prouvent que les processus manuels sont lourds et qu'ils coûtent beaucoup trop cher en termes de temps et d'argent. Pouvant s'insérer dans tous les départements d'une société, les technologies de signature électronique ont démontré qu'elles augmentaient de façon exponentielle le retour sur investissement lorsque leur utilisation ne se limitait pas à un seul cas.

L'approche dynamique de Hewlett-Packard (HP) peut être considérée comme une référence de modernisation stratégique du déploiement de nouvelles technologies dans de multiples secteurs d'entreprise.

Toujours novatrice, la société a effectué des choix tactiques clairs afin d'éviter la duplication des ressources dans ses différentes unités commerciales. Afin de surveiller les progrès effectués, il a été établi :

- **Des normes de programme éprouvées** : Les départements métiers référencent ces ressources, car l'adoption du programme se répand dans tous les services de l'entreprise. HP a créé un package de lancement comprenant des questions types, un modèle standard de planification de projet et une FAQ. L'embauche d'un expert qualifié et de meilleures pratiques ont été mises en place afin de faciliter l'adoption de ce programme.
- **Un tableau de bord pour les projets** : Ce tableau de bord comprend une feuille de route de déploiement, des métriques de base et des rapports sur les progrès effectués. Le sponsor du projet tient des réunions hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles avec les partenaires, l'équipe informatique, les parrains de l'opération et les utilisateurs.
- **Des examens juridiques de chaque pays** : Un conseiller juridique a supervisé les enquêtes sur les lois régissant la signature électronique propres à chaque pays dans lequel HP exerce ses activités.

HP a déployé la technologie de signature électronique dans 151 pays à des fins variées et dans divers départements telles que la vente, la RH, le juridique et les achats. L'entreprise a obtenu des résultats similaires à ceux de McAfee et Salesforce.com, et a également amélioré la durée globale du cycle des contrats fournisseurs mondiaux de 90 %, passant d'une moyenne de 76,3 jours à seulement 5.

Comme le montre leur utilisation de DocuSign, lorsque les entreprises pensent à leur développement interne, elles doivent proposer des idées plus innovantes pouvant s'appliquer ailleurs qu'aux workflow habituels de la vente et des RH.

Une utilisation créative

La réussite grâce à d'autres procédés

Au-delà de la réussite avérée des cas d'utilisation traditionnelle, les entreprises de haute technologie peuvent découvrir des instruments supplémentaires en tirant profit de façon créative de la signature électronique dans les systèmes principaux. Par exemple, l'équipe d'ingénieurs à l'origine de DocuSign exploite sa solution dans le développement de produits destinés au processus de gestion des versions. Raccourcir le délai de diffusion des nouveaux produits, de leur lancement et les itérations est indispensable pour rester compétitif sur le marché de la haute technologie qui est en constante évolution.

Le développement d'un produit implique la coordination d'un certain nombre de personnes. Une fois le produit prêt, l'équipe doit être organisée afin d'obtenir les autorisations nécessaires pour le tester et le lancer. Ce processus prend en général une semaine.

Dans le cadre du flux de travail de la signature électronique, une tâche peut être affectée à une adresse e-mail de groupe, permettant ainsi de coordonner facilement l'équipe. La première personne à répondre sera alors le signataire. De plus, les signataires ajoutent des pièces jointes aux documents, offrant ainsi automatiquement de la documentation sur les lancements, les acceptations utilisateurs et les tests de performance.

Exploiter le potentiel de la technologie de signature électronique dans le processus de gestion des versions permet au responsable technique d'avoir une bonne visibilité sur le workflow. Il ne s'inquiète plus ni de qui fait quoi, ni de la documentation ou des étapes qui ont été sautées. Grâce à cet outil, la gestion du processus des versions est parfaitement organisée.

Conclusion

Réussir dans l'industrie imprédictible de la haute technologie exige une amélioration de la rentabilité tout en réduisant les coûts. L'inefficacité opérationnelle et l'incapacité à rester

compétitif sur le marché sont de vraies menaces à la réussite. C'est alors que les technologies de signature électronique entrent en scène :

- **Obtention plus rapide de revenus** : L'intégration des technologies de signature électronique permet aux équipes de vente de passer plus de temps à faire du chiffre, tout en perdant moins de temps à s'occuper des contrats.
- **Délais d'embauche de nouveaux talents écourtés** : La numérisation des lettres d'offre d'emploi et d'autres processus RH permet de recruter de nouveaux talents en un rien de temps.
- **Développement à l'international réussi** : Des processus simplifiés et normalisés des fonctions commerciales critiques des entreprises empêchent toute duplication des ressources dans les différentes unités commerciales, et permettent aux sociétés d'intégrer efficacement les technologies de signature électronique afin de rationaliser leurs processus à l'échelle mondiale.

Elles offrent la possibilité à ces entreprises de vendre leurs produits à plus de personnes, plus rapidement que jamais. Elles possèdent des avantages compétitifs indéniables, améliorent la rentabilité et l'efficacité opérationnelle.



60 % des services

proposés sur Salesforce.com sont accessibles en 15 minutes



93 % des lettres d'offre

d'emploi de McAfee sont traitées en une journée



Une utilisation de HP étendue

en interne et à l'international