

MODERNISER L'IT ET SIMPLIFIER LES PROCESSUS EN MISANT SUR LES SIGNATURES ÉLECTRONIQUES

Les entreprises qui opèrent leur transformation digitale pour passer à des services mobiles et cloud dynamiques perçoivent bien souvent les processus manuels comme un frein. Le dossier Aberdeen ci-joint décrypte la manière dont les entreprises modernisent leurs pratiques commerciales en utilisant des signatures électroniques, et explique comment les plus avancées d'entre elles intègrent étroitement ces technologies avec des plateformes professionnelles stratégiques, comme Microsoft 365 et Microsoft Dynamics.

Ce dossier révèle également pourquoi les entreprises qui utilisent des signatures électroniques sont plus innovantes et comment, en les intégrant dans des systèmes clés tels que Microsoft Dynamics et SharePoint, elles améliorent la fidélisation client et augmentent leur chiffre d'affaires.

En lisant ce dossier, vous apprendrez à moderniser et simplifier vos processus grâce à des solutions de signature électronique qui favorisent l'innovation au sein de votre entreprise.

Vous découvrirez également :

- Comment la mise en œuvre de signatures électroniques peut entraîner une augmentation du chiffre d'affaires et des cycles de vente écourtés.
- Pourquoi les entreprises qui intègrent les signatures électroniques dans leurs principaux systèmes métier ont plus de chances d'atteindre leurs objectifs commerciaux et de réduire le coût d'acquisition client.
- Comment la modernisation de l'IT peut avoir un impact positif à tous les niveaux de l'entreprise.

COMMENT LES LEADERS IT MODERNISENT LEURS OPÉRATIONS AVEC LES SIGNATURES ÉLECTRONIQUES

Mars 2020

Jim Rapoza
Directeur d'études IT

Dans ce dossier, nous analyserons la manière dont les entreprises modernisent aujourd'hui leurs pratiques et opérations commerciales en faisant appel aux signatures électroniques ainsi qu'à d'autres nouvelles technologies. Nous nous intéresserons également à la façon dont les plus performantes intègrent étroitement ces technologies à des plateformes d'entreprise incontournables telles que Microsoft Dynamics et Office 365.

À l'heure actuelle, nombre d'entreprises s'emploient à moderniser toutes les facettes de leurs opérations IT. À grand renfort d'outils digitaux et de nouvelles technologies, les établissements de premier plan opèrent une transformation tous azimuts, de l'informatique à la communication, en passant par les ventes, ce qui leur permet de gagner en agilité et en souplesse, mais aussi de finaliser leurs contrats et transactions et de s'acquitter plus rapidement de leurs tâches quotidiennes.

Une modernisation de ce type peut être accomplie en faisant appel à une ou plusieurs technologies et pratiques émergentes, bouleversant du tout au tout les techniques de découverte de nouveaux clients, les méthodes de communication du personnel et le déroulement des activités au quotidien, gages d'une efficacité et d'une précision accrues.

L'intelligence artificielle (IA), par exemple, peut être associée aux outils de communication ainsi qu'aux systèmes de gestion de la relation client (CRM) et de gestion des connaissances. L'IA peut ainsi signaler aux équipes commerciales et aux membres du personnel en contact direct avec la clientèle qu'un client est en quête d'une solution et est prêt à conclure une transaction. Et, dès lors qu'une solution de signature électronique est rattachée aux outils auxquels s'en remettent les commerciaux et autres collaborateurs au quotidien, comme Microsoft Office 365 et Microsoft Dynamics, les obstacles qui ralentissent ou empêchent la conclusion de transactions sont levés, et le processus s'en trouve accéléré.

Dans toutes leurs activités, les professionnels font aujourd'hui appel à des solutions Microsoft comme Office et Dynamics. Que ce soit pour communiquer avec un collègue ou un client, créer du contenu, analyser des données ou effectuer tout autre type de tâche, il est fort probable que vous utilisiez Office 365, qui est en substance la plateforme informatique par défaut de l'entreprise moderne.

Si ces outils Microsoft sont aussi utiles et appréciés, c'est surtout en raison de leur étroite intégration. Par exemple, l'intégration parfaite entre Microsoft Outlook et Microsoft Dynamics simplifie considérablement les échanges des commerciaux avec leurs clients et contacts.

Et comme Office 365 est aujourd'hui mieux adapté aux appareils mobiles, il est nettement plus facile de travailler et de gérer ses communications partout, à tout moment. Autre avantage majeur de ces outils Microsoft : leur intégration avec la plateforme LinkedIn, qui a largement remplacé les cartes de visite pour assurer le suivi

des contacts et des prospects. Autant dire que les équipes commerciales et le personnel en contact direct avec la clientèle se montrent très méfiants à l'égard des solutions ou des outils qui les obligent à quitter la plateforme Microsoft pour conclure une transaction et acquérir de nouveaux clients.

Comment la modernisation de l'IT peut dynamiser toute l'activité

Aujourd'hui, les entreprises affrontent des difficultés technologiques sur tous les plans. Elles doivent composer avec des outils complexes, mal intégrés et difficiles à gérer, ralentissant les tâches et les opérations essentielles. Et ces problèmes ne font que s'accroître pour ceux qui utilisent des plateformes Microsoft comme Dynamics.

Notre étude souligne clairement l'importance d'une solution de signature électronique efficace. Mise en œuvre correctement, elle permet d'accélérer la conclusion de transactions, de surmonter les obstacles et de satisfaire les clients. Or, cette faculté à être « mise en œuvre correctement » se révèle fondamentale. Nous avons constaté que, si nombre d'entreprises sont équipées d'une solution de signature électronique, leurs modalités de mise en œuvre restreignent ou excluent souvent l'intégration avec Office ou Dynamics.

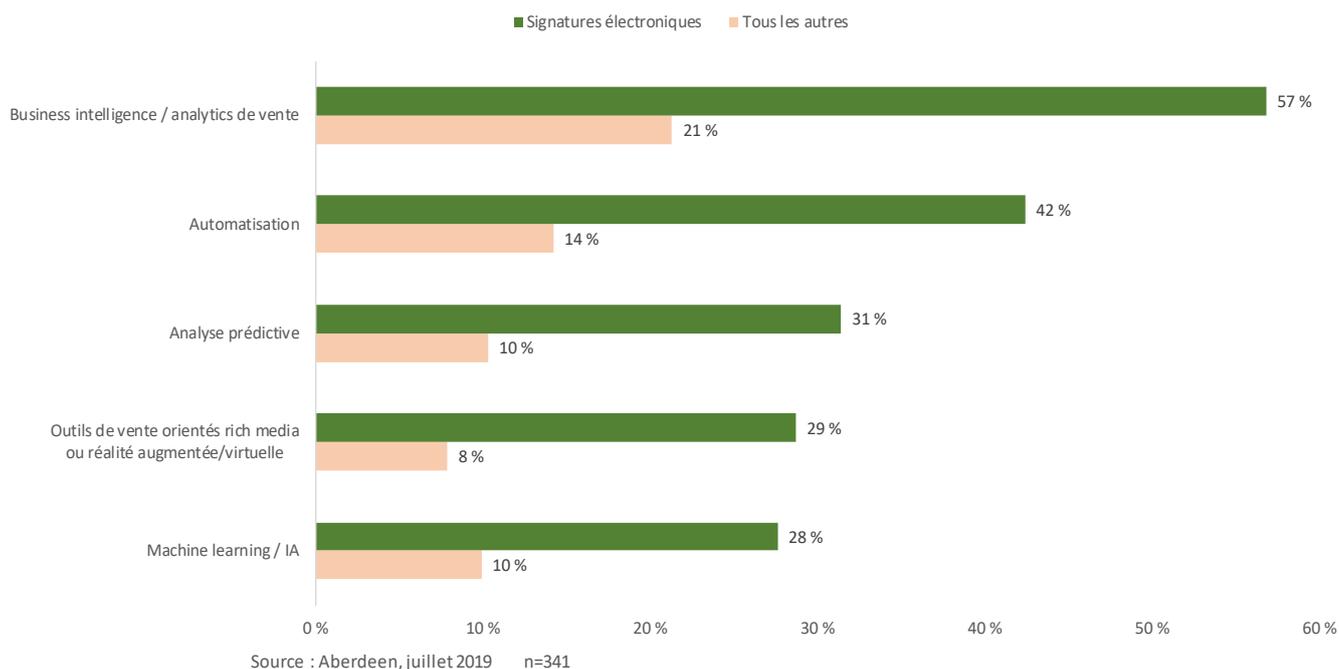
Nombre des avantages procurés par les signatures électroniques risquent ainsi d'être compromis, et de nouveaux obstacles sont susceptibles d'apparaître. Comme indiqué précédemment, les équipes commerciales et en contact direct avec la clientèle sont nombreuses à travailler constamment dans ces environnements Microsoft, et leur productivité en pâtit dès lors qu'elles sont contraintes de les quitter ou de se familiariser avec de nouvelles interfaces.

L'étude d'Aberdeen établit que les signatures électroniques sont un indicateur de réussite clé qui, au sein des entreprises les plus performantes, contribue à économiser les ressources, accélérer les transactions et dégager des gains d'efficacité. Ceci est particulièrement vrai lorsque ces signatures électroniques sont parfaitement intégrées à Dynamics et Office 365. Cette intégration étroite simplifie la finalisation des contrats et la conclusion des transactions, ce qui occasionne une progression en glissement annuel du chiffre d'affaires, une baisse des coûts d'acquisition clients et un raccourcissement des cycles de vente.

Nous constatons également que les signatures électroniques sont un puissant révélateur de la démarche de modernisation adoptée globalement par certaines entreprises pour leur pôle ventes, leurs services en contact avec la clientèle et leurs opérations IT. En isolant celles qui font appel à des signatures électroniques, nous avons observé qu'elles ont une longueur d'avance sur leurs concurrentes pour ce qui est de l'adoption d'autres technologies de modernisation clés.

Par exemple, les entreprises qui possèdent une solution de signature électronique sont deux fois plus nombreuses que les autres à mettre à profit des outils de business intelligence et d'analytics orienté Big Data. Elles sont également trois fois plus susceptibles de faire appel à l'automatisation et donc de s'affranchir des tâches manuelles, des processus inefficaces et des autres obstacles leur faisant perdre du temps.

Figure 1 : Signatures électroniques et modernisation IT



Les entreprises dotées d'une solution de signature électronique sont également trois fois plus susceptibles de bénéficier d'outils d'analyse prédictive et de faire appel à l'IA. Fortes des enseignements ainsi recueillis, elles peuvent mettre davantage d'informations et d'outils décisionnels entre les mains de leur personnel, et les aider ainsi à conclure des contrats, décrocher de nouveaux clients et satisfaire des exigences toujours plus grandes.

Signatures électroniques et modernisation, les clés du succès

Révélateurs phares de la modernisation IT, les signatures électroniques sont un excellent moyen d'identifier les entreprises qui innovent et s'emploient à mettre les outils nécessaires entre les mains des utilisateurs, en particulier dans des environnements incontournables comme Microsoft Dynamics et Office 365. Nous avons également pu constater que les signatures électroniques peuvent procurer certains avantages appréciables au-delà de la modernisation.

Les entreprises qui modernisent leurs activités avec des signatures électroniques intégrées bénéficient d'avantages considérables.

Tableau 1 : Avantages tirés des signatures électroniques et de la modernisation par les équipes commerciales

Les entreprises qui modernisent leurs processus de vente sont :

3 x	plus susceptibles d'accélérer leurs cycles de vente et de les faire gagner en efficacité
70 %	plus susceptibles d'atteindre leurs objectifs de vente
80 %	plus susceptibles d'améliorer les taux de fidélisation de leur clientèle
75 %	plus susceptibles d'observer une progression de leur chiffre d'affaires annuel
3 x	plus susceptibles de constater une réduction des coûts d'acquisition côté clients

Dès lors qu'elles intègrent des signatures électroniques à leurs plateformes d'entreprise stratégiques et font rimer celles-ci avec modernisation, ces entreprises sont trois fois plus susceptibles d'accélérer leurs cycles de vente et de les faire gagner en efficacité, et elles ont 70 % plus de chances de réaliser les objectifs de vente qu'elles se sont fixés.

Et en épargnant à leurs clients des processus manuels inefficaces et des contrats papier, elles sont 80 % plus susceptibles de préserver la satisfaction de leur clientèle et de décrocher davantage de contrats. En fidélisant leurs clients, en atteignant leurs objectifs de vente et en dégagant des gains d'efficacité, ces entreprises de pointe sont 75 % plus susceptibles d'observer une progression de leur chiffre d'affaires annuel. Et en définitive, elles sont trois fois plus susceptibles de réduire les coûts d'acquisition de nouveaux clients, les signatures électroniques levant les obstacles à l'exercice de leurs activités.

Les clients sont aujourd'hui rompus aux technologies modernes : ils utilisent l'IA à domicile, recourent aux signatures électroniques pour acheter un véhicule ou signer un contrat, et ils attendent de chacune des entreprises avec lesquelles ils interagissent qu'elle leur offre ces mêmes innovations. Les entreprises d'avant-garde connaissent leurs clients et sont conscientes qu'elles doivent se moderniser pour continuer à les satisfaire.

Lorsqu'elles mettent à profit des signatures électroniques étroitement intégrées à Microsoft Dynamics et Office 365, les entreprises jouissent d'avantages appréciables à l'échelle de leur établissement tout entier. D'autant que certaines solutions dédiées sont non seulement intégrées aux outils Microsoft, mais embarquent également des fonctionnalités d'IA pour simplifier les tâches et les workflows tels que les processus à base de formulaires. Avec des technologies de modernisation en place, ces entreprises sont prêtes à innover pour répondre aux exigences des clients d'aujourd'hui et à gagner en efficacité pour conserver une longueur d'avance sur la concurrence.

À propos d'Aberdeen

Depuis 1988, les études publiées par Aberdeen aident les entreprises du monde entier à optimiser leurs performances. Nos analystes dégagent des conclusions factuelles et indépendantes à partir d'une architecture analytique exclusive, qui identifie les meilleures entreprises sur la base d'études préliminaires menées auprès d'acteurs de différents secteurs. Aberdeen propose des solutions marketing et commerciales, adaptées à l'objectif poursuivi, qui améliorent les performances des taux de clics publicitaires et des pipelines de ventes, générant un retour sur investissement quantifiable. Le siège d'Aberdeen se situe à Waltham (Massachusetts), aux États-Unis.

Ce document est le résultat d'une étude préliminaire réalisée par Aberdeen et représente la meilleure analyse disponible au moment de sa publication. Sauf mention contraire, tout le contenu de cette publication est protégé par les droits d'auteur d'Aberdeen et ne peut être reproduit, distribué, archivé ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'accord écrit préalable d'Aberdeen.