



Ombud Open Research: Solutions de signature électronique

OMBUD

Synthèse En bref

L'adoption de solutions de signature électronique a permis aux entreprises visionnaires de se démarquer dans leur secteur d'activité en rationalisant l'intégralité de leur flux de travail pour mettre en place des processus numériques de bout-en-bout. Les entreprises qui ont investi dans des solutions de signature électronique pour remplacer des processus manuels, lents et complexes ont accru leur efficacité, réduit leurs coûts et amélioré l'expérience globale de leurs clients. Les entreprises commencent à considérer la signature électronique non plus comme une solution ciblant un problème mais plutôt comme une solution servant à satisfaire des exigences en matière de flux de travail commercial afin d'améliorer leur efficacité, critère essentiel d'une entreprise numérique concurrentielle.

Nul n'envisage de se lancer dans les affaires sans accepter les cartes de crédit et, à terme, toutes les entreprises adopteront la signature numérique. Il est important de souligner qu'Ombud a commencé à observer que les entreprises augmentent leur chiffre d'affaires brut en implémentant les meilleures solutions de signature électronique. Une adoption immédiate se traduit par le maintien d'un avantage concurrentiel au sein de l'industrie. Retarder l'adoption de la signature électronique ne fera qu'accroître l'écart entre une entreprise et les leaders du marché. En outre, les entreprises prennent également le risque de mettre en œuvre cette technologie trop tard pour rentrer dans leur frais.

Malgré la légalité indéniable des contrats et des signatures électroniques, de nombreuses entreprises continuent de s'appuyer sur des transactions commerciales au format papier. Ce système n'est pourtant pas sans défaut : ralentissement des opérations, retards dans les résultats, expérience négative pour le client, gaspillage des ressources marqué par un surcoût lié à l'impression, la télécopie, la numérisation et des documents qui ne sont prêts que le lendemain, nouvelle saisie des données et révision pour illisibilité, informations incomplètes et signatures manquantes.

Ce rapport se différencie des études traditionnelles en ce sens qu'il a été développé par la plateforme d'acquisition et de recherche sociale d'Ombud. Une version en temps réelle de ce rapport est disponible sur le site : <http://www.ombud.com/r/esign>. En plus d'ajouter des entrées depuis sa plateforme de recherche sociale, Ombud a interrogé 15 entreprises utilisant la signature électronique, 75 utilisateurs finaux et les principaux fournisseurs de signature électronique pour parvenir à définir les technologies de signature électronique et un ensemble complet de fonctionnalités et de cas d'usages. La distinction entre les différentes solutions de signature électronique est détaillée dans ce rapport :

- Discussion sur la dynamique du marché entourant les économies de coûts résultant du déploiement de la signature électronique, la rapidité d'obtention des résultats et l'expérience des clients
- Cas d'usages d'entreprises qui adoptent une plateforme de signature électronique conformément aux recommandations d'Ombud pour préserver leur avantage concurrentiel
- Évaluation des quatre principales solutions de signature électronique à partir des enquêtes communautaires d'Ombud et des demandes de recherche au cours des 12 derniers mois

Solutions de signature électronique

Sommaire



- 03** Dynamique des technologies de signature électronique
- 05** Adoption de la signature électronique dans de multiples industries
- 16** Évaluation des solutions de signature électronique
- 21** Observations sur les solutions des fournisseurs
- 23** Conclusion
- 24** Sources

Signature électronique

Dynamique des technologies de signature électronique

80%

Réductions moyennes en
termes de délai d'exécution

\$20

Économies moyennes
par document

Les entreprises novatrices mettent en œuvre des processus commerciaux stratégiques totalement numériques avec les technologies de signature électronique pour améliorer significativement leur efficacité, ainsi que l'expérience des clients. Ces entreprises exploitent les plateformes de signature électronique à l'échelle de l'entreprise et ne se contentent pas d'outils de signature électronique point à point. Les plateformes à l'échelle de l'entreprise offrent des fonctionnalités plus approfondies que la signature électronique en elle-même, s'intègrent facilement à de nombreux flux de travail commerciaux, rationalisent efficacement les processus grâce à une solution robuste et fournissent un support transactionnel pour accéder à tous les niveaux d'une organisation pour bénéficier d'une valeur ajoutée et d'un retour sur investissements optimaux.

Économie de coûts : Les entreprises qui déploient des solutions de signature électronique réalisent une économie moyenne de 20 dollars par document, bénéficient d'une diminution des délais d'exécution pouvant atteindre 80 % et ont vu leur retour sur investissements au cours des cinq dernières années atteindre jusqu'à 50 millions de dollars.

Ces économies sont réalisables lorsque les technologies de signature électronique sont intégrées à d'autres technologies internes et aux processus commerciaux existants au sein des divers services de l'entreprise. En alignant les activités et les technologies de l'information (ce qui peut se traduire par l'intégration de centaines de processus commerciaux), les étapes redondantes sont supprimées des cycles commerciaux pour obtenir une valeur optimale. C'est justement là qu'intervient la nécessité d'une solution à l'échelle de l'entreprise qui s'intègre en douceur aux flux de travail commerciaux.

Obtention de résultats plus rapidement : Les technologies de signature électronique ont démontré qu'elles permettent d'obtenir plus rapidement des résultats dans de multiples industries. La signification diffère en fonction du secteur industriel concerné : une rentabilité plus rapide pour les entreprises de haute technologie, un intéressement plus rapide pour les sociétés de services financiers, un accueil plus rapide des nouveaux talents au sein des agences de recrutement, une satisfaction des clients plus rapide pour les organismes de service professionnel et une prise en charge plus rapide des patients dans le domaine de la santé.

Dynamique des technologies de signature électronique

Expérience des clients : Du fait de la personnalisation des technologies de l'information, les utilisateurs finaux s'attendent à pouvoir accomplir n'importe quelle tâche sur leur appareil mobile depuis n'importe où et à tout moment. Au final, il est nécessaire de prendre en compte les relations au sein du cycle de vie complet des transactions pour optimiser les avantages de la signature électronique et créer une expérience incomparable pour toutes les parties concernées.

Adapter l'expérience en matière de signature peut avoir une incidence considérable sur la fidélité des clients. C'est ce qu'une entreprise a mesuré à l'aide de Net Promoter Score (NPS). Un cabinet de conseil international dont le chiffre d'affaires annuel dépasse les 4 milliards de dollars a évalué son propre NPS pour déterminer la valeur de la signature électronique au niveau de l'expérience de ses clients. La solution de signature électronique qu'il a mise en place permet d'automatiser un processus impliquant jusqu'à 18 000 documents (chaque document possédant un modèle et un flux de travail qui lui est propre) dont l'exécution est initiée depuis l'un des 400 bureaux du cabinet dans le monde entier. Après la mise en œuvre, le NPS du cabinet est passé de -11 à 43. Cette hausse de 54 points constitue une évolution spectaculaire de la mesurabilité de la fidélisation des clients et découle directement de la mise en place de la signature électronique.

Un succès et des innovations continus : Historiquement, les entreprises ont largement investi dans de nombreux processus commerciaux critiques et dans des technologies de rationalisation de ces processus. Les technologies de signature électronique leur permettent de rentabiliser leurs premiers investissements en numérisant complètement leur flux de travail et en intégrant les technologies déjà en place. Pour qu'une société crée de la valeur à long terme, Ombud recommande la mise en place d'un investissement continu et d'une planification à l'échelle de l'entreprise afin de se démarquer en permanence de la concurrence, indépendamment du secteur industriel concerné.

Fidélisation des clients mesurable



Mesure du succès du flux de travail de la signature électronique par rapport à la satisfaction des clients

Signature électronique

Adoption dans de multiples industries

Une mise en place réussie de la signature électronique au sein des entreprises peut considérablement augmenter la valeur organisationnelle et avoir une nette incidence sur le retour sur investissements quel que soit le secteur industriel, y compris, mais sans s'y limiter, les services financiers, le gouvernement, la haute technologie, les assurances et les organismes de services professionnels. Les solutions de signature électronique permettent aux entreprises de clôturer plus rapidement les transactions, à moindre coût tout en augmentant la satisfaction des clients.

Services financiers : Sur un marché sur lequel les coûts de transfert sont minimes, la fidélisation des clients passe par une attention particulière de la prospection jusqu'au service client. L'ouverture d'un compte constitue l'expérience initiale du client. Il en découle une opportunité d'amélioration de l'efficacité du processus dès la première transaction, puis tout au long du cycle de vie de la relation. La rationalisation des signatures électroniques dès l'ouverture des comptes constitue un cas d'usage significatif pour les banques et les coopératives de crédit en réduisant considérablement le temps requis pour ouvrir de nouveaux comptes clients.

Les sociétés qui appliquent la signature électronique au-delà des cas d'usages initiaux dans d'autres entités comme les prêts à la consommation, la gestion de la trésorerie et les cartes de signature électronique vont multiplier les économies en termes de temps, de coûts et de papier de manière exponentielle.

Nous pouvons citer l'exemple de la US Bank qui utilise les signatures électroniques pour traiter les prêts à la consommation. En général, lorsqu'un couple fait une demande d'hypothèque, les deux parties signent le document en même temps et au même endroit. Auparavant, les deux parties devaient donc s'arranger pour se retrouver dans les mêmes locaux à la même heure pour la signature. Désormais, grâce à la signature électronique, le traitement d'une demande de prêt est toute autre : une partie peut signer dans un lieu convenu près de son bureau pendant la pause déjeuner tandis que l'autre signe le document entre deux stations de métro en rentrant du travail le soir. De nombreux processus de signature n'exigent pas que la personne soit physiquement présente. Dans ce genre de situation, une solution de signature intégrée est encore plus intéressante car il est alors possible de signer à tout moment et depuis n'importe où sur un appareil mobile.

US Bank

Rationalisation des ouvertures de compte et des prêts grâce à la signature électronique

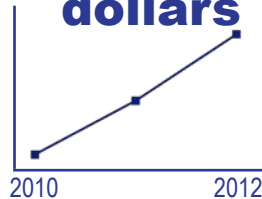
En termes de chiffres

60 000 employés



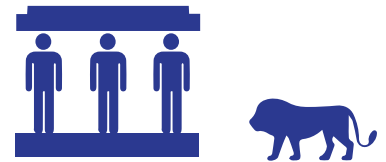
À l'échelle de la nation

20 milliards de dollars



Chiffre d'affaires annuel 2012

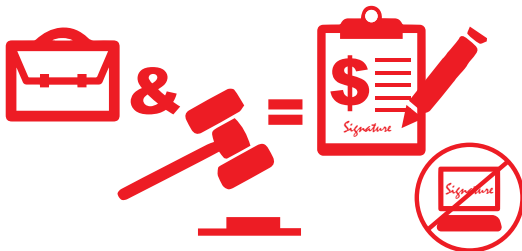
17,6 millions de clients



Nombre de places au Colisée de Rome : 352

Principaux problèmes commerciaux

Problèmes juridiques et de conformité



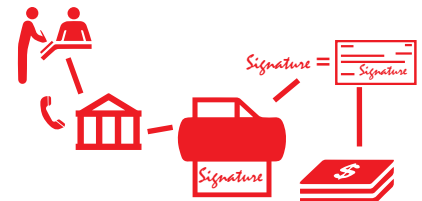
Entraves à la signature électronique des prêts dans le secteur bancaire

Expérience des clients



Les documents nécessitant plusieurs initiales et signatures sont chronophages

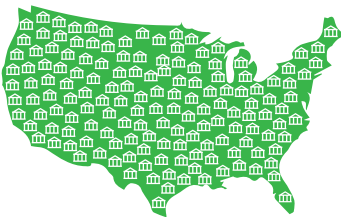
Cartes de signature papier



Télexcopies entre agence pour encaisser les chèques

Résultats des ouvertures de compte et des prêts

3 200 agences



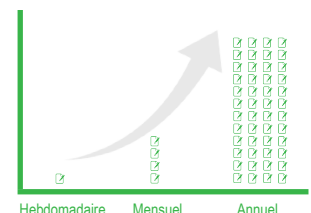
Prêts à la consommation sans gaspillage de papier : taux d'adoption de 85 %

Innovation à l'échelle de l'entreprise



Transformation du flux de travail électronique initial au sein de l'entreprise

460 000 documents



Nombre de signatures électroniques par semaine par ouverture de compte et dépôt*

*Taux d'adoption de la signature électronique de 90 % à l'ouverture d'un compte au cours des 2 premières semaines

Adoption de la signature électronique dans de multiples industries

Gouvernement : Le potentiel en matière de signature électronique à tous les niveaux du gouvernement est considérable, notamment au niveau des processus initiés par les citoyens et du commerce électronique. De nombreux formulaires sont accessibles en ligne par les citoyens et les employés sur les sites Web du gouvernement. Si l'on tient compte du fait qu'ils doivent être imprimés, télécopiés ou envoyés par courrier, basculer sur des formulaires en ligne intégrés aux technologies de back-office, signables électroniquement avant d'être transmis à la personne appropriée permettra de réaliser de réelles économies en termes de temps et de coûts.

Anticipant un écart fiscal de 154 millions de dollars en 2011, l'État du Vermont a lancé une initiative visant à améliorer ses services et à réduire ses coûts. En rationalisant un processus d'approbation interne complexe en matière de contrats de marché public et en adoptant la signature électronique, il a pu supprimer les piles de papier à signer et économiser des centaines de milliers de dollars par an. Le délai d'approbation interne est passé d'un mois à une semaine. Les signatures externes sont désormais reçues dans les 24 heures et les frais de course de 30 dollars par contrat ont été supprimés. Le fournisseur de signature électronique travaille avec l'État pour développer une plateforme innovante conforme aux exigences de son flux de travail.

Une plateforme de signature électronique robuste a permis à l'État du Vermont de solder un écart fiscal de 154 millions de dollars de manière anticipée

État du Vermont

Économies de centaines de milliers de dollars par an grâce à la signature électronique

En termes de chiffres

56 800



Employés du gouvernement

1 000 dollars -
1 million de dollars



Valeur du contrat

Écart fiscal de
154 millions de dollars



Anticipation en 2011 conduisant au lancement d'une « initiative de changement » pour améliorer les services tout en réduisant les coûts

Principaux problèmes commerciaux

30 dollars par
contrat



Les frais de course annuels égalent quasiment le salaire du coursier* (960 contrats envoyés par an)

Pile de papiers
à signer



Processus commerciaux entravés

Complexe



Processus d'approbation interne

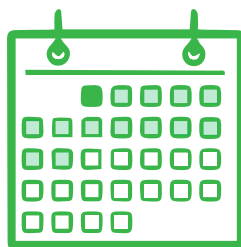
Résultats concernant les contrats et le marché public

Baisse de 75 %



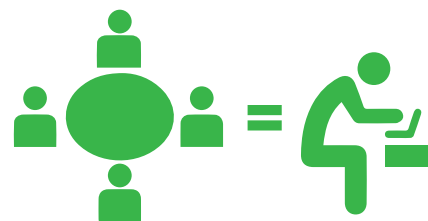
Délai d'approbation interne réduit de 1 mois à 1 semaine

1 jour



Réception des signatures en 24 heures au lieu de 2 semaines

Innovation de la plateforme de signature électronique



Innovations du fournisseur basés sur les besoins en termes de flux de travail de l'État du Vermont

*Le salaire moyen d'un coursier aux États-Unis s'élève à 37 000 dollars selon Glassdoor

Adoption de la signature électronique dans de multiples industries

Haute technologie : Les entreprises de haute technologie n'ont pas seulement l'opportunité de travailler en partenariat avec les fournisseurs de signature électronique pour intégrer la solution de bout-en-bout, elles résolvent également les problèmes de flux de travail interne et orientés clients pour en retirer un avantage concurrentiel. Dans les cas d'usages types, l'efficacité accrue se répercute sur la chaîne de l'offre et de la demande. En utilisant les solutions de signature électronique, les équipes dédiées aux achats sont en mesure de simplifier, accélérer et diminuer les dépenses directes et indirectes pour atteindre une économie de près de 60 à 80 dollars par participant à la chaîne d'achat. En outre, les entreprises peuvent améliorer la gestion des commandes client des nouveaux contrats afin d'atteindre plus rapidement le chiffre d'affaires brut.

Vous trouverez un exemple de l'efficacité de la gestion des commandes clients sur Salesforce.com où plusieurs technologies de signature électronique ont été intégrées aux produits pour garantir une intégration transparente avec les données des clients. En plus de proposer la solution à ses clients, Salesforce a intégré la signature interne à son flux de travail de traitement des contrats internes pour garantir l'intégrité des données, la productivité et la rapidité de l'entreprise. Avant de procéder à l'implémentation, Salesforce répondait aux attentes de ses clients dans un délai moyen de deux jours. Désormais, 90 % des services sont exécutés en une seule journée et 60 % en moins de 15 minutes. Salesforce constate également une économie moyenne de 19,35 dollars par document, cette somme pouvant dans certains cas atteindre 50 dollars.

L'efficacité de la signature électronique s'étend à la chaîne de l'offre et de la demande

60 % des services



Fournis en
15 minutes

En termes de chiffres

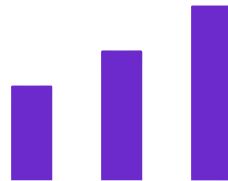
Contrats

> 300

\$1,000,000 +

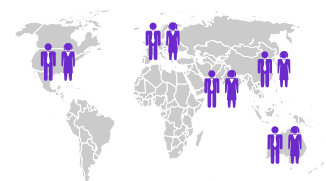
Identique à septembre 2012

+ 3 milliards de dollars
Chiffre d'affaires annuel



Une hausse de 37 % par an*

Près de 10 000
employés



Bureaux des régions Amériques,
EMEA et Asie-Pacifique

Principaux problèmes commerciaux

2 jours



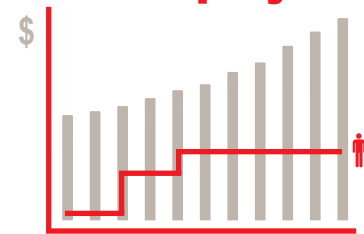
Durée moyenne
d'exécution des services

**Gestion
des contrats
déconnectée**



Données clients

**Frais généraux
relatifs aux
employés**



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

Résultats concernant les contrats

60 % des services



Fournis en 15 minutes

90% des services



Fournis en 1 jour

19,35 \$



Économie moyenne par document**

* Selon le rapport annuel 2013 de Salesforce.com <http://www2.sfdstatic.com/assets/pdf/investors/AnnualReport.pdf>

** Économie pouvant atteindre 50 dollars par document dans certains cas

Adoption de la signature électronique dans de multiples industries

Assurance : À la lumière de l'Affordable Care Act (loi sur la protection des malades et les soins abordables) confirmé par la Cour Suprême en 2012, les compagnies d'assurance sont désormais en charge des processus de conseil et d'autres processus administratifs supplémentaires. Ces tâches supplémentaires s'ajoutent aux exigences et attentes en matière de diminution des surcoûts auxquels ces compagnies doivent se soumettre. La mise en place d'une solution de signature électronique a permis de rationaliser ces processus, permettant ainsi d'observer et de documenter les objectifs d'audit, afin d'étendre l'opportunité de garantir de meilleurs soins.

United HealthCare a réduit le délai moyen requis pour ajouter un prestataire de santé à son réseau à 2 jours (contre plus d'un mois auparavant). La société peut ainsi développer son réseau de prestataires plus rapidement. Étant donné qu'elle compte sept millions de membres, ceci n'est pas négligeable. Si ce cas d'usage initial a permis à United HealthCare de se développer, la société a également pu identifier des besoins commerciaux et modifier son système de signature électronique pour l'adapter à ses flux de travail externes. Actuellement, la distribution automatique de masse de notifications unilatérales et bilatérales grâce au traitement par lot et à la collecte des données constitue son principal poste d'économies substantielles. Le traitement par lot distribue 25 000 notifications unilatérales (sans signature ni réponse requise) et remplace le courrier certifié. Un suivi complet des audits de signature électronique permet de résoudre les conflits pour le cas où une notification serait ignorée. Un autre processus d'économie drastique implique les notifications bilatérales lorsque le destinataire doit fournir ou vérifier des données. Ces dernières sont automatiquement collectées et les données appropriées viennent directement alimenter la base de données.

La rationalisation de la signature électronique est conforme aux nouvelles réglementations

United HealthCare

La signature électronique a permis de réaliser des millions d'économie dans le domaine de la santé

En termes de chiffres

7 millions 720 301



Membres

80 000



Médecins

5 622



Dentistes



Hôpitaux

3 milliards de dollars



R&D pendant 5 ans

Principaux problèmes commerciaux

2/3 des prestataires



n'ont pas respecté les délais contractuels

805 923 dossiers



Les données de chaque médecin, dentiste ou hôpital doivent être vérifiées ou mises à jour

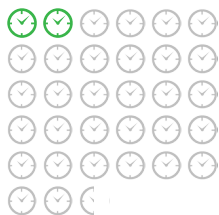
322 000 \$



Coût des timbres pour notifier les 7 millions de membre par courrier prioritaire*

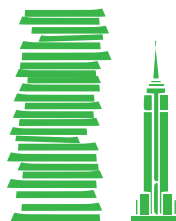
Résultats relatifs aux contrats des prestataires

2 jours



Contre 32,5 jours pour gérer les contrats des prestataires**

3,5 millions de pages



Le papier économisé en 1 an forme une pile qui dépasse l'Empire State Building

1 million de dollars



Les économies administratives sur 1 an correspondent à peu près au salaire annuel de 31 agents administratifs***

* Valeur du dollar basée sur le prix du timbre (0,46 dollar) pour une lettre prioritaire standard en 2013

** Les documents signés sont retournés en quatre minutes

*** Le salaire moyen d'un adjoint administratif aux États-Unis en 2011 s'élevait à 31 870 dollars selon l'U.S. News & World Report



Adoption de la signature électronique dans de multiples industries

Organismes de service professionnel : À une époque où les réponses instantanées sont devenues la norme, les organismes de service doivent veiller à satisfaire les clients toujours plus rapidement. Les solutions de signature électronique ont permis de réduire les délais de réactivité de 80 %, réduisant ainsi considérablement le temps nécessaire pour traiter une affaire et cultivant ainsi une relation plus positive.

Provident Security, une société spécialisée dans la sécurité résidentielle au Canada, a instauré un processus de signature électronique dans le cadre d'une initiative visant à supprimer toutes les étapes du flux de travail orienté client qui n'apportaient aucune valeur ajoutée directe au client. La société a ainsi supprimé le papier de ces processus, rationalisant l'expérience des clients pour ne plus s'attacher qu'au délai de réponse garanti de 5 minutes quelle que soit l'alerte de sécurité. Les contrats finalisés ne traînent plus sur le bureau du président en attendant son approbation. Désormais, il approuve chaque mois des centaines de contrats depuis son appareil mobile dès qu'ils sont finalisés.

Grâce à la signature électronique, la satisfaction des clients s'accroît plus vite

Provident Security

Suppression du papier avec l'adoption de la signature électronique

En termes de chiffres

6 000 clients



à Vancouver, BC

5 minutes



Délai de réaction

75 % des clients



Résidence haut de gamme

Principaux problèmes commerciaux

**Initiative bureau
sans papier**



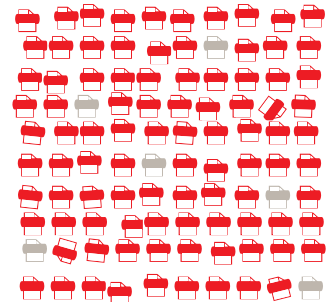
Conversion des archives papier

Expérience des clients



Délai de réponse en cas
d'alarme de 5 minutes garanti

100 contrats



télécopiés par mois

Résultat de la suppression du papier

**Approbation via un
appareil mobile**



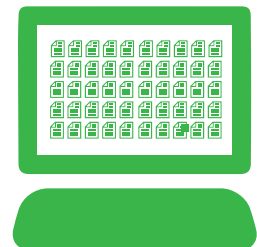
Nouveaux contrats clients approuvés
même si le président est en déplacement

**Expérience
des clients**



Suppression des étapes
n'apportant pas de valeur
ajoutée directe au client

100 contrats



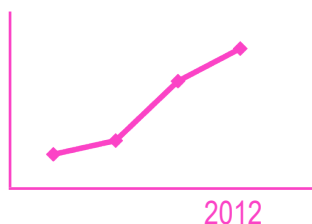
Validés électroniquement par mois

Cabinet de conseil international

Améliore la satisfaction des clients grâce à la signature électronique

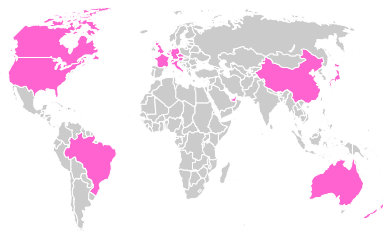
En termes de chiffres

4 milliards de dollars



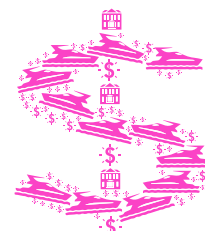
Chiffre d'affaires annuel

400 +



Bureaux dans le monde entier

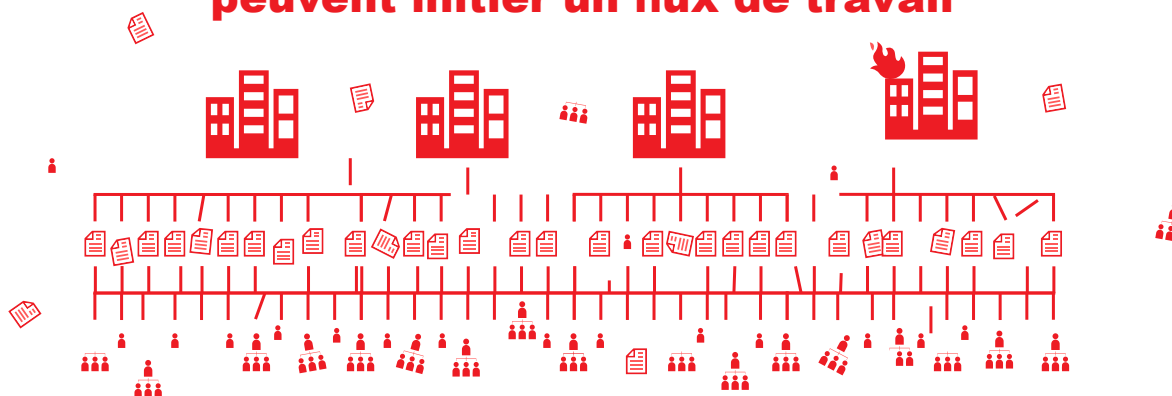
1 000



Clients VIP

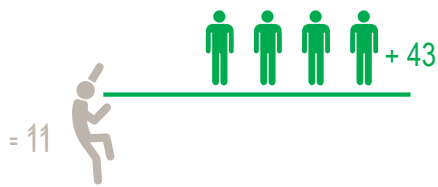
Principal problème commercial

Chacun des 15 000 documents des 400 bureaux peuvent initier un flux de travail



Résultat d'une satisfaction des clients améliorée

Fidélité des clients mesurable



Net Promoter Score est passé de -11 à +43

Gains de temps



Les clients ne perdent pas une heure à remplir les documents à la main

Configuration vs. personnalisation



Capacité à rentabiliser l'assistant de configuration pour satisfaire les besoins de l'entreprise

Signature électronique

Évaluation des solutions de signature électronique

Ombud a développé une plateforme en ligne pour aider les entreprises à évaluer et comprendre les offres de solution. En dotant les acheteurs de technologie d'outils de recherche interactifs pour rationaliser le processus d'achat de technologies de l'information, Ombud aide les entreprises à identifier les solutions qui leur conviennent à partir de leurs propres besoins. Ce rapport met en avant ces outils en ligne en fournissant des informations complémentaires sur l'emploi de la signature électronique afin d'aider les entreprises à cerner les offres disponibles sur un marché en constante évolution.

Méthodologie d'Ombud : Une équation en deux parties pour évaluer la signature électronique

1. Expérience de l'utilisateur final : Ombud a sondé des utilisateurs de la signature électronique en ligne via sa plateforme de recherche sociale mais également lors d'entretiens traditionnels. Qu'il s'agisse de sociétés émettrices ou de signataires individuels, toutes ont fourni un aperçu précieux de cas d'usages novateurs tout en expliquant pourquoi la signature électronique est une solution qui convient parfaitement aux entreprises.

2. Intérêt de la solution : L'année dernière, Ombud a collaboré avec plus de 75 utilisateurs et les principaux fournisseurs pour développer un ensemble complet de plus de 230 caractéristiques propres aux technologies de signature numérique. Ces caractéristiques sont pondérées en fonction de l'importance de la catégorie et permettent d'évaluer les caractéristiques globales de chaque produit. Outre les fonctionnalités du produit, l'intérêt d'une solution se mesure également par son programme d'assistance à la clientèle, sa sécurité, son évolutivité et sa facilité d'utilisation.

Évaluation des solutions de signature électronique

L'intérêt d'une solution dépend de la robustesse de son système de signature électronique à l'échelle de l'entreprise et de son excellence dans les domaines suivants :

- **Capacité de la plateforme**
- **Sécurité**
- **Évolutivité en fonction de l'infrastructure de l'entreprise**
- **Facilité d'utilisation**
- **Programmes d'assistance à la clientèle**

Capacité de la plateforme : Vous trouverez une analyse fonctionnelle d'ensemble à jour sur les technologies de signature électronique sur le site <http://www.ombud.com/r/esign>. Il est également possible de mettre à jour en temps réel la comparaison disponible sur notre plateforme de recherche en ligne dès que les dernières fonctionnalités sont disponibles.

Sécurité : Un ensemble complet d'options d'authentification correspondant au risque de la transaction côté client et au suivi complet des audits côté serveur est indispensable. Par ailleurs, vous devez tenir compte de plusieurs autres considérations concernant la sécurité, sans perdre de vue que la signature d'une feuille de papier à l'encre humide et sa conservation en l'état ne constitue absolument pas une transaction sécurisée. Aucune entreprise ne peut prouver la validité d'une signature papier, s'agit-il d'une copie originale ou d'un document altéré ?

- **Validation de l'identité :** Les ensembles d'options de validation de l'identité doivent inclure l'authentification de l'e-mail, la signature biométrique, l'authentification basée sur la connaissance (KBA) et des méthodes d'authentification reposant sur plusieurs facteurs.

- **Non-répudiation :** Un suivi des audits numérique capture la méthode d'authentification, l'adresse IP et la géolocalisation (le cas échéant). De plus, l'historique du document doit mentionner chaque ouverture du document ou exécution d'une tâche. Des contrôles anti-falsification sont également disponibles. Par exemple, la fonctionnalité « exporter au format PDF » doit intégrer une protection contre la falsification. Certaines solutions proposent également des impressions écran au format HTML de l'intégralité du processus pour le cas où le signataire viendrait à indiquer ne pas avoir compris les termes du contrat.

- **Chiffrement des données :** Lorsque les entreprises manipulent des données confidentielles avec les technologies de signature électronique, elles doivent pouvoir chiffrer les données de bout-en-bout et appliquer des contrôles d'accès pour protéger les données de l'expéditeur et du signataire telles que les informations relatives aux cartes de crédit et aux numéros de sécurité sociale.

Évaluation des solutions de signature électronique

Évolutivité en fonction de l'infrastructure de l'entreprise : Une API robuste et un écosystème partenaire étendu facilitent l'intégration aux autres technologies. Il est primordial d'intégrer la signature électronique au portail en ligne de l'entreprise pour garantir de bout-en-bout l'efficacité totale des processus numériques. Préserver un environnement familier tout en garantissant la simplicité du flux de travail permet également aux expéditeurs d'adopter immédiatement le système tout en rationalisant la gestion des modifications.

Facilité d'utilisation : La facilité d'utilisation doit être étudiée du point de vue de l'expéditeur et du signataire. L'adoption au sein de l'entreprise dépend de la rationalisation du flux de travail sur une plateforme intuitive et de l'utilisation efficace du temps de travail des employés. Si certaines solutions peuvent sembler similaires du point de vue du signataire, l'architecture de la plateforme doit être prise en compte et doit impérativement être facile d'emploi pour l'expéditeur.

- **Facilité d'utilisation pour l'expéditeur :** Les fonctionnalités propres au modèle et au traitement par lot doivent permettre d'économiser du temps et de l'argent. Les entreprises qui rationalisent les processus automatiques réalisent des économies supplémentaires qui s'ajoutent à celles résultant de la mise en œuvre de la signature électronique.
- **Facilité d'utilisation pour le signataire :** Chaque détail côté client de l'e-mail initial à la signature finale doit être simple à utiliser et à comprendre. Dans le cas contraire, l'entreprise risque de perdre des transactions à cause de la confusion éprouvée par le signataire et de la frustration qui en résulte.

Évaluation des solutions de signature électronique

Enseignements tirés des discussions sur la plateforme d'Ombud

La mise en œuvre réussie d'un système de signature électronique améliore la satisfaction des clients. Sans perdre de vue la valeur ajoutée qui en résulte pour les clients, notez que des facteurs clé de différenciation comme la sécurité et la facilité d'utilisation jouent également sur le niveau de satisfaction des nouveaux signataires. Comme illustré par les commentaires de la communauté d'utilisateurs d'Ombud, les nouveaux signataires sont plus facilement déstabilisés si aucune étape du processus de signature n'est intuitive.

- **Instructions de signature** : Les e-mails de notification doivent clairement identifier l'expéditeur et comprendre des instructions. Parmi les fonctionnalités les plus appréciées figurent les instructions étape par étape, un outil de navigation intuitif et des onglets permettant d'identifier facilement les champs obligatoires (signature, initiales, etc.). Il est prouvé que les processus de signature dirigés sont plus intuitifs et conviviaux.

- **Prise en charge sur mobile et navigateur** : Si tous les signataires ne disposent pas de la dernière technologie disponible, ils n'en souhaitent pas moins profiter de la commodité de signer sur un appareil mobile. Les interfaces utilisateur mobiles surchargées inutilement ont été très mal évaluées.

- **Préférences en matière de signature** : En optant pour la signature électronique, les signataires s'attendent à fournir peu d'effort et préfèrent des options suivantes : saisie de la signature dans une police à partir d'un choix de polices, cliquer pour signer, capturer une signature à l'encre humide, signer à la souris, avec le doigt ou un stylet sur un écran tactile. Un bouton de type « Tout signer » a également été perçu comme un moyen rapide de terminer la transaction. Des indications et des options de signature simples affectent davantage la facilité d'utilisation ; ceci s'est répercuté sur la confiance de nombreux utilisateurs dans la sécurité de la plateforme.

- **Confiance** : Le niveau de confort du signataire avec la sécurité de la technologie est presque aussi important que la sécurité réelle. Si un signataire ne se sent pas à l'aise pour signer un document, la sécurité en arrière-plan n'a pas d'importance car le signataire ne signera pas le document électroniquement. La confiance dans une plateforme peut davantage découler du ressenti que s'appuyer sur des faits réels. La familiarité avec le processus joue un rôle fondamental. Les similarités avec la signature d'un document papier augmentent le niveau de confort des nouveaux signataires (onglets ou flèches pour indiquer où signer, apposer ses initiales et entrer toute autre information requise). Une minorité des signataires interrogés souhaitaient voir leur nom signé et se sentaient mal à l'aise avec le fait de cliquer pour signer ou que leur nom soit renseigné automatiquement. En outre, chez certains signataires le fait de lier leur compte à des sites sociaux ou de demander la création d'un compte à la dernière étape du processus les a conduit à s'interroger sur la sécurité après coup.



Évaluation des solutions de signature électronique

Au final, les fournisseurs doivent informer quotidiennement les signataires sur la sécurité de la plateforme. De nombreux utilisateurs interrogés ont demandé l'introduction d'un message facultatif de présentation de la sécurité afin d'améliorer leur niveau de confiance. À ce niveau, la sécurité est directement liée à la facilité d'utilisation. Par exemple, de nombreux participants ont refusé de signer réellement un document électronique à l'aide de la souris ou de l'écran tactile, pensant que cela prendrait plus de temps que le fait de cliquer pour signer. La plupart des signataires sont favorables à cette méthode après avoir été informés de la sécurité d'une signature biométrique.

À la fin de la journée, le signataire avait le pouvoir d'assurer le succès ou l'échec d'une technologie de signature électronique. Le manque de confiance signifiant un manque de pratique, les entreprises qui s'intéressent aux solutions de signature électronique doivent étudier les marques dont la confiance est acquise, pas seulement dans leur secteur, mais à l'échelle du marché.

Programmes de réussite des clients : Disposer de la technologie offrant la plus grande gamme de fonctionnalités ne garantit pas la réussite de la mise en œuvre ni que cette entreprise proposera une offre technologique complète à valeur ajoutée. Les fournisseurs qui ont réussi se sont investis dans un programme de réussite des clients pour ces entreprises qui souhaitent tout autant réaliser des bénéfices. Les meilleures pratiques guident chaque client à travers la mise en œuvre, afin de définir des objectifs mesurables et des cas d'usages novateurs. Ces programmes accélèrent l'émergence d'une valeur ajoutée en fournissant l'assistance nécessaire au déploiement dans les services tout en développant les mises en œuvre à partir d'un à plusieurs cas d'usages pour garantir une répétabilité maximale de la valeur ajoutée.

Ombud a observé qu'un partenariat réussi entre un fournisseur et une entreprise repose sur un fournisseur qui défend des solutions novatrices pour résoudre les problèmes de flux de travail et une entreprise qui possède l'expertise. En termes de meilleures pratiques, les entreprises ont nommé et habilité un responsable de la transformation interne. Ce responsable est chargé de promouvoir la signature électronique tout en s'attachant à réussir l'implémentation de la solution à l'échelle de l'entreprise. Sa sphère d'influence touche tous les services. Ce poste est essentiel pour identifier les dépenses de fonctionnement et éviter un ralentissement de l'activité au niveau des services.

Signature électronique

Observations sur les solutions des fournisseurs

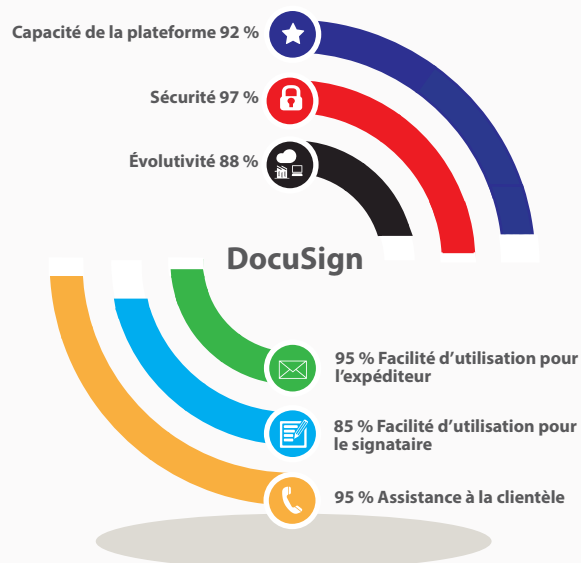
Adobe EchoSign : Adobe EchoSign satisfait la majorité des exigences fonctionnelles attendues dans le cadre d'un déploiement type à d'échelle d'un service. Principale entreprise du secteur en termes de chiffre d'affaires total, Adobe est entré sur le marché de la signature électronique en 2011 avec l'acquisition d'EchoSign. Il est toutefois nécessaire de prendre en compte la satisfaction globale des clients et l'accord de niveau de service sur le terrain en fonction des besoins transactionnels de l'entreprise lors de l'évaluation d'EchoSign. Par ailleurs, les entreprises qui cherchent à contribuer et peser sur la feuille de route de manière plus soutenue devront tenir compte de la méthodologie de développement d'Adobe, ainsi que de ses investissements globaux dans la signature électronique conformément au respect de son vaste portefeuille de solutions dédiées aux entreprises et aux particuliers. Des intégrations en profondeur et l'évolutivité de l'entreprise sont des opportunités pour Adobe de développer la feuille de route d'EchoSign.

DocuSign : L'investissement continu de DocuSign dans l'innovation, la feuille de route des produits et la satisfaction des clients font de sa solution la meilleure de la catégorie. DocuSign propose une plateforme dont la capacité générale est la plus robuste, ainsi que les meilleurs marqueurs en termes de facilité d'utilisation pour l'expéditeur, de sécurité, d'évolutivité et, bien sûr, de réussite des clients. Les entreprises qui cherchent à rationaliser leurs processus commerciaux doivent s'intéresser à l'équipe d'architectes dédiés à la réussite des clients de DocuSign. Cette équipe aide les entreprises à élaborer des stratégies en matière d'implémentation pour les cas d'usages à l'échelle de l'entreprise. Les entreprises souhaiteront comparer la valeur ajoutée du retour sur investissements à long terme avec les coûts de démarrage non récupérables à court terme. Les solutions verticales complètes en sont à leurs balbutiements mais cela peut être une opportunité pour DocuSign d'investir dans sa feuille de route.

RightSignature : RightSignature est une entreprise principalement financée par le privé. Elle a fait son entrée sur le marché il y a quatre ans et s'est déjà imposée grâce à une offre SaaS viable dont l'évolutivité est comparable à celle des solutions mieux établies. Les entreprises qui cherchent à développer des solutions de bout-en-bout tout en bénéficiant d'une expertise de développement interne souhaiteront s'intéresser à l'approche de RightSignature. Son interface utilisateur propose à l'expéditeur une expérience rationnelle et novatrice. RightSignature est à l'origine de certaines innovations technologiques axées sur la sécurité et l'expérience de l'utilisateur final. Il est toutefois nécessaire de tenir également compte des nouvelles innovations, de l'adoption par l'utilisateur et des besoins en formation initiale. Un accord de niveau de service critique garanti et des intégrations packagées confèrent à RightSignature l'opportunité de promouvoir son offre dédiée aux entreprises.

Silanis : Le vétéran de la signature électronique a 20 ans. Silanis propose une plateforme SaaS (Silanis e-SignLive) et une plateforme locale (Silanis e-Sign Enterprise). Solution la plus vendue, e-Sign Enterprise a déjà prouvé sa fiabilité sur le marché. Un excellent partenariat avec IBM permet à Silanis de cibler davantage les grandes entreprises et, plus particulièrement, le secteur financier et les organisations gouvernementales. L'évolutivité et l'implémentation sont les deux caractéristiques prisées des grands PDG qui cherchent une solution à déployer à l'échelle de l'entreprise. Ombud n'a pas pu vérifier les fonctionnalités de l'API de Silanis e-SignLive car, contrairement aux autres solutions SaaS, cette ressource n'est pas publiquement accessible. La prise en charge de deux feuilles de route, solution SaaS et solution locale, peuvent constituer un défi à long terme en termes de développement du produit et d'assistance à la clientèle car Silanis continue d'investir dans ses deux solutions.

Observations sur les solutions des fournisseurs



Ombud, Inc. a publié ce graphique lors de la publication d'un rapport complet sur la plateforme de recherche Ombud le 26 juin 2013. Ce rapport est disponible en téléchargement dans son intégralité à l'adresse <http://www.ombud.com/r/eSignGraphic>. Ombud n'avalise aucun fournisseur, produit ou service décrit dans ses publications de recherche.



Conclusion

Comme le montrent les cas d'usages dans l'industrie, les technologies de signature électronique permettent de numériser plus facilement les processus commerciaux critiques de bout-en-bout tout en mettant en avant la lourdeur des processus manuels à la fois en termes de temps et de coûts. Les meilleures solutions proposent une plateforme dont le retour sur investissements augmente de manière exponentielle bien au-delà d'un seul cas d'usage. Au final, il est nécessaire de prendre en considération la viabilité sur le long terme des solutions de signature électronique intégrées aux processus commerciaux critiques. Les technologies complètes de signature électronique peuvent s'imposer dans les années qui viennent à tous les niveaux d'une entreprise et prendre en charge une gamme complète de processus commerciaux tout en supportant les fonctions d'entreprise.

Par ailleurs, en remplaçant des processus manuels, lents et complexes pour permettre un gain d'efficacité à moindre coût, les solutions de signature électronique ont démontré leur capacité à améliorer la satisfaction des clients. Les transactions commerciales utilisant des signatures manuscrites ralentissent l'activité, retardent les résultats, nuisent à l'expérience du client et sont moins fiables que les solutions de signature électronique. C'est pourquoi nous n'avons d'autres choix que de reconnaître les technologies de signature électronique dans l'industrie. Les entreprises doivent donner la priorité à l'implémentation de la signature électronique dans leur portefeuille de technologie de l'information pour saisir et conserver un avantage concurrentiel dans leur secteur d'activité.

La consommation des technologies de l'information, la mobilité de la main d'œuvre et l'automatisation des processus critiques ont transformé cette technologie utile en une technologie indispensable au sein des entreprises de toute taille et de tout secteur. Tout comme la carte de crédit s'est imposée aux consommateurs comme le moyen de paiement de facto, la signature électronique devient la norme dans les transactions B2B et B2C après s'être imposée au sein des grandes entreprises. Les entreprises qui préfèrent attendre seront incapables de rivaliser en termes de satisfaction des clients et d'efficacité.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter l'équipe d'Ombud sur le site research@ombud.com ou à visiter le site de commentaire d'Ombud <http://www.ombud.com/r/esign>.

Signature électronique

Sources

Provident Security - ressources internes. Entretien téléphonique. 19 avril 2013.

Salesforce.com - ressources internes. Entretien personnel. 16 mai 2013.

État du Vermont - ressources internes. Entretien téléphonique. 9 mai 2013.

United HealthCare - ressources internes. Entretien téléphonique. 12 avril 2013.

US Bank - ressources internes. Entretien téléphonique. 2 mai 2013.