

O DocuSign CLM acelera o ciclo do contrato de vendas, reduzindo o custo por contrato e aumentando as vendas

As equipes de vendas estão sob constante pressão de tempo para encontrar e fechar novos negócios para o benefício financeiro de suas organizações. Os líderes de vendas têm dificuldades com ciclos de contratos de vendas ineficientes que podem impactar o ROI das equipes de vendas de duas maneiras principais: aumentando o tempo e os custos de mão de obra de cada contrato e limitando o número de vendas que podem fechar durante um determinado período. Alguns negócios que demoram muito em um pipeline de vendas também sofrem porque, como diz o ditado, o tempo mata todos os negócios.

A DocuSign fornece uma solução de gerenciamento do ciclo de vida de contratos (CLM, contract lifecycle management) que pode acelerar a geração, aprovação, e fechamento de contratos. O DocuSign CLM fornece automação e orquestração de tarefas anteriormente manuais para fluxos de trabalho relacionados a contratos de vendas. Com o DocuSign CLM, as organizações podem rastrear e gerenciar os contratos de forma proativa, reduzindo os tempos de resposta. É importante ressaltar que o DocuSign CLM é totalmente integrado ao Salesforce, permitindo que os clientes automatizem a comunicação bidirecional de dados do Salesforce diretamente para os documentos, reduzindo ainda mais os tempos de ciclo dos contratos de vendas.

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados ao DocuSign CLM, a DocuSign contratou a Forrester Consulting para entrevistar tomadores de decisão de cinco organizações com experiência no uso da solução e conduzir um estudo Total Economic Impact™ (TEI).

Este resumo focará no uso do DocuSign CLM por equipes de vendas e seu valor para as organizações.



Aceleração do ciclo do contrato de vendas
83%



Aumento anual de contratos de vendas concluídos
7%

MOTIVADORES DE INVESTIMENTO

As organizações dos entrevistados enfrentavam vários desafios na gestão de seus processos de contrato. São eles:

- **As ineficiências do processo de contrato aumentavam os custos.** Os processos de contratos de vendas anteriores das organizações consistiam em enviar fisicamente os contratos entre os escritórios para revisão e assinatura ou usar processos digitais (por exemplo, processadores de texto, planilhas, e-mail) que não podiam rastrear contratos de forma confiável. Esses processos prolongavam a criação, o gerenciamento e o fechamento de contratos de vendas, resultando em altos custos de tempo por contrato, com média de mais de US\$ 1.700.
- **Processos de vendas demorados atrasavam receitas e sabotavam negócios.** Processos de contratos com prazos excessivos tinham um



[LEIA O ESTUDO COMPLETO AQUI](#)

resultado direto no negócio. As organizações experimentavam ciclos de vendas prolongados que limitavam o número de negócios que poderiam ser concluídos em um determinado período. Isso atrasava a receita até o trimestre seguinte ou além, ou anulava negócios que iam para concorrentes mais ágeis e eliminavam a receita potencial.

RECURSOS DO DOCUSIGN CLM

As organizações usam o DocuSign CLM para acelerar o ciclo de vendas e melhorar o time to value dos contratos de vendas. Os principais recursos incluem:

- **Fluxos de trabalho configuráveis e modelados.** O DocuSign CLM permite que as organizações projetem e automatizem fluxos de trabalho de contratos de vendas, fazendo com que os contratos cheguem às pessoas certas no momento certo e acelerando as transferências e aprovações. Os fluxos de trabalho podem ser ainda mais acelerados com modelos para aprovações, linhas de marcação, assinaturas e roteamento. Enquanto isso, os contratos são acompanhados durante todo o processo. Isso mantém uma única fonte de verdade sobre o status do contrato e a participação das partes interessadas do contrato.

“Um dos principais benefícios que tivemos com o DocuSign CLM foi o aumento da velocidade para o cliente. Estamos chegando ao cliente mais rapidamente com produtos melhores.”

Vice-presidente associado e administrador do Salesforce, setor de serviços financeiros

- **Geração automatizada de contratos de vendas.** Os recursos de automação do DocuSign CLM se estendem à geração de contratos. O sistema pode preencher

automaticamente os contratos com dados de outros sistemas organizacionais, como um CRM, e configurar o software de preços e cotações (CPQ), melhorando o time to value dos contratos de vendas. Ele também permite a inclusão de linguagem contratual pré-aprovada, reduzindo a dependência e o atraso na revisão legal dos contratos de vendas.

- **Integração com o Salesforce.** “Um fator chave para nosso investimento no DocuSign CLM é que ele realmente se integra ao Salesforce. Tínhamos usado um produto diferente anteriormente, que não tinha integração completa com o Salesforce. Isso criou muita lentidão, falta de uso e falta de visibilidade. A integração ao Salesforce é vital para dar visibilidade de onde o contrato está no processo de vendas [à equipe de vendas].” – *Vice-presidente de compras globais e imóveis, setor de tecnologia*

PRINCIPAIS RESULTADOS

Aproveitar esses recursos entregou vários benefícios às organizações dos entrevistados em suas transições para o gerenciamento eficaz do ciclo de vida do contrato. Esses benefícios incluem:

As organizações utilizaram o gerenciamento de fluxo de trabalho de contrato e automação para encurtar o ciclo do contrato em 83%, reduzindo o custo dos processos de vendas. As ferramentas de automação e gerenciamento de fluxo de trabalho de documentos digitalizados do DocuSign CLM permitiram que as organizações dos entrevistados acelerassem o tempo de resposta de seus contratos em 20 dias, em média. Um entrevistado disse que viu o tempo do processo de aprovação de contratos de sua organização cair de nove semanas para dois dias. Uma empresa economizou de 16 a 18 horas por semana por funcionário graças aos processos de contratos acelerados. Em média, as organizações economizaram US\$ 1.420 por contrato gerenciado pelo DocuSign CLM, incluindo contratos de vendas. Os entrevistados compartilharam o seguinte:

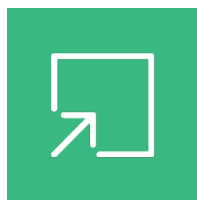
- “A integração com o Salesforce e ser capaz de dar visibilidade de onde um contrato está em andamento [para a equipe de vendas] foi enorme. Passamos literalmente de ter que obter a aprovação do departamento em um pedaço de papel para [ter] um processo automatizado para aprovações de contratos.” – *Vice-presidente de compras globais e imóveis, setor de tecnologia*
- “Costumávamos passar por todas as páginas manualmente e olhar todos os documentos para ter certeza de que tudo — número do seguro social, números de identificação fiscal, etc. — foi inserido corretamente: Estávamos modificando manualmente até 40 documentos. Agora é um clique de botão.” – *Vice-presidente associado e administrador do Salesforce, setor de serviços financeiros*
- “Prometi ao conselho que o tempo máximo de processamento para contratos [seria] de cinco dias. Em média, agora leva dois dias.” – *Gerente de projeto sênior, setor de logística*

Processos de vendas acelerados levaram a um aumento nas taxas de conclusão de contratos de vendas de 7% ao ano e a uma melhoria na experiência do cliente. Com o DocuSign CLM, as organizações dos entrevistados puderam acelerar os processos de contratos em 83%. O aumento da eficiência dos processos de contratos permitiu que as equipes fechassem negócios que anteriormente teriam perdido para os concorrentes devido aos longos prazos. À medida que negócios adicionais foram fechados, as organizações puderam aumentar sua receita anual. Além disso, algumas usaram o tempo economizado com melhorias de processo para passar de 45 minutos a uma hora extras com seus clientes, melhorando o atendimento e a experiência do cliente. Os entrevistados compartilharam o seguinte:

- “O fato de podermos melhorar o tempo de fechamento dos contratos de vendas tornou mais fácil para meu conselho tomar a decisão de usar o DocuSign CLM. [Os membros do conselho] também sabiam que o tempo de processamento de quaisquer novas taxas ou ajustes nas taxas

poderia ser introduzido em alguns dias.” – *Gerente de projeto sênior, setor de logística*

- “[Anteriormente] demorava nove semanas para um único contrato ser assinado, processado e devolvido. Agora, nossos representantes de vendas iniciam um documento, pegam os 45 componentes de que precisam e obtêm o contrato gerado e assinado por todas as partes em 5 minutos, se for necessário.” – *Gerente de projeto sênior, setor de logística*



Redução do tempo de ciclo do contrato

20 dias

“Estamos dando aos clientes uma experiência melhor, interagindo mais com eles. O DocuSign CLM nos dá tempo para realmente conversar com eles, sem ter que gastar muito tempo com serviço de apoio.”

Vice-presidente associado e administrador do Salesforce, setor de serviços financeiros



Aumento do tempo gasto com um cliente

1 hora

ANÁLISE DO ESTUDO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Para mais informações, baixe o estudo completo: “The Total Economic Impact™ Of DocuSign CLM”, um estudo encomendado pela DocuSign, conduzido pela Forrester Consulting em novembro de 2020.

RESULTADOS DO ESTUDO

A Forrester entrevistou tomadores de decisão de cinco organizações com experiência no uso do DocuSign CLM e combinou os resultados em uma análise financeira composta de três anos da organização. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco incluem:

- Redução do tempo de resposta de aprovações dos contatos e do custo de contratação, economizando mais de US\$ 4 milhões.
- Exposição de risco reduzida no ciclo de vida do contrato avaliada em US\$ 572.000.
- Receita acelerada pelo aprimoramento dos processos de contratos no valor de mais de US\$ 337.000.



Retorno sobre o investimento (ROI)
356%



Valor presente líquido (VPL)
US\$ 6,03 milhões

CONSIDERAÇÕES

O leitor deve estar ciente que:

- Este estudo foi encomendado pela DocuSign e entregue pela Forrester Consulting. Ele não foi elaborado para ser uma análise competitiva.
- A Forrester não faz estimativas a respeito do retorno sobre o investimento (ROI) que outras organizações possam vir a ter. A Forrester enfatiza aos leitores que utilizem suas próprias avaliações com o modelo de análise fornecido no relatório para determinar os benefícios de um investimento no DocuSign CLM.
- A DocuSign analisou e forneceu comentários para a Forrester. A Forrester mantém o controle editorial sobre os estudos e resultados e não aceita alterações no estudo que possam contradizer as descobertas da Forrester ou obscurecer seu significado.
- A DocuSign forneceu os nomes dos clientes para as entrevistas, mas não participou das mesmas.

SOBRE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que melhora os processos de tomada de decisões de tecnologia de uma empresa e auxilia os provedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras principais partes interessadas. A metodologia TEI consiste em quatro componentes para avaliar o valor do investimento: benefícios, custos, riscos e flexibilidade.

© 2021, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. Forrester é uma marca registrada da Forrester Research, Inc.

FORRESTER®