

Um artigo da Forrester Consulting
Thought Leadership Paper
encomendado pela DocuSign

Maio de 2019

O Estado dos Systems Of Agreement, 2019

Organizações que se conectam e automatizam todo o ciclo de vida de um contrato podem fazer negócios com mais rapidez, menor custo, menos risco e melhor experiência do cliente

Índice

- 1 Sumário executivo
- 2 Contratos são a força vital da transformação digital
- 5 Maturidade ao longo do ciclo de vida do contrato
- 9 Os benefícios da modernização
- 11 Recomendações principais
- 12 Apêndice

Diretor do projeto: Mark Brozek, principal consultor de impacto de mercado

Karin Fenty, principal consultora de impacto de mercado

Pesquisa de contribuição: grupo de pesquisa Application Development & Delivery da Forrester

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva baseada em pesquisas para ajudar os líderes a terem sucesso em suas organizações. Desde um escopo de uma sessão estratégica curta até projetos personalizados, os serviços de consultoria da Forrester conectam você diretamente com analistas de pesquisa que aplicam informações especializadas aos seus desafios comerciais específicos. Para obter mais informações, acesse forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações se baseiam nas melhores fontes disponíveis. As opiniões emitidas neste documento refletem as avaliações do momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as demais marcas comerciais são de propriedade de suas respectivas empresas. Para obter mais informações, acesse forrester.com. [E-42069]

Sumário executivo

Seja com clientes, parceiros ou funcionários, o contrato é a base dos negócios. Eles vêm em todas as formas e estão em toda parte dentro de uma organização, desde contratos de vendas até ordens de compra e cartas de oferta de emprego. Cada contrato tem potencial para melhorar ou piorar o relacionamento com sua empresa. Assim, tornar os contratos fáceis, eficientes e seguros é tão essencial para a construção de relacionamentos quanto para os benefícios operacionais.

Organizações em todo o mundo estão trabalhando para se transformar digitalmente a fim de impulsionar a produtividade dos funcionários, melhorar as experiências dos clientes e aumentar a segurança dos processos. Essas iniciativas prosperam quando as organizações valorizam a automação de ponta a ponta sempre que possível. A digitalização e a automatização de processos de contrato devem, portanto, ser um componente fundamental de sua estratégia de transformação digital.

Em fevereiro de 2019, a DocuSign contratou a Forrester Consulting para avaliar a maturidade e a automação dos processos de contrato das organizações. Para explorar esse tópico, a Forrester realizou uma pesquisa online com 605 líderes de negócios responsáveis por processos com uso intensivo de documentos em organizações na América do Norte, Europa, Ásia e América do Sul com 250 até mais de 20 mil funcionários. A Forrester complementou a pesquisa com cinco entrevistas por telefone para obter mais informações qualitativas. Nós descobrimos que, embora as organizações estejam no caminho da digitalização de seus processos de contrato, elas ainda têm muitos processos manuais e sistemas não integrados que geram ineficiência e experiências negativas para todos os envolvidos. Os processos modernizados de contratos digitais geram benefícios substanciais para os negócios, incluindo redução de custos, melhor segurança e melhores experiências de funcionários e clientes.

PRINCIPAIS DESCOBERTAS

- › **Modernizar os processos de contrato é fundamental para alcançar as prioridades de negócios.** As organizações estão buscando iniciativas de transformação digital para melhorar as experiências dos clientes, fortalecer a segurança e a conformidade e melhorar a produtividade dos funcionários. Com dois terços dos departamentos processando pelo *menos* 500 contratos por mês, processos lentos de contratos manuais ficam no caminho de cada uma dessas metas. Por exemplo, 45% das empresas sentem que seus processos de contrato manuais ineficientes geraram experiências de clientes insatisfatórias.
- › **As organizações estão no caminho da automação de contratos, mas têm trabalho a fazer.** A maioria das empresas tem aspectos automatizados de seus processos de contrato, mas os processos ainda envolvem muitas tarefas manuais que resultam em trabalho extra, erros, custos desnecessários, atrasos na execução e riscos de segurança e conformidade. Há uma abundante oportunidade de automatização e otimização de processos para fazer negócios melhores.
- › **Os processos de contrato automatizados e conectados geram benefícios comerciais substanciais.** A digitalização e a automação do processo de contrato impulsionam os benefícios qualitativos e quantitativos, incluindo maior produtividade, maior visibilidade, risco reduzido e melhores experiências para clientes e funcionários.

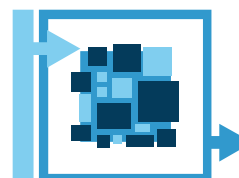


"É seis vezes mais rápido entregar um formulário de pedido aos nossos clientes usando nossa experiência digital versus nosso legado. Com a experiência digital, processamos pedidos três vezes mais rápido do que antes."

Líder de transformação digital, empresa de serviços financeiros

Contratos são a força vital da transformação digital

As organizações de hoje estão passando por uma série de transformações para aumentar a eficiência, melhorar a satisfação do cliente e gerar receita. Ao longo do tempo, as organizações priorizaram a aceleração de suas transformações digitais e a melhoria das experiências dos clientes como principais impulsionadores de seus esforços de melhoria de processos (veja a Figura 1). Uma das principais formas de atingir esses objetivos é através da automatização de contratos. Como as empresas operam com contratos de todos os tipos, melhorar os processos pelos quais os acordos são alcançados e executados é fundamental para esses esforços. A maioria das empresas recentemente passou, está passando ou tem planos de passar pela modernização de seus processos de contrato no próximo ano. Esses esforços incluem sistemas que ajudam a preparar e colaborar em contratos, obter assinaturas eletrônicas, atuar nos termos dos contratos e gerenciar e analisar digitalmente os contratos concluídos.



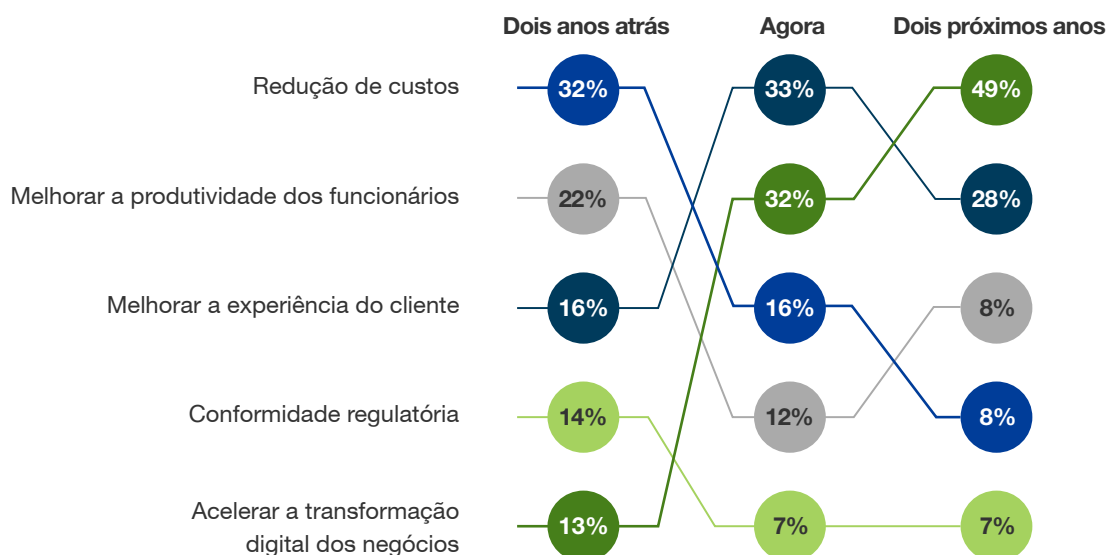
"Se vamos operar no mesmo nível que o restante da empresa e todos os nossos concorrentes, precisamos ser digitais."

Diretor jurídico, empresa de serviços ao consumidor



Figura 1

"Qual é o foco principal dos esforços de melhoria de processos para os períodos abaixo?"



Base: 354 tomadores de decisão de negócios e tecnologia

Fonte: "The Growing Importance Of Process To Digital Transformation", Forrester Research, Inc., 8 de maio de 2018.

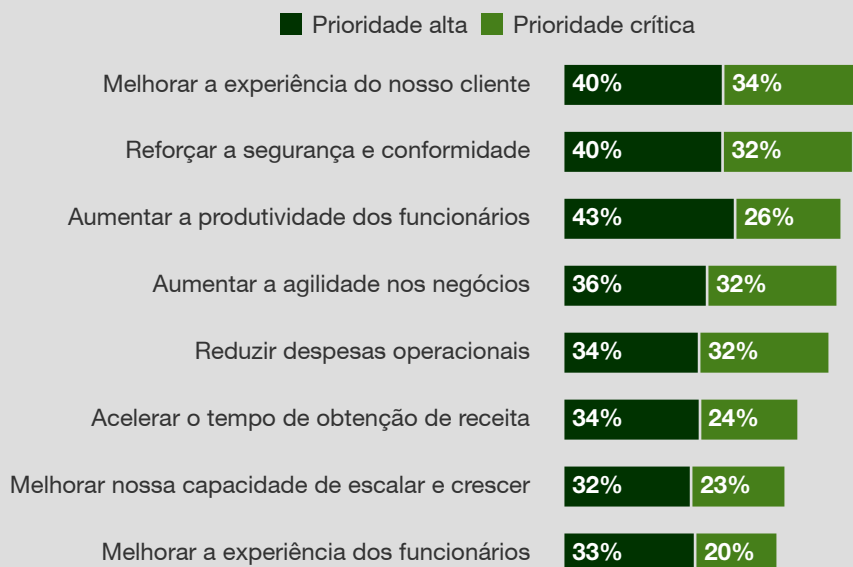
Ao avaliar 605 entrevistados em todo o mundo, descobrimos que:

- › **Melhorar os processos de contrato é uma maneira acessível para impulsionar melhores experiências do cliente.** Melhorar a experiência do cliente (CX) é a principal iniciativa comercial para as organizações em geral em 2019. Setenta e quatro por cento dos entrevistados citam isso como uma prioridade alta ou crucial. Reforçar a segurança e a conformidade (72%), aumentar a produtividade dos funcionários (69%) e aumentar a agilidade nos negócios (68%) seguem de perto (ver Figura 2). À medida que as organizações procuram onde maximizar o impacto de seus investimentos para melhorar a experiência do cliente, faz sentido começar abordando as interações do cliente que sejam ineficientes, impactantes e relativamente fáceis de corrigir. Contratos (e outras formas de acordos) cumprem cada um desses pontos. Todo relacionamento comercial começa com algum tipo de contrato, portanto, melhorias nessa área afetarão todos os clientes. Nosso estudo descobriu que dois terços dos departamentos dos entrevistados processam pelo *menos* 500 contratos ou acordos por mês.

A automação é crucial para apoiar os processos de contrato em escala: dois terços dos departamentos dos entrevistados processam pelo menos 500 acordos por mês.

Figura 2

"Até que ponto as seguintes iniciativas são prioritárias para a sua empresa no próximo ano?"



Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos
Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

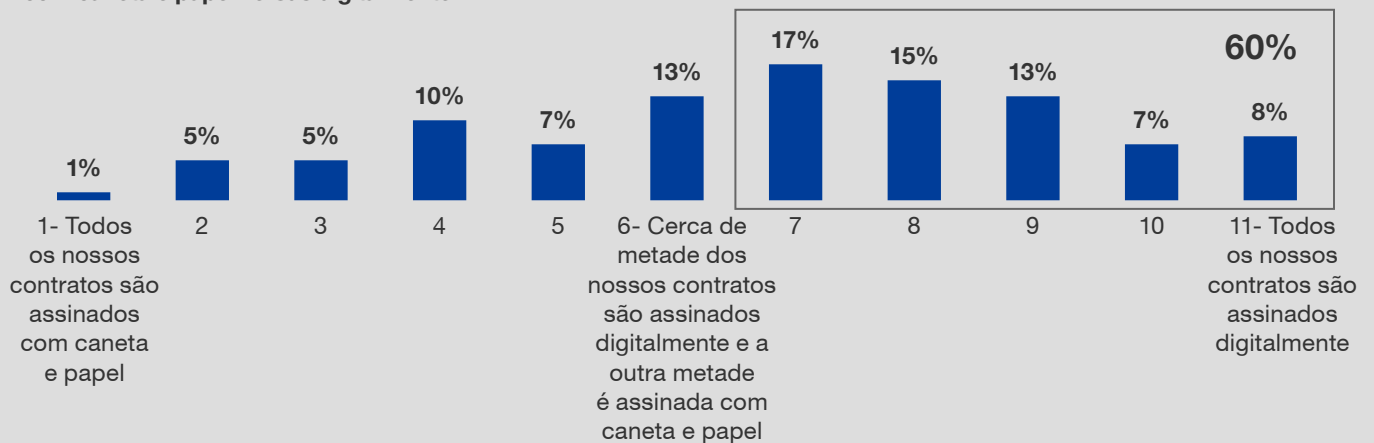
Melhorar a experiência do cliente, reforçar a segurança e a conformidade e aumentar a produtividade dos funcionários são as três principais metas de melhoria de processos para 2019.

- › **As organizações ainda estão envolvidas em processos manuais.** Os clientes se acostumaram com a assinatura eletrônica para vários usos e as empresas, por sua vez, trabalharam com assinaturas eletrônicas em muitos processos de contrato. Enquanto apenas 8% dos tomadores de decisão dizem que *todos* os contratos de seus departamentos são assinados eletronicamente, 60% relatam que a maioria de seus contratos é assinada digitalmente (veja a Figura 3). Porém, coletar uma assinatura é apenas um pequeno passo no ciclo de vida geral do contrato. Nosso estudo descobriu que o restante do ciclo de vida, incluindo a preparação, a promulgação e o gerenciamento de contratos, é menos provável de ser digitalizado, conectado e automatizado. Embora varie por departamento e verticalmente, a maioria dos processos de contrato tem pelo menos alguns elementos manuais em algum momento do ciclo de vida, com apenas 3% a 22% dos entrevistados dizendo que qualquer processo é "totalmente digital". Processos ineficientes permeiam o ciclo de vida de contratos: entre os menos eficientes estão a geração de contratos, o encaminhamento de contratos concluídos para as pessoas ou sistemas certos, a pesquisa de contratos concluídos e a geração de relatórios sobre tendências, marcos e obrigações nos contratos concluídos.
- › **O papel ainda é o meio esperado para certos usos, mas isso está mudando.** A adoção de contratos digitais está crescendo entre regiões e setores, mas não necessariamente na mesma proporção. Por exemplo, tomadores de decisão do governo são mais propensos do que outros líderes em outros setores a citar ineficiências na obtenção de acordos assinados (43% contra 32%), o que não surpreende, considerando que o governo tem sido historicamente mais lento em investir em tecnologia de negócios.¹ Em uma entrevista, um vice-presidente de operações de receita de uma empresa de software resumiu apropriadamente essa tendência de adoção desigual, usando a assinatura eletrônica como exemplo: "A assinatura eletrônica está passando por uma evolução contínua em todo o mundo. Alguns países, regiões e mercados estão mais sintonizados para fazer isso do que outros, e eu acho que é apenas a progressão natural da tecnologia e os aspectos legais dos contratos eletrônicos."

Entre setores e funções, apenas 3% a 22% dos entrevistados dizem que qualquer processo é "totalmente digital".

Figura 3

"Pensando em todos os contratos usados em seu departamento, que porcentagem você diria que está assinada com caneta e papel versus digitalmente?"



Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos

Nota: as porcentagens não somam 100 devido ao arredondamento.

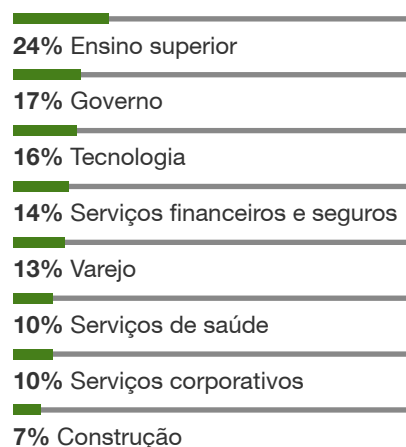
Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Maturidade ao longo do ciclo de vida do contrato

A automação de ponta a ponta dos processos de contrato é fundamental para organizações focadas em transformação digital e uma melhor experiência do cliente. Onde quer que sua organização esteja no caminho para modernizar seus processos de contrato, há chances de que haja espaço para crescer. No geral, apenas 13% das organizações são "líderes" que alcançaram eficiências significativas em todas as fases de seus ciclos de vida de contratos; isso varia de uma baixa de 7% no setor de construção até uma alta de 24% no ensino superior (ver Figura 4). Esses líderes têm uma automação robusta e integração entre seus sistemas de contratos e sistemas de registros para maximizar a eficiência e a visibilidade por meio do ciclo de vida dos contratos (consulte a Figura 5).

Figura 4

Proporção de "líderes" em modernização de contratos por setor:



Base: 505 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos

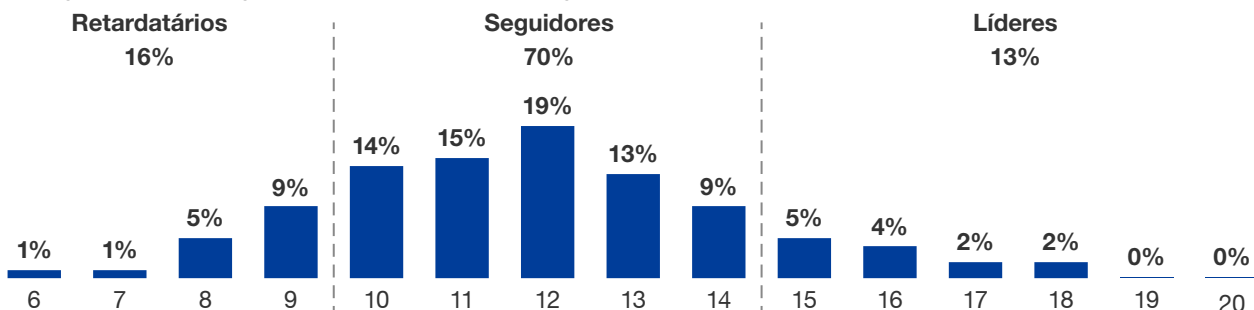
Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Figura 5: os extremos do espectro de modernização de contratos

Etapa do ciclo de vida	Retardatários	Líderes
Preparação	Os contratos são preparados manualmente todas as vezes, do zero.	Os contratos são preparados a partir de modelos que são preenchidos automaticamente com dados de sistemas de registros.
Colaboração	O departamento jurídico não acompanha ou não faz alterações, ou deve fazer isso usando métodos manuais com muitas idas e vindas.	Os funcionários têm acesso a uma biblioteca de cláusulas legais aprovadas e as alterações de colaboração são capturadas automaticamente como evidência legal.
Assinatura	As assinaturas são físicas e são enviadas e recebidas usando métodos manuais, como fax, correio ou e-mail.	As assinaturas são eletrônicas. Elas são enviadas e recebidas por meio de fluxos de trabalho automatizados; identidades são verificadas digitalmente de acordo com as leis regionais.
Promulgação	As informações nos contratos assinados devem ser reinseridas em outros sistemas de registros e os funcionários devem executar ações adicionais para iniciar o faturamento, prestar serviços, efetuar um pagamento, etc.	Os contratos são automaticamente carregados nos sistemas de registros e automaticamente acionam ações predefinidas, como iniciar o faturamento, prestar serviços, efetuar pagamentos etc.
Armazenamento e gerenciamento	Os contratos em papel são armazenados em arquivos ou os contratos digitais são armazenados em vários sistemas. Localizar um contrato específico requer pesquisa em vários lugares.	Os contratos são armazenados e podem ser pesquisados em um único repositório, ou pesquisados por meio de uma única interface para múltiplos repositórios, usando palavras-chave, conceitos ou outras técnicas similares a IA.

Figura 5 (continuação)

Distribuição das pontuações de maturidade (pontuação máxima possível = 20):



Base: 505 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos

Nota: as porcentagens não somam 100 devido ao arredondamento.

Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Nosso estudo descobriu que as organizações estão mais adiantadas em alguns estágios do ciclo de vida de contratos do que outras (veja a Figura 6). A modernização completa dos processos de contrato envolve a abordagem de cada uma das seguintes etapas:

- › **Preparando contratos.** A etapa inicial do ciclo de vida de contratos (preparar e colaborar em contratos) é uma das menos consistentes e eficientes. Apenas 6% de nossos entrevistados dizem que os contratos de suas organizações geralmente são baseados em modelos preenchidos automaticamente por sistemas de registros. A grande maioria dos contratos (84%) é gerada manualmente, seja do zero, alterando um contrato existente ou preenchendo manualmente um modelo. A colaboração com o jurídico também é ineficiente: em 64% dos casos, o jurídico deve aprovar quaisquer alterações; isso sobe para 72% nos governos. As alterações geralmente não são capturadas como evidência no processo de colaboração e apenas 18% dos entrevistados têm acesso a uma biblioteca de cláusulas jurídicas que inclui palavrado para alterações solicitadas com frequência.
- › **Assinando contratos.** O processo de coleta de assinaturas em contratos por meios eletrônicos foi o mais adotado. As empresas reconheceram a economia significativa de tempo e custo associada ao uso de ferramentas de assinatura eletrônica, que podem verificar a identidade dos signatários e garantir o preenchimento correto dos formulários. Sessenta por cento dos entrevistados afirmam que usam assinaturas eletrônicas para a maioria ou todos os contratos; por outro lado, apenas 13% das organizações ainda dependem altamente de assinaturas com caneta e papel. As seguradoras fizeram o maior progresso nesta área, com 79% usando assinaturas eletrônicas para a maioria ou todos os contratos e apenas 6% dependendo muito de papel e caneta.
- › **Atuando em contratos.** Depois que um contrato é assinado, as coisas ainda precisam acontecer: os termos do contrato precisam ser cumpridos, como provisionar uma nova conta e iniciar o faturamento; além disso, os sistemas de registros precisam ser atualizados. Mais da metade de todos os entrevistados em nosso estudo (54%) sente que há integração e automação substanciais entre as soluções de assinatura eletrônica e os sistemas de registros de suas organizações, mas o uso de fluxos de trabalho automatizados para desencadear ações em outros sistemas é menos prevalente. Alguns dos entrevistados estão menos otimistas quanto ao progresso nessa área, indicando falta de alinhamento sobre o quanto de integração e automação são necessárias. Por exemplo, 38% dos entrevistados jurídicos acreditam que suas soluções de assinatura eletrônica e sistemas de registros são substancialmente integrados e automatizados, em comparação a 65% dos entrevistados de vendas.

"Assistimos a uma redução no tempo e no custo para obter um contrato assinado ou negociado. Descobrimos que leva cerca de 15 minutos para assinar um contrato, algo que costumava levar dias ou semanas. Em termos de redução de custos, cada envelope digital economiza US\$ 25 para a empresa, multiplicado por mais de 300 mil envelopes enviados no ano passado."

Gerente de serviços globais,
empresa farmacêutica



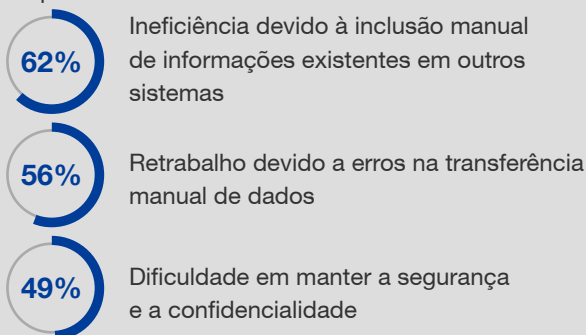
› **Gerenciando contratos.** As etapas finais de um ciclo de vida de contrato (que incluem contratos de armazenamento, gerenciamento e, por fim, de aposentadoria) são as fases em que muitas organizações têm os processos menos sofisticados. Nosso estudo descobriu que 49% das organizações carecem de sistemas para encontrar e gerenciar acordos facilmente através de uma única interface, e apenas 10% usam interfaces orientadas por IA para permitir buscas e análises rápidas e naturais. Nossos dados mostram que as organizações geralmente armazenam contratos em sistemas isolados que exigem pesquisa manual. Pior ainda, 19% das organizações armazenam contratos em discos rígidos de funcionários individuais ou em armários de arquivos. Então, eles não podem ser pesquisados com facilidade. Curiosamente, os governos, que ficam atrás de outros setores em muitas áreas, são líderes no uso de interfaces orientadas para uma única plataforma de pesquisa e análise rápidas (20% têm esses sistemas) e são menos propensos a armazenar contratos em unidades não pesquisáveis (15%). Enquanto isso, as empresas de serviços financeiros são mais maduras em outras áreas, mas atrasadas em administrar contratos: apenas 6% têm interfaces controladas por IA e 27% estão usando unidades/arquivos indecifráveis.

Figura 6: as organizações têm desafios em todo o ciclo de vida de contratos

PREPARANDO CONTRATOS

Nível de maturidade:

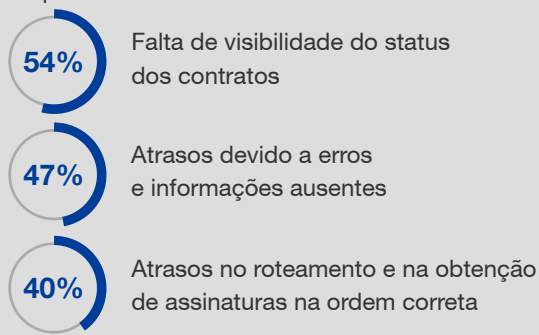
Principais desafios:



ASSINANDO CONTRATOS

Nível de maturidade:

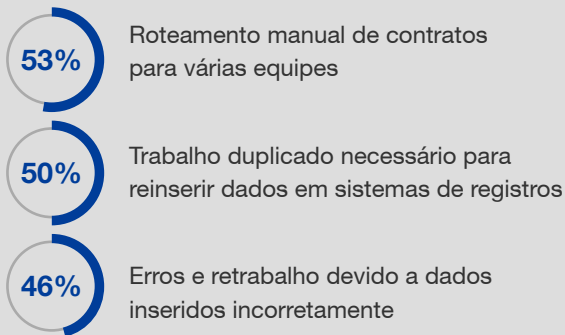
Principais desafios:



ATUANDO EM CONTRATOS

Nível de maturidade:

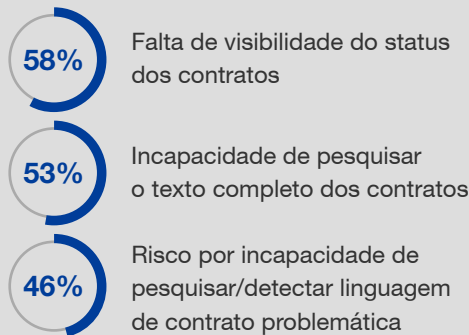
Principais desafios:



GERENCIANDO CONTRATOS

Nível de maturidade:

Principais desafios:



Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos
 Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

PROCESSOS DE CONTRATOS MANUAIS PODEM LEVAR A ATRASOS DO PROJETO, EXPERIÊNCIA DO CLIENTE INSATISFATÓRIA E ATRASOS NO RECONHECIMENTO DE RECEITAS

A falta de maturidade nos processos de contrato digitais leva a várias consequências. No ano passado, 46% das organizações sofreram atrasos no início de projetos, 45% entregaram experiências insatisfatórias aos clientes, 42% tiveram atrasos no reconhecimento de receita e 39% tiveram custos desnecessários de impressão, e-mail e fax, tudo como um resultado direto de ineficiências em algum ponto do ciclo de vida de contratos (veja a Figura 7). Os desafios principais incluem:

- › **Ineficiências e atrasos.** Cada parte do trabalho manual que é necessária retarda o processo do contrato e adiciona trabalho. Na preparação dos contratos, os entrevistados citaram ineficiências com a adição manual de informações aos contratos que já existem nos sistemas, retrabalho devido a erros na transferência manual de dados e atrasos devido a longos processos de preparação do contrato. Quando faltam recursos de assinatura eletrônica, as organizações devem enviar manualmente os contratos pelo correio, fax ou e-mail aos signatários, esperar que eles assinem, aguardar a devolução e, então, processar manualmente o contrato. Se houver erros, esse processo deve ser repetido até que o contrato seja assinado corretamente. Por fim, ter que transferir manualmente os dados dos contratos para os sistemas de registros e precisar aprovar manualmente os termos do contrato nos sistemas de execução, como o faturamento, abre caminho para ainda mais erros e retarda o processo de cumprimento.

Figura 7

"No ano passado, quais das seguintes consequências sua organização experimentou como resultado de processos de contrato ineficientes e/ou manuais?"

46% Atrasos no início de projetos

45% Experiência do cliente insatisfatória

42% Atrasos no reconhecimento de receita

39% Custos desnecessários de impressão, correio e fax

31% Taxas de conclusão reduzidas/acordos cancelados

30% Ineficiência de tarefas manuais

29% Risco jurídico e de conformidade

29% Perda de candidatos para emprego

24% Experiência do funcionário insatisfatória

24% Perda de receita

2% Não sei

Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos
Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Processos de contrato ineficientes e/ou manuais criaram problemas para 98% das organizações. É notável como esses processos comprometeram a experiência do cliente, a produtividade dos funcionários e as metas de segurança de muitas organizações.

- › **Falta de visibilidade.** As ferramentas digitais podem melhorar drasticamente a capacidade de colaborar em contratos, acompanhar as alterações feitas ao longo do caminho e o andamento dos contratos conforme eles são encaminhados para os signatários e de volta para os sistemas e as equipes de entrega que os cumprirão. Uma vez que o contrato está sendo executado, os recursos de gerenciamento do ciclo de vida do contrato (CLM) precisam ter visibilidade e capacidade de pesquisa consistentes nos contratos que estão em vigor. Quando as organizações usam processos baseados em papel para gerenciar contratos, a falta de visibilidade e controle são consequências amplamente sentidas: 57% dos entrevistados sentem que não têm visibilidade do status dos contratos enquanto estão sendo assinados, 51% não conseguem efetivamente pesquisar o texto completo de seus contratos e 38% são incapazes de obter uma visão holística de dados operacionais e outros dados em contratos.
- › **Problemas de segurança/risco/conformidade.** Todos os problemas acima logicamente levam a exposições legais e de conformidade desnecessárias e extremamente arriscadas. Mais roteamento manual de dados e entrada significa mais pessoas vendo dados sensíveis e maior possibilidade de erros; a falta de integração e visibilidade do sistema significa que quaisquer erros ou cláusulas problemáticas em contratos têm menor probabilidade de serem capturados. Trinta e nove por cento dos entrevistados encontram exposição legal e de conformidade desnecessárias em seus processos de assinatura, 42% têm dificuldade em manter a segurança e a confidencialidade quando agem em contratos e 48% encontraram risco devido à incapacidade de pesquisar ou detectar proativamente linguagem de contrato problemática.

Os benefícios da modernização

Algumas empresas estão mais atrasadas em seus esforços de modernização de contratos do que outras por várias razões, incluindo preocupações legais e de segurança, mas a barreira mais citada é simplesmente a falta de visão e priorização. Isso muda rapidamente quando as organizações automatizam alguns processos de contrato e começam a perceber o impacto substancial que isso pode ter na produtividade, na segurança e na experiência do cliente. Uma vez que esses esforços começam, eles tendem a aumentar. Disse um entrevistado: "Quando começamos, nosso CEO disse: 'Ei, provavelmente há cem processos que podemos modernizar para melhorar a experiência do cliente.' Bem, quatro anos depois, estamos em 550. Isso mostra como evolui. Ultrapassamos o número de processos que pensávamos que estavam até disponíveis." Os benefícios desses esforços vêm em muitas formas, incluindo (veja a Figura 8):

- › **Maior eficiência e produtividade dos funcionários.** A eficiência dos processos modernos de contratos é o benefício básico que impulsiona todos os outros. Processos digitais automatizados resultam em tempos de resposta reduzidos, menos erros e muito menos trabalho manual. Nossos entrevistados relataram algumas economias extremas: uma empresa de serviços financeiros reportou economias de US\$ 20 milhões a US\$ 30 milhões. Uma empresa de software citou uma redução de 67% no tempo necessário para que os representantes de vendas revisem e aceitem seus planos de remuneração. Uma empresa de telecomunicações auditou sua economia de tempo real e descobriu que a assinatura eletrônica estava poupando aos funcionários uma média de 25 minutos por uso.

"Quando os membros da equipe diziam 'Por que devo usar assinatura eletrônica?', nós dissemos a eles 'Devolveremos 25 minutos no seu dia toda vez que você usá-la.' Isso significava que eles não precisariam ficar até tarde e perder um evento esportivo. Isso significava que eles não estavam sob pressão por talvez não poder buscar seus filhos na escola. Isso realmente significava algo pessoal para eles."

Chefe de serviços profissionais, empresa de telecomunicações

Figura 8

Principais benefícios dos processos de contrato digitais:



Maior eficiência e produtividade dos funcionários



Melhor experiência e satisfação do cliente



Melhor segurança e conformidade

Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

- › **Melhor experiência e satisfação do cliente.** Os funcionários não são os únicos que se beneficiam com o processamento mais rápido e com menos erros que o processo digital proporciona. Os clientes de hoje esperam gratificação instantânea e se beneficiam muito quando podem negociar rapidamente, assinar contratos e ter seus pedidos atendidos automaticamente. O chefe de serviços profissionais de uma empresa de telecomunicações nos disse: "Nossos clientes podem se comunicar conosco de uma maneira ainda melhor e melhorar a experiência do cliente. Eles podem verificar arquivos em seus dispositivos móveis e não precisam se preocupar com papel."
- › **Melhor segurança/conformidade.** Melhorar a segurança, a confidencialidade e a conformidade com rastreamento e monitoramento mais claros de documentos e aprovações é o melhor impulso de negócios para modernizar os sistemas de contratos (consulte a Figura 9). A automação digital de processos de contrato significa menos pessoas vendo documentos sensíveis, menos oportunidades de erros e gerenciamento mais fácil por parte de departamentos jurídicos. Entrevistamos o diretor jurídico de uma empresa de serviços ao consumidor, que disse: "Um dos grandes benefícios foi que podemos ter controle sobre o contrato; algumas pessoas que não tinham a autorização para assinar ou que não tinham passado pelo departamento jurídico estavam assinando. Agora, as únicas pessoas que têm acesso a isso estão no departamento jurídico. Se alguém obtiver um contrato, saberá que foi aprovado pelo departamento jurídico."



"Nós provavelmente economizamos cerca de US\$ 20 milhões a US\$ 30 milhões em economia anual de taxa de execução até agora. E há mais trabalho a fazer, pois ainda não terminamos."

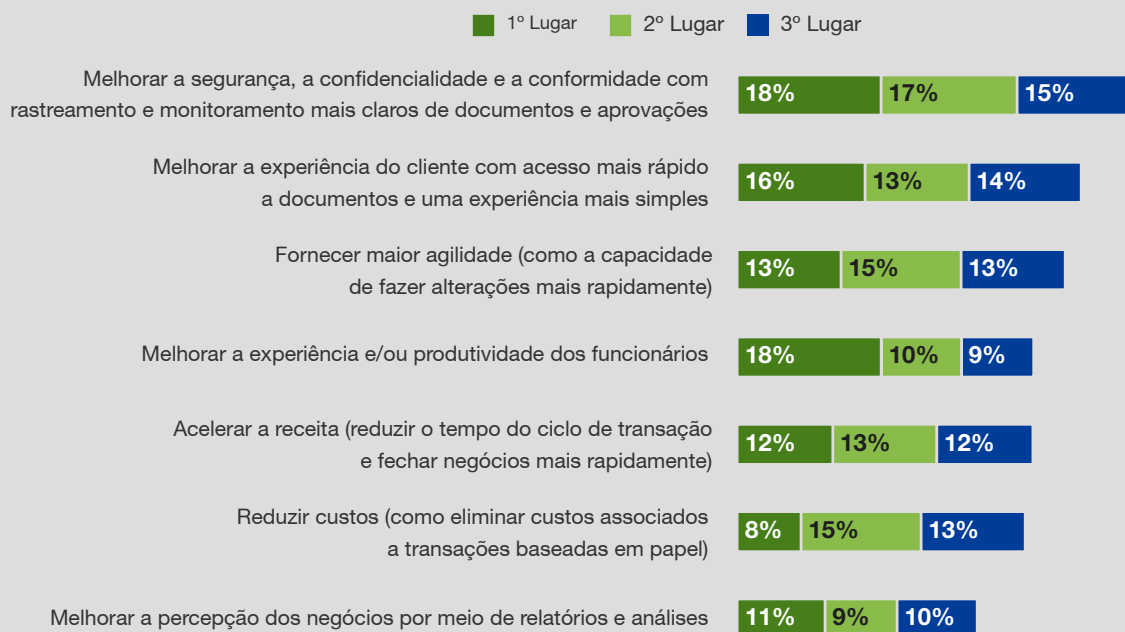
Líder de transformação digital, empresa de serviços financeiros



Figura 9

"Quais são os principais impulsionadores de negócios para modernizar seus sistemas de contrato?"

Selecione até os três mais importantes, sendo o 1º o mais importante."



Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos

Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Recomendações principais

À medida que as organizações visam à transformação digital, a necessidade de uma verdadeira automação de ponta a ponta se torna clara. Com contratos, a automação de assinaturas é um primeiro passo comum, seguido pelos processos antes e depois da assinatura.

O estudo da Forrester produziu várias recomendações importantes:



Pense além da assinatura eletrônica. O valor das assinaturas eletrônicas é claro. Porém, a assinatura eletrônica também é parte essencial de uma estratégia mais ampla. Alinhe seus esforços de assinatura eletrônica a uma automação mais ampla de contratos e processos. Aplique a assinatura eletrônica na automação de processos como um recurso essencial para garantir consistência, velocidade de execução e transparência do processo.



Direcione a padronização para suportar a transformação digital.

A automação de contratos não se limita às interações do cliente. É um requisito organizacional abrangente. Ao definir o fluxo dos documentos, faça com que este seja parte da arquitetura geral da automação de processos. Defina uma arquitetura e uma abordagem consistentes para automação de contratos e assinaturas eletrônicas que sejam integradas à arquitetura geral do software comercial. A transformação digital prospera em escala e padrões. Trabalhe com a TI e os responsáveis pela transformação digital para garantir uma abordagem consistente da automação de processos e contratos. Defina uma abordagem que garanta que os sistemas sejam atualizados automaticamente, sem a necessidade de redigitação manual ou outra intervenção humana, e que o processo de ponta a ponta seja o mais automatizado e transparente possível.



Concentre-se nos resultados do cliente. Setenta e quatro por cento das empresas citam a melhoria da experiência do cliente como uma prioridade alta ou crucial no próximo ano. O papel da assinatura eletrônica para atingir essa meta é claro, mas não pare por aí. Automatize o processo antes e depois da assinatura para simplificar ainda mais a experiência dos clientes. Conforme você avança, faça dos clientes seus parceiros em automação. Lembre-se de que seus clientes devem adotar a solução e ver o valor.

"As melhores práticas incluem gerenciamento e aplicação de mudanças. Há um grau de gerenciamento de mudanças com quem está viabilizando o processo e fazendo a interface com o cliente, garantindo que ele entenda por que isso é importante."

Vice-presidente de operações de receita, empresa de software



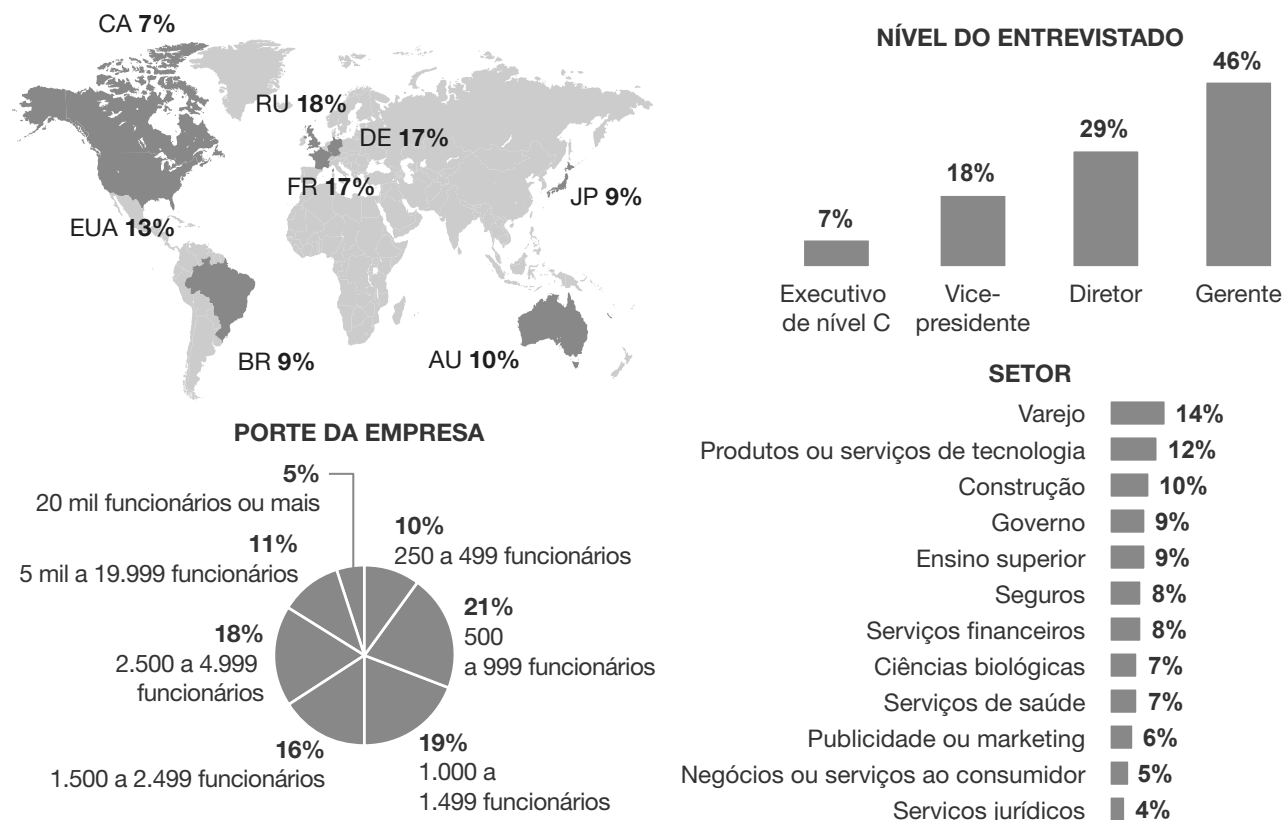
Inclua profissionais de governança, risco e conformidade (GRC).

Embora as melhores experiências dos clientes e a eficiência aprimorada sejam importantes, não se esqueça de que a melhoria de processos e a automação de contratos também geram consistência e resultam em menos erros. Se corretamente implementadas, elas podem levar a uma segurança, privacidade e conformidade muito melhores. Inclua profissionais de GRC em suas iniciativas de automação. Eles precisarão aprovar a abordagem e serão grandes beneficiários.

Apêndice A: metodologia

Neste estudo, a Forrester realizou uma pesquisa online com 605 organizações nos EUA, Canadá, Reino Unido, Alemanha, França, Austrália, Japão e Brasil para avaliar seus processos de contrato entre os departamentos. Os participantes da pesquisa incluíam tomadores de decisão em nível de gerente e acima do processo em funções com uso intensivo de documentos, incluindo operações/TI, aquisição, jurídico, vendas e recursos humanos. A Forrester também conduziu cinco entrevistas telefônicas de 30 minutos com os entrevistados que se encaixaram no perfil acima e conseguiram uma digitalização avançada em seus processos de contrato. As perguntas feitas aos participantes abordavam prioridades de negócios, níveis de digitalização de vários processos de contrato, desafios com os processos atuais, barreiras à modernização e planos futuros. Foi oferecido aos entrevistados um pequeno incentivo como agradecimento pelo tempo gasto na pesquisa. O estudo foi realizado em fevereiro de 2019.

Apêndice B: dados demográficos



Base: 605 tomadores de decisão para processos com uso intensivo de documentos

Nota: as porcentagens podem não somar 100 devido ao arredondamento.

Fonte: estudo encomendado pela DocuSign e realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2019

Apêndice C: material complementar

PESQUISAS RELACIONADAS DA FORRESTER

"The State Of E-Signature Implementation", Forrester Research, Inc., 27 de outubro de 2017

"The Forrester Wave™: Contract Lifecycle Management For All Contracts, Q1 2019", Forrester Research, Inc., 8 de janeiro de 2019

Apêndice D: observações finais

¹ Fonte: "The 2018 Outlook For US Industries And Their Tech Budgets", Forrester Research, Inc., 13 de dezembro de 2017