

Een rapport over Thought Leadership
(kennisleiderschap) van Forrester
Consulting, in opdracht van DocuSign
April 2020

The State Of Systems Of Agreement, 2020

Uitdagingen en voordelen bij
digitale transformatie van contracten
en contractprocessen

Inhoudsopgave

- 1** Samenvatting
- 2** Bedrijven op weg naar modernisering van processen
- 5** Uitdagingen in de contractcyclus
- 9** Voortbouwen op de voordelen
- 13** Belangrijke aanbevelingen
- 14** Bijlage

Projectmanager:

Megan Doerr,
consultant marktimpact

Uitgevoerd onderzoek:

onderzoeksgroep Application
Development & Delivery, Forrester

OVER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting biedt op basis van objectief onderzoek onafhankelijk advies, zodat leidinggevendenden kunnen slagen binnen hun organisaties. De consultancydiensten van Forrester variëren van korte strategiesessies tot projecten op maat. Zij brengen u in direct contact met onderzoeksanalisten die hun deskundig inzicht toepassen op uw specifieke zakelijke uitdagingen. Ga voor meer informatie naar forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle rechten voorbehouden. Ongeoorloofde reproductie is ten strengste verboden. De informatie is gebaseerd op de beste beschikbare bronnen. Geuite meningen weerspiegelen een oordeel op een specifiek moment, en zijn onderhevig aan verandering. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar en Total Economic Impact zijn handelsmerken van Forrester Research, Inc. Alle overige handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve bedrijven. Ga voor aanvullende informatie naar forrester.com.
[E-4639]



Negen van de tien bedrijven moet nog werken met handmatige processen.

Samenvatting

Alle bedrijfsprocessen komen voort uit contracten: tussen bedrijfsonderdelen, met klanten, met partners, met medewerkers of met verschillende van deze belanghebbenden. Meer dan ooit gaan bedrijven na of en hoe contractprocessen efficiënter, gebruiksvriendelijker en veiliger kunnen worden ingericht. Hoewel er in de loop der jaren veel verbeterd is, is het blijven digitaliseren, automatiseren en koppelen van contractprocessen nog steeds een grote opgave voor bedrijven.

In januari 2020 vroeg DocuSign Forrester Consulting om een evaluatie van de contractsystemen van het bedrijf, gedefinieerd als het geheel van technologieën en processen rondom het opstellen, ondertekenen, uitvoeren en beheren van contracten. Het gaat daarbij om overeenkomsten, aanbiedingsbrieven en uiteenlopende schriftelijke contracten die bij vrijwel iedere bedrijfsfunctie worden gebruikt.

Om dit onderwerp te verkennen, nam Forrester een online-enquête af onder 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld. Behalve de enquête heeft Forrester ook vijf telefonische interviews uitgevoerd voor aanvullende kwalitatieve informatie.

Hoewel bedrijven nog altijd te maken hebben met uitdagingen in de contractcyclus, waarbij bepaalde processen handmatig blijven, zijn organisaties is steeds hogere mate verbonden en digitaal.

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- › **Negen van de tien bedrijven moet nog werken met handmatige processen.** Deze processen zijn de oorzaak van slechte klantervaringen, vertraging in projecten en kostenstijgingen, en kunnen een negatieve uitwerking hebben op de capaciteiten van een bedrijf om omzet te genereren.
- › **Bestuurders hebben het digitaliseren van de stappen in contractprocessen voltooid, en zetten de koers uit naar het automatiseren en koppelen van die stappen.** Doorgaans vormt het digitaliseren van ondertekening het startpunt. Vervolgens komen de registratiesystemen en de processen voor en na de ondertekening in beeld om te koppelen – dit alles verloopt volgens een reguliere workflow.
- › **Voor het tweede jaar op rij blijft de klantervaring de belangrijkste drijfveer.** Negenenzeventig procent van de geënquêteerde bedrijven noemden het verbeteren van de klantervaring een hoge of kritische prioriteit. Bij contractprocessen zorgt technologie voor elektronische handtekeningen voor een aanzienlijk betere klantervaring. Dat het effect van automatisering op klantervaring wordt onderbelicht omdat het nauwelijks zichtbaar is, doet niets af aan de efficiëntie die het de medewerkers oplevert. Met een geautomatiseerd contracteringsproces kan een salesvertegenwoordiger de klant een betere ervaring bezorgen doordat er minder handmatige stappen hoeven te worden doorlopen.

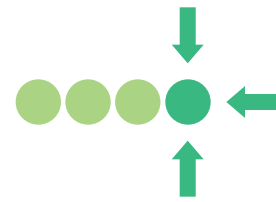
Bedrijven op weg naar modernisering van processen

Overeenkomsten als contracten en aanbestedingsbrieven zijn fundamentele elementen in de bedrijfsvoering. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat contracten en contractprocessen bij de meeste organisaties deel uitmaken van de inspanningen op het gebied van digitale transformatie. Wat meer in het oog springt is dat 98% van de geënquêteerde bedrijven op problemen stuit bij het efficiënt voorbereiden, ondertekenen, uitvoeren en beheren van contracten. Ze hebben afzonderlijke stukjes geautomatiseerde infrastructuur die vaak geen verbinding met opslagsystemen heeft voor de vorming van een geïntegreerd contractstelsel. Bezien vanuit het wereldwijde onderzoek van Forrester naar procesautomatisering in het eerste kwartaal van 2020 wordt dit probleem al kritieker: meer dan 50% van de respondenten meldde dat de doelen voor procesverbetering ofwel de automatisering van een grote hoeveelheid handmatige processen betroffen ofwel de volledige transformatie van end-to-end processen ter ondersteuning van digitale transformatie.¹ Contractsystemen vormen een kritisch onderdeel van een end-to-end automatiseringsstrategie.

De huidige stand van zaken is vergelijkbaar met de bevindingen in het onderzoek "State Of Systems Of Agreement" (de stand van zaken rond contractsystemen) in 2019.² Vorig jaar was de conclusie van het onderzoek van Forrester dat voor strategische digitale transformatie werkelijke end-to-end automatisering nodig is. Het automatiseren van ondertekening is een eerste kritische stap, maar voor werkelijke transformatie moeten ook de processen voor en na de ondertekening worden geïntegreerd. Bij inspanningen voor digitale transformatie wordt vaak in stappen vooruitgang geboekt, maar voor contracten volstaat dat niet. Veel bedrijven beginnen met digitale ondertekening als eerste stap, maar het automatiseren van de belangrijke stappen in het proces voor en na het ondertekenen leveren een veel grotere efficiëntiewinst op.

Dit jaar concludeerde Forrester dat bedrijven optimistisch zijn over de verbeteringen die ze boeken, maar desalniettemin nog steeds in dezelfde positie verkeren als vorig jaar. Uit de enquête van Forrester onder 954 beslissers:

- › **Contractprocessen verlopen nog steeds grotendeels handmatig en worden gehinderd door ondoelmatigheid in het bedrijf.** Hoewel in sommige afdelingen en sectoren sprake is van een digitale omwenteling, wordt bij negen van de tien bedrijven nog steeds:
1) handmatig informatie ingevoerd, 2) een bestaand contract gekopieerd en aangepast of 3) elke keer een geheel nieuw contract opgesteld. Deze handmatige processen zijn tijdrovend en vormen een risico op fouten. Eigenlijk blijkt dat respondenten eenvoudige taken als het genereren van contracten, het laten ondertekenen van contracten en rapportage van trends en mijlpalen bij afgesloten contracten vaker rapporteren als inefficiënt dan in 2019 (zie afbeelding 1). Toch hebben bedrijven het meeste vertrouwen in de efficiëntie van de identiteitscontrole en de presentatie van het formulier, twee hoofdelementen van de klantervaring; dat betekent dat de klant centraal blijft staan.
- › **In toenemende mate worden digitale hulpmiddelen toegepast, maar deze worden niet noodzakelijkerwijs gekoppeld.** De grootste toename van digitalisering is waargenomen bij afdelingen als IT/bedrijfsvoering, verkoop en aankoop. Maar het feit dat handmatige processen blijven voortbestaan duidt erop dat bedrijven vaak puntoplossingen verzamelen die via mensen worden verbonden in plaats van zijn gekoppeld in geautomatiseerde processen.

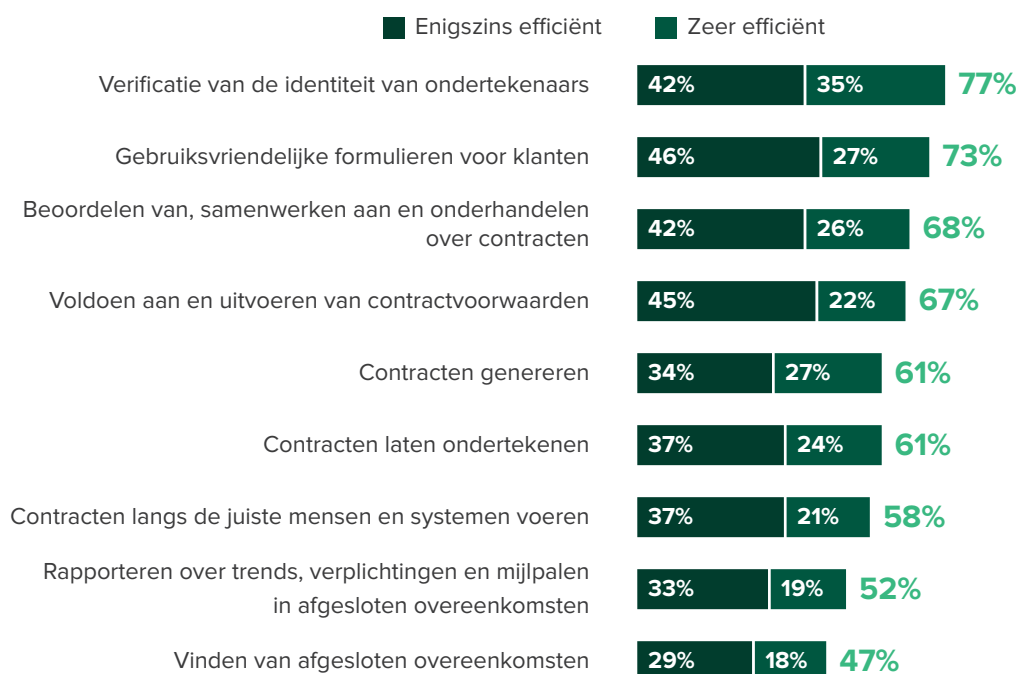


98% van de bedrijven heeft problemen bij het efficiënt voorbereiden, ondertekenen, uitvoeren en beheren van contracten.

- › **Het gebruik van digitale ondertekening groet uit tot een standaardwerkwijze.** Respondenten gaven aan dat bij hun afdeling 68% van de contracten met een digitale handtekening wordt ondertekend. Maar de meeste bedrijven gebruiken deze technologie alleen voor specifieke doelen. De toename zou tweeledig moeten zijn: het vinden van andere workflows en gebruik van digitale ondertekening door de gehele organisatie of bij verschillende afdelingen, en ervoor zorgen dat dit wordt gekoppeld aan de andere delen van het contractproces.
- › **De topprioriteiten van de geënquêteerde bedrijven zijn voor 2020 een betere klantervaring (79%), toename van veiligheid en naleving (79%) en meer wendbaarheid in het bedrijf (71%).** Het verbeteren van de klantervaring was ook in 2019 de topprioriteit; de groeiende trend laat zien dat klantervaring ook in de toekomst een prioriteit is die niet zomaar wordt voorbijgestreefd (zie afbeelding 2).

Afbeelding 1: Hoe efficiënt is het huidige proces?

"Als u denkt aan de bedrijfsprocessen voor voorbereiden, ondertekenen, uitvoeren en beheren van contracten en andere soorten overeenkomsten, hoe beoordeelt u dan de efficiëntie van de volgende stappen?"



Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

Afbeelding 2: Topprioriteiten voor 2020

"In hoeverre vormen de volgende initiatieven komend jaar een prioriteit voor uw bedrijf?"

■ Hoge prioriteit ■ Van cruciaal belang



Bedrijven geven prioriteit aan klantervaring, toename van veiligheid en naleving en meer wendbaarheid in het bedrijf.

Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

WAT KOPLOPERS ONS VERTELLEN

We zijn in gesprek gegaan met vijf marktleiders die begeleiding en inzicht in hun eigen moderniseringstraject bieden. In het hele rapport leest u hun ervaringen; gebruik de richting die zij aangeven om te navigeren op uw eigen traject.



"Wij hebben zo veel verschillende documenten, sommige moeten worden ondertekend, voor andere zijn gegevens nodig, sommige niet, maar alle documenten maken in enig mate gebruik van DocuSign. Ons hele proces is nu van begin tot eind digitaal."

Bedrijf in professionele dienstverlening

"Tegenwoordig worden onze workflows automatisch gegenereerd, waarna een geautomatiseerd goedkeuringsproces wordt opgestart dat parallel e-mails verstuurt naar interne goedkeurders. Dit verloopt heel efficiënt. Gebruikers ondertekenen de ingevulde contracten en vervolgens worden ze automatisch op de juiste plek gearchiveerd."



Productiebedrijf



"Toen we net begonnen, waren er niet zo veel mensen die vroegen of we met digitale ondertekening werkten, maar tegenwoordig wordt van ons verwacht dat we dat doen, vooral door nieuwe klanten. Ze willen geen papierwerk meer, ze willen een volledig digitale ervaring."

Bedrijf in financiële dienstverlening

"Momenteel zijn we nieuwe processen aan het vormgeven waarin bepaald functies kunnen worden geautomatiseerd, zoals 'Aanvinken om te accepteren'. Waar we selfservice kunnen doorvoeren, doen we dat."

Bedrijf in financiële dienstverlening (2)



Uitdagingen in de contractcyclus

Hoewel het gebruik van digitale hulpmiddelen blijft toenemen, laten de interviews zien dat veel processen nog altijd handmatig plaatsvinden, waaronder de papieren processen. Van inefficiënte, handmatige contractprocessen werd gemeld dat deze nadelig zijn voor klanten, interne processen en opbrengsten (zie afbeelding 3). Bedrijven die niet in staat zijn deze handmatige processen te automatiseren, maken meer kosten, werken minder efficiënt en leveren minder kwaliteit.

Over het geheel gezien hadden bedrijven niet het beeld dat zij in vergelijking met 2019 aan efficiëntie hadden gewonnen. Het aantal bedrijven dat zichzelf betitelt als 'zeer efficiënt' is in bepaalde categorieën zelfs afgenomen. Hoewel bedrijven meer contracten verwerken, wordt in toenemende mate erkend dat processen ingewikkeld zijn en vaak grenzen binnen bedrijven overschrijden. Dus hoewel een deel van het proces efficiënter wordt, is het proces als geheel niet sterker dan de zwakste schakel. Daarnaast ligt de controle over het end-to-end proces in de handen van slechts enkele medewerkers.

Bijna alle bedrijven meldden knelpunten bij het voorbereiden, ondertekenen, uitvoeren en beheren van contracten. Veertig tot zestig procent van de bedrijven gaf aan te maken te hebben met de 16 veel voorkomende uitdagingen van Forrester (zie afbeelding 4). Dit zijn alarmerende aantallen, maar starten met automatisering in om het even welke fase draagt bij aan het oplossen van knelpunten in die fase.



Afbeelding 3: Gevolgen van inefficiënte en/of handmatige contractprocessen

Slechte klantervaring	46%
Vertraagde start van projecten	43%
Vertraagde erkenning van inkomsten	42%
Overbodige kosten voor afdrukken, verzenden en faxen	39%
Inefficiënte handmatige taken	32%
Lagere voltooiingspercentages/geannuleerde deals	32%
Juridische en nalevingsrisico's	29%
Slechte medewerkerservaring	28%

Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

Afbeelding 4: Knelpunten in contractprocessen

Overeenkomsten voorbereiden	Overeenkomsten ondertekenen	Uitvoeren van overeenkomsten	Contractbeheer
61% Dubbel werk vanwege fouten bij handmatig invoeren van gegevens in contracten, zoals klant- en productinformatie	56% Gebrekkig inzicht in de contractstatus	56% Handmatig doorsturen van overeenkomsten	59% Doelmatig doorzoeken van de volledige tekst van alle contracten niet mogelijk
55% Inefficiëntie vanwege handmatig invoeren van gegevens die al elders in onze systemen aanwezig zijn	48% Vertraging vanwege foutieve en ontbrekende informatie	54% Dubbel werk vanwege opnieuw invoeren van gegevens vanuit overeenkomsten in archiefsystemen	51% Gebrekkig inzicht in locatie en status van getekende documenten
50% Veiligheid en vertrouwelijkheid lastig te bewaken	41% Slechte ervaringen voor klanten	51% Fouten en dubbel werk vanwege niet correct ingevoerde gegevens	47% Risico's verbonden aan het niet kunnen doorzoeken of proactief controleren van het contract op twijfelachtig taalgebruik
48% Vertraging door langdurige voorbereiding in het contractproces	39% Vertraging door incorrecte volgorde van routing en ondertekenen	45% Veiligheid en vertrouwelijkheid lastig te bewaken	42% Problemen bij het handhaven van veiligheid en vertrouwelijkheid, zodat alleen de juiste mensen toegang hebben tot documenten

Basis: 950 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

Verder draait het in de hele levenscyclus van 2020 om beveiliging en naleving. Moderniseren is niet eenvoudig en gaat vergeleken met vorig jaar gepaard met een toegenomen perceptie van veiligheidsrisico's (zie afbeelding 5). Een goed ontworpen contractstelsel verbetert de algehele beveiligingstoestand van een organisatie. Maar een nieuwe technologie vereist nieuwe vaardigheden en technieken om deze goed te kunnen beoordelen.

Niet meer dan de helft van de organisaties integreert de archivering met de contractprocessen (zie afbeelding 6). Integratie met CRM-systemen komt het meest voor, dat wil zeggen dat voor contracten vooraf automatisch CRM-gegevens worden gegenereerd, doorgaans omdat bij verkoop erg veel overeenkomsten worden gebruikt. Maar zelfs als bedrijven een archiveringstelsel integreren, kan het zijn dat dit alleen gebeurt voor bepaalde contracten of voor slechts een deel van het contractproces. Dit komt vaak doordat bedrijven de technologieën in contractprocessen gefragmenteerd toepassen, met als gevolg dat integratie met andere systemen als CRM op zijn best gefragmenteerd plaatsvindt. Fragmentatie kan worden verholpen door toepassing van een algemeen platform voor contractprocessen, zodat met eenmaal integreren algemeen gebruik binnen handbereik komt.

Afbeelding 5: Zorgen over veiligheid, naleving en vertrouwelijkheid

"Welke van de volgende knelpunten heeft u ervaren bij het moderniseringsproces voor de contractsystemen?"
(Maximaal drie)



Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

Afbeelding 6: Integratie met CRM, ERP en HCM

"Welke van de technologische capaciteiten heeft u in de contractprocessen?"

GEGEVENS VOORAF GENEREREN

62% CRM-systeem voert automatisch gegevens in bij overeenkomsten

55% ERP-systeem voert automatisch gegevens in bij overeenkomsten

43% HCM-systeem voert automatisch gegevens in bij overeenkomsten

26% Ander systeem voert automatisch gegevens in bij overeenkomsten

ONDERTEKENING OPHALEN

49% Overeenkomsten kunnen rechtstreeks vanuit een CRM-applicatie worden verzonden voor ondertekening

45% Overeenkomsten kunnen rechtstreeks vanuit een andere applicatie worden verzonden voor ondertekening

43% Overeenkomsten kunnen rechtstreeks vanuit een HCM-applicatie worden verzonden voor ondertekening

40% Overeenkomsten kunnen rechtstreeks vanuit een productiviteitsapplicatie worden verzonden voor ondertekening

39% Overeenkomsten kunnen rechtstreeks vanuit een ERP-applicatie worden verzonden voor ondertekening

19% De ondertekening is ingebed in website, app of portal

INTEGRATIE VAN GEGEVENS IN BACK-ENDSYSTEMEN

54% Gegevens van ingevulde overeenkomsten worden automatisch teruggeschreven naar een CRM-systeem

53% Gegevens van ingevulde overeenkomsten worden automatisch teruggeschreven naar een HCM-systeem

50% Gegevens van ingevulde overeenkomsten worden automatisch teruggeschreven naar een ERP-systeem

42% Gegevens van ingevulde overeenkomsten worden automatisch teruggeschreven naar een ander systeem

17% Afgeronde overeenkomsten worden automatisch gearchiveerd in een bedrijfsdossier

Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

WAT KOPLOPERS ONS VERTELLEN

Elke koploper die we spraken gaf aan dat de financiële kosten, time-to-revenue en operationele inefficiëntie van handmatige processen nadelig waren.



"De stapels papier die mensen moesten tekenen waren 5 tot 10 cm dik. Mensen kregen kramp in hun handen van zo'n stapel, en vervolgens moesten die stapels 's avonds per koerier worden vervoerd. Als je bedenkt met hoeveel **bomen, papier en arbeidstijd het ondertekenen/versturen/archiveren van papierwerk** gepaard gaat, dan kom je waarschijnlijk **op honderden, misschien wel duizenden dollars [per overeenkomst]** als je het hele proces van begin tot eind in salariskosten meerekent."

Bedrijf in professionele dienstverlening

"Zonder digitale ondertekening werd het digitale proces nauwelijks omarmd. Dat leidde tot de **conclusie** dat we een geheel digitale ervaring nodig hadden."



Productiebedrijf



"Medewerkers willen niet altijd alles in persoon doen, omdat ze dan minder werk kunnen doen. Bovendien hebben ze behoefte aan **meer armslag**."

Bedrijf in financiële dienstverlening (2)

Voortbouwen op de voordelen

Hoewel de meeste bedrijven nog veel te doen hebben bij het moderniseren van hun contractsystemen, geeft 99% van de respondenten aan dat bij het digitale contractproces nu al sprake is van voordelen. De belangrijkste voordelen hebben betrekking op betere klantervaring, meer opbrengsten, lagere kosten, snellere transactiecycli en minder fouten (zie afbeelding 7). In een wereld waarin grote projecten tijdens de voortgang periodiek moeten worden bijgestuurd, kan het moderniseren van het contractstelsel in stappen plaatsvinden met gaandeweg duidelijke en cumulatieve winstpunten.

Afbeelding 7: Voordelen van implementatie van een digitaal contractproces

"Welke van de volgende voordelen heeft de implementatie van digitale contractprocessen opgeleverd?"

(Selecteer alles wat van toepassing is)



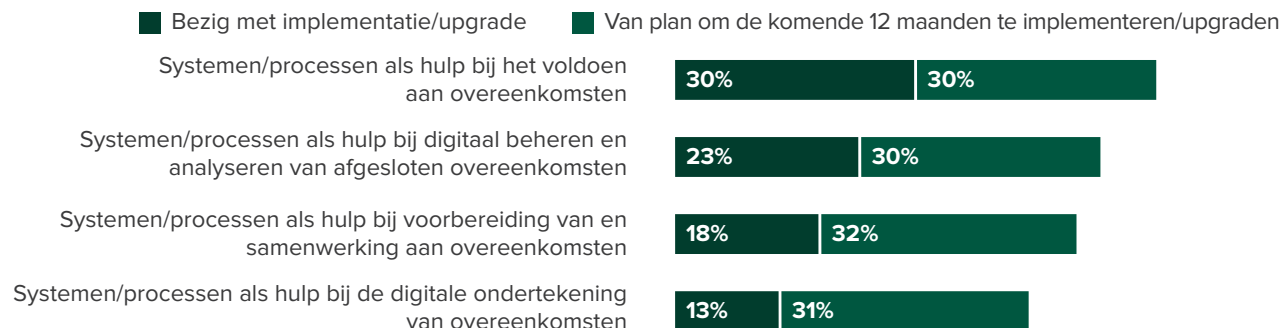
Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

In het komende jaar geven bedrijven bij hun inspanningen op het gebied van automatisering de prioriteit aan het voldoen van contractverplichtingen, gevolgd door het verbeteren van contractbeheer (zie afbeelding 8). Deze inspanningen dragen bij aan het grotere doel van het koppelen en automatiseren van de gehele contractcyclus.

Afbeelding 8: Toekomstplannen

"Wat zijn uw plannen voor volgend jaar voor implementatie of verbetering van de digitale capaciteiten van uw contractsystemen op de volgende terreinen?"



Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

BIJDRAGEN AAN KLANTERVARING VIA ONDERSTEUNING VAN INTERNE EFFICIËNTIE

Bij transformatie is het verbeteren van de klantervaring steevast een prominent thema, waarbij soms operationele kwesties worden uitgesloten. Denk bijvoorbeeld even terug aan de prioriteiten van bedrijven voor 2020 in afbeelding 1, waarin het verbeteren van de klantervaring bovenaan prijkte en de ervaring van medewerkers onderaan stond. Maar dit is een verkeerde afweging. Zonder uitstekende bedrijfsvoering is er geen uitstekende klantervaring. Als het bedrijf afhankelijk is van medewerkers voor verkoop of service aan klanten – tot op zekere hoogte iedere organisatie – neemt de klantervaring toe of af met de efficiëntie en gebruikerservaring van de systemen waarmee gewerkt wordt.

Een voorbeeld uit de strijd om talent: bij veel bedrijven stellen hr-afdelingen handmatig brieven op met gegevens die zijn gekopieerd en overgenomen uit volgsystemen voor sollicitanten en/of systemen voor human capital management; vervolgens worden de documenten afgedrukt en kunnen pas de volgende dag worden aangeboden voor ondertekening. Vergelijk dit met de hr-medewerker bij een koploper: zonder het hr-systeem van het bedrijf te verlaten kan de medewerker direct een aanbiedingsbrief genereren (met gegevens die uit andere systemen worden opgehaald) om deze meteen te verzenden voor elektronische ondertekening. Deze superieure ervaring van de medewerker maakt een superieure klantervaring mogelijk: de kandidaat krijgt het aanbod snel en correct en kan meteen ondertekenen, waar ze ook is.

Hetzelfde geldt voor verkoop. Bij toonaangevende bedrijven kan een vertegenwoordiger met één druk op de knop in het CRM-systeem automatisch een contract met de toepasselijke gegevens genereren, die meteen kan worden verzonden voor elektronische ondertekening. Als de ervaring van de vertegenwoordiger beter is, ervaart de klant een snellere en responsievere verkoop. En volgens de eerste opmerking hieronder betekent dit dat de opbrengsten eerder kunnen worden ingeboekt.

WAT KOPLOPERS ONZ VERTELLEN

Elke koploper noemde de time-to-revenue, kostenbesparingen, milieu-effecten, transparantie en betere medewerker-/klantervaring als voordelen na het moderniseren van de processen.



"Het **grootste voordeel is behaald bij time-to-revenue**; de tijd tussen iemand binnenhalen en de feitelijke ondertekening voordat wij opbrengt kunnen inboeken. **Die ondertekening staat voor geld... we verdienen nu sneller geld.** Dan is er de milieuwinst, het is efficiënter, de gegevensintegriteit is toegenomen en de naleving van regelgeving is toegenomen."

Bedrijf in professionele dienstverlening

"Het grootste voordeel was voor ons **het afdwingen van interne normen**. Eerlijk gezegd is het nu wel heel moeilijk om anders te werk te gaan dan met volledige naleving. Afwijken is onmogelijk, tenzij je het systeem helemaal weet te omzeilen, maar dat is echt niet mogelijk. We hebben nu heel **transparant** wat er met contracten gebeurt. **Het vermindert de fouten die we in ons handmatige proces tegenkwamen.**"



Productiebedrijf



"Automatisering **verkleint de kans op menselijke fouten**, maakt medewerkers blij omdat ze zich niet bezig hoeven te houden met terugkerende processen en zich meer kunnen richten op innovatie. Er zijn mensen die denken dat automatisering banen kost, maar **feitelijk wordt alleen het slechte deel uit hun baan weggehaald zodat zij hun handen vrij hebben voor nieuwe processen.**"

Technologiebedrijf

"Bij audits is het **veel eenvoudiger om het contract terug te vinden in de computer** dan vergeleken met een papieren archief op een of andere plek."



Technologiebedrijf



"Het gebruik van digitale ondertekening is met 82% toegenomen. Bij de klant gaat alles sneller, en hiermee komen wij de klant tegemoet... **voor alle betrokkenen gaat het soepeler.**"

Bedrijf in financiële dienstverlening (1)

"Werd eerst 5% van de contracten digitaal ondertekend, nu is dat 82%. En eerlijk gezegd is het merendeel van wat niet digitaal wordt ondertekend toe te schrijven aan het feit dat het vanwege regelgeving niet anders kan. **Dit heeft zich vertaald in een toename van contractvolume en inkomende geldstromen.**"



Bedrijf in financiële dienstverlening (2)

De koplopers lieten ook weten wat zij als best practices toepasten en welke lessen zij onderweg hadden getrokken, zodat mensen die aan het begin van een proces staan daarmee hun voordeel kunnen doen. Een greep uit hun adviezen:



"Probeer het gewoon. Sommige bedrijven zijn bang om aan iets nieuws te beginnen, bang voor ontwikkeling, om processen beter te maken en voor veranderingen. Het is heel gewoon als er iets mislukt of om bang te zijn als je iets nieuws probeert, omdat je je klanten niet wilt frustreren, maar je moet het proberen. Blijf niet voor altijd waar je nu bent."

Technologiebedrijf

"Je moet wel over leiderschap beschikken, want enthousiasme is besmettelijk."

Productiebedrijf



"Het is belangrijk dat je **begint met de formulieren met het grootste volume** en die geschikt maakt voor digitale ondertekening. Kijk dan hoe formulieren worden gebundeld: welke worden gecombineerd en maak die geschikt voor digitale ondertekening nadat je de grote volumes hebt vastgesteld. Je wil niet zomaar in het wilde weg formulieren uitkiezen om mee te beginnen. Het is belangrijk om gestructureerd te werk te gaan. Dat draagt bij aan het aanvaarden van de wijzigingen en als je formulieren in de juiste volgorde en combinaties kiest, is de kans veel groter dat digitale ondertekening daadwerkelijk gebruikt wordt, omdat je in een behoefte voorziet. Als je dit niet doet, krijg je gatenkaas."

Bedrijf in financiële dienstverlening (1)

"Wijs meteen vanaf het begin de **correcte metagegevens** aan, definieer de juiste metagegevens waarnaar je wilt zoeken, besluit wie welk type contracten mag inzien en maak een heel transparante structuur. Ook wie bepaalde dingen niet mag zien, heeft het recht om te weten waarom. Pas wereldwijde standaarden toe: te veel maatwerk is niet gewenst, want een standaardproduct heeft voordelen."

Manufacturing company



"Ga na of je wel **het juiste probleem oplost**, zodat je inderdaad de voordelen behaalt waar je naar op zoek bent. Pak iets aan en ga ermee aan de slag, zorg dat het gebruikt wordt en test zo of het nieuwe product het probleem oplost dat je wilt aanpakken. Test ideeën zo snel mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten – DocuSign helpt bij het faciliteren ervan."

Bedrijf in financiële dienstverlening (2)

Belangrijke aanbevelingen

Op basis van het verdiepende onderzoek onder 954 beslissers over aankoop van technologie wereldwijd kwam Forrester tot een aantal belangrijke aanbevelingen:



Digitale ondertekening is voor strategische automatisering een kritisch onderdeel. Nu end-to-end automatisering in toenemende mate de norm wordt, gaat het om meer dan alleen het mogelijk maken van elektronische ondertekening. Dit is onmisbaar, maar moet gebeuren binnen een allesomvattend automatiseringsproces. Daarnaast zijn ook andere technologieën vereist.



Kies andere automatiseringstechnologieën die met digitale ondertekening kunnen worden gecombineerd tot een coherente automatiseringsstrategie. Voor automatisering op een schaal die nodig is digitale transformatie, moet een systeem voor contractoplossingen zo worden opgezet dat integratie van andere delen van het automatiseringsprogramma mogelijk is, waaronder ook registratiesystemen, digitale processen en gerobotiseerde processen.



Het gaat om klant- en medewerkersresultaten, niet om technologie voor de technologie. Bedrijfsmatige doelen dienen voorop te staan waarbij technologie ondersteuning biedt, bijvoorbeeld snellere introductie van nieuwe medewerkers en klanten met meetbare succesfactoren. Een contractstelsel met mogelijkheden voor verregaande integratie ter ondersteuning van deze doelen is een goede toepassing van technologie. Het uitrollen van 1.000 RPA-bots in een kalenderjaar niet.



Ontwikkel een governancestrategie die uitgaat van grootschalige uitrol binnen gevestigde governancemodellen voor routinematige opschaling. Veronderstel dat digitale transformatie een mate van automatisering vereist die nog niet is bereikt. Veronderstel ook dat de processen die hiervoor nodig zijn, de grenzen tussen organisaties overschrijden en door heterogeen gestapelde technologie heen lopen. Voor schaalvergroting is een algemeen governancemodel nodig dat gebruikmaakt van de juiste technologie volgens de juiste vereisten. Zorg ervoor dat digitale ondertekening en een geautomatiseerd en gekoppeld contractstelsel deel uitmaken van die governancestrategie. Verstrek algemene richtlijnen voor gebruik.

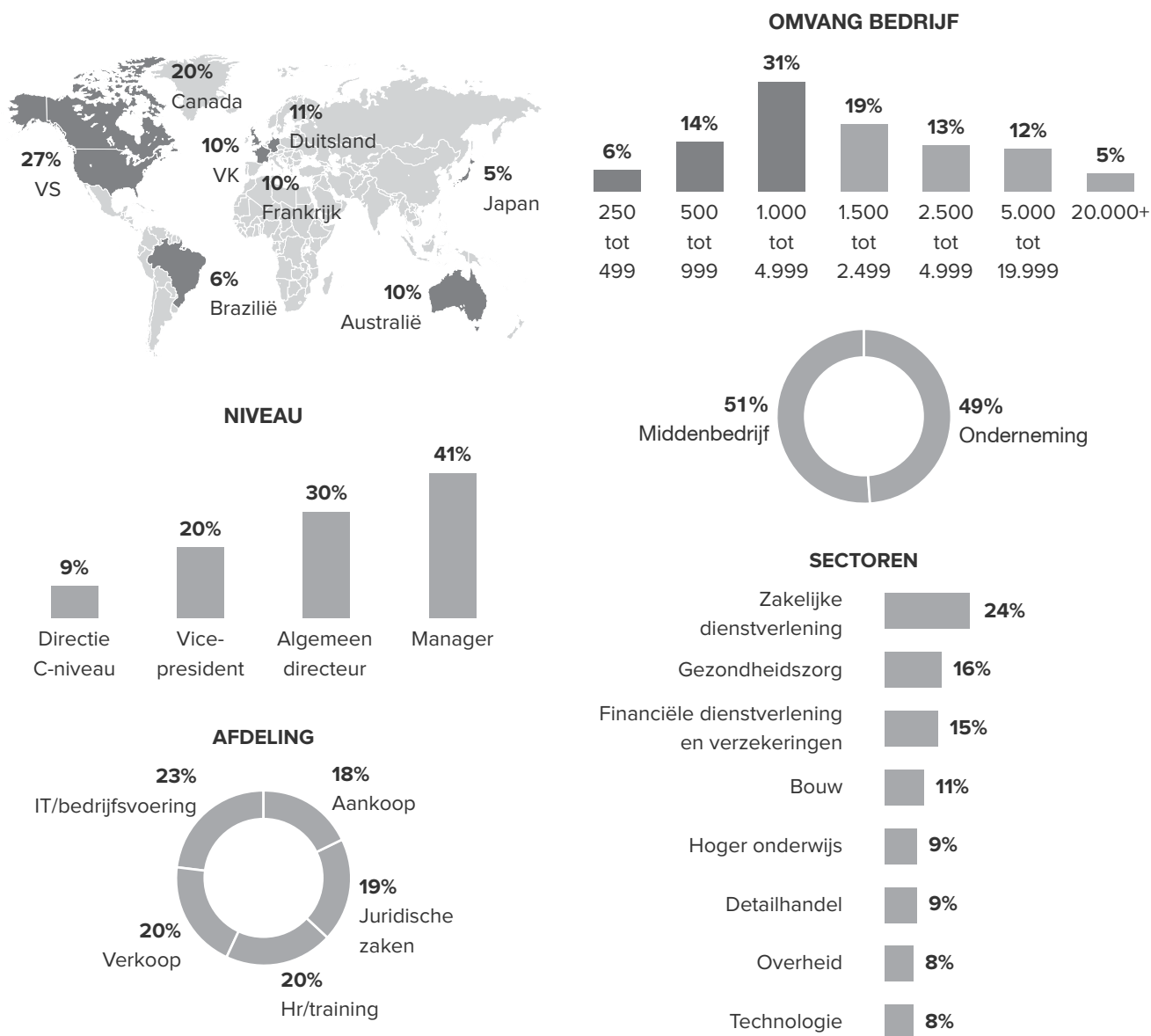


Blijf standaardiseren als bijdrage aan de digitale transformatie. Harmonisatie van processen voor grote aantallen gebruikers en uiteenlopende belanghebbenden, zowel in- als extern, vraagt organisaties te standaardiseren. Dit is van toepassing op beveiliging, privacy, naleving, integratie en opleiding en is het fundament voor het oplossen van grootschalige knelpunten van welke aard dan ook.

Bijlage A: Methodologie

In dit onderzoek enquêteerde Forrester 954 beslissers over de aankoop van technologie, die in hun organisatie een of meer bedrijfsprocessen met intensief documentgebruik beheren. De respondenten vertegenwoordigen uiteenlopende sectoren in de VS, Canada, het VK, Duitsland, Frankrijk, Australië, Japan en Brazilië. De deelnemers kregen vragen voorgelegd over de huidige contractgerelateerde processen en de knelpunten die zij ervaren bij de handmatige aspecten van het proces. Als dank voor hun bijdrage aan de enquête ontvingen respondenten een tegemoetkoming. Het onderzoek werd afgerond in januari 2020.

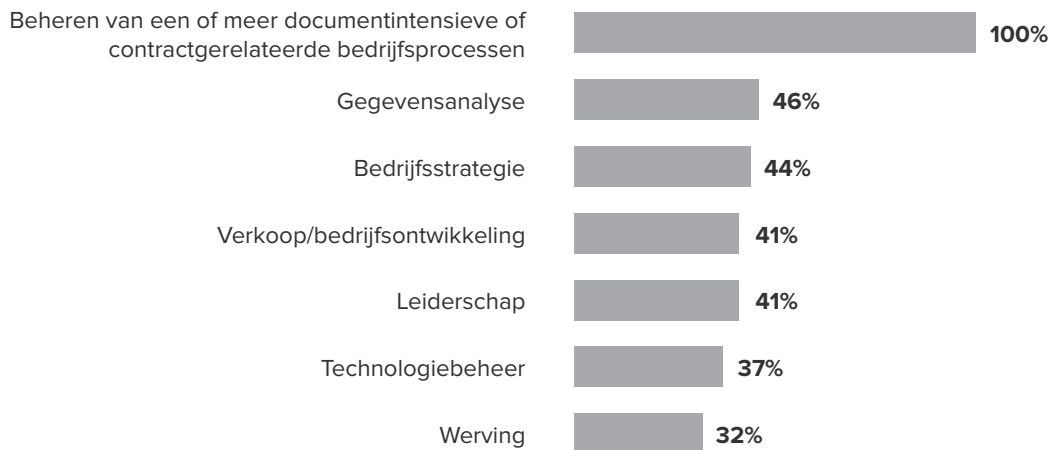
Bijlage B: Demografische gegevens



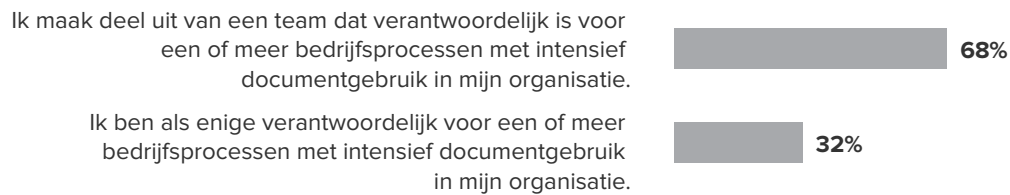
Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

TAAKVERANTWOORDELIJKHEID



NIVEAU VAN VERANTWOORDELIJKHEID



Basis: 954 beslissers over de aankoop van technologie over de hele wereld

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, januari 2020

Bijlage D: Eindnoten

EINDNOTEN

¹ Bron: Forrester's Digital Process Automation Survey Q1 2020 (Onderzoek van Forrester naar procesautomatisering, eerste kwartaal 2020)

² Bron: "The State Of Systems Of Agreement, 2019", een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van DocuSign, mei 2019.