

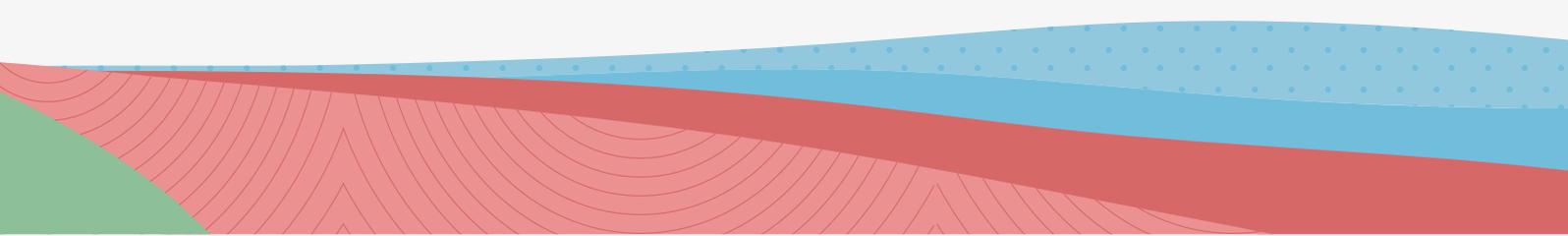
∞drive

Signature électronique :
raccourcir les cycles de ventes au
sein des directions commerciales



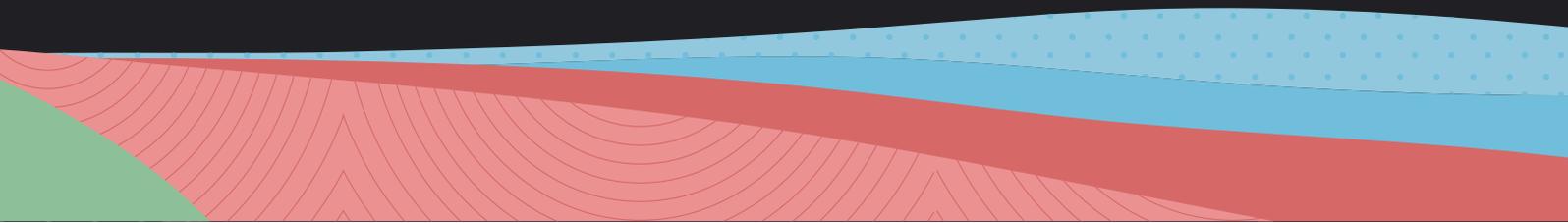
Sommaire

Savoir vendre avec son temps	3
L'évolution du métier de commercial	5
La tablette : outil phare du commercial en déplacement	7
La signature électronique sur tablette	9
Exemple de pilotage	12
La signature électronique en mode offline	14
Connecter la signature électronique à son CRM : une chaîne de valeur intégrée	16
Les autres procédés de signature électronique	19
La signature électronique qu'il vous faut	22
Conclusion	24



01

Savoir vendre avec son temps



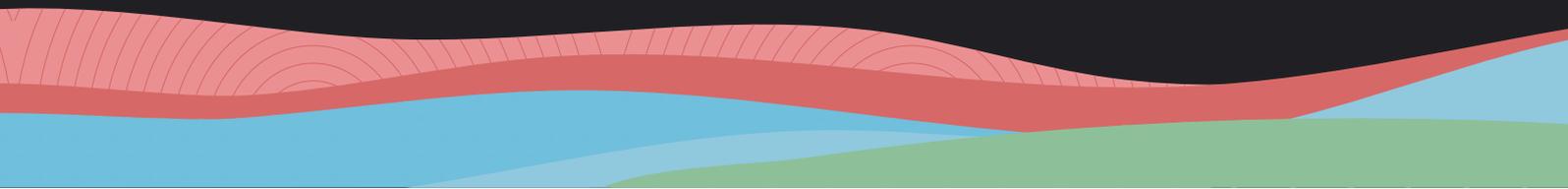
Quel responsable commercial n'est pas en permanence à la recherche de moyens d'augmenter les ventes et de gagner du temps dans le processus commercial ?

De n'importe quel endroit et à n'importe quel moment, il est aujourd'hui possible de faire signer à vos clients : contrats, CGV, bons d'intervention, mandats SEPA et tout autre document nécessitant une valeur légale.



02

L'évolution du métier de commercial



L'histoire du commerce débute en même temps que l'apparition des civilisations. De l'époque du troc à l'apparition de la monnaie, puis à la dématérialisation croissante des échanges, les commerçants, puis commerciaux, ont pris de plus en plus d'importance dans ces échanges; ils sont devenus les représentants et les garants du bon déroulement des affaires. Ils ont acquis le statut de vecteurs de confiance dans les transactions.

De nos jours, le commercial est chargé de développer les ventes de l'entreprise pour laquelle il travaille. À cette fin, il doit établir des relations avec ses prospects, venus du marketing bien souvent, pour espérer en faire des clients.

Seulement voilà, depuis plusieurs années maintenant, ce métier évolue et il ne suffit plus de savoir parler correctement, d'être à l'aise en public et de savoir négocier... les attentes des futurs clients vont au-delà de la sympathie d'une personne. En effet, ils attendent davantage de la part du commercial, qui est le représentant de la marque, du produit qu'il vend et il se doit de tout connaître sur le bout des doigts et d'être au plus près possible des attentes des prospects et des clients.

De plus, de nouvelles pratiques commerciales ont fait leur apparition depuis plusieurs années, comme le e-commerce et récemment le m-commerce (commerce à partir du mobile). Ceci ne facilite pas le travail du commercial qui voit des ventes lui échapper car les personnes favorisent ce genre de pratiques plutôt que de faire appel aux experts en la matière. Aujourd'hui, nous pouvons presque tout faire à partir d'Internet : souscrire à une assurance, avoir sa banque en ligne, acheter une cargaison de friteuses chinoises... et ce en quelques minutes contre des heures, voire des jours auparavant.



Alors, dans ce contexte, où l'immédiateté et l'accessibilité font partie des attentes des consommateurs, comment les commerciaux peuvent-ils se réinventer et continuer à faire prospérer leurs ventes ?

03

**La tablette : Outil phare du
commercial en déplacement**



La tablette numérique est devenue l'outil d'aide à la vente principal des commerciaux en déplacement. Beaucoup de sociétés équipent leurs commerciaux afin de faciliter leur quotidien, et ce pour plusieurs raisons :

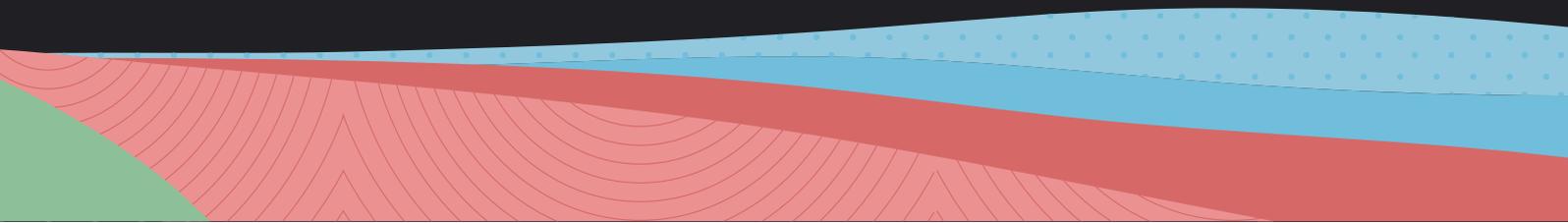
- Faciliter le transport de leurs nombreux documents. Finis les déplacements avec un catalogue de plaquettes produits qui pèsent lourd dans la sacoche. Le commercial peut maintenant montrer ses solutions de manière plus vivante et plus interactive à ses prospects et ses clients. Il peut même, éventuellement, leur faire tester ses produits directement.
- Éditer un devis en direct. Oubliez les paquets de contrats à prendre également dans la sacoche. Il suffit de faire un contrat directement sur la tablette avec les coordonnées du client, de le faire signer et le tour est joué.
- Donner une image dynamique de la société. Les commerciaux qui sortent leur tablette lors d'une négociation commerciale, montrent que leur société est dans l'air du temps, qu'elle s'adapte à la nouvelle dynamique d'aujourd'hui.

L'introduction de la tablette numérique dans les processus de vente est un véritable atout pour les commerciaux, qui voient leur chiffre d'affaires évoluer.



04

La signature électronique sur tablette



L'ajout de la signature électronique aux processus de vente sur tablette apporte des bénéfices importants :

Rapidité de transformation commerciale

Vous allez signer un contrat avec votre client, rien de plus simple. Vous scannez sa pièce d'identité et ses coordonnées sont directement intégrées dans le contrat, il n'y a plus qu'à le signer... directement sur la tablette !

Sécurité juridique

Depuis plusieurs années, la signature électronique est reconnue par la loi. En utilisant sur les tablettes un procédé conforme aux dispositions légales, vous pourrez sécuriser le processus de signature, l'intégrité du contrat et même son archivage légal pour le nombre d'années nécessaire.

Et même au moment d'un litige éventuel, le dossier de preuve est déjà prêt à être présenté au juge, de la meilleure manière : un net avantage en votre faveur.

Avec la signature électronique sur tablette, les affaires se concluent de façon immédiate. Quand il fallait 3 jours ou plus pour écrire le contrat, l'éditer et l'envoyer, sans compter les coûts d'envoi, il ne faut plus qu'un clic.

Avec la signature électronique, chaque document est directement scellé et archivé dans une base de données définie au départ et pour la durée nécessaire. Il peut en même temps être intégré à la GED de votre entreprise, et dans ses outils de gestion.

La signature électronique garantit donc une fiabilité des données que ce soit au niveau du contrat lui-même mais également sur l'identité de l'ensemble des signataires.

Un autre avantage lié à l'utilisation d'un outil de vente qui permet de cadrer le contenu des contrats, est l'élimination du risque de mentions irrégulières, de ratures ou de valeurs invalides dans les champs de l'accord.

Pilotage en temps réel

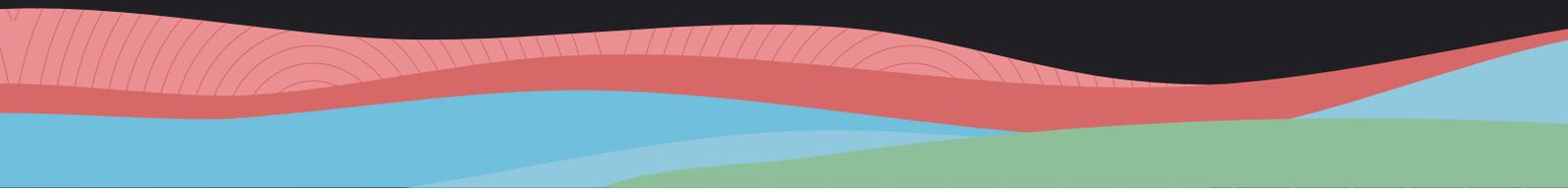
En faisant remonter les contrats signés sur le terrain, avec les options choisies par chaque client avec chaque commercial, le management de l'entreprise dispose d'une vision en temps réel de l'activité lui permettant d'identifier les challenges et les opportunités plus rapidement pour adapter l'offre ou la démarche de vente.

Lorsque vous enregistrez la signature de contrat, celui-ci est directement archivé dans une base de données, avec l'identité du client et les éventuelles options choisies. Grâce à ce stockage, vous bénéficiez de statistiques en temps réel sur les différents contrats que vos commerciaux ont fait signer sur une période donnée, ainsi que sur leur contenu.



05

Exemple de pilotage

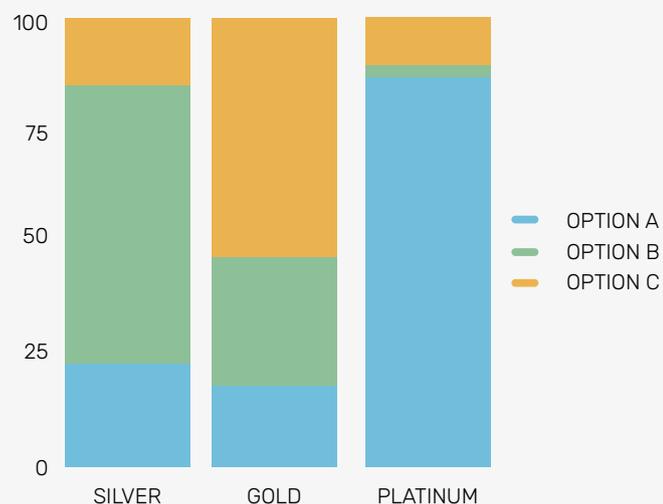




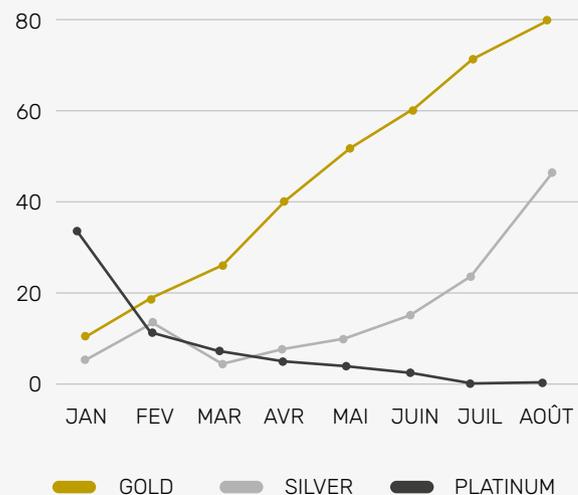
Admettons que votre entreprise propose trois types de contrat. Nous les nommerons SILVER, GOLD et PLATINUM qui se différencient au niveau de leurs options.

Chaque commercial propose donc ces trois contrats au client, qui va en choisir un, selon ses besoins et cocher ou renseigner des valeurs pour les options selon le contrat.

Suite à la signature électronique, chacun de ces contrats sera répertorié directement dans votre base de données divisée en trois parties (une par modèle de contrat).



NOMBRE DE CONTRATS SIGNÉS PAR MODÈLE



Lors de vos réunions commerciales, vous pourrez ainsi mesurer facilement quel contrat rencontre le plus de succès et auprès de qui (cf. exemples ci-contre).

Vous pourrez alors faire une analyse sur vos actions commerciales et les ajuster en fonction des résultats.

06

La signature électronique
en mode offline



La signature électronique sur tablette n'a d'intérêt que si elle est utilisable partout et dans n'importe quelles conditions. C'est-à-dire partout, même sans réseau !

En effet, les agents présents sur le terrain peuvent rencontrer ce problème et se trouvent alors coincés avec une application qu'ils ne peuvent pas utiliser. Quel dommage de devoir conserver des contrats papiers et donc les processus nécessaires à leur traitement, uniquement pour gérer les 15 à 25% des cas où le réseau est absent sur le terrain! C'est à ce moment-là que le mode offline prend tout son sens et son importance, et se montre même indispensable pour réaliser effectivement les gains attendus de cette dématérialisation.

Celui-ci permet aux agents d'utiliser l'application comme s'ils étaient connectés à du réseau. Une fois qu'ils ont accès à du réseau, l'application demande automatiquement à l'agent s'il souhaite synchroniser ses transactions. Une fois la manipulation effectuée, le siège reçoit automatiquement l'ensemble des documents signés hors connexion. La base clients est également mise à jour après chaque synchronisation. Les agents qui ont créé des contacts via l'application, les retrouvent dans la base clients, avec toutes les informations renseignées.

Les avantages

- L'utilisation se fait de n'importe où (même dans les endroits les plus reculés)
- Les sociétés qui utilisent l'application peuvent complètement oublier le papier
- Il n'y a plus de frein dans l'utilisation de l'application

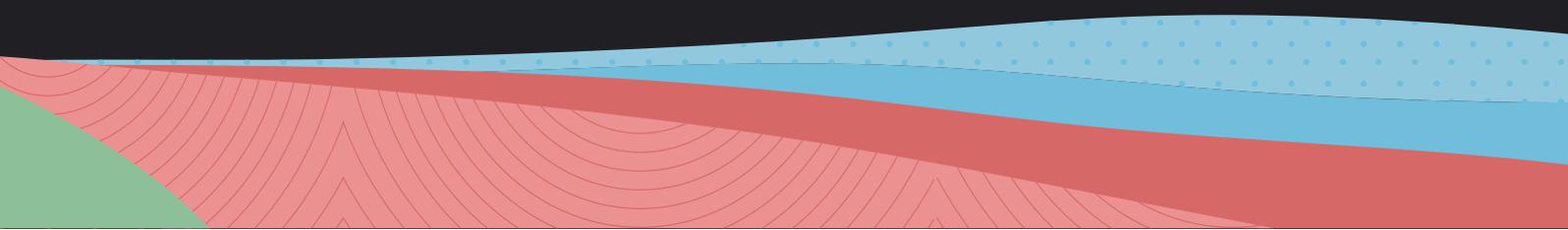
Les bénéfices

- Les sociétés font clairement des économies
- Les sociétés véhiculent une image de rapidité et de dynamisme
- Les agents gagnent du temps puisqu'ils n'ont plus à remplir tout un tas de papiers
- La signature électronique en mode offline est valable juridiquement



07

Connecter la signature
électronique à son CRM :
une chaîne de valeur intégrée



Si la plupart des entreprises utilisent un outil CRM, elles sont encore trop peu nombreuses à avoir adopté la signature électronique. Or celle-ci est l'aboutissement logique du processus de digitalisation dans le cadre du suivi des clients. Une solution de signature à distance permet, en effet, de gagner du temps, de fluidifier les démarches, de moderniser la gestion des documents et d'optimiser le travail des commerciaux.

Le CRM et la signature électronique : la combinaison gagnante

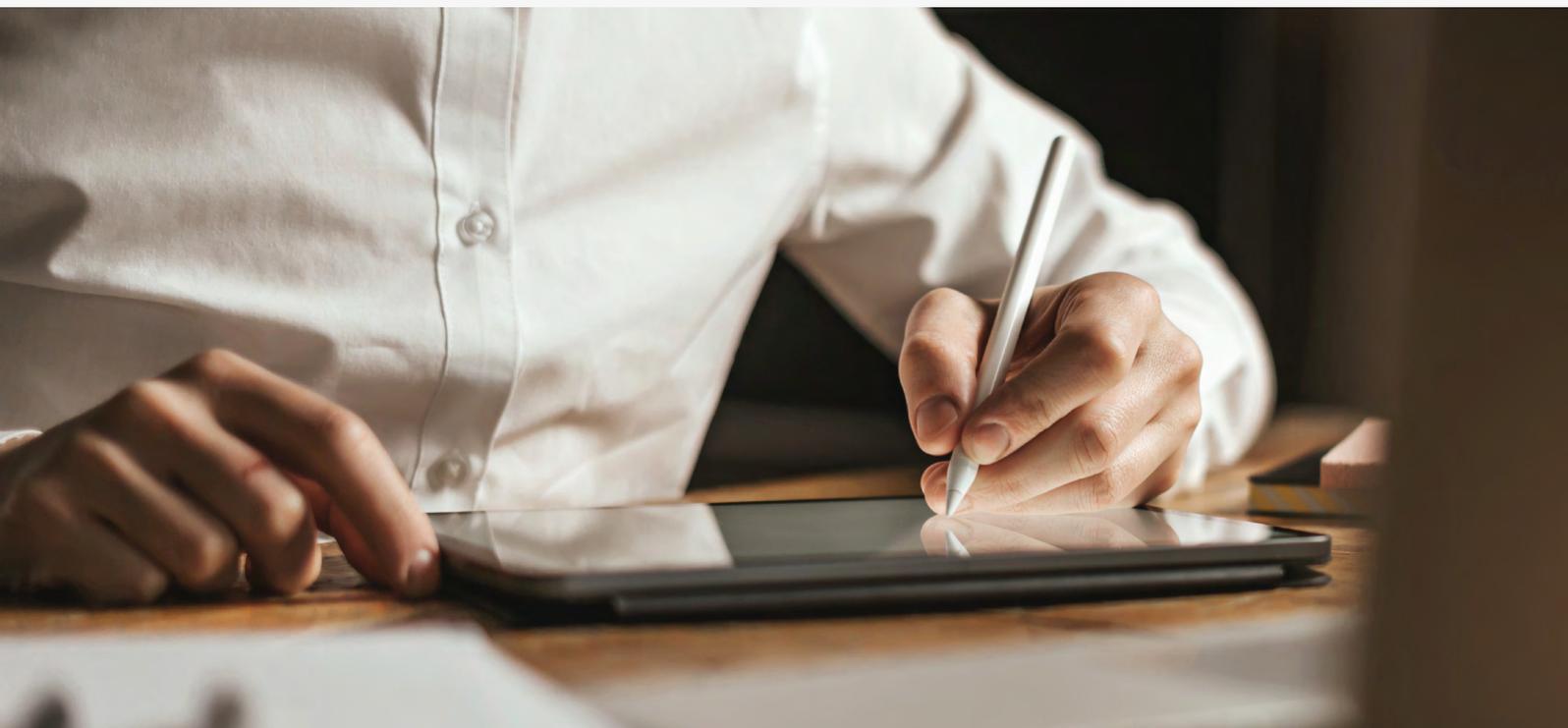
La signature électronique est loin d'être une simple amélioration apportée au processus de signature : c'est une manière de créer un écosystème sécurisé et fiable dans lequel les différentes parties peuvent interagir librement et échanger des documents signés en quelques clics. En combinant les bienfaits offerts par cet outil innovant aux avantages spécifiques du CRM, on obtient un puissant levier d'optimisation du cycle de vente.



Intégrer la signature électronique à son logiciel CRM permet :

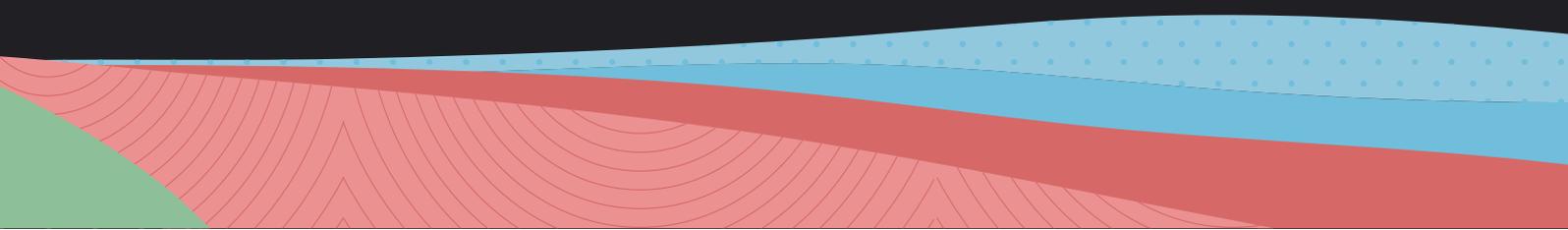
- de simplifier le processus de signature des documents commerciaux (devis, contrats, commandes...) en accédant à la solution directement depuis la fiche client dans le CRM ;
- d'identifier le bon document (ou la bonne version) immédiatement, et de le servir en tenant compte de la progression du prospect/client dans son parcours d'achat ;
- de générer et de remplir des documents automatiquement en puisant dans les informations contenues dans le CRM à partir de modèles créés en amont ;

- de programmer des relances automatiques pour les demandes de signatures, ou encore des notifications à recevoir à l'approche d'échéances importantes (des dates de renouvellement, par exemple) ;
- et, plus globalement, d'automatiser l'ensemble du processus d'acquisition en transmettant les bons documents à signer au bon moment (le devis après les premiers échanges, le contrat de prestation après la signature du devis, etc.)



08

Les autres procédés de
signature électronique



Nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la signature électronique à partir de tablette a changé radicalement la façon de travailler des commerciaux qui se déplacent directement chez leurs clients ou leurs prospects. L'avènement d'Internet et du e-commerce n'ont fait que confirmer la nécessité de se munir de solution de signature numérique. En reprenant les avantages et les bénéfices de la signature électronique sur tablette, voici quelques exemples de cas d'usage de signature électronique en ligne.

Souscription en ligne

De nombreux services peuvent aujourd'hui se souscrire en ligne. Il importe alors de disposer d'un moyen de contractualiser avec les clients, par exemple pour pouvoir prouver leur consentement avec les CGV ou les Conditions Générales du service.

Par exemple, nous constatons la croissance des banques en ligne qui offrent, en partie, les mêmes prestations que les banques conventionnelles. Ces établissements bancaires entièrement digitalisés doivent impérativement garantir la même sécurité que les banques physiques. Ainsi, elles doivent gérer l'aspect électronique de la meilleure façon qui soit car au final n'importe qui peut ouvrir un compte en ligne. Avec cette signature électronique en ligne, les banques peuvent faire un lien entre le signataire et la signature du document édité. Pour ce genre de procédé en ligne, il est impératif que l'identité du signataire soit reconnue.



Autorisation de prélèvement SEPA

Il n'est pas rare aujourd'hui de rencontrer des sociétés qui demandent à leurs clients des autorisations de prélèvement SEPA à des fins commerciales. Avec la signature électronique en ligne, les clients peuvent souscrire à un abonnement et saisir directement leurs codes BIC et IBAN, puis joindre la photo de leur RIB afin de donner l'autorisation à la société de prélever le montant de l'abonnement selon les conditions définies.

Ainsi, la société a la garantie d'avoir l'autorisation de prélèvement et le client a la garantie que cette action est valable juridiquement.

La signature électronique à distance, par mail

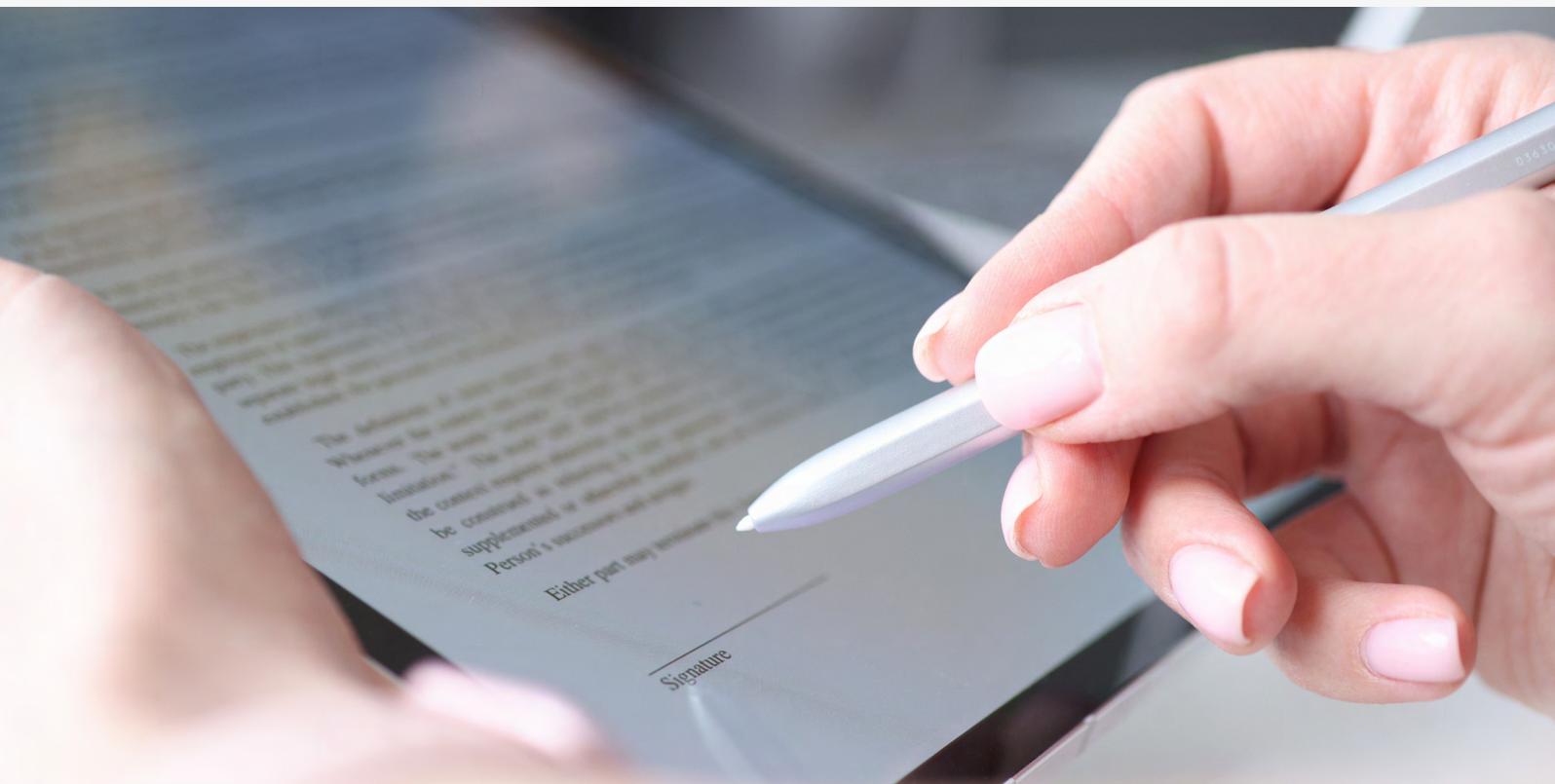
Lorsque votre société vend dans la France entière, voire à l'international, il n'est pas toujours évident pour les commerciaux de signer des contrats facilement car les déplacements coûtent cher, et les courriers introduisent des coûts et des délais indésirables.

Alors pour éviter tout frein à sa volonté d'élargir son marché, la signature électronique par mail devient un atout de taille.

Le renouvellement de contrats en ligne

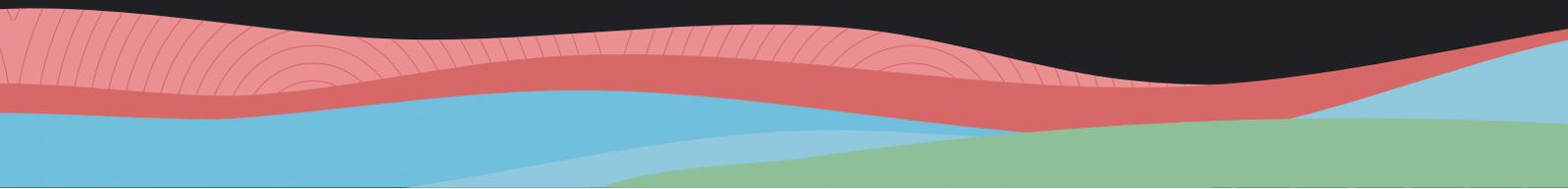
Les clients n'ont pas toujours le temps de se rendre directement dans les bureaux de leur assurance ou autre, il est donc plus simple de prendre 5 minutes devant son ordinateur et valider par voie électronique son renouvellement de contrat.

Ainsi, pour que la société qui propose ce service et pour que son client soient tous deux satisfaits, la signature en ligne est un bon moyen pour la société de fidéliser son client, car il ne sera pas contraint de se déplacer en agence et celui-ci ne perdra pas de temps et se sentira compris par la société en question.



09

La signature électronique
qu'il vous faut





Chaque projet est spécifique mais il convient de cadrer ses différents besoins en fonction de son activité. Voici quelques aspects de l'activité commerciale des entreprises et le type de signature électronique approprié.

Vous êtes amenés à faire signer vos prospects ou clients en direct

- La signature électronique sur tablette convient à votre activité. Vos commerciaux auront simplement besoin d'être munis de tablettes iPad, Android ou Windows sur lesquelles ils pourront directement signer les contrats avec leurs clients. Ces contrats seront alors instantanément envoyés au siège pour contre-signature puis renvoyés au client par email.

- Ainsi, chacune des deux parties pourra conserver ses documents dans une *contrathèque* dédiée.

Vous proposez de la vente, des souscriptions, des adhésions en ligne

- La signature électronique online correspond à votre activité. Une fois que vos clients auront choisi tous les produits ou toutes les options que vous leurs proposez, ils pourront signer directement via le device qu'ils utilisent (ordinateur, tablette ou téléphone).
- Vous pourrez alors prendre connaissance directement de la signature de ce client et lui renvoyer automatiquement son contrat contresigné dans la foulée.

Vous vendez en France et à l'international

- La signature par email est alors conseillée. À partir du moment où vous envoyez le contrat à votre client en format PDF, il peut légalement signer son contrat sans avoir à l'imprimer. Il vous le renvoie directement par mail pour contre-signature de votre part. Vous évitez de perdre du temps à l'envoyer et attendre son retour.
- Votre client en sera également satisfait car il n'aura pas à imprimer puis renvoyer le document. Pour les signatures en ligne et par mail, il est possible de faire signer votre client grâce à un code SMS qu'il aura reçu sur son téléphone et généré une seule fois pour chaque contrat.

Conclusion

La mise en place d'une solution de signature électronique pour les métiers de la vente est cruciale. Cela vous permettra d'optimiser votre gestion administrative grâce notamment à une centralisation des documents signés et des annexes. De plus, cela apportera une protection juridique supplémentaire à vos documents, sous réserve de recourir à un outil de signature numérique sécurisé et souverain.

Et enfin, vos temps de traitement et processus de contractualisation seront considérablement réduits, ce qui améliorera votre taux de conversion.

oodrive.com



∞drive

26, rue du Faubourg Poissonnière 75010 Paris - France

oodrive.com