

Yamaha se synchronise avec DocuSign eSignature pour Salesforce.

En 1887, Torakusu Yamaha construit son premier orgue à anches et commence à prendre des commandes. En 1900, Yamaha a commencé à fabriquer des pianos droits. Le reste fait partie de l'histoire. Depuis ses modestes débuts au Japon il y a plus de 100 ans, Yamaha est devenu le leader mondial de la conception et de la fabrication d'instruments de musique et de produits vidéo/audio. Aujourd'hui, les produits Yamaha ont conquis le monde entier grâce à leur acoustique de qualité supérieure, leur design, leur technologie et leurs services orientés vers le client.

Un cycle de contrat d'un mois, sujet aux erreurs.

En tant que premier fabricant mondial d'instruments de musique, Yamaha s'appuie sur un vaste réseau de distributeurs composé de milliers de sites. La taille de ces sites varie, allant de petits revendeurs d'instruments de musique pour adultes à de grandes chaînes nationales. Avant la mise en œuvre de **DocuSign eSignature** et la numérisation de ses flux de transactions, le processus d'envoi, de signature et d'archivage des contrats de ce réseau de revendeurs par Yamaha était basé sur le papier et entièrement manuel. Chaque fois qu'un contrat de concessionnaire devait être renouvelé, Yamaha rassemblait les documents, les envoyait pour signature par FedEx ou UPS, puis attendait leur retour. Dans 70% des cas, les documents étaient renvoyés incomplets, contenant soit des erreurs involontaires, soit des demandes de modification des conditions. Yamaha recopiait les documents et les renvoyait, prolongeant souvent le cycle du contrat de plus de 30 jours et accumulant les frais de messagerie mensuels.

"Parfois, des contrats étaient complètement perdus et nous devions alors repartir de zéro", explique Michael Machado, responsable de la gestion des relations avec la clientèle chez Yamaha Corporation of America. "Nous n'avions aucune visibilité sur la phase du cycle à laquelle se trouvaient les contrats, qu'ils aient ou non trouvé leur chemin jusqu'à nos concessionnaires. Et à la fin de la journée, lorsque les contrats nous revenaient enfin, nous devions encore réintroduire toutes ces données dans nos systèmes, ce qui pouvait prendre du temps et était également sujet à des erreurs".

À la recherche d'un moyen d'accroître la transparence et de simplifier le cycle des contrats, tant pour les employés que pour son vaste réseau de concessionnaires, Yamaha a commencé à étudier les possibilités de numérisation et d'automatisation de son processus contractuel.

Résultats

Jours

ou minutes pour compléter les contrats, alors qu'ils étaient de plusieurs mois ou semaines avant DocuSign.

Zéro

erreurs de contrat, en baisse par rapport à 70% des contrats contenant des erreurs avant DocuSign.

13 277 €

d'économies par mois dans les services de messagerie.

Positive

expérience clients et employés.

Une intégration harmonieuse.

Lorsque la recherche d'une solution numérique a commencé en 2007, Yamaha a examiné les offres de trois fournisseurs différents. En fin de compte, la conception centrée sur le client, la sécurité des données et le vaste écosystème de partenaires de DocuSign en ont fait le meilleur choix pour Yamaha.

Aujourd'hui, les employés de Yamaha utilisent l'intégration de **DocuSign avec Salesforce** et le partenariat avec Drawloop pour gérer numériquement les contrats. Pour envoyer un contrat, il suffit aux employés de Yamaha de trouver les informations d'un client dans Salesforce, de sélectionner le(s) document(s) à remplir automatiquement avec les informations du client par Drawloop, puis d'envoyer les documents à signer électroniquement via DocuSign. Grâce à DocuSign, Yamaha peut facilement contrôler le statut des documents et envoyer des rappels automatiques aux clients pour accélérer les tâches restantes. Lorsqu'un contrat est terminé, il est renvoyé à Yamaha via DocuSign et toute information ou modification est automatiquement mise à jour dans Salesforce.

Après plusieurs années d'utilisation du produit, les employés et les clients de Yamaha continuent d'applaudir DocuSign.

Récolter les fruits d'une entreprise customer centric.

Lorsque Yamaha a mis en œuvre DocuSign eSignature pour la première fois, elle a pu immédiatement éliminer le coût mensuel de l'envoi de contrats par des services de messagerie comme FedEx et UPS. Ces économies ont été complétées par des gains de temps dans divers domaines. Non seulement la nature numérique de DocuSign a permis aux employés et aux clients d'envoyer, d'ouvrir, de réviser et de signer des documents beaucoup plus rapidement, mais la capacité de la plateforme à automatiser et à diriger l'expérience de signature a également permis d'éliminer des erreurs qui, dans le passé, avaient causé des retards importants. "Nous avons l'habitude de rencontrer des erreurs dans 70% de nos contrats", explique M. Machado. "Cela signifiait que nous devions rédiger de nouveaux contrats, les renvoyer et attendre à nouveau. Avec DocuSign, nous avons pu éliminer ce genre de problèmes, et au lieu que les contrats prennent des semaines et des mois, nous faisons tout remplir et signer correctement en quelques

jours et quelques minutes". En outre, l'intégration de DocuSign à Salesforce permet de stocker et de mettre à jour automatiquement les informations sur les clients, de sorte que les employés de Yamaha ne passent plus de temps à retaper des informations et à risquer davantage d'erreurs.

Yamaha signale également que DocuSign permet d'offrir une excellente expérience client. "Lorsque nous avons commencé à étudier des outils pour automatiser nos documents, nous savions que nous voulions quelque chose d'intuitif et capable de reproduire le processus de signature, afin que la nouvelle technologie soit aussi facile que possible à adopter par nos clients", explique M. Machado. "La plateforme DocuSign fait tout cela, et le fait qu'elle fonctionne sur n'importe quel appareil permet à nos clients et à nos employés de faire facilement des affaires en déplacement, qu'ils soient en voyage ou qu'ils travaillent à distance".

Un autre avantage de DocuSign est qu'il a donné à toute la paperasserie de Yamaha un aspect unique, unifié et de marque. Machado explique : "Avant DocuSign, chacune de nos divisions commerciales – la division clavier, la division orchestre et orchestre, la division audio professionnelle – avait des accords de vente différents. Si un même revendeur voulait du matériel provenant de différentes divisions, il recevait des documents différents, ce qui pouvait prêter à confusion". Machado rapporte qu'avec DocuSign, tous les accords sont maintenant les mêmes. Cette vue d'ensemble unifiée est importante pour Yamaha.

“C'est très gratifiant, après avoir été avec DocuSign pendant plusieurs années et l'avoir vu devenir le leader mondial de la signature électronique, de savoir que nous avons fait le bon choix.”

Michael Machado
Responsable CRM
Yamaha

A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les terminaux, partout, à tout moment. Plus de 500,000 clients et des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

DocuSign France
9-15 rue Maurice Mallet
92130 Issy-les-Moulineaux

[docuSign.fr](https://www.docuSign.fr)

Pour plus d'informations
Appelez le
+33 (0) 975 181 331