

# Flexential implementeert DocuSign Agreement Cloud voor Salesforce om zijn offerte- en contractproces te automatiseren.

Veel organisaties houden tijdens de digitale transformatie nauwelijks rekening met het menselijke aspect. Voor Flexential, een bedrijf dat IT-infrastructuurdiensten levert die aan alle beveiligings- en nalevingseisen voldoen, is de menselijke kant van de technologie daarentegen juist cruciaal voor het succes. Daarom weten ze als geen ander hoe belangrijk het is om de juiste technologie in te zetten als je je bedrijf wilt transformeren.

Flexential wilde graag zijn verkoopproces eenvoudiger en efficiënter maken. De salesmedewerkers gebruikten al een intern ontwikkeld offertesysteem, gecombineerd met een CLM-tool van een externe leverancier. Toch bleef het lastig om complexe offertes op te stellen met daarin de juiste producten en bepalingen, terwijl ook de inhoudelijke afstemming van documenten traag en moeizaam verliep. En tot overmaat van ramp werden ondertekende contracten na retourzending ook nog eens handmatig verwerkt: een inefficiënt en foutgevoelig proces.

Kun je je een voorstelling maken van de complexiteit van zo'n scenario? Oké, dan vermenigvuldig dat nu eens keer twee. Met die situatie zag Jason Rader, Senior Director of Operations, zich geconfronteerd toen zijn bedrijf fuseerde.

## Tactische en schaalbare digitale oplossing voor overeenkomsten.

Het was duidelijk dat het bedrijf na de fusie de levenscyclus van complexe verkoopovereenkomsten op een betere manier moest gaan beheren. Volgens Rader stond de oplossing van DocuSign bovenaan het lijstje vanwege de ongeëvenaarde uptimegarantie en naadloze integratie met Salesforce, een toepassing waar zijn salesteam intensief gebruik van maakte.

Flexential heeft DocuSign eSignature en CLM voor Salesforce Sales Cloud en Salesforce CPQ geïmplementeerd. "Met DocuSign zijn we erin geslaagd om de afhandeling van overeenkomsten van beide bedrijven in één proces te verenigen. Bovendien is de efficiëntie toegenomen doordat salesmedewerkers alles rechtstreeks vanuit Salesforce kunnen doen", aldus Rader. "Onze salesafdeling kan nu met één klik zeer complexe offertes opstellen en deze eenvoudig versturen ter controle en inhoudelijke afstemming. Daarbij wordt de status van de documenten tijdens het gehele proces voortdurend bijgehouden. Onze medewerkers zijn er blij mee, en wij ook."

## Resultaten

**25%**

kortere verkoopcyclus

**Nul**

fouten in documenten

**75%**

minder handmatige handelingen

**80%**

van de tijd van het Quote to Cash Operations-team wordt nu besteed aan activiteiten die meer waarde genereren

**Veel minder**

ondersteuning van ontwikkelaars nodig voor het maken en beheren van complexe workflows

**“DocuSign heeft onze verkoopcyclus met ten minste 25% verkort. Omdat we nu DocuSign CLM gebruiken om contracten op te stellen, behoort het kopiëren en plakken van productgegevens en andere bepalingen tot het verleden. Dat is met name handig voor onze klanten, die altijd en overal op een veilige manier contracten kunnen ondertekenen.”**

**Cheryl Kleiman**

Regional Vice President of Sales at Flexential

## Van complexe workflows naar een gestroomlijnd proces.

Aangezien Rader zich altijd met procesverbetering heeft beziggehouden, mag het nauwelijks een verrassing heten dat workflowautomatisering tot zijn favoriete features van DocuSign CLM voor Salesforce behoort.

“Via drag-and-drop creëren en beheren we complexe workflows, vrijwel zonder ondersteuning van de ontwikkelaars”, zegt Rader. “We hebben ons echt kunnen uitleven op de workflows. Wanneer een klant bijvoorbeeld online een dienstenpakket koopt waarvoor een machtigingsbrief nodig is, verplaatst een slimme regel deze automatisch van de verkoopportal naar de juiste Opportunity-map.”

Dankzij de integratie met ServiceNow kon Flexential nog een slimme regel maken om Opportunity's van Salesforce te koppelen aan werkorders. Hierdoor krijgen alle partijen toegang tot de benodigde informatie, zonder dat daarvoor extra licenties hoeven te worden aangeschaft.

## Snelheid, inzicht en controle, allemaal rechtstreeks vanuit Salesforce.

Dankzij een complete oplossing waarbij de medewerkers alles rechtstreeks vanuit Salesforce kunnen doen, heeft Flexential nu een centraal, toegankelijk en transparant verkoopproces. Rader: “Vroeger hadden we een ongestructureerde, gecompliceerde bestandsopslagplaats, maar nu is deze verbonden en eenvoudig doorzoekbaar.”

Met het gecentraliseerde systeem of agreement loopt Flexential geen risico meer dat er contracten kwijtraken. Daarnaast stijgt de partnerverkoop aanzienlijk dankzij het toegangsbeheer, en heeft men beter zicht op aankomende verlengingen. Al deze verbeteringen resulteren in een soepelere ervaring, zowel voor het salesteam als voor de klanten.

## Focus op de toekomst met DocuSign.

Flexential is nu een groter bedrijf, waarbij twee medewerkers 25% van hun tijd besteden aan papierwerk. Voorheen werd dat gedaan door een team van drie personen – fulltime. Doordat het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop is geautomatiseerd, verloopt het verkoopproces veel efficiënter. En dit is nog maar het begin voor Flexential. “DocuSign heeft ons veel wendbaarder gemaakt, waardoor we gemakkelijker kunnen inspelen op veranderingen. We blijven nieuwe manieren zoeken om samen met hen ondernemingsbreed te innoveren, niet alleen wat betreft het verkoopproces”, aldus Rader.

---

**“De mogelijkheid om relevante contractgegevens snel op te zoeken en te analyseren, heeft ons geholpen om uitzonderingen, risico's en verplichtingen in kaart te brengen. Dankzij deze inzichtelijkheid kunnen we proactief belangrijke drempelwaarden, prijzen en andere dealvoorwaarden aanpassen, zodat ons bedrijf nog sneller kan groeien.”**

**Dan Baker**

Manager of Quote to Cash Operations at Flexential

---

### Over DocuSign

DocuSign faciliteert het zakendoen tussen organisaties door het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop te automatiseren. Via ons DocuSign Agreement Cloud-platform biedt DocuSign eSignature aan: wereldwijd de meest gebruikte manier om documenten elektronisch te ondertekenen – altijd, overal en op elk apparaat. Inmiddels gebruiken meer dan 500.000 klanten en honderden miljoenen gebruikers in meer dan 180 landen DocuSign voor betere overeenkomsten.

### DocuSign, Inc.

9 Appold Street, 2nd Floor  
Londen, EG 2AP, Verenigd Koninkrijk

[docusign.nl](http://docusign.nl)

### Voor meer informatie

[emea@docusign.com](mailto:emea@docusign.com)  
+31 20 808 5264