

IDC MarketScape: Evaluación de proveedores de software de eSignature a nivel mundial, 2023

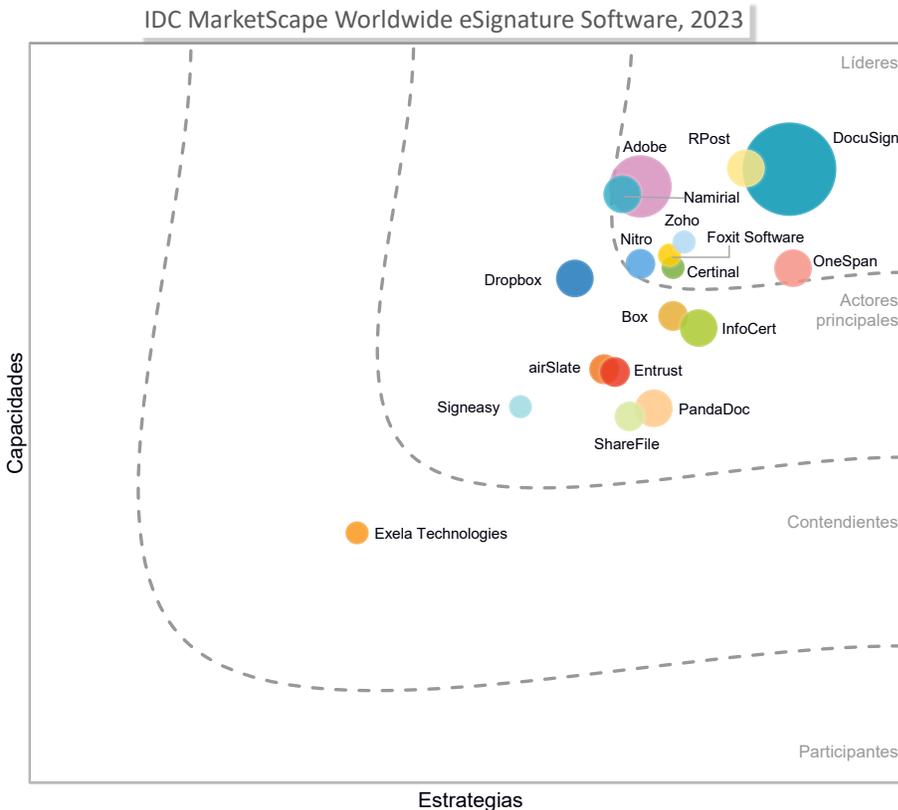
Holly Muscolino

EXTRACTO DE IDC MARKETSCAPE PARA PRESENTAR A DOCUSIGN

FIGURA DE IDC

FIGURA 1

IDC MarketScape: Evaluación de proveedores de software de eSignature a nivel mundial



Fuente: IDC, 2023

En el Anexo se explica la metodología detallada, la definición del mercado y los criterios de valoración.

EN ESTE EXTRACTO

El contenido fue extraído directamente del estudio *IDC MarketScape: Worldwide eSignature Software 2023 Vendor Assessment* (Doc. Nro. US49646923). En este extracto se incluye una parte o la totalidad de las siguientes secciones: “La opinión de IDC”, “Criterios de inclusión de proveedores en IDC MarketScape”, “Orientación esencial”, “Perfil resumido del proveedor”, “Anexo” y “Más información”. También se incluye la Figura 1.

LA OPINIÓN DE IDC

Una firma electrónica, o eSignature, es un formato legalmente aceptado que reemplaza una aprobación o un acuerdo físico identificable de manera exclusiva de un formulario, documento u otra fuente digital. Las firmas digitales constituyen una forma de eSignature que requiere al firmante autenticar su identidad mediante un certificado digital emitido por una autoridad certificadora independiente.

El software de eSignature comprende software y soluciones de servicios en la nube que permiten realizar las siguientes acciones:

- Emitir un documento digital encriptado enviado por un remitente que requiere una firma.
- Transportar el documento a través de un canal de comunicaciones seguro.
- Presentar el documento a uno o más firmantes.
- Capturar el equivalente electrónico de una firma manuscrita.
- Registrar las acciones de los firmantes.
- Volver a encriptar el documento.
- Devolver el documento al autor original a través de comunicaciones seguras.

El software o servicio puede incluir determinadas características o funciones adicionales, como automatización de flujos de trabajo y analítica, pero, como mínimo, debe cumplir con los requisitos mencionados.

El software de eSignature es un elemento importante para mejorar tanto la eficiencia como la experiencia en torno a los flujos de trabajo centrados en el contenido, tanto entre empresas como directo al consumidor. Con frecuencia, estos flujos de trabajo involucran a terceros fuera de la organización que participan en una relación comercial que requiere un consentimiento contractual verificado ya sea por parte de la empresa o por una o más partes externas (o ambas cosas). Como cada vez son más los documentos *born digital*, y las organizaciones continúan transformando digitalmente flujos de trabajo centrados en el contenido, la tecnología de firma electrónica ha permitido que esos flujos de trabajo sigan siendo digitales y genera múltiples beneficios, por ejemplo, reducir el tiempo y los costos de las transacciones, aumentar la seguridad y mejorar las experiencias de empleados, proveedores, socios y clientes.

Muchas organizaciones experimentaron estos beneficios de primera mano durante la reciente pandemia de Covid-19, cuando el software de eSignature rápidamente pasó de ser algo “atractivo” a convertirse en software de misión crítica, ya que los trabajadores remotos buscaban métodos alternativos para garantizar la continuidad de sus negocios.

Tendencias en torno a eSignature

Los beneficios del software de firma digital son atractivos, y las organizaciones que han adoptado esas soluciones en los últimos años no tienen ninguna intención de abandonarlo. Se espera que esas empresas continuarán expandiendo los casos de uso de la firma electrónica en toda la organización. Según lo revela una encuesta de IDC realizada en Norteamérica en junio de 2023, el 86 % de los encargados de tomar decisiones de TI indicaron que habían invertido en software de eSignature en el último año, y el 85 % de ellos planificaban hacerlo en los próximos 12 a 18 meses (Fuente: documento *State of Content Services Survey*, IDC, junio de 2023).

Además, los modelos de trabajo flexible llegaron para quedarse. En una investigación global reciente, los ejecutivos de TI y de las líneas de negocio indicaron que el 20 % de los empleados en las organizaciones son principalmente remotos (lo que significa que trabajan desde su casa tres o más días por semana), y el 20 % son principalmente híbridos o flexibles (trabajan desde cualquier lugar según las necesidades del negocio). (Fuente: *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 5*, IDC, junio de 2023). El software de eSignature será necesario para cualquiera de esos empleados que trabajan con contratos y otros documentos que requieran firmas.

Otras tendencias que destacar son:

- El desarrollo de capacidades basadas en grandes modelos de lenguaje e IA generativa (GenAI), y algunos proveedores ya han hecho anuncios al respecto (para más información, consulte la sección “El impacto de la IA generativa”)
- Un mayor número de capacidades de firma digital integradas como parte de una plataforma más amplia de servicios de contenido o gestión del ciclo de vida de los contratos
- Una integración más estrecha con aplicaciones empresariales a través de conectores y API para ampliar la automatización y admitir una gama más amplia de casos de uso
- Formularios inteligentes, generación de documentos automatizada y gestión de datos bidireccional (incluidos los “contratos inteligentes”)
- Modelos de implementación flexible (en las instalaciones, en la nube privada o nube pública) para respaldar los requisitos de seguridad en torno a contenidos y residencia de datos
- El cumplimiento de las plataformas gubernamentales globales de identificación electrónica
- La creciente demanda y aceptación regulatoria de firmas digitales que utilizan claves alojadas y claves temporales, en respuesta a las dificultades percibidas de representar y verificar firmas digitales calificadas que utilizan claves persistentes de las cuales los usuarios tienen la potestad y el control absolutos
- El desarrollo continuo de tecnologías de avanzada como inteligencia artificial (IA), blockchain y capacidades biométricas para la autenticación, verificación, identidad, auditoría y servicios sólidos para evitar el rechazo
- El crecimiento de firmas de videos y el uso de video como un tipo de autenticación (junto con verificación de ID y coincidencia de rasgos faciales) y por extensión, de notarios en línea

El impacto de la IA generativa

IDC define la IA generativa como una rama de la informática que involucra algoritmos que permite a las computadoras crear contenido nuevo utilizando contenido creado previamente, como texto, audio, video, imágenes y código. Un ejemplo: ChatGPT. Casi las tres cuartas partes (72 %) de las empresas encuestadas en Norteamérica indicaron que es bastante o muy probable que busquen soluciones que

incorporen GenAI para casos de uso y flujos de trabajo centrados en el contenido en los próximos 12 meses (Fuente: Encuesta *State of Content Services Survey*, IDC, junio de 2023)

Aunque no se incluyen en los criterios para este IDC MarketScape, algunos proveedores representaban capacidades vinculadas a la firma digital y habilitadas por GenAI. Por ejemplo:

- Hacer que un documento sea más fácil de comprender o de leer antes de enviarlo
- Resumir las partes más importantes de un contrato u otro documento
- Resaltar palabras clave específicas dentro de un documento
- Señalar cláusulas dentro de los contratos que necesitan atención
- Consultar un repositorio completo en busca de documentos específicos
- Automatizar la traducción basada en la demografía
- Configurar recordatorios de renovaciones u otras actividades
- Habilitar verificaciones biométricas para confirmar que los firmantes sean quienes dicen ser

Los proveedores de eSignature que no están explorando la manera en que la IA generativa puede mejorar los flujos de trabajos de firma corren el riesgo de perder terreno frente a los competidores. Sin embargo, todos los proveedores deben ganarse la confianza de los clientes con estas soluciones. No hace falta decir que esto incluye garantizar que se mantengan protegidos los datos de los clientes.

Diferencias con respecto a la evaluación de proveedores de software de eSignature realizada en 2021

Esta investigación es una actualización del documento *IDC MarketScape: Worldwide eSignature Software 2021 Vendor Assessment* (IDC Nro. US46742320, septiembre de 2021). Existen algunas diferencias entre la investigación realizada en 2021 y el documento IDC MarketScape actual, por eso se recomienda precaución al comparar directamente las dos evaluaciones de proveedores. No cabe duda de que algunos proveedores han realizado mejoras significativas en su oferta. Sin embargo, ese es sólo uno de los factores a tener en cuenta. Aproximadamente el 25 % de los criterios en la solicitud de información (RFI) del proveedor han cambiado. También hemos modificado la ponderación para cada criterio. Los cambios más importantes se enumeran a continuación:

- Hemos eliminado criterios vinculados a lo siguiente:
 - El tipo de implementación del cliente y de adquisición de clientes
 - Datos sobre algunos proveedores
 - Modelos de precios
- Hemos agregado criterios vinculados a lo siguiente:
 - Opciones de autenticación
 - Proveedores de servicios confiables
 - Capacidad para archivar documentos de manera independiente
 - Datos incluidos en pistas de auditoría
 - Gestión del ciclo de vida de los contratos

CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE PROVEEDORES EN IDC MARKETSCOPE

El software de eSignature se refiere a soluciones de software y servicios en la nube que emiten un documento firmado y encriptado de un emisor, lo transportan a través de un canal de comunicaciones seguro, lo presenta a uno o más firmantes, y registra las acciones de los firmantes, que luego vuelven a encriptar el documento y lo devuelven al autor original a través de comunicaciones seguras.

Si bien este IDC MarketScape evalúa software de firma electrónica como su propio mercado, la realidad es que hay pocos proveedores de software de firma “con dedicación exclusiva”, sobre todo cuando tenemos en cuenta a los proveedores más grandes que cumplen con los criterios de inclusión para este IDC MarketScape (que se describen en esta sección). El software de eSignature con frecuencia forma parte de un portafolio más amplio de servicios de contenido, identidad o confianza. Esto es lógico porque una firma electrónica debe formar parte de un flujo de trabajo de firmas digitalizadas, y cuanto más sea transformado realmente ese flujo de trabajo a partir de sus orígenes en papel, más se pueden aprovechar esas firmas electrónicas para aumentar la eficiencia, la productividad y la seguridad.

Todos los proveedores que participaron en este IDC MarketScape tuvieron que demostrar que cumplían con los siguientes criterios de inclusión:

- Contar como mínimo con 10 000 usuarios finales de eSignature.
- Vender y dar soporte a su solución en tres o más regiones (Norteamérica, Latinoamérica, Europa, Medio Oriente y África [EMEA], Asia/Pacífico).
- La solución debe ofrecer como mínimo una firma electrónica simple o básica.
- El proveedor debe proporcionar tres referencias de clientes.

CONSEJOS PARA COMPRADORES DE TECNOLOGÍA

La firma electrónica (eSignature) debe formar parte de una estrategia más amplia para digitalizar, automatizar y transformar los procesos documentales, y tendrá más éxito si forma parte de las iniciativas generales de transformación digital de una organización. Antes de adoptar una solución de eSignature, o al momento de considerar una nueva solución, las organizaciones deben realizar una evaluación para comprender con claridad las condiciones actuales de los flujos de trabajo de firmas dentro del negocio, identificar las brechas y desarrollar un plan para seguir adelante. Otras recomendaciones son:

- Comprender cómo el proveedor aprovechará la IA generativa en su solución, y qué medidas de seguridad tiene implementadas para proteger datos confidenciales y de propiedad.
Comprender cada caso de uso de firma así como sus requisitos de seguridad y perfil de riesgo. Por ejemplo, un empleado que firma un reporte de gastos internos tiene un perfil bastante diferente al de un contrato de ventas de alto valor con un nuevo socio. Conozca las diversas opciones que proporciona su solución de eSignature y asegúrese que todas las partes interesadas sepan qué opciones seleccionar para cada tipo de transacción.
- Seleccionar tecnologías compatibles que puedan admitir una amplia cantidad de casos de uso empresariales y que se integre a la perfección con las aplicaciones empresariales existentes de front-office y back-office de la organización.
- Identificar casos de uso específicos que se puedan beneficiar con la implementación de una solución de firma electrónica, y desarrollar un programa piloto (si aún no lo hizo). Desarrollar

métricas para medir el progreso: reducción de costos, el aumento de la productividad, mejora de la seguridad y cumplimiento, y mejora de la satisfacción del cliente y el empleado.

PERFIL RESUMIDO DEL PROVEEDOR

En esta sección se explican brevemente las principales observaciones de IDC por las cuales se posiciona a un proveedor en el IDC MarketScape. Si bien cada proveedor es evaluado en función de cada uno de los criterios que se describen en el Anexo, esta descripción proporciona un resumen de las fortalezas y los desafíos de cada uno de ellos.

DocuSign

DocuSign está posicionado en la categoría Líderes en este IDC MarketScape 2023 para software de eSignature a nivel mundial. DocuSign es una empresa que cotiza en bolsa y fue fundada en 2003 con sede en San Francisco, California.

Algunos datos sobre DocuSign:

- **Plantilla:** 7336 empleados
- **Cobertura de Mercado:** Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia/Pacífico
- **Sectores principales:** Todos los sectores que utilicen soluciones para servicios financieros, gobierno, salud, ciencias biológicas y bienes raíces
- **Tamaño ideal de los clientes:** PyME y empresas
- **Productos evaluados:** DocuSign Web Forms, DocuSign Click, DocuSign eSignature, DocuSign Identify, DocuSign Notary, DocuSign Standards-Based Signatures, DocuSign CLM, DocuSign Payments, DocuSign Signature and Security Appliance y DocuSign Monitor
- **Implementación:** *Multitenant* en la nube pública
- **Tipo de firmas electrónicas ofrecidas:** Firma con un solo clic, firma básica, firma avanzada y firma digital calificada
- **Diferenciador clave:** La marca DocuSign es reconocida a nivel mundial y es utilizada por 1,4 millones de clientes y más de 1000 millones de firmantes en todo el mundo. DocuSign ayuda a sus clientes a automatizar y conectar el proceso completo de los contratos. La empresa tiene un historial constante en ofrecer un alto nivel de satisfacción al cliente (NPS de 67) debido a su robusto conjunto de recursos para la capacitación, servicios profesionales y soporte, para garantizar que los clientes implementarán exitosamente sus soluciones.
- **Dato interesante:** Una de las fábricas de muebles más grandes del mundo aumentó la adopción de DocuSign de cientos a miles de usuarios en 200 equipos en más de 60 mercados. En RR.HH., el proceso de contratación está totalmente digitalizado con tareas administrativas optimizadas.

Fortalezas

- DocuSign ofrece a los clientes un portafolio completo de soluciones que cubren toda la cadena de valor de los contratos, desde la generación de documentos y formularios web dinámicos hasta el proceso de firma y análisis de contratos, incluidas capacidades sólidas de automatización de flujos de trabajo.
- DocuSign ofrece funciones que facilitan el proceso de firma en todo tipo de contratos, incluidas firmas digitales altamente reguladas, y permite acelerar la generación de valor con características tales como notificaciones SMS, eventos de firma y verificación de identidad

incorporada. DocuSign está aprovechando la IA generativa y los grandes modelos de lenguaje para resaltar términos clave en dispositivos móviles y para resumir contratos más extensos.

- Además de las nuevas capacidades basadas en IA, DocuSign continúa innovando, con capacidades tales como “administración organizada en capas”, para satisfacer a las necesidades de organizaciones muy grandes, y DocuSign Monitor para detectar comportamientos anómalos.

Desafíos

- DocuSign es uno de los pocos proveedores que no ofrece una solución genérica completa. La organización no lo logra con su “proceso elástico de firma”, que permite incorporar la experiencia de firma en el sitio web o la aplicación de un cliente que coincida con la experiencia y la gestión de marca del cliente.
- La aplicación central de DocuSign no es compatible con algunas de las capacidades automáticas y avanzadas de generación de documentos, como una biblioteca de bloques de contenido reutilizable o actualizaciones dinámicas de plantillas y bloques de texto que los clientes valoran. La función de generación de documentos en eSignature, que se llama DocuSign Gen, soporta la creación automatizada de plantillas de contratos.
- DocuSign disfruta de una participación significativa del mercado de software y es la empresa a la que apuntan la mayoría de sus competidores. DocuSign debe seguir liderando el mercado en términos de capacidades, además de mantenerse al tanto de los posibles cambios en el mercado.

Cuándo considerar DocuSign

Considere en DocuSign si está buscando una solución de firma sólida, global y de clase empresarial que se pueda integrar a una gran variedad de aplicaciones y que sea compatible con la mayoría de los casos de uso empresariales con capacidades a lo largo de todo el proceso contractual. DocuSign continúa innovando, y así lo demuestra con anuncios recientes relacionados a la inteligencia artificial y a la verificación de la identidad.

ANEXO

Cómo leer un gráfico de IDC MarketScape

A los efectos de este análisis, IDC dividió las posibles medidas clave para el éxito en dos categorías principales: capacidades y estrategias.

El posicionamiento en el eje Y refleja las capacidades actuales y el menú de servicios del proveedor y qué tan bien alineado está con las necesidades del cliente. La categoría de capacidades se centra en las capacidades de la empresa y el producto hoy, aquí y ahora. En esta categoría, los analistas de IDC analizarán qué tan bien un proveedor está creando o entregando capacidades que le permitan ejecutar su estrategia elegida en el mercado.

El posicionamiento en el eje X, o eje de estrategias, indica qué tan bien se alinea la estrategia futura del proveedor con lo que los clientes requerirán en tres a cinco años. La categoría de estrategias se centra en decisiones de alto nivel y supuestos subyacentes sobre ofertas, segmentos de clientes y planes de negocios y comercialización para los próximos tres a cinco años.

El tamaño de los marcadores de proveedores individuales en IDC MarketScape representa la participación de mercado de cada proveedor individual dentro del segmento de mercado específico que se está evaluando.

Metodología de IDC MarketScape

La selección de criterios, las ponderaciones y las puntuaciones de los proveedores de IDC MarketScape representan una opinión bien investigada de IDC sobre el mercado y los proveedores específicos. Los analistas de IDC adaptan la gama de características estándar mediante las cuales se mide a los proveedores a través de discusiones estructuradas, encuestas y entrevistas con líderes del mercado, participantes y usuarios finales. Las ponderaciones de mercado se basan en entrevistas a usuarios, encuestas a compradores y la opinión de expertos de IDC en cada mercado. Los analistas de IDC basan los puntajes de los proveedores individuales y, en última instancia, las posiciones de los proveedores en IDC MarketScape, en encuestas detalladas y entrevistas con los proveedores, información disponible al público y experiencias de usuarios finales en un esfuerzo por proporcionar una evaluación precisa y consistente de las características, el comportamiento y la capacidad de cada proveedor.

Definición del mercado

Software de eSignature

El software de eSignature es un submercado del mercado funcional de las aplicaciones de documentos que permite crear, firmar, corregir y publicar contenido, como documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones. También pueden ser imágenes, audio y/o video incorporados.

El software de eSignature se refiere a soluciones de software y de servicios en la nube que emiten un documento firmado y encriptado de un remitente, lo transporta a través de un canal de comunicaciones seguras, lo presenta a uno o más firmantes, registra las acciones de los firmantes, lo vuelve a encriptar y lo devuelve a su autor original por medio de comunicaciones seguras.

Tipos de eSignatures

En este IDC MarketScape evaluamos cuatro tipos de firmas electrónicas:

- **Con un solo clic (para contratos *click wrap*):** Los usuarios "firman" y aceptan haciendo clic o seleccionando una casilla.
- **Simple (básica):** Se firma con imágenes escaneadas, nombres manuscritos o tipeados sin protección criptográfica. La firma debe ser aplicada por la persona asociada firma ella, la cual debe estar asociada también con el documento del firmante.
- **Firma electrónica o digital avanzada:** Además de los requisitos de firma simple, las firmas avanzadas deben estar vinculadas exclusivamente al firmante para poder identificarlo, y además deben estar vinculadas a un contrato. Debe ser posible detectar cambios en el documento después de firmarlo.
- **Firma electrónica o digital calificada:** Este tipo de firma requiere que los firmantes utilicen una ID digital basada en certificados y emitida por un proveedor de servicios de confianza calificado. El certificado digital es una credencial de identidad electrónica segura, personal y única que debe ser emitida al firmante en una forma que este pueda mantenerla bajo su control, El término *firma calificada* proviene de la reglamentación de la UE conocida como eIDAS, pero en otras regiones existen modelos similares.

MÁS INFORMACIÓN

Investigaciones relacionadas

- *Worldwide eSignature Software Forecast, 2023-2027* (IDC Nro. US49992623, próximamente)
- *Worldwide eSignature Software Market Shares, 2022: Preparing for the New AI Era* (IDC Nro. US49992723, próximamente)
- *IDC MaturityScape Benchmark: Content-Centric Workflow 2.0 in the United States, 2023* (IDC Nro. US50426223, mayo de 2023)
- *IDC PlanScape: Secure eSignatures* (IDC Nro. US50403723, febrero de 2023)
- *IDC MaturityScape: Content-Centric Workflow 2.0* (IDC Nro. US47774322, Agosto de 2022)

Sinopsis

En este estudio de IDC se evalúan proveedores de software de firma electrónica a nivel mundial. Este tipo de software es un elemento importante para mejorar tanto la eficiencia como la experiencia en torno a los flujos de trabajo centrados en el contenido, tanto entre empresas como directo al consumidor. A medida que aumenta la cantidad de documentos *born digital* y las organizaciones continúan transformando digitalmente las cargas de trabajo centradas en el contenido, la tecnología eSignature permite que esos flujos de trabajo sigan siendo digitales e impulsen beneficios que incluyen la reducción del costo y el tiempo de las transacciones, mayor seguridad y mejores experiencias para empleados, proveedores, socios y clientes.

“Muchas organizaciones experimentaron esos beneficios de primera mano durante la reciente pandemia de Covid-19, cuando el software de eSignature rápidamente pasó de ser algo “atractivo” a convertirse en software de misión crítica, porque los trabajadores remotos buscaban métodos alternativos para mantener la continuidad de sus negocios”, afirma Holly Muscolino, vicepresidenta de grupo, Content Strategies and the Future of Work. “Los beneficios del software de firma electrónica son convincentes, y las organizaciones que han adoptado esas soluciones en los últimos años no tienen ninguna intención de abandonarlas. Se espera que esas empresas continuarán expandiendo los casos de uso de firma electrónica en toda la organización.”

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. IDC ayuda a profesionales de TI, ejecutivos de negocio y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de compra de tecnología y estrategia de negocio basadas en hechos. Con más de 1100 analistas, IDC ofrece experiencia y conocimientos internacionales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países en todo el mundo. Durante 50 años, IDC ha brindado información estratégica para ayudar a nuestros clientes a lograr sus objetivos de negocio clave. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder mundial de medios, investigación y eventos tecnológicos.

Casa central

140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494
EE. UU:
508-872-8200
Twitter: @IDC
blogs.idc.com
www.idc.com

Aviso de copyright y marca comercial

Este documento de investigación de IDC fue publicado como parte de un servicio de inteligencia continuo, que brinda investigaciones escritas, interacciones con analistas, sesiones informativas remotas y conferencias. Visite www.idc.com para más detalles sobre suscripciones al material de IDC y sus servicios de consultoría. Si desea una lista de las oficinas de IDC en el mundo, visite www.idc.com/offices. Comuníquese con la línea de IDC al 800-343-4952, interno 7988 (o al +1-508-988-7988) o escriba a sales@idc.com si desea información sobre cómo solicitar que el precio de este documento se descunte de la compra de un servicio de IDC o cómo obtener copias adicionales o derechos de Internet. IDC e IDC MarketScape son marcas comerciales de International Data Group, Inc.

Copyright 2023 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.

