

COMMENT BAIL HOTLINE A RÉDUIT SES COÛTS DE 80 %, TOUT EN AFFICHANT UNE CROISSANCE IMPORTANTE EN 2 ANS



Bail Hotline[®]
Bail Bonds

Au cours des 2 dernières années, Foxit eSign a aidé Bail Hotline à atteindre ses besoins constants de croissance en matière de signature électronique, de manière flexible et abordable. Dans cette étude de cas, nous allons évoquer les défis uniques auxquels était confronté notre client, et comment Foxit eSign a proposé des solutions utiles, axées sur l'intégration et intuitives pour l'aider à atteindre ses objectifs.

Dans son cahier des charges, Bail Hotline souhaite « changer l'image du secteur des cautionnements, proposer aux clients des réponses claires pendant une période de détresse critique, traiter le client comme un membre de sa propre famille, et fournir des plans de paiement pour rendre le cautionnement accessible à tous ».

Comment Bail Hotline utilisait déjà les signatures électroniques

Lorsque Bail Hotline a contacté Foxit pour la première fois en 2019, la signature électronique n'était pas un élément nouveau pour ses activités. En fait, Bail Hotline utilisait déjà les services d'une solution de signature électronique concurrente destinée à finaliser les accords de service et contractuels pour leurs clients dans leurs divers emplacements et centres d'appels.

L'utilisation de la signature électronique a permis à Bail Hotline de proposer à ses clients une option pour tout réaliser à distance et terminer les transactions plus rapidement qu'auparavant, en évitant de recourir à des formalités administratives physiques.

Pourquoi Foxit a-t-il été contacté par Bail Hotline ?

Bail Hotline rencontrait un problème pour développer l'utilisation de la signature électronique comme il l'entendait, d'une manière globale et abordable ; l'entreprise de cautionnements ne se sentait pas soutenue, et l'aspect financier et les fonctionnalités limitaient leurs besoins en matière de signature électronique avancée avec leur fournisseur d'alors.

Foxit a tout d'abord été approché par le responsable d'exploitation de Bail Hotline, Eric Jones, mais la totalité du processus s'est poursuivie sous la forme d'une décision en collaboration avec le directeur informatique de la société, Gabriel McGuire, les directeurs des succursales et l'équipe de ventes. Ces services communs et le personnel recherchaient une solution de signature électronique pouvant être utilisée pour :

- **Une intégration facile** : L'intégration fluide des signatures électroniques dans le logiciel de la société et dans l'application mobile est une priorité essentielle.
- **La prise en charge des procédures judiciaires** : Des signatures fiables et valables sur le plan juridique, acceptables par les tribunaux, sont indispensables dans le secteur du cautionnement.
- **Réaliser des économies d'argent** : Une solution pour réduire le temps passé par document et réduire les dépenses budgétaires allouées aux signatures électroniques, tout en permettant une utilisation plus large, est essentielle.
- **Augmenter la vitesse de lecture** : Un achèvement plus rapide des engagements contractuels est important.
- **Une flexibilité améliorée** : La solution de signature électronique doit pouvoir s'adapter facilement aux modifications selon les besoins.

Après avoir commencé son activité dans un premier emplacement à Riverside, en Californie en 2012, Bail Hotline s'est rapidement développé pour s'établir en tant qu'acteur essentiel dans le domaine des cautionnements, avec plus de 200 employés dans plus de 30 bureaux, tout en conservant une approche familiale unique.

À l'heure actuelle, Bail Hotline est la deuxième plus grosse société de cautionnements aux États-Unis, qui a aidé des milliers de familles et de prévenus en leur proposant des options de cautionnements rapides et abordables, et proposant une assistance client compétente.

En fin de compte, Bail Hotline a choisi d'établir un partenariat avec Foxit pour les raisons principales suivantes

- **Économie de coûts** : Possibilité de fournir une solution de signature électronique exceptionnelle à un prix inférieur à celui du fournisseur actuel de signature électronique
- **Intégration améliorée** : Une intégration flexible avec une solution API est proposée

Suite à la décision de changer de fournisseur, notre équipe de ventes, l'équipe de support client et les spécialistes de l'intégration n'ont pas perdu de temps, en contactant directement le responsable informatique de Bail Hotline, Ismael Ramirez, afin d'établir un plan d'action et de commencer à intégrer notre signature électronique dans le logiciel personnalisé de leur société.

Comment Foxit eSign aide Bail Hotline à réussir à atteindre ses objectifs

Après avoir terminé l'intégration réussie avec Foxit eSign, Bail Hotline prend en charge de manière fluide la croissance de la société en Californie et aux États-Unis. Toutes les heures, plusieurs documents sont envoyés et reçus par les commerciaux de Bail Hotline et leurs clients par le biais de l'API mise en œuvre par Foxit eSign.

Depuis la fin de l'intégration et au cours des 2 dernières années, Bail Hotline a constaté les avantages suivants grâce à l'utilisation de Foxit eSign :

- **Meilleur retour sur investissement de la société avec une assistance aux clients et un traitement des documents plus rapides qu'auparavant.** Bail Hotline assiste à **une réduction de 50 % du temps de finalisation des contrats**, grâce à l'utilisation de fonctionnalités simples de pièces jointes, qui permettent aux clients de fournir des images, des attestations d'emploi, des justificatifs de domicile, etc.
- **Utilisation optimisée du budget de la société avec 80 % de réduction des coûts.** Ces économies permettent à Bail Hotline de poursuivre le développement de l'utilisation des signatures électroniques, tout en ayant l'assurance de respecter les exigences budgétaires.
- **Accès à une prise en charge plus fiable des documents juridiques et destinés aux tribunaux, en quelques clics seulement**, grâce à des signatures électroniques valables sur le plan juridique et à des certificats d'achèvement pour chaque document finalisé.
- **Migration réussie du service client vers des centres d'appels**, dans lesquels le logiciel de signature électronique convivial aide Bail Hotline à conserver sa moyenne de prise en charge rapide en 30 jours et a contribué à une croissance plus rapide des employés lorsque cela s'est avéré nécessaire.
- **Mise en œuvre fluide des signatures électroniques dans l'ERP sur le Web de Bail Time et les applications iOS/Google Play Store**, permettant aux clients de finaliser des contrats alors qu'ils sont en déplacement ; cela a pu être réalisé en utilisant l'API flexible et complète de Foxit eSign, capable de s'intégrer avec n'importe quel logiciel et toutes les applications.

Évocation d'une situation dans laquelle les certificats d'achèvement valables sur le plan juridique de Foxit eSign se sont avérés précieux

« À vrai dire, le certificat d'authenticité du document réel est bien meilleur que ce que nous avons sous forme physique. En effet, d'après le souvenir que j'en ai, nous avons vécu des moments où nous avons été confrontés à un juge et avons dû lui présenter des documents [cautionnements]. Ce certificat nous a alors beaucoup aidés. » Ismael Ramirez, responsable informatique chez Bail Hotline.

En passant à Foxit eSign pour sa solution de signature électronique, Bail Hotline prend en charge de manière fluide la croissance de la société en Californie et aux États-Unis. Toutes les heures, plusieurs documents sont envoyés et reçus par les commerciaux de Bail Hotline et leurs clients via l'API mise en œuvre par Foxit eSign, ce qui assure une expérience meilleure et plus fluide aux employés, comme à la clientèle.

Foxit eSign a non seulement diminué le temps global passé sur les documents par Bail Hotline tout en augmentant dans le même temps l'utilisation de la signature électronique, mais le logiciel intuitif a également aidé Bail Hotline dans sa possibilité d'effectuer des modifications selon ses besoins, tout en utilisant son ERP intégré personnalisé et ses applications mobiles. Cela permet à Bail Hotline de définir en toute confiance ses futurs objectifs, tout en ayant conscience de disposer d'un logiciel de signature électronique capable de l'accompagner dans sa croissance.

Projets pour l'avenir

Dans la mesure où Bail Hotline prévoit une croissance et un développement, qui entraîneront des changements nécessaires, cette société a prévu d'utiliser Foxit eSign pour accompagner ses efforts en :

- **Développant l'utilisation du logiciel de signature** au fur et à mesure de l'émergence de nouveaux besoins et de l'embauche d'employés supplémentaires, Foxit enrichit en permanence la base de connaissances avec une documentation d'assistance utile.
- **Continuant à améliorer l'expérience de ses clients** en prenant en charge la demande pour des services plus rapides et plus facilement accessibles à distance, avec des éléments comme l'utilisation de modèles préétablis.
- **Développant de manière fluide l'utilisation des documents**, motivée par des augmentations attendues des ventes, sans crainte de conflit avec les contraintes budgétaires.
- **Faisant progresser son ERP** et en continuant à améliorer l'expérience de ses clients avec la prise en charge de l'API non restrictive de Foxit eSign.

Avis en ce qui concerne l'expérience avec Foxit eSign

« Cela a été particulièrement réussi. C'est certain. Je pense que cela a vraiment permis, sans aucun doute, de réaliser tout ce que nous souhaitions. » Ismael Ramirez, responsable informatique chez Bail Hotline.

