

Proporcione uma experiência de acordos conectada e descomplicada

As empresas de hoje lidam com um novo tipo de cliente: aquele que evita canais tradicionais e decide como será sua própria jornada. Esses novos clientes podem pesquisar sobre uma marca e suas ofertas no celular, para depois tirar suas dúvidas usando um serviço de chat no laptop. Pode ser que visitem o site ou os canais da marca nas redes sociais pelo tablet, para depois fechar a compra presencialmente. Ao longo de toda essa experiência digital, há vários pontos de contato nos quais os clientes e a empresa fazem acordos, criando um registro documentado desse relacionamento.

Para satisfazer os clientes antenados com a tecnologia, marcas pioneiras estão incorporando experiências omnicanal de acordos que vão ao encontro dos clientes onde quer que eles estejam. Essa conveniência proporciona uma maneira unificada para os clientes preencherem formulários, concordarem com termos e condições, e assinarem contratos comerciais em qualquer canal, plataforma ou aparelho. O Intelligent Agreement Management (IAM) é um software na nuvem que conta com tecnologia de IA que simplifica e automatiza os processos de acordos. O **DocuSign IAM para Experiência do Cliente (CX)** ajuda a eliminar atritos em todos os pontos de contato dos seus acordos. Assim, os clientes concluem transações com mais rapidez e precisão. Essa abordagem descomplicada aprimora a experiência do cliente (CX) para atrair e converter mais demanda e promover a fidelidade à marca.

Reduza o custo de vendas e aumente a produtividade

Melhore canais de vendas ineficientes com experiências omnicanal de acordos sempre disponíveis. Integre os principais sistemas e automatize as etapas de acordos com o **DocuSign Maestro** para reduzir erros na coleta de dados e aumentar as taxas de conversão.

Proporcione agilidade e conveniência

Incorpore acordos aos processos existentes de forma descomplicada e adapte as experiências ao dispositivo, idioma e canal de comunicação preferidos do cliente, acelerando a conversão. Receba **pagamentos** facilmente no ato da assinatura, eliminando atrasos para os clientes e acelerando o fluxo de caixa para a empresa. Expanda as funcionalidades conforme precisar com aplicativos de parceiros disponíveis no **DocuSign App Center**.

Confiança embarcada durante toda a jornada do cliente

Ofereça uma maneira conectada e segura para que os clientes façam negócios com a sua empresa, seja na experiência móvel, na web ou no modo presencial. Vá até onde os clientes estão e incorpore segurança de nível empresarial durante toda a jornada, contando com tempo de disponibilidade líder do setor de 99,9%, ferramentas avançadas de proteção contra fraudes e recursos de **verificação de identidade** que você pode adaptar facilmente, de acordo com o nível de ameaça.

A experiência do cliente é sinônimo de receita

88%

dos clientes afirmam que a experiência com uma empresa é tão importante quanto os produtos e serviços oferecidos¹

51%

dos clientes seriam menos fiéis se a experiência online não fosse tão satisfatória quanto a presencial²

91%

dos clientes afirmam ser mais propensos a fazer uma nova compra depois de uma experiência positiva³

¹ Salesforce, "State of the Connected Customer"

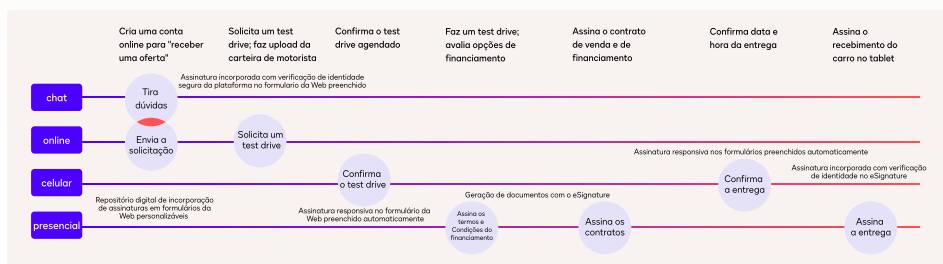
² PWC, "2022 Customer Loyalty Survey"

³ Salesforce, "What Are Customers Expecting and How Have They Changed"

Experiência omnicanal em ação: a jornada do consumidor automotivo

A fim de melhorar a experiência do cliente, o setor automotivo está migrando para uma experiência omnicanal. Durante todo o processo de compra de um veículo, vários formulários e acordos precisam ser preenchidos. Da pesquisa inicial ao pagamento final, os clientes geralmente usam diferentes aparelhos para concluir cada etapa da compra. Confira abaixo um resumo da jornada omnicanal de um cliente automotivo hipotético.

Vale salientar que a jornada de cada cliente é específica. Clientes diferentes podem usar canais diferentes para realizar as mesmas etapas. Eles podem até mesmo criar sua própria jornada, pulando algumas etapas e repetindo outras. Por isso, você precisa ser capaz de acomodar as preferências de todos eles.



Mesmo após a conclusão da venda, a empresa do setor automotivo pode usar as informações dessa jornada omnicanal para facilitar a vida do cliente e impulsionar a receita. As informações dessa compra, por exemplo, podem ser usadas para acionar e criar automaticamente alertas por mensagem de texto ou e-mail sobre uma manutenção de rotina. Da mesma forma, os clientes podem ser avisados de um possível recall, com os dados sendo preenchidos facilmente para o envio de uma notificação em massa. Após um determinado período, a equipe de vendas pode anunciar promoções, novos produtos ou até mesmo oferecer uma oportunidade de troca.

Não há limite para o valor agregado desse ciclo de vida simplificado e repleto de informações. É fácil ver como tanto quem compra como quem vende se beneficiam de todas essas interações em um fluxo de trabalho integrado.

DocuSign IAM para Experiência do Cliente (CX)

No cenário de negócios altamente competitivo de hoje, uma experiência de excelência em acordos pode ser o principal diferencial para atrair e converter clientes fiéis em ampla escala. Com nossa aplicação pré-configurada IAM para Experiência do Cliente (CX), você pode entregar uma experiência sempre disponível aos clientes, gerar crescimento e fomentar relacionamentos duradouros. Ao digitalizar seus acordos, você pode transformar processos complicados em uma jornada agradável e atraente para os clientes.

Acesse [DocuSign IAM](#) e fale com nossa equipe de vendas para saber mais.

McCloskey Motors

75%

de tempo economizado a cada venda de veículo

350

horas economizadas por mês

"Agora podemos dizer aos clientes que eles podem iniciar todo o processo do seu sofá. As pessoas já chegam ao estacionamento sabendo muito sobre a gente, e nós também sabemos algumas coisas sobre elas. Não tem mais aquela tensão na abordagem do vendedor, pois os clientes já estão no nosso sistema e sabemos o que eles procuram. Assim, todas as partes podem interagir em um processo de compra sem atritos."

Executivo de Business Development,
Vendas Digitais
McCloskey Motors

Sobre a DocuSign

A DocuSign dá vida aos acordos. Mais de 1,5 milhão de clientes e mais de um bilhão de pessoas em mais de 180 países usam as soluções da DocuSign para acelerar seus processos de negócios e simplificar suas vidas. Com o gerenciamento inteligente de acordos, a DocuSign desbloqueia dados críticos de negócios que antes estavam presos nos documentos. Dados desconectados nos sistemas custam tempo, dinheiro e oportunidades às empresas. Ao utilizar DocuSign IAM, as empresas agora podem criar, formalizar e gerenciar acordos com soluções criadas pela empresa número 1 em assinatura eletrônica e gerenciamento do ciclo de vida de contratos (CLM).

DocuSign, Inc.
Avenida Jornalista Roberto Marinho, 85
2º andar, Cj, 21 Cidade Monções
São Paulo, SP
docuSign.com.br

Para mais informações
contato@docuSign.com
Ligue para +5511 3330-1000