
Otimize a experiência do cliente com a DocuSign

Resumo da solução

Serviços financeiros e seguros

Os provedores de serviços financeiros e de seguros (FSI) de hoje em dia enfrentam muita pressão para aumentar suas receitas. O mercado é imprevisível, a competição é acirrada e novas startups de fintech estão surgindo para competir com empresas consolidadas.

A disputa pela participação nas finanças rapidamente se transformou em uma corrida para atrair novos clientes. Os clientes potenciais mais valiosos são membros das gerações mais novas (millennials e Geração Z), que oferecem potencial para um longo relacionamento. No entanto, esses clientes mais jovens estão acostumados com um ambiente de consumo digital e têm altas expectativas em relação às FSIs. Para atraí-los, o modelo tradicional de prestação de serviços precisa ser recriado completamente.

De acordo com o material [O Futuro dos serviços financeiros, da Salesforce](#), somente 25% dos clientes estão satisfeitos com os aplicativos e sites de seu provedor atual de seguros/gestão de patrimônio. Uma vez que mais de 40% dos novos clientes estão iniciando seus relacionamentos com as FSIs nessas plataformas, é importante melhorar a experiência dos clientes digitais.

Em todos os tipos de serviços, a facilidade de uso aparece no topo da lista como o motivo mais comum pelo qual os clientes trocam de provedor. À medida que as FSIs modernizam seus serviços, a área de foco mais importante deve ser reduzir atritos para os clientes e oferecer uma experiência conveniente e personalizada entre os canais. Investimentos corretos nessa área vão garantir uma maior satisfação dos clientes, menores taxas de abandono e uma aceleração dos novos negócios.



Otimizando acordos digitais

Todos os primeiros momentos críticos no relacionamento entre FSIs e seus clientes assumem a forma de acordos: abertura de contas, emissão de apólices, onboarding de investidores e outros mais. Em todo o ciclo de vida do cliente, eles se deparam com mais documentações para catalogar atividades de rotina, como mudanças de perfil, atualizações de beneficiários e transferência de fundos. Da perspectiva do cliente, seu relacionamento com uma FSI é tão bom quanto seu relacionamento com esses documentos.

Um bom primeiro passo na transformação digital dos acordos das FSIs é substituir formulários de papel por documentos eletrônicos. No entanto, há mais trabalho a ser feito. Os documentos digitais disponibilizam uma variedade de novos recursos e personalizações. FSIs inovadoras estão integrando os acordos digitais a novos canais para atender os clientes onde estiverem e dar a eles mais opções para personalizar sua experiência. Há uma geração de nativos digitais que interagem exclusivamente em canais que não usam papel (mensagens de texto, mídias sociais, chat, aplicativo). Se você estiver simplesmente recriando a experiência com papel em sua página da web, você não vai conseguir se conectar com eles.

Para sair na frente da concorrência, as FSIs precisam criar para seus clientes uma experiência com acordos que seja a melhor da categoria, independentemente da combinação de canais e dispositivos eles utilizam. Eles querem suporte personalizado com interação humana para algumas transações e autoatendimento para outras. Dar aos clientes a capacidade de criar sua própria jornada de acordos é fundamental para desenvolver um relacionamento sólido e garantir receitas de longo prazo.

"Empresas que investem na experiência do cliente têm um desempenho cerca de 80% melhor do que aquelas que não investem."

Eran Agrios
SVP & GM, Serviços financeiros
Salesforce

A DocuSign simplifica os acordos dos clientes

"Se não fosse pela capacidade de obtermos uma assinatura eletrônica, não teríamos fechado metade dos novos negócios que fechamos no ano passado. Nós conseguíamos aceitar um cartão de crédito pelo telefone e obter uma assinatura em dois segundos, não importando onde o cliente estava."

Presidente
[Downeast Insurance](#)

"A maior parte dos consumidores de hoje em dia espera que o texto seja a forma de operar dos negócios, então [o SMS Delivery] foi um aprimoramento incrível. A DocuSign sempre foi fácil de usar e é disso que mais gostamos nela."

Vice-presidente de operações de pagamentos e depósitos
[JAXFCU](#)

"A empresa passou a enxergar como algo antiquado a coleta de assinaturas através de contratos manuais. Era um desafio, especialmente na área de seguros, onde os acordos podem ser mais complexos. O uso do papel para assinar não era seguro o suficiente para as contratações e precisávamos achar uma maneira melhor de fazer isso, mais rápida e moderna, para ter certeza de que tudo estava em conformidade com os documentos."

Coordenador de Desenvolvimento de Tecnologia e Inovação
[Ademicon](#)

"Conseguir fazer com que as pessoas assinem os documentos não é mais um problema. Elas geralmente assinam de casa usando qualquer dispositivo que estiver à mão. "

Gerente de atendimento ao cliente
Merriman Partners

Soluções DocuSign para uma melhor experiência do cliente

Casos de uso de assinatura

Contratações de empréstimo

Formulários de abertura de contas

Contratações de apólices

Pedidos de sinistro

Formulários de manutenção de contas

Mudanças de beneficiários

Soluções móveis prontas para uso:

- **Multi-Channel Delivery:** Alcance instantaneamente os signatários com a entrega de acordos importantes por SMS ou mensagens via WhatsApp
- **Assinatura Responsiva:** Melhore a legibilidade em dispositivos móveis e elimine a necessidade de aplicar zoom ao ajustar as visualizações dos acordos para que se adaptem aos dispositivos dos signatários
- **Smart Sections:** Agilize revisões e otimize a análise de acordos longos ao agrupar conteúdos que não são críticos

Autoatendimento intuitivo:

- **PowerForms:** Permita que os signatários iniciem os formulários integrando documentos simples de autoatendimento em seu site ou ambiente de divulgação
- **Web Forms:** Entregue experiências interativas de preenchimento de formulários que mudam de forma dinâmica com base nas informações fornecidas pelo usuário e preenchem os dados em acordos para assinatura

Experiência personalizada no aplicativo:

- **Assinatura Incorporada:** Entregue experiências de assinatura personalizadas que se integram aos seus aplicativos e sites de maneira agradável

Experiência virtual guiada:

- **eSignature para Zoom:** Permita que os clientes interajam com atendentes, consultores e muito mais por meio de experiências de assinatura face a face pelo Zoom

Para além do eSignature:

- **Documentos complementares:** Consolide documentos para os clientes incluindo materiais de apoio que não solicitam assinaturas (p. ex.: divulgações de conformidade e políticas de privacidade) como parte distinta de um envelope de assinatura

Para saber mais como sobre sua equipe pode melhorar a experiência do cliente com melhores acordos, confira nossa página [DocuSign para Serviços financeiros](#)



Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a conectar e automatizar a forma como gerenciam seus sistemas de contrato. Como parte de sua linha de produtos líderes do setor, a DocuSign oferece eSignature, a maneira número 1 do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de qualquer lugar, a qualquer momento. Hoje, mais de um milhão de clientes e mais de um bilhão de usuários em mais de 180 países usam a plataforma DocuSign para acelerar o processo de fazer negócios e simplificar a vida das pessoas.

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