
Optimice la experiencia del cliente con DocuSign

Resumen de la solución

Servicios financieros y seguros

Hoy en día, los proveedores de servicios financieros y seguros (FSI) se enfrentan a una fuerte presión para aumentar sus ingresos. El mercado es impredecible, la competencia es feroz y están surgiendo nuevas empresas de tecnología financiera para competir con los operadores establecidos.

La competencia por la participación en las finanzas se ha convertido rápidamente en una carrera por atraer a nuevos clientes. Los clientes potenciales más valiosos son los miembros de las generaciones más jóvenes (millennials y Gen Z), que ofrecen la posibilidad de una relación duradera. Sin embargo, estos clientes más jóvenes están acostumbrados a un entorno de consumo en el que prima lo digital y tienen grandes expectativas respecto a las FSIs. Para atraerlos, hay que reconstruir por completo el modelo tradicional de prestación de servicios.

Según el estudio [El futuro de los servicios financieros, de Salesforce](#), sólo el 25% de los clientes están satisfechos con las aplicaciones y sitios web de su actual proveedor de seguros/gestión de patrimonio. Dado que más del 40% de los nuevos clientes inician sus relaciones con FSI en esas plataformas, es importante mejorar la experiencia del cliente digital.

En todos los tipos de servicios financieros, la facilidad de uso encabeza la lista como la razón más común por la que los clientes cambian de proveedor. A medida que las FSIs modernizan sus servicios, el área de atención más importante debería ser la reducción de la fricción con el cliente y la oferta de una experiencia multicanal cómoda y personalizada. Las inversiones adecuadas en esta área garantizarán una mejor satisfacción del cliente, reducirán las tasas de abandono y acelerarán nuevos negocios.



Cómo optimizar los acuerdos digitales

Los primeros momentos críticos en la relación entre las FSI y sus clientes adoptan todas la forma de acuerdos: apertura de cuentas, emisión de pólizas, onboarding de inversores, etc. A lo largo del ciclo de vida del cliente, se encuentran con más documentación para catalogar actividades rutinarias como cambios de perfil, actualizaciones de beneficiarios y transferencia de fondos. Desde la perspectiva del cliente, su relación con una FSI es tan buena como su relación con esos documentos.

Un excelente primer paso en la transformación digital de los acuerdos FSI es sustituir los formularios en papel por documentos electrónicos. Pero hay más trabajo por hacer. Los documentos digitales abren un abanico de nuevas capacidades y personalizaciones. Las FSI innovadoras están integrando los acuerdos digitales en nuevos canales para llegar a los clientes allí donde están y darles más opciones para personalizar su experiencia. Hay una generación de nativos digitales que interactúan exclusivamente en canales distintos del papel (mensajes de texto, redes sociales, chat, aplicaciones). Si se limita a recrear la experiencia del papel en su página web, no conseguirá conectar con todos ellos.

Para adelantarse a la competencia, las FSI deben crear la mejor experiencia de acuerdo con el cliente que satisfaga a los clientes independientemente de la combinación de canales y dispositivos que utilicen. Quieren una asistencia personalizada y directa para algunas transacciones y un autoservicio para otras. Dar a los clientes el poder de crear su propio viaje de acuerdo es clave para desarrollar una relación sólida y asegurar los ingresos a largo plazo.

“Las empresas que invierten en su experiencia de cliente superan a las que no lo hacen en casi un 80%.”

Eran Agrios
SVP & GM, Servicios Financieros
Salesforce

DocuSign simplifica los acuerdos con los clientes

“Si no fuera porque tenemos la posibilidad de obtener una firma electrónica, no habríamos hecho ni la mitad de los nuevos negocios que hicimos el año pasado. Podríamos aceptar una tarjeta de crédito por teléfono y obtener una firma en dos segundos, sin importar dónde esté el cliente.”

Presidente
[Downeast Insurance](#)

“La mayoría de los consumidores de hoy en día solo esperan que el texto sea la forma de operar de las empresas, por lo que \[SMS Delivery] fue una mejora impresionante. DocuSign siempre ha sido fácil, y eso es lo que más nos gusta.”

Vicepresidente de Pagos y Operaciones de Depósito
[JAXFCU](#)

“Antes teníamos un equipo encargado de realizar llamadas telefónicas de verificación de identidad, para cerciorarnos de que la persona realmente sea quien dice ser, o corroborar si realmente fue esa persona quien solicitó el crédito con nosotros. Con DocuSign eliminamos ese proceso, pues la herramienta se encarga de esta verificación, con una capa extra de seguridad, pues no cualquiera puede acceder a la plataforma y los documentos.”

Director de Proyecto SA
[Desyfin](#)

“Ya no es tan difícil conseguir que la gente firme documentos. A veces lo hacen desde casa utilizando cualquier dispositivo que tengan a mano.”

Director de Atención al Cliente
Merriman Partners

Soluciones DocuSign para mejorar la experiencia digital del cliente

Casos de uso de la firma

Solicitudes de préstamo
Formularios de apertura de cuentas
Solicitudes de pólizas
Presentación de solicitudes de reembolso
Formularios de mantenimiento de cuenta
Cambios de beneficiario

Soluciones móviles listas para usar:

- **Multi-Channel Delivery:** Llegue instantáneamente a los clientes a través de SMS o mensajes por WhatsApp
- **Firma Responsiva:** Mejore la legibilidad móvil y elimine la función de tocar y ampliar adaptando la visualización del acuerdo a los dispositivos del firmante
- **Smart Sections:** Agilice las revisiones y optimice los acuerdos largos agrupando el contenido que no sea esencial

Autoservicio intuitivo:

- **PowerForms:** Permita a los firmantes iniciar formularios incrustando sencillos documentos de autoservicio en su sitio web o entorno de divulgación
- **Web Forms:** Ofrezca experiencias interactivas de rellenado de formularios que cambien dinámicamente en función de la entrada del usuario y rellenen datos en acuerdos para su firma

Experiencia personalizada en la aplicación:

- **Firma Incorporada:** Ofrezca experiencias de firma personalizadas que se integren a la perfección en sus aplicaciones y sitios web

Guía virtual:

- **eSignature para Zoom:** Permita que los clientes interactúen con agentes, asesores y otros mediante experiencias de firma cara a cara a través de Zoom

Más allá de eSignature:

- **Documentos complementarios:** Consolidar los documentos para los clientes mediante la inclusión de materiales de apoyo que no requieren firma (por ejemplo, divulgaciones de cumplimiento y políticas de privacidad) como una parte distinta de un sobre de firma

Para obtener más información sobre cómo su equipo puede mejorar la experiencia del cliente con mejores acuerdos, consulte [DocuSign para servicios financieros](#)



DocuSign®

Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectarse y automatizar la forma en que gestionan sus sistemas de acuerdos. Como parte de su línea de productos líder en la industria, DocuSign ofrece eSignature, la forma número 1 del mundo de firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, desde casi cualquier lugar, en cualquier momento. Hoy, más de un millón de clientes y más de mil millones de usuarios en más de 180 países utilizan la plataforma DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar la vida de las personas.

DocuSign, Inc.

Av. Jarrier Barros Sierra 495
Santa Fe, Zedec Sta Fé,
Álvaro Obregón 1219
Ciudad de México

docuSign.mx

Para obtener más información

contactomx@docuSign.com
01-800-9531-662