

Ofrece experiencias de acuerdo siempre activas y sin complicaciones

La experiencia del cliente se traduce en ingresos

Las organizaciones actuales se enfrentan a un nuevo tipo de cliente: el que evita los canales tradicionales y decide su recorrido como cliente. Quizás investigue una marca y sus ofertas en su teléfono celular antes de hacer consultas básicas utilizando un servicio de chat en una computadora portátil. Podría visitar el sitio web de una empresa o los canales de las redes sociales en una tableta antes de realizar una compra en persona. A lo largo de esta experiencia digital del cliente, hay varios puntos de contacto en los que el cliente y la empresa llegan a un acuerdo, creando un registro documentado de la relación.

Las marcas pioneras están cautivando a los clientes conocedores de la tecnología mediante la incorporación de experiencias de acuerdo omnicanal que van al encuentro de ellos y de sus datos dondequiera que estén. La verdadera comodidad significa ofrecer a los clientes una forma unificada de rellenar formularios, aceptar términos y condiciones y firmar contratos de venta en cualquier canal, plataforma o dispositivo. Intelligent Agreement Management (IAM) es un software en la nube impulsado por IA que ayuda a agilizar y automatizar los procesos de los acuerdos. **Docusign IAM para la Experiencia del Cliente (CX)** ayuda a eliminar la fricción en todos los puntos de contacto de los acuerdos, permitiendo a los clientes completar las transacciones de forma más rápida y precisa. Este enfoque sin complicaciones mejora la experiencia del cliente (CX) para atraer y convertir más demanda y fomentar la fidelidad a la marca a largo plazo.

Reducir el costo de las ventas y mejorar la productividad

Repara los canales de venta ineficaces con experiencias de acuerdo omnicanal siempre activas. Intégralas con los sistemas centrales y automatiza los pasos de los acuerdos con **Docusign Maestro** para reducir los errores de recopilación de datos y aumentar las tasas de conversión.

Aumentar la velocidad y la comodidad

Integra sin complicaciones los acuerdos en tus procesos existentes y adapta la experiencia al dispositivo, idioma y canal de comunicación preferidos de tu cliente para impulsar conversiones más rápidas **Cobra** fácilmente en el momento de la firma, eliminando retrasos para los clientes y acelerando el flujo de caja para la empresa. Amplía los recursos que necesites con las aplicaciones de socios disponibles en **Docusign App Center**.

Integrar la confianza en todo el recorrido del cliente

Proporciona una forma conectada y segura de que los clientes formalicen negocios con tu empresa, tanto si prefieren experiencias móviles, web o presenciales. Acércate a los clientes allí donde estén e incorpora seguridad de nivel empresarial a lo largo de todo el proceso, con un tiempo de actividad líder del sector del 99.9%, herramientas avanzadas de protección contra el fraude y pasos de **verificación de identidad** que puedes adaptar fácilmente según el nivel de amenaza adecuado.

88%

de los clientes dicen que la experiencia que proporciona una empresa es tan importante como sus productos y servicios¹

51%

de los clientes serían menos leales si la experiencia en línea no es tan agradable como en persona²

91%

de los clientes dicen que es más probable que repitan la compra tras una experiencia positiva³

¹ Salesforce, "State of the Connected Customer"

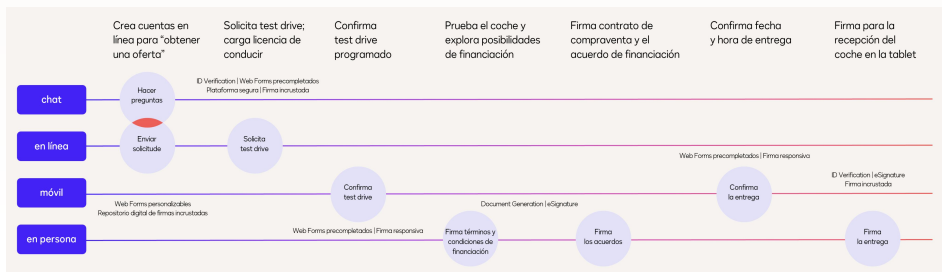
² PWC, "2022 Customer Loyalty Survey"

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

Omnicanal en acción: el recorrido del comprador en el sector automotriz

La industria automotriz está evolucionando hacia una experiencia omnicanal para mejorar la experiencia del cliente. A lo largo del proceso de compra de un vehículo, hay que rellenar múltiples formularios y acuerdos. Por lo general, los clientes utilizan diversos dispositivos para completar cada parte de la compra, desde la búsqueda inicial hasta el pago final. A continuación se muestra un esquema del recorrido omnicanal de un cliente hipotético del sector automotriz.

Es importante tener en cuenta que el recorrido de cada cliente es único. Diferentes clientes pueden utilizar diferentes canales para completar los mismos pasos. Incluso pueden crear su propio recorrido saltándose algunos pasos y repitiendo otros. Tienes que ser capaz de adaptarte a las preferencias de cualquier cliente.



Incluso después de completar la venta, la empresa automotriz puede utilizar la información de este recorrido omnicanal para facilitar la vida al cliente y aumentar los ingresos. Por ejemplo, la información sobre esta compra podría utilizarse para activar y crear automáticamente alertas de texto o correo electrónico para el mantenimiento de rutina. Los clientes podrían recibir una notificación de una posible retirada del mercado del mismo modo, con los datos incorporados sin complicaciones en una notificación de envío masivo. Transcurrido cierto tiempo, el equipo de ventas podría empezar a hacer un seguimiento con promociones de nuevos productos o incluso preguntar por una oportunidad de canje.

El valor de este ciclo de vida optimizado y alimentado por la información no tiene límites. Es fácil ver cómo el comprador y el vendedor se benefician de conectar todas esas interacciones en un flujo de trabajo sin complicaciones.

DocuSign IAM para la Experiencia del Cliente (CX)

En el panorama empresarial altamente competitivo de hoy en día, una experiencia de acuerdo superior puede ser el diferenciador clave para atraer y convertir clientes leales a escala. Nuestra aplicación preconfigurada IAM para la Experiencia del cliente (CX) te da el poder de ofrecer experiencias del cliente siempre activas, impulsar el crecimiento y crear relaciones duraderas. Al digitalizar tus acuerdos, puedes transformar los tediosos procesos de los acuerdos en experiencias de cliente fluidas y atractivas.

Visita [DocuSign IAM](#) y [ponte en contacto con nuestro equipo de ventas](#) para obtener más información

Acerca de DocuSign

DocuSign da vida a los acuerdos. Más de 1.5 millones de clientes y más de mil millones de personas en más de 180 países utilizan las soluciones de DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y facilitar la vida de la gente. Con la gestión inteligente de acuerdos, DocuSign libera los datos críticos de negocio atrapados en los documentos. Datos desconectados de los sistemas de registro cuestan tiempo, dinero y oportunidades a las empresas. Al usar DocuSign IAM, las compañías pueden crear, formalizar y gestionar acuerdos con soluciones creadas por la compañía número 1 en firma electrónica y gestión del ciclo de vida de los contratos (CLM).

McCloskey Motors

75%

tiempo ahorrado por venta
de vehículo

350

horas ahorradas al mes

"Ahora podemos decir a los compradores que pueden empezar todo el proceso desde su sillón. En el momento en que visitan el concesionario, ya saben mucho sobre nosotros, y nosotros sabemos algo sobre ellos. Ya no existe esa tensión cuando un vendedor se acerca al cliente, porque ese cliente ya está en nuestro sistema y sabemos lo que busca. Todas las partes pueden entonces trabajar juntas para un proceso de compra sin fricciones."

Ejecutivo de Business Development,
Ventas Digitales
McCloskey Motors

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