

T-Mobile lanza una revolución de la telefonía móvil con la ayuda de DocuSign

Tarifas confusas, contratos a largo plazo y un servicio al cliente deficiente han sido la norma para la industria de operadores de telefonía móvil. Pero T-Mobile siempre se ha sentido orgullosa de ser excepcional. A inicios del 2012, el operador de red inalámbrica propuso transformar estas normas de segunda clase de la industria. El CIO de T-Mobile, Cody Sanford, dice que la idea era simple: “¿Qué quieren los clientes? Vamos a dárselo.”

Alentada por este firme deseo de priorizar el cliente, T-Mobile desarrolló la Revolución Antioperador (Un-Carrier Revolution). Esta implicaba iniciativas radicales, como crear contratos simples para llamadas, texto y datos; ofrecer pagar los cargos por cancelación a clientes que se cambiaran a T-Mobile; y proporcionar streaming ilimitado de plataformas populares de música y video. La recompensa fue enorme. Entre 2012 y 2018, T-Mobile aumentó su base de clientes de 33 millones a 72 millones.

Mejorar la experiencia en la tienda era una parte esencial de la transformación y T-Mobile buscó a DocuSign para ayudar a lograrlo. Los resultados fueron sorprendentes: La cantidad de transacciones finalizadas en la tienda aumentó un 20% gracias a las soluciones de DocuSign. Las transacciones más rápidas no sólo impulsaron la satisfacción del cliente, sino también la rentabilidad de T-Mobile.

Una experiencia 100% digital en la tienda.

Cuando los clientes van a comprar un nuevo teléfono, generalmente lo financian a cambio de un pago inicial más bajo. Pero este proceso exige mucha documentación y T-Mobile debe cumplir con distintas leyes según el estado. Antes de la Revolución Antioperador, los empleados de la tienda tenían que imprimir largos acuerdos en papel con distintas leyes y lenguajes, según la ubicación de la tienda.

La empresa digitalizó esta experiencia al integrar DocuSign con la plataforma de middleware Oracle. La solución muestra automáticamente la documentación legal precisa en iPads de la tienda, lo que significa menos riesgo de errores humanos, menos papeles y un proceso más en conformidad.

“Decidimos simplificar la experiencia minorista, pero tiene más de 50 páginas de documentación, eso es lo opuesto a una experiencia simple”, afirma Sanford. “Así que nos asociamos con DocuSign y les pedimos que resolvieran esto de una forma nueva y emocionantes”.

Después de firmar el contrato, DocuSign indica al middleware de T-Mobile que suministre la cuenta del cliente, de manera que el teléfono se pueda utilizar inmediatamente. Luego, el documento firmado es archivado en el sistema de gestión de contenido de T-Mobile, lo que finaliza la transacción sin papeles ni procesos manuales mínimos.

Resultados

Antes de
DocuSign

Después de
DocuSign

Más de 50
páginas para los
acuerdos de los
nuevos clientes.

Una
experiencia digital
para contratar el
servicio.

20%
de aumento en la
tasa de conclusión
de transacciones en
la tienda.

2 minutos
ahorrados por
contrato.

Usar DocuSign para mantener la conformidad.

T-Mobile también debía cumplir la Ley de Veracidad en el Préstamo (Truth in Lending Act, una ley federal de los EE. UU. que define requisitos estrictos sobre cómo se presenta la información en acuerdos de financiación. El lenguaje debía ser claro y visible, pero T-Mobile deseaba que los acuerdos se pudieran ejecutar en los dispositivos móviles de la tienda.

“Reducir nuestros acuerdos normales en PDF exigiría pellizcar y acercar/alejar, lo que es peor que sólo tener el papel”, explica Bill Sanbeg, director sénior de Desarrollo de TI de T-Mobile. “Pero no queríamos renunciar a los beneficios de ser digital, así que trabajamos con eSignature para implementar la [firma responsiva](#)”.

DocuSign eSignature, con su función de firma responsiva, adapta automáticamente el acuerdo del cliente de T-Mobile a cualquier dispositivo en el que se muestre. Son fáciles de leer y cumplen con la Ley de Veracidad en el Préstamo, independientemente de dónde se realice la transacción.

Crear resultados que hablan fuerte y claro.

DocuSign no sólo ayudó a T-Mobile a mejorar la conformidad y crear mejores experiencias en la tienda, sino que también aceleró las transacciones. El proceso de compra es dos minutos más rápido de lo que era antes de DocuSign. Aunque este cambio parezca pequeño, ha tenido un efecto positivo enorme en el negocio.

“Es la diferencia entre que alguien finalice una transacción o la deje de lado”, explica Sanford. “Las tasas de conclusión en tienda, que significa la cantidad de personas que vienen y finalizan una transacción, aumentaron un 20 por ciento”.

Más importante: a los clientes les encantó el cambio y T-Mobile tiene ahora el net promoter score líder en el mercado minorista. Pero la revolución no ha terminado: DocuSign y T-Mobile siguen trabajando juntos para mejorar las experiencias de los clientes con flujos de trabajo y firmas digitales.

“Decidimos simplificar la experiencia minorista. Pero, cuando tiene más de 50 páginas de documentación, eso es lo opuesto a una experiencia simple. Así que nos asociamos con DocuSign para resolver este problema, lo que nos ayudó a aumentar en un 20% la cantidad de transacciones finalizadas en tienda gracias a las soluciones de DocuSign.”

Cody Sanford
CIO
T-Mobile

Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectar y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan sus acuerdos. Como parte de DocuSign Agreement Cloud, DocuSign ofrece eSignature: la mejor forma del mundo para firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, en casi cualquier lugar, en cualquier momento. Actualmente, más de 500,000 clientes y cientos de millones de usuarios en más de 180 países usan DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar las vidas de las personas.

DocuSign, Inc.
221 Main Street, Suite 1550
San Francisco, CA 94105

docusign.mx

Para obtener más información
contactomx@docusign.com
01-800-8010-323 (México)
+1-206-926-4239 (Latinoamérica)