

Hoe probleemloze overeenkomsten resulteren in een betere gebruikerservaring

Een modern system of agreement is essentieel om het klantvertrouwen te winnen, je concurrentie voor te blijven en de omzet te verhogen.

Samenvatting

Nu klanten steeds hogere verwachtingen hebben, zijn B2C-bedrijven bezig met het vernieuwen van hun bedrijfsmodellen om er zeker van te zijn dat ze voldoen aan de nieuwe behoeften van hun klanten. Diensten, financiering en abonnementen spelen een steeds grotere rol in branches die vroeger veelal transactiegebonden waren.

Maar daar is de laatste jaren verandering in gekomen; vandaag de dag worden overeenkomsten steeds belangrijker. Ze zijn cruciaal voor het moment dat er écht toe doet, namelijk wanneer een potentiële klant instemt met de voorwaarden en daadwerkelijk klant wordt. Voor veel bedrijven wordt dit cruciale moment belemmerd door ouderwetse systemen voor het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop. Dit leidt tot gemiste kansen, lagere klanttevredenheid en hogere operationele kosten.

Maar er is nu een betere manier. Vooraanstaande B2C-bedrijven automatiseren en verbinden de afhandeling van overeenkomsten om een innovatief aanbod samen met een soepele koopervaring te bieden.

Klanten stellen tegenwoordig andere eisen.

Dat is niets nieuws voor iemand die in de B2C-branche werkt. Sterker nog, uit een recente Salesforce-enquête blijkt dat 67%¹ van de klanten nu hogere eisen stellen dan ooit. Bedrijven gaan gebukt onder de druk om te voldoen aan deze toenemende behoeften, of het nu gaat om 24/7 toegang tot klantenservice, leveren op de dag van bestelling of een volledig gepersonaliseerde dienstverlening.

In veel gevallen moet het hele bedrijfsmodel worden omgegooid om gehoor te geven aan deze nieuwe eisen. Klanten zijn niet langer op zoek naar individuele transacties, maar willen een allesomvattende ervaring met toegang tot meerdere merken via verschillende touchpoints. Neem als voorbeeld een dierspeciaalzaak die alleen fysieke producten verkocht en die steeds minder klanten had. Deze winkel koos er dus voor om een meer servicegericht bedrijfsmodel te introduceren, inclusief verzorging, verblijf en training. Dit resulteerde in meer en blijere klanten, waardoor ook de verkoop van de traditionele fysieke producten, zoals dierenvoer en speeltjes, weer toenam.

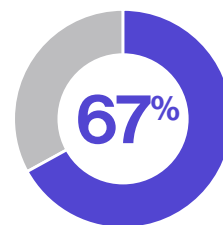
Ook andere bedrijven zetten zich in om een dergelijke transformatie te realiseren en klanten weg te snoepen bij hun concurrenten. Steeds meer² B2C-bedrijven bieden lidmaatschapsgerichte diensten die klanten voorzien in een gepersonaliseerde toegang tot producten en diensten. Kijk bijvoorbeeld maar naar het groeiend aantal bedrijven dat scheermesjes op abonnementsbasis levert. Het begon allemaal met kleine ondernemers die de trend startten, maar nu heb je zelfs grote bedrijven zoals Gillette die soortgelijke diensten bieden. Apple is een ander voorbeeld van een bedrijf dat zijn focus heeft verlegd naar dienstverlening in de consumententechnologiebranche.

Verhuurbedrijven, zoals Rent the Runway, krijgen steeds meer voet aan de grond en bedrijven zoals REI, West Elm en IKEA voldoen aan de alsmaar veranderende eisen van klanten die zich op hun eigen manier willen kleden, hun huis willen inrichten en nog veel meer. Weer andere ondernemingen introduceren extra financieringsopties om de koopkracht te stimuleren en hun klanten te voorzien in een nieuw aanbod dat vroeger nog buiten bereik was.

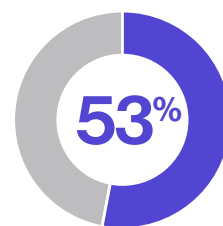
Of het nu gaat om dienstverlenings-, financierings- of lidmaatschapsopties, al deze nieuwe bedrijfsmodellen berusten op een naadloze, kwalitatieve klantrelatie om deals te sluiten en klantloyaliteit te stimuleren.

Uit een B2C-onderzoek van DocuSign in samenwerking met Business Advantage blijkt dat de klantervaring verbeteren een topprioriteit is voor consumentenbedrijven. En volgens een PwC-onderzoek zijn klanten dankzij een goede klantervaring bereid tot maar liefst 16%³ meer te betalen voor een product of dienst. Maar wat blijkt: volgens een onderzoek van Gartner hebben maar 22%⁴ van bedrijven het idee dat ze ook echt voldoen aan de verwachtingen van hun klanten. Voor B2C-bedrijven die middels contracten en formulieren zakendoen, kan een betere afhandeling van overeenkomsten het verschil maken tussen een tevreden klant en een gemiste kans.

Vandaag de dag zijn de meeste bedrijven afhankelijk van handmatige processen, **wat leidt tot een vertraagd verkoopproces, meer fouten** en uiteindelijk ook tot een slechtere klantervaring. Maar als B2C-bedrijven een moderne afhandeling van overeenkomsten implementeren, zijn ze in staat de snelle en probleemloze ervaring te bieden die hun klanten verwachten.



67% van de consumentenbedrijven is van mening dat een goede klantervaring een van de twee belangrijkste bedrijfsprioriteiten is.



53% meent dat een hogere omzet een van de twee belangrijkste prioriteiten is.

Verbeterpunten

23%

van de salescontracten is onjuist of incompleet.

¹ <https://www.salesforce.com/research/customer-expectations/>

² <https://www.apnews.com/Business%20Wire/0cc74a76af104460ad7989e015a35d6b>

³ <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/consumer-intelligence-series/future-of-customer-experience.html>

⁴ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-07-30-gartner-says-customer-experience-pyramid-drives-loyalty-satisfaction-and-advocacy>

Consumentenbedrijven kunnen niet om overeenkomsten heen.

Overeenkomsten vormen de kern van elke klantrelatie. Overeenkomsten worden in elke stap van de klantlevenscyclus gebruikt, inclusief:

- Salescontracten
- Lidmaatschappen
- Financiële overeenkomsten
- Leasecontracten
- Kredietchecks
- Installatie-evaluaties
- Reparatiecontracten

Je system of agreement omvat alle personen, processen en technologieën die zijn betrokken bij de volledige afhandeling van overeenkomsten, van het voorbereiden en ondertekenen van contracten tot het uitvoeren van de voorwaarden en het beheren van afgeronde overeenkomsten. Uit onderzoek van DocuSign blijkt dat minder dan de helft van bedrijven minstens een van de vier stappen van de afhandeling van overeenkomsten (vorbereiden, ondertekenen, actie ondernemen en beheren) heeft geautomatiseerd en nóg minder bedrijven hebben het volledige proces van begin tot eind gemoderniseerd.

Bedrijven kunnen enorm profiteren van het overstappen van sjablonen en e-mails naar een moderne afhandeling van overeenkomsten.

Hoe modern is jouw system of agreement?

Vandaag de dag kan een modern system of agreement de volledige afhandeling van overeenkomsten verbinden én automatiseren. Hierdoor wordt het volgende aanzienlijk verminderd of zelfs volledig voorkomen:

- Handmatige en papierafhankelijke processen
- Knelpunten en vertragingen
- Fouten en dubbel werk
- Frustraties voor klanten en medewerkers
- Beveiligings- en nalevingsrisico's

Al deze vier cruciale stappen in je system of agreement kunnen worden gemoderniseerd om gelijke tred te houden met het hedendaagse bedrijfsleven:

Vorbereiden. Automatiseer contractopstelling door klantgegevens op te halen met de TurboTax-wizard of rechtstreeks uit je CRM-systeem. Het resultaat: een strak, gepersonaliseerd en onmiddellijk opgesteld contract.

Ondertekenen. Met eSignature kunnen je klanten altijd, overal en op vrijwel elk apparaat een contract ondertekenen.

Actie ondernemen. Wanneer een contract eenmaal is ondertekend, kunnen de downstreamprocessen zoals facturering en het aanmaken van nieuwe accounts automatisch in gang worden gezet.

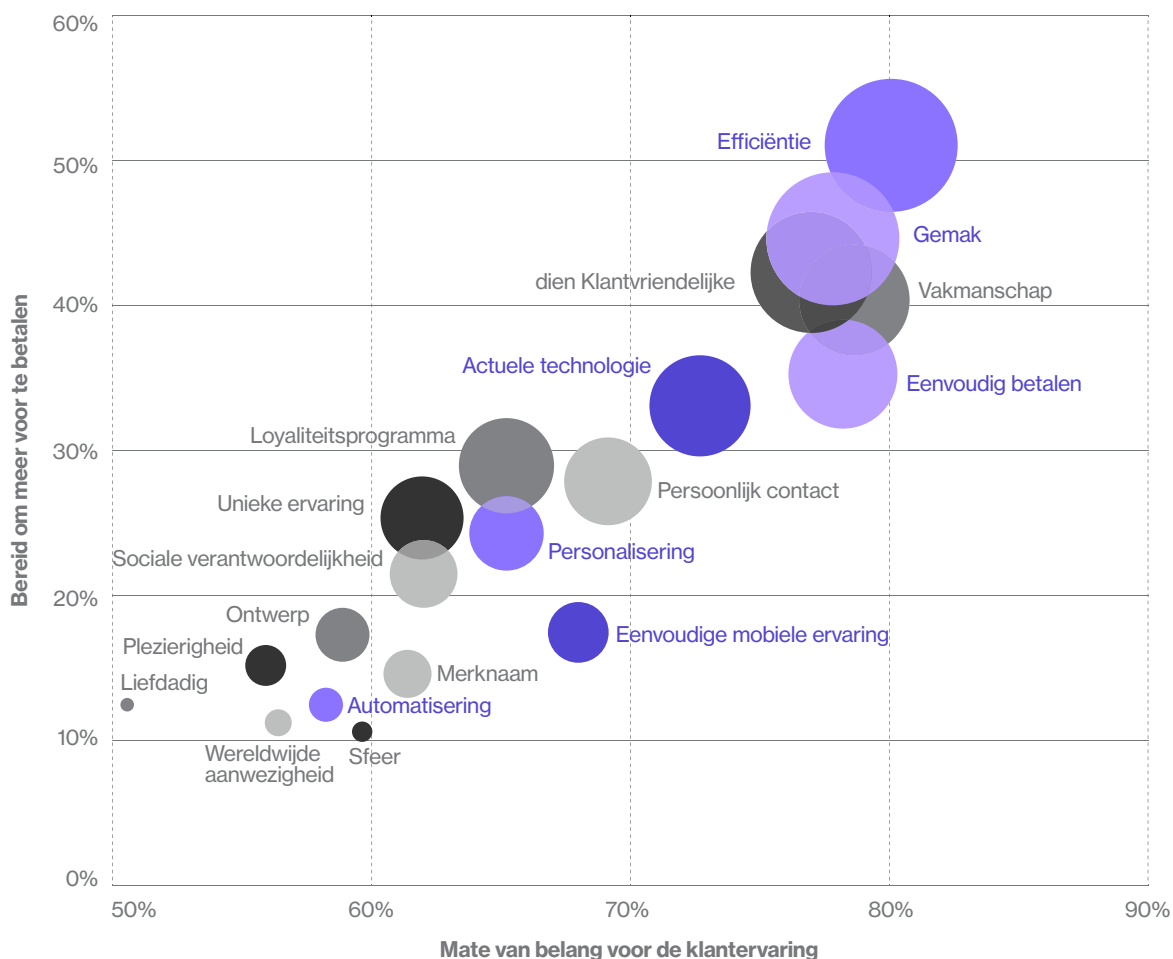
Beheren. Afgehandelde overeenkomsten kunnen automatisch worden toegevoegd aan de CRM-record van de klant en/of gearchiveerd in de doorzoekbare centrale opslagplaats voor contracten.

Een moderne, geautomatiseerde contractworkflow biedt een snellere en persoonlijker klantervaring, of het nu gaat om een aanmelding voor een dienst, een lidmaatschap of een financiële aanvraag. Dat is zeker niet onbelangrijk, want 53% van de geënquêteerde consumenten⁵ meent dat een snelle service 'erg belangrijk' is wanneer ze zakendoen met een bedrijf. 80% van de consumenten⁶ is zelfs eerder bereid om een product of dienst te kopen als het bedrijf een gepersonaliseerde ervaring biedt.

5 <https://go.gladly.com/2018report>

6 <https://us.epsilon.com/pressroom/new-epsilon-research-indicates-80-of-consumers-are-more-likely-to-make-a-purchase-when-brands-offer-personalized-experiences>

Een modern system of agreement verbetert de punten waar consumenten de meeste waarde aan hechten.



Uit onderzoek blijkt dat waar de klant de meeste waarde aan hecht en meer voor bereid is te betalen (efficiëntie, gemak enz.) precies overlapt met de voordelen van een modern system of agreement.⁷

● De paarse cirkels duiden op hetgeen moderne overeenkomsten mogelijk maken.

⁷ <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/consumer-intelligence-series/future-of-customer-experience.html>

Meer details over Sales

Als het gaat om serviceaanbiedingen, zijn overeenkomsten de sleutel tot een goede klantervaring. En als die introductie al begint met fouten of vertragingen, laat dat vaak een zure smaak achter.

Met een modern system of agreement garandeer je dat servicecontracten, voorwaarden, lidmaatschappen enz. compleet, nauwkeurig, beveiligd en in realtime beschikbaar zijn, zodat ze vlot kunnen worden afgehandeld.

T-Mobile heeft haar salesproces gemoderniseerd en heeft hier aanzienlijke winst uit gehaald.

Het doel van de 'Un-carrier'-revolutie van T-Mobile was om een draadloze klantervaring te bieden. CIO Cody Sanford stelde dat dit concept begon met het volgende simpele gezegde: "Wat willen klanten? Laten we ze dat dan geven."

Iets wat klanten graag wilden, was een snellere en klantvriendelijkere ervaring in de winkel. Om te voldoen aan de Truth in Lending Act en een lappendeken van deelstaatspecifieke wetten, werden contracten voor telefoonabonnementen voorheen uitgeprint. Dit zorgde meestal voor een stapel papierwerk van meer dan 50 pagina's. Het salespersoneel van T-Mobile liep dan het risico dat ze pagina's over het hoofd zouden zien of fouten zouden introduceren. Bovendien hadden ze minder tijd voor klanten, waardoor de wachttijden toenamen.

Daarom heeft T-Mobile haar winkelmedewerkers voorzien van iPads om het afrekenproces te versnellen. Deze iPads zijn voorzien van DocuSign Agreement Cloud, waardoor het salespersoneel nu automatisch en sneller dan ooit een digitale versie van het contract kan genereren. De klant kan dan in de winkel het contract elektronisch ondertekenen voor een snellere afhandeling, minder papierwerk en lagere kosten. Bovendien werden er minder fouten gemaakt, ontbraken er geen pagina's en werden geen documenten op de verkeerde plek opgeslagen.

Een van de belangrijkste functies van DocuSign eSignature is Responsive Signing. Hiermee wordt automatisch een versie van de overeenkomst gegenereerd die is afgestemd op het apparaat waarop het contract wordt geopend. Dankzij deze functie kan T-Mobile klanten voorzien in gemakkelijk leesbare contracten zonder handmatig in- en uitzoomen. Dit waarborgt naleving van de Truth in Lending Act, een wet die strenge eisen stelt aan hoe informatie wordt overgebracht in financiële overeenkomsten.

Sinds T-Mobile de afhandeling van overeenkomsten bij het afrekenen opnieuw heeft vormgegeven, is het telecombedrijf in staat haar klanten een snellere en betere klantervaring te bieden. Bovendien is het bedrijf erin geslaagd om maar liefst 20% meer deals te sluiten – dat allemaal zonder in te boeten op de naleving en ook nog eens met lagere kosten.

T-Mobile heeft

20% meer sales
gesloten in de winkel
dankzij DocuSign.

Meer details over productfinanciering

Dankzij moderne technologie is het voor bedrijven nu gemakkelijker dan ooit om klanten te voorzien in financieringsopties. Lange goedkeuringsprocessen en ingewikkelde contracten kunnen echter leiden tot frustraties en pakken nadelig uit voor de omzet.

Kubota Credit Corporation is de financieringstak van het Japanse bedrijf Kubota Tractor en biedt financieringsopties voor producten zoals grasmaaiers, nutsvoertuigen en landbouwwerktuig. Het bedrijf maakt gebruik van automatisering om een scala aan uitdagingen wat betreft financiële contracten weg te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het waarborgen dat contracten juist en volledig worden ingevuld, het automatisch openen van rekeningen en het snel en eenvoudig afhandelen van kredietchecks tot leasecontracten.

Kubota heeft enorm veel klanten – ieder met hun eigen behoeften. Toen het bedrijf de financieringsopties voor zijn producten wilde moderniseren, stond het naleven van die behoeften centraal.

“Sommige van onze klanten kennen het technische landschap als hun broekzak en zij verwachten niets minder dan een digitale en naadloze ervaring. Maar we hadden ook iets nodig wat gemakkelijk te gebruiken was voor klanten die minder bekend waren met technologie.”

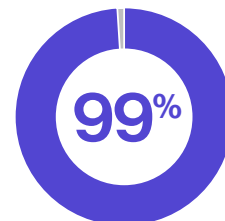
Chris Richter

Business Systems Manager bij
Kubota

Kubota heeft nauw samengewerkt met DocuSign om eSignature en kennisgebaseerde verificatie te integreren in hun kassasysteem voor dealers, zodat het openen van een rekening en de financieringsprocedure zo naadloos mogelijk verloopt, voor zowel de dealer als de klant. Aangezien dealers sneller betaald kregen en salespersoneel eerder beloningen ontving, slaagde het overgrote deel van het bedrijf erin DocuSign in slechts twee jaar te implementeren.

Maar voor Kubota was het voordeel voor hun klanten de grootste winst. Voordat Kubota gebruikmaakte van DocuSign, duurde het weken voordat een klant een rekening kon openen aangezien eerst nog het nodige papierwerk moest worden ingevuld en teruggestuurd. DocuSign verkortte dit proces met 75%: van zestien naar slechts vier dagen.

Gezien de gevoelige aard van financieringsdocumenten maakte Kubota bij allerlei overeenkomsten al gebruik van kennisgebaseerde verificatie om de identiteit van de ondertekenaar te bevestigen. Nu is het bedrijf ook van plan om DocuSign ID Verification te integreren in het proces, zodat ze digitaal kunnen controleren of het door de overheid uitgegeven identiteitsbewijs van de klant geldig is en overeenkomt met de naam op de overeenkomst. Hiermee maken ze het voor klanten gemakkelijker én veiliger om zich te identificeren bij het doorlopen van het financieringsproces.



99% van de overeenkomsten van Kubota wordt afgehandeld met DocuSign Agreement Cloud.

Kubota heeft
1,7 miljoen
minder papieren
geprint afgelopen jaar
dankzij DocuSign

Meer details over residentiële dienstverlening

Consumenten zeggen dat efficiëntie en gemak cruciaal zijn voordat ze bereid zijn in zee te gaan met een bedrijf⁸. Dat is zeker het geval als een dienst op locatie moet plaatsvinden waarbij de installatie, inbedrijfstelling, evaluatie of het sluiten van de deal ter plekke uitgevoerd moet worden. Met een modern system of agreement kun je de meeste uitdagingen van diensten op locatie oplossen.

Zonnepanelenleverancier Sunrun plukt nu de vruchten van een gestroomlijnde afhandeling van overeenkomsten. Wanneer Sunrun zakendoet met een klant, is dit het begin van een partnerschap dat geen weken of maanden, maar jaren zal standhouden.



Sunrun heeft meerdere sales- en evaluatieprocessen, die soms uren in beslag konden nemen, teruggebracht naar **slechts één bezoek van 3 uur**.

“Een partnerschap van 25 jaar met onze klanten – dát is ons doel. En DocuSign speelt daarbij een cruciale rol.”

Suriya Gurumurthy
Senior Director of CRM Engineering
bij Sunrun



Dezelfde afdeling die kleine contracten afhandelt, is nu in staat om **10 keer zo veel overeenkomsten af te handelen**

Vóór aankoop legt een Sunrun-vertegenwoordiger aan de klant uit hoe het proces in elkaar zit, wat de kosten zijn en wat het uiteindelijke rendement op de investering is. Met DocuSign kan de vertegenwoordiger in hetzelfde evaluatiegesprek de deal nog sluiten door verschillende documenten, van installatiegoedkeuringen tot netto-energiecontracten en financieringsovereenkomsten, in een handomdraai af te handelen. Aangezien DocuSign naadloos wordt geïntegreerd in Salesforce kunnen de gegevens uit het CRM-systeem van Sunrun moeiteloos worden overgedragen naar de klantovereenkomst. Zodra het contract is ondertekend, wordt de overeenkomst automatisch gekoppeld aan het profiel van de klant in Salesforce. Dit zorgt voor optimaal overzicht binnen het bedrijf en beperkt de hoeveelheid fouten en administratief werk.

Sunrun heeft nu een modern system of agreement waar de klanten het meeste van profiteren. Gurumurthy slaat de spijker op zijn kop: “Klanten kunnen nu op locatie, telefonisch of gewoon online het evaluatiegesprek doorlopen. Wij kunnen ons op de klant aanpassen. Bovendien hebben ze nu een volledig, digitaal overzicht van elke stap in de afhandeling van de overeenkomst. Betere service, blijere klanten en efficiënter werk; het is een win-win-winsituatie!”

Een modern system of agreement voor een betere klantervaring en hogere ROI.

Naast T-Mobile, Kubota en Sunrun zijn er talloze andere bedrijven die op zoek zijn naar nieuwe manieren om de klantervaring te bevorderen, zodat ze een dienst kunnen aanbieden die net zo gemakkelijk te gebruiken is als bijvoorbeeld Uber of Netflix. Uit een onderzoek van DocuSign blijkt dat 87% van de geënquêteerde personen verwacht dat ze producten en diensten digitaal kunnen aanschaffen en ook digitaal hun handtekening kunnen zetten, indien nodig. Veel bedrijven voldoen echter nog niet aan die verwachtingen.

Een van de belangrijkste en meest invloedrijke veranderingen die bedrijven vandaag nog kunnen introduceren is een moderner system of agreement. Dit pakt voordelig uit voor de volledige klantervaring:

Bied een gemakkelijke afhandeling van overeenkomsten.

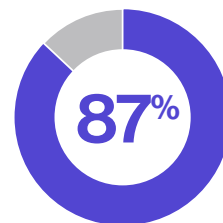
Met een modern system of agreement kun je processen automatiseren en beschikbaar maken op mobiele apparaten. Dat bespaart klanten tijd en biedt ze de mogelijkheid documenten altijd en overal te ondertekenen. Een automatisch proces beperkt ook de operationele kosten en het aantal fouten als gevolg van handmatig werken.

Verhoog de omzet met betere ervaringen.

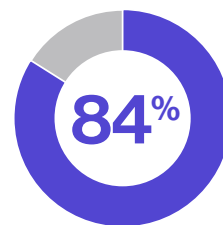
Veel bedrijven vragen zich af: resulteert een betere merkbeleving echt tot een hogere omzet? Volgens onderzoek is het antwoord volmondig 'ja'! Uit onderzoek van Brain & Company blijkt dat consumenten die onder de indruk zijn van een bepaald merk maar liefst 3,5 keer meer⁹ uitgeven dan mensen die minder animo hebben voor hetzelfde merk. Ook PwC heeft hier onderzoek naar gedaan en concludeerde dat klanten na een goede klantervaring bereid waren tot maar liefst 16% meer te betalen voor hetzelfde product of dezelfde dienst.

Stimuleer medewerkers om hun aandacht te vestigen op de klant, niet het contract.

Met een digitaal system of agreement kunnen je medewerkers contracten op hun mobiel openen en beheren. Ze zitten dus niet langer vast aan de kiosk en hoeven niet meer achter de balie te verdwijnen. Het resultaat: ze kunnen vrij door de winkel lopen om klanten te benaderen om ze de beste ervaring te bieden.



87% van de geënquêteerde personen verwacht dat ze producten en diensten digitaal kunnen aanschaffen en ook digitaal hun handtekening kunnen zetten.



84% van de bedrijven is het erover eens dat een digitaal system of agreement ervoor zorgt dat ze meer tijd overhouden, die ze vervolgens aan klanten kunnen besteden.

Win het vertrouwen van je klanten.

Privacy- en gegevensbescherming was nog nooit zo belangrijk. Als consumenten het idee hebben dat je bedrijf hun klantgegevens niet op een veilige manier beheert, gaan ze naar iemand anders. Maar met een modern system of agreement en de verschillende verificatiemogelijkheden, voelen je klanten zich sneller op hun gemak wanneer ze hun naam op de stippellijn zetten, zodat de kans ook veel groter is dat ze in de toekomst weer voor jouw bedrijf zullen kiezen.

Ontdek de mogelijkheden van DocuSign Agreement Cloud™ en transformeer de manier waarop je zakendoet en financieringsovereenkomsten, servicecontracten en andere overeenkomsten afhandelt. Met keuze uit meer dan tien toepassingen en ruim 350 integratiemodules houdt je alle stappen van de contractafhandeling in de hand, van concept tot het moment van ondertekenen, inclusief opvolging en beheer.

Aangezien overeenkomsten van essentieel belang zijn tijdens het sluiten van een deal, kunnen organisaties die nu snel gaan moderniseren niet alleen aanzienlijk meer productiviteit en omzet en een betere klantervaring bewerkstelligen, maar ook een voorsprong nemen op hun tragere concurrenten.

Kom meer te weten over DocuSign Agreement Cloud.

Over DocuSign

DocuSign faciliteert het zakendoen tussen organisaties door het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop te automatiseren. Via ons DocuSign Agreement Cloud-platform biedt DocuSign eSignature aan: wereldwijd de meest gebruikte manier om documenten elektronisch te ondertekenen—altijd, overal en op elk apparaat. Inmiddels gebruiken meer dan 500.000 klanten en honderden miljoenen gebruikers in meer dan 180 landen DocuSign voor betere overeenkomsten.

DocuSign, Inc.

9 Appold Street, 2nd Floor
Londen, EG 2AP, Verenigd
Koninkrijk

Voor meer informatie

emea@docusign.com
+31 20 808 5264
www.docusign.nl