

T-Mobile startet mit Hilfe von DocuSign eine mobile Revolution

Eine verwirrende Preisstruktur, langfristige Vertragslaufzeiten und schlechter Kundenservice sind schon seit langem gang und gäbe in der Mobilfunkbranche. T-Mobile grenzt sich jedoch von den anderen Anbietern ab und ist stolz darauf, etwas Besonderes zu sein. Seit 2012, strebte der Mobilfunknetzbetreiber an, diese zweitklassigen Industriestandards zu transformieren. Der CIO von T-Mobile, Cody Sanford, erklärt die Idee sei einfach wie genial: „Fragen Sie sich, was die Kunden wollen und geben Sie es ihnen.“

Inspiziert von dem Wunsch, den Kunden immer an erster Stelle zu setzen, entwickelte T-Mobile eine "mobile Revolution". Dies verlangte drastische Initiativen, wie das Erstellen einfacher Verträge für Anrufe, SMS und weiterer Daten. Hinzu bedeutete es Kündigungsgebühren der Kunden, welche zu T-Mobile wechselten, zu übernehmen; und zusätzlich hieß es unbegrenztes Streaming von beliebten Musik- und Videoplattformen anzubieten. Zwischen 2012 und 2018 erweiterte T-Mobile seinen Kundenstamm von 33 auf 72 Millionen.

Die Verbesserung des In-Store-Erlebnisses war ein entscheidender Faktor für die Transformation. Um dies zu ermöglichen wandte sich T-Mobile an DocuSign und die Ergebnisse waren beeindruckend: Die Anzahl der abgeschlossenen In-Store-Transaktionen stieg dank der DocuSign Lösung um 20% an. Schnellere Transaktionen steigerten nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch T-Mobile's Wirtschaftlichkeit.

Ein digitalisiertes In-Store-Erlebnis

Wenn Kunden ein neues Telefon kaufen, finanzieren sie dieses normalerweise im Austausch für einen niedrigeren Vorabpreis. Dieser Prozess erfordert viel Papierkram und T-Mobile muss eine Menge Gesetze einhalten. Vor der mobilen Revolution ein langwieriger Prozess, da Mitarbeiter Formalitäten mit unterschiedlichen Gesetzen und in verschiedenen Sprachen, je nach Standort, mühsam ausdrucken mussten.

Das Unternehmen digitalisierte diesen Vorgang mit der Integration von DocuSign in T-Mobile's Middleware-Plattform in Oracle. Das System überträgt automatisch die angemessenen rechtlichen Unterlagen auf die iPads der verschiedenen Filialen. Das Ergebnis ist ein geringeres Risiko menschlicher Fehler, weniger Papierkram und konformere Prozesse.

„Unser Ziel war es Abläufe im Einzelhandel zu vereinfachen, jedoch ist ein über 50 Seiten langer Kundenvertrag, das Gegenteil eines angenehmen und einfachen Prozesses“, sagte Sanford. „Daher haben wir uns mit DocuSign zusammengesetzt, um einen neuen und effizienteren Weg zu finden.“

Das Ergebnis

Vor
DocuSign

Nach
DocuSign

Über 50

seiten für die meisten
Neukundenverträge.

Ein

nahtlos digitales
Kundenerlebnis, um
sich für den Service
anzumelden.

20%

Steigung der
Transaktions-
abschlussrate im
Handel.

2 Minuten

zeitersparnis
pro vertrag.

Nach der Unterzeichnung des Vertrags signalisiert DocuSign T-Mobile's Middleware, die Kundenkontos bereitzustellen, sodass die Telefone unverzüglich benutzt werden können. Daraufhin werden die unterschriebenen Unterlagen im Content-Management-System von T-Mobile abgelegt. So kann die Transaktion ohne Papier und mit minimal manuellen Prozessen abgeschlossen werden.

DocuSign im Einsatz zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

T-Mobile musste sich natürlich auch an rechtliche Richtlinien halten, welche strikte Anforderungen an die Vertragssprache bei Finanzierungsverträgen stellte. Die Vertragssprache sollte klar und deutlich sein sowie gleichzeitig auf allen Geräten innerhalb der Filialen ausgeführt werden können.

„Herkömmliche PDF-Verträge würden Verkleinerungs- und Vergrößerungsfunktionen erfordern, was sogar mühsamer als die Verwendung von schlichtem Papier wäre.“, erklärte Bill Sanbeg, Senior Director für IT-Entwicklung bei T-Mobile. „Wir wollten jedoch nicht auf die Vorteile der Digitalisierung verzichten, daher arbeiteten wir mit elektronischen Unterschriften, um Responsive Signing bereitzustellen.“

Die eSignatur und ihre Responsive Signing-Funktion von DocuSign passt T-Mobiles Kundenvereinbarungen automatisch an das derzeit verwendete Gerät an. Dokumente sind leicht zu lesen und sind rechtlich vereinbar – ganz egal wo die Transaktion durchgeführt wird.

Ergebnisse erzielen, die laut und deutlich sprechen

DocuSign hat T-Mobile nicht nur dabei geholfen, die Compliance zu verbessern und bessere Ergebnisse im Handel zu erzielen, sondern auch Transaktionen zu beschleunigen. Der Checkout-Vorgang ist zwei Minuten schneller als vor DocuSign. Obwohl diese Änderung zunächst gering erscheint, hat sich diese enorm positiv auf das Unternehmen ausgewirkt.

„Es ist der Unterschied zwischen jemanden, der eine Transaktion abschließt und dem, der schlichtweg vorher aufgibt“, erklärt Sanford. „Die Verkaufsrate, d.h. die Anzahl der Personen, die eine Transaktion abschließen, hat sich tatsächlich um 20% gesteigert.“

Vor allem die Kunden lieben diese Veränderung und die Net-Promoter-Scores von T-Mobile sind im Einzelhandel jetzt branchenführend. Die Revolution ist jedoch noch nicht vorbei: DocuSign und T-Mobile arbeiten weiterhin zusammen, um das Kundenerlebnis mit digitalen Signaturen und effizienten Arbeitsabläufen zu verbessern.

„Unser Ziel war es Abläufe im Einzelhandel zu vereinfachen, jedoch ist ein über 50 Seiten langer Kundenvertrag, das Gegenteil eines angenehmen und einfachen Prozesses. Daher haben wir uns mit DocuSign zusammengesetzt, um einen neuen und effizienteren Weg zu finden.“

Cody Sanford
CIO
T-Mobile

Über DocuSign

DocuSign unterstützt Unternehmen bei der Verknüpfung und Automatisierung aller Prozesse zur Vorbereitung, Unterzeichnung, Umsetzung und Verwaltung von Vereinbarungen und Verträgen. Als Teil der DocuSign Agreement Cloud bietet DocuSign die e-Signatur an – nicht weniger, als die weltweit führende Methode, um auf praktisch jedem Gerät, an jedem Ort und zu jeder Zeit digital unterzeichnen zu können. Heute nutzen mehr als 500.000 Kunden und Hunderte Millionen Anwender in über 180 Ländern DocuSign, um ihre vertraglichen Abstimmungsprozesse zu vereinfachen.

DocuSign Germany GmbH
Neue Rothofstr. 13-19
60313 Frankfurt
Deutschland

[docuSign.de](https://www.docuSign.de)

Mehr Informationen unter:
+49 800 186 08 56