

# Transformez l'expérience client avec les Services pour l'assurance

Le consommateur d'aujourd'hui s'attend à des communications hautement personnalisées, une résolution de premier choix et un engagement en temps réel sur tous les canaux de son choix. Il recherche la convivialité d'Uber et l'intuition d'Amazon. Simple, n'est-ce pas ?



La nouvelle concurrence des entreprises numériques plus récentes, axées sur de faibles coûts et une excellente expérience client, met la pression même sur les plus grands assureurs.

Pour combler l'écart, vous devez évoluer et affiner les canaux numériques de votre entreprise, en synchronisant tous les messages et les interactions, en éliminant les inefficacités internes qui ralentissent les temps de réponse et augmentent les coûts.

**NOUS AVONS CRÉÉ LES SERVICES POUR L'ASSURANCE AFIN DE VOUS PERMETTRE DE VOUS SYNCHRONISER AVEC VOS CLIENTS.**

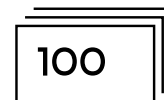
Les Services pour l'assurance réunissent des services exclusivement conçus pour les compagnies d'assurance. Nous avons identifié les problèmes de communication et de processus d'entreprise les plus susceptibles d'être améliorés, et nous avons directement harmonisé les services pour les résoudre.

- Capturer et compiler des données à partir des demandes d'indemnisation, des formulaires, des applications et d'une grande variété de sources numériques
- Renforcement de la relation client avec des communications et données d'usage ultra-personnalisées pour saisir les opportunités pertinentes de vente croisée
- Réduction du coût d'acquisition de nouveaux clients et raccourcissement du délai de lancement des campagnes
- Améliorer la conformité réglementaire et la sécurité des données grâce à la gestion des dossiers, leur récupération rapide et des flux de travail auditable sécurisés dans un coffre-fort numérique
- Le coffre-fort numérique protégé par mot de passe offre un accès confidentiel aux copies numériques des documents d'assurance importants, permettant aux clients de les imprimer à domicile, selon les besoins.
- Automatisation et rationalisation des processus métier qui sous-tendent chaque interaction client, améliorant l'expérience globale et réduisant les coûts sur tout le parcours

**VOICI QUELQUES-UNS DES RÉSULTATS QUE NOUS AVONS AIDÉ NOS CLIENTS À OBTENIR :**



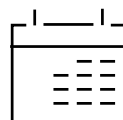
**2,2 M de \$** économisés grâce à la numérisation du courrier entrant



**25 %** de réduction de coûts sur les communications de clients sortants



**1 000** kits de bienvenue produits quotidiennement pour un seul client



**600 000** formulaires traités numériquement chaque année pour un seul client

# Vous parlez beaucoup avec vos clients. Continuons nos efforts d'amélioration.

Le secteur de l'assurance se classe parmi les premiers en termes de volume et de fréquence des communications avec les clients. Cette quantité peut être un réel atout pour forger des relations solides. Mais si la qualité de ces interactions n'est pas assurée, cela ne fait que s'ajouter à une expérience client terne, sinon frustrante.

## CONÇU EN TENANT COMPTE DU PARCOURS COMPLET DU CLIENT.

En développant les Services pour l'assurance, nous avons regardé au-delà de la phase d'acquisition initiale où la plupart des assureurs dirigent la majeure partie de leurs budgets. Nous avons identifié les domaines dans lesquels les choses pourraient être plus fluides, fonctionner plus intelligemment ou nécessiter moins d'interventions des employés.

Le résultat est un ensemble de services bénéficiant d'une technologie pour autonomiser vos employés et créer une expérience personnalisée, engageante, à chaque fois, pour les clients, quel que soit le canal utilisé.

### LES SERVICES POUR L'ASSURANCE DONNENT PRIORITÉ AU CLIENT TOUT AU LONG DU PARCOURS.

#### ACQUÉRIR

##### Campagnes marketing ciblées

Réduction du coût d'acquisition avec des campagnes automatisées

##### Devis personnalisés

Collecte des informations sur les clients et génération de devis personnalisés en temps réel afin d'améliorer la conversion

##### Soutien marketing pour les conseillers

Intégrité de la marque et respect des consignes d'identité visuelle en permettant aux conseillers d'accéder aux supports publicitaires via un portail en ligne

#### INTÉGRER

##### Traitement des demandes entrantes

Numérisation et accélération des temps de traitement des nouvelles demandes

##### Création d'un kit de bienvenue

Exploitation des données pour personnaliser les kits de bienvenue et améliorer l'expérience client

##### Accès sécurisé aux documents

Accès sécurisé aux documents des clients avec un coffre-fort numérique

##### Communications du conseiller

Permettre aux conseillers de créer des documents de marketing et des campagnes conformes à leur image de marque

#### SERVIR

##### Services de gestion et d'administration des politiques

Responsabiliser les clients et les conseillers aux changements de politique sur le libre-service

##### Gestion des correspondances client

Traiter les requêtes des clients plus rapidement en numérisant la correspondance

##### Traitement et gestion des demandes

Automatiser le traitement des demandes d'indemnisation et accélérer le règlement

##### Production de documents transactionnels

Améliorer l'adoption numérique en concevant d'abord des documents transactionnels numériques

#### DÉVELOPPER

##### Connaissance du client

Utiliser l'apprentissage automatique et le travail analytique pour identifier les prochaines meilleures actions et mieux satisfaire le client

##### Communications marketing

Élaborer des profils de clients pour tirer parti des possibilités de ventes croisées

##### Communications pour le développement de la clientèle

Amélioration des taux de rétention et conversion par une publicité hyper-personnalisée

## Notre cœur d'activité : vous aider à développer votre entreprise.

Laissez-nous mettre notre expérience du secteur et notre expertise technologique au service de l'amélioration de vos processus, pour alléger la charge de travail de votre personnel et offrir une expérience client d'un niveau mondial.

Pour en savoir plus, visitez [xerox.fr/servicespourassurance](https://xerox.fr/servicespourassurance)