

Rationalisation et amélioration du service à la clientèle grâce à la numérisation.



Les attentes du client n'ont jamais été aussi élevées.

Ils maîtrisent la technologie et veulent des communications personnalisées, la simplicité d'un clic, une résolution en un appel et un engagement en temps réel sur leurs canaux préférés. Simple, n'est-ce pas... ?

La concurrence des sociétés InsurTech et les pressions économiques mettent les tarifs et le service à la clientèle encore plus que jamais au premier plan.

Nous avons réimaginé une nouvelle et meilleure approche pour rester synchronisé avec vos clients.

Il s'agit de voir au-delà de la phase d'acquisition initiale, où les assureurs focalisent souvent l'essentiel de leurs budgets. Pour accélérer le processus d'exécution, nous avons identifié la façon dont cela pouvait fonctionner sans friction, en travaillant plus intelligemment ou en exigeant moins de contacts du personnel à moindre coût. Pris conjointement, cela signifie moins de tracas et une plus grande efficacité, pour que vous puissiez secouer votre marché, pas votre travail.

LES SERVICES POUR L'ASSURANCE TRANSFORMENT LES COMMUNICATIONS CLIENT AU COURS DES PHASES CLÉS DU PARCOURS :

ACQUÉRIR > INTÉGRER > SERVIR > DÉVELOPPER

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Acquisition de clients
Réduction des coûts d'acquisition grâce à des campagnes automatisées• Meilleure conversion
Amélioration de la conversion grâce à des devis personnalisés en temps réel• Support marketing
Assurez l'intégrité de la marque et la conformité en fournissant aux courtiers et aux conseillers un accès à des supports marketing personnalisables via un portail en ligne | <ul style="list-style-type: none">• Traitement des nouvelles demandes
Numérisation et réduction des durées de traitement des nouvelles demandes• Packs de bienvenue
Exploitation des données pour personnaliser les packs de bienvenue qui améliorent l'expérience client• Accès sécurisé aux documents
Le personnel du service client et les clients finaux peuvent accéder en toute sécurité à leurs documents via un Coffre-fort numérique | <ul style="list-style-type: none">• Administration des polices
Donnez aux clients et aux conseillers des changements de police en libre-service• Gestion du service client
Résolution plus rapide des questions des clients en numérisant la correspondance | <ul style="list-style-type: none">• Compréhension du client et analyses
Utilisation de l'apprentissage automatique et de l'analytique pour anticiper les besoins du client, identifier les étapes suivantes pertinentes et favoriser la satisfaction• Fidélisation des clients et croissance
Augmentez les taux de rétention et de conversion avec un marketing hyper-personnalisé qui ne passe jamais inaperçu |
|--|--|--|--|

Notre suite de services s'appuie sur une technologie de pointe pour autonomiser vos équipes et créer une expérience cohérente et améliorée pour vos clients.



Seuls **30 %** des clients ont des expériences positives du service après-vente ou d'une personnalisation.

Source : statista.com



Depuis 2017, l'adoption des canaux numériques a progressé de **18 %** pendant les processus de réclamation, car les clients continuent de préférer les interactions sans contact avec leurs assureurs.

Source : tmcnet.com

La communication est la clé de l'engagement des clients. Et nous devons continuer à nous améliorer.

Comme les clients recherchent un service d'assurance rapide et de haute qualité, comment faire pour rester à la hauteur de leurs attentes ? Les Services pour l'assurance vous permettent de rester à la hauteur et de vous différencier, grâce à des expériences cohérentes, attrayantes et personnalisées sur tous les canaux et points de contact.



ACQUISITION CLIENT ET EXPÉRIENCE

Des campagnes multi-supports automatisées vous aident à attirer des clients, à accélérer les mises sur le marché et à économiser de l'argent dans le processus. L'automatisation avancée permet aux clients de déclencher un engagement pertinent. Et l'aptitude à fournir un contenu pertinent et personnalisé sur leur canal préféré, physique et numérique, crée une meilleure expérience. Les fonctions complètes d'analyses et de rapports vous apportent la visibilité sur les coûts et vous aident à mesurer l'efficacité des campagnes.

AMÉLIORATION DE LA CONVERSION

Les clients veulent un processus simple et facile pour acheter une assurance et bénéficier instantanément de la couverture. Une expérience client personnalisée en temps réel avec un minimum de points de contact, des options en libre-service et des devis personnalisés permet d'augmenter les taux de conversion des clients.

SUPPORT MARKETING

Portail de communications numériques sécurisé qui permet d'éviter les incertitudes concernant l'intégrité de la marque et de rester entièrement conforme à toutes les réglementations applicables. Désormais, les partenaires distributeurs, tels que les conseillers et les courtiers, disposent d'un accès facile aux supports conformes à la réglementation et à la marque, directement à portée de main.

ÉTUDE DE CAS

Aide à un assureur leader en Belgique pour renforcer son efficacité et générer de la valeur ajoutée

Nous avons utilisé l'automatisation pour gérer des millions de communications, améliorer la chaîne d'approvisionnement en documents et maintenir la conformité réglementaire. Résultat :

- Réduction des coûts de 20 %, dont 50 % d'équipements sur site en moins
- Des documents d'une qualité professionnelle exceptionnelle
- Communications sortantes multicanaux et conformes avec une stratégie de marque cohérente

Traitement simple et rapide.

Profitez de nos dizaines d'années d'expérience en numérisation, intelligence artificielle et automatisation pour transformer votre service client. Nous identifions des stratégies simples et des solutions rapides au sein du monde de l'assurance numérique, tout en garantissant la sécurité des données et en proposant des opportunités de vente croisées et incitatives.



TRAITEMENT DES NOUVELLES DEMANDES

Cette partie essentielle du parcours du client offre d'excellentes possibilités d'ajouter de la valeur. De la simplification de la capture des informations avec leur validation, à la transmission sécurisée des documents, l'automatisation facilite l'ensemble du processus et l'accélère. Le résultat ? Accélération du délai de rentabilité et amélioration de la satisfaction des preneurs d'assurance.

DOSSIERS DE BIENVENUE

L'utilisation de données variables issues du traitement des applications entrantes, en quasi-temps réel, la création d'un accueil personnalisé offre une meilleure expérience client et la possibilité de suggérer d'autres produits ou polices dont ils peuvent avoir besoin à l'avenir.

ACCÈS SÉCURISÉ AUX DOCUMENTS

Notre archivage de pointe des données sécurisées protège contre les violations et fournit aux assureurs et aux assurés un accès instantané aux documents stockés. Des fonctions avancées d'archivage, telles que l'indexation en temps réel, la compression et la récupération des données, renforcent l'efficacité.

ÉTUDE DE CAS

Benelux Allianz avait besoin d'un partenaire qui lui permettrait de se concentrer sur les activités de base et de réduire les coûts, tout en le transformant en environnement sans papier.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons appliqué une plateforme de gestion des communications clients pour toutes les communications sortantes. Nous avons également utilisé une approche de courrier hybride, un traitement de documents de bout en bout avec stockage de toutes les communications. Résultat :

- Une réduction de 40 % des coûts d'impression reprographique et des coûts postaux
- 70 % de personnel d'indexation en moins
- Commande électronique des catalogues papier

Trouver de meilleures solutions clients, plus rapidement.

Des leads de service exceptionnels pour les preneurs satisfaits. Les Services pour l'assurance rationalisent les processus métier qui forment la base de chaque interaction client afin d'améliorer la simplicité à tous les niveaux du parcours client.



MAINTENANCE ET ADMINISTRATION DES POLICES

Donner aux clients et aux conseillers la possibilité de modifier les polices en libre-service, selon les besoins. Cela donne aux clients la possibilité de gérer leurs relations avec les assureurs, de réaliser rapidement des mises à jour et de réduire les coûts de service.

GESTION DU SERVICE CLIENT

Aider les agents du service client à créer une meilleure expérience client grâce à la numérisation de la correspondance. L'automatisation permet de rationaliser l'administration des polices, de résoudre les demandes des clients plus rapidement et d'optimiser les coûts.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les clients préfèrent recevoir leurs règlements plus tôt. L'automatisation du traitement des réclamations répond à leurs attentes (et peut accélérer le traitement des demandes jusqu'à 30 %¹). Une réponse déclenchée et automatisée peut nécessiter des informations manquantes afin d'améliorer la précision et tenir les clients informés de la réception et de la progression des demandes de remboursement.

ÉTUDE DE CAS

Cooperative Financial Services avaient besoin d'aide pour traiter des correspondances imprimées, envoyées par courrier électronique, télécopie et la correspondance manuscrite.

Nous avons automatisé leur salle du courrier électronique afin de traiter et de cataloguer tous les documents entrants. Par ailleurs, nous avons automatisé la communication client en aval. Résultats :

- Des réponses et une livraison accélérées
- Exécution le jour même des règlements de sinistres
- Précision et efficacité accrues grâce à la gestion documentaire

La meilleure technologie. Le meilleur service. Qui pourrait résister ?

La connaissance est un pouvoir. Ce qui explique pourquoi les données et l'analytique jouent un rôle si important. Nos capacités d'analyse des données habilitent les assureurs à fournir un service de niveau supérieur qui renforce la fidélisation des clients.



CONNAISSANCE ET ANALYSE DES CLIENTS

Mieux vous connaissez vos clients, mieux vous pouvez les satisfaire en anticipant leurs besoins. L'apprentissage automatique permet d'analyser facilement les données d'engagement du client et d'identifier la prochaine action à entreprendre pour fournir des communications pertinentes et personnalisées qui peuvent augmenter le nombre de produits en attente par client.

CROISSANCE ET RÉTENTION DES CLIENTS

Le maintien des relations client existantes est tout aussi important que l'acquisition de nouveaux clients. La production de communications hyper-personnalisées, et la transmission du message pertinent via le bon canal au bon moment, permet d'améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients. Elle offre également une opportunité de vente croisée ou incitative et permet d'augmenter la part du portefeuille.

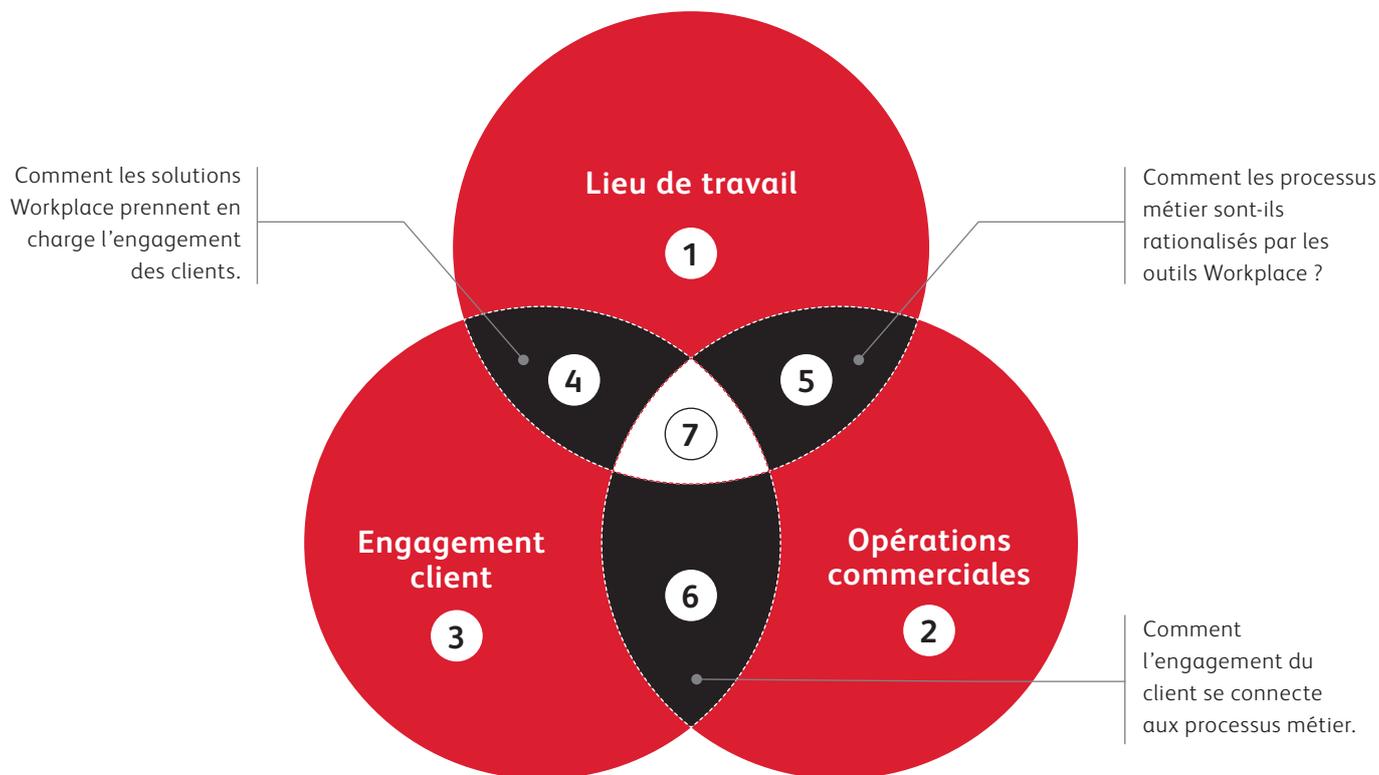
ÉTUDE DE CAS

Aider une compagnie d'assurances mondialement reconnue à réduire ses coûts, améliorer sa sécurité et rationaliser ses processus

Nous traitons environ 600 000 formulaires d'assurance entrants sur différents canaux chaque année, en plus de mettre en œuvre un système de suivi, de rapport et des plans de récupération après sinistre. Les résultats :

- \$1,7 million économisés sur toute la durée de vie du contrat grâce à la numérisation du courrier entrant
- Amélioration de la sécurité et de la confidentialité des courriers électroniques entrants
- 20 millions de documents imprimés en moins

L'écosystème derrière les Services pour l'assurance



Environnement		Service	Description
1	Lieu de travail	 Xerox® Managed Print Services	Concevoir l'environnement de travail le plus efficace
2	Opérations commerciales	 Xerox® Capture & Content Services (Services de capture et de contenu)	Capture multicanal avancée et automatisation des processus pour une réactivité et une agilité accrues
3	Engagement client	 Xerox® Campaigns On Demand Services (Services de création de campagnes à la demande)	Rationaliser le déploiement multi-canal avec des campagnes évolutives immédiatement actives
4	Activités de Front-Office	 Xerox® Digital Hub & Cloud Print (hub numérique et impression cloud)	Cohérence de la marque sur toutes les communications numériques et imprimées à la demande
5	Activités de Back-Office	 Xerox® Accounts Payable Services (Services des comptes fournisseurs)	Simplification des opérations en back-office, du traitement automatisé à la gestion complète des factures électroniques
6	Opérations automatisées	 Xerox® Capture & Content Services (Services de capture et de contenu)	Automatisation des processus plus rapide que jamais, avec une précision accrue
7	Digital Vault (coffre numérique)	 Xerox® Capture & Content Services (Services de capture et de contenu)	Référentiel numérique pour un accès sécurisé à la demande de documents et de données

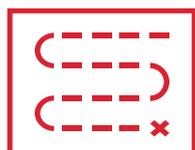
La transformation numérique est un processus continu. Notre approche en quatre phases vous permet de progresser jusqu'au niveau dont vous avez besoin aujourd'hui et vous garantit une progression continue demain.

APPROCHE DES PRESTATIONS DE SERVICES DE XEROX®



DÉCOUVERTE

- Identifier les défis internes et externes qui empêchent le changement
- Établir la situation actuelle ; explorer le processus, la structure, les canaux et écoute des clients



**ANALYSE ET
CARTOGRAPHIE**

- Cartographier le parcours client ; faciliter l'évolutivité, optimiser et transformer
- Cartographier le processus métier et comparer aux parcours client



CONCEPTION

- Développer des solutions innovantes en termes d'utilisation des processus et des technologies
- Planifier le changement au niveau individuel dans toute l'organisation



**DÉPLOYER ET
OPTIMISER**

- Mettre en œuvre le modèle opérationnel cible et le programme d'engagement des employés
- Analyser à nouveau la solution afin de déceler des pistes d'amélioration continue et d'évolutivité

Secouez votre marché, pas votre travail.

Exploitez des dizaines d'années d'expérience en numérisation. En alliant la meilleure technologie au meilleur service, nous pouvons vous la meilleure fidélité de vos clients, à moindre coût.

Pour en savoir plus, visitez xerox.fr/servicespourassurance.