

Trasformare l'esperienza del cliente con Servizi per il settore assicurativo

Il consumatore di oggi si aspetta comunicazioni altamente personalizzate, la risoluzione dei problemi alla prima chiamata e un coinvolgimento in tempo reale tramite tutti i suoi canali preferiti. Vuole la semplicità di Uber abbinata all'intuizione di Amazon. Facile, no?



La concorrenza di aziende nuove e digitalizzate che mirano a fornire bassi costi e una eccellente esperienza del cliente sta mettendo a dura prova anche le più grandi compagnie assicurative.

Per colmare il gap, è necessario evolvere e perfezionare i canali digitali della propria azienda, sincronizzando ogni messaggio e interazione e al contempo eliminando le inefficienze interne che rallentano i tempi di risposta e fanno lievitare i costi.

ABBIAMO CREATO SERVIZI PER IL SETTORE ASSICURATIVO PER AIUTARVI A STARE IN SINCRONIA CON I VOSTRI CLIENTI.

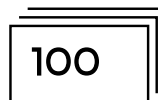
Servizi per il settore assicurativo è un pacchetto di servizi specificamente progettati per le compagnie assicurative. Abbiamo individuato i problemi relativi ai processi comunicativi e aziendali, nonché le maggiori opportunità di miglioramento, e quindi abbiamo sviluppato i nostri servizi sulla base degli insight acquisiti.

- Acquisite e compilate dati tratti da richieste di indennizzo, moduli, domande e una ampia gamma di fonti digitali
- Rafforzate il rapporto con il cliente tramite comunicazioni altamente personalizzate e utilizzate i dati per sfruttare rilevanti opportunità di cross-selling
- Riducete il costo di acquisizione di nuovi clienti e abbreviate i tempi di commercializzazione delle campagne
- Rafforzate la conformità normativa e la sicurezza dei dati attraverso un efficiente sistema di gestione dei documenti, un rapido recupero dei dati e flussi di lavoro verificabili all'interno di una Digital Vault
- La Digital Vault protetta da password fornisce accesso sicuro alle copie digitali di importanti documenti assicurativi, consentendo ai clienti di stamparli a casa se necessario
- Automatizzate e semplificate i processi relativi a tutte le interazioni con i clienti, migliorando l'esperienza complessiva e riducendo al contempo i costi

ECCO ALCUNI DEI RISULTATI OTTENUTI DAI NOSTRI CLIENTI GRAZIE AL NOSTRO AIUTO:



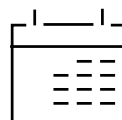
\$2,2 mln risparmiati grazie alla digitalizzazione della posta in entrata



25% di riduzione dei costi sulle comunicazioni ai clienti in uscita



1.000 kit di benvenuto prodotti quotidianamente per un singolo cliente



600.000 moduli elaborati digitalmente all'anno per un singolo cliente

Voi parlate molto con i vostri clienti. Proviamo a farlo in modo ancora più incisivo.

Il settore assicurativo figura tra quelli con il più alto volume e la maggiore frequenza di comunicazioni ai clienti. Un livello di interazione così elevato può costituire una risorsa preziosa nella creazione di solidi rapporti. Tuttavia, se la qualità di tali interazioni lascia a desiderare, il risultato non può che essere un'esperienza del cliente mediocre, quando non addirittura frustrante.

PROGETTATA PENSANDO ALL'INTERO PERCORSO DEL CONSUMATORE.

Nello sviluppare la suite Servizi per il settore assicurativo, abbiamo guardato oltre la fase di acquisizione iniziale su cui quasi tutte le compagnie assicurative indirizzano gran parte del proprio budget. Abbiamo individuato le aree in cui le cose potrebbero andare meglio o richiedere meno interventi da parte dei dipendenti.

Il risultato è una suite di servizi che utilizzano una tecnologia all'avanguardia per consentire al vostro personale di dare vita a un'esperienza del cliente uniforme, coinvolgente e personalizzata attraverso ogni canale.

SERVIZI PER IL SETTORE ASSICURATIVO METTE IL CLIENTE AL CENTRO DELL'ATTENZIONE DALL'INIZIO ALLA FINE DELLA SUA ESPERIENZA.

ACQUISIRE

Campagne di marketing mirate

Costo di acquisizione più basso grazie a campagne automatizzate

Preventivi personalizzati

Raccogliete le informazioni dei clienti e generate preventivi personalizzati in tempo reale per accrescere il tasso di conversione

Supporto al marketing per i consulenti

Assicuratevi la conformità e l'integrità del brand consentendo ai consulenti di accedere ai materiali di marketing tramite il portale online

INTEGRARE

Elaborazione delle richieste in entrata

Digitalizzate e accelerate i tempi di elaborazione delle nuove richieste

Creazione di pacchetti di benvenuto

Sfruttate i dati per personalizzare i pacchetti di benvenuto e migliorare l'esperienza del cliente

Accesso sicuro ai documenti

Fornite un accesso sicuro ai documenti dei clienti con una Digital Vault

Comunicazioni dei consulenti

Consentite ai consulenti di creare materiali e campagne di marketing con il loro brand

SERVIRE

Servizi di amministrazione e gestione delle polizze

Consentite a clienti e consulenti di gestire autonomamente le modifiche alle polizze

Gestione della corrispondenza con i clienti

Rispondete più velocemente alle domande dei clienti digitalizzando la corrispondenza

Elaborazione e gestione delle richieste di indennizzo

Automatizzate l'elaborazione delle richieste e velocizzate gli indennizzi

Produzione di documenti transazionali

Migliorate l'adozione del digitale progettando documenti transazionali orientati al "digital first"

CRESCERE

Insight sul cliente

Utilizzate l'apprendimento meccanico e l'analitica per individuare le procedure migliori da adottare e migliorare la soddisfazione dei clienti

Comunicazioni di marketing

Sviluppate comunicazioni personalizzate con i clienti per cogliere opportunità di cross-selling mirato

Comunicazioni mirate alla cura dei clienti

Migliorate i tassi di fidelizzazione e di conversione con il marketing i per-personalizzato

Il nostro business consiste nell'aiutarvi a migliorare il vostro business.

Affidatevi alla nostra esperienza del settore e competenza tecnologica per migliorare i processi, alleggerire il carico di lavoro dei dipendenti e fornire un'esperienza del cliente di altissimo livello.

Scoprite di più su xerox.it/servizipersettoreassicurativo