

Servizi per il settore assicurativo

Servizi al cliente più semplici ed efficienti grazie alla digitalizzazione.



**xerox**<sup>TM</sup>

# Le aspettative del cliente non sono mai state così alte.

I clienti sono esperti di tecnologia digitale e desiderano comunicazioni personalizzate, massima semplicità operativa, risoluzione dei problemi alla prima chiamata e coinvolgimento in tempo reale tramite i loro canali preferiti. Facile, no?

La nuova concorrenza delle aziende insurtech digitalizzate e le pressioni economiche fanno sì che, oggi più che mai, i riflettori siano puntati su due elementi chiave: prezzi e qualità del servizio al cliente.

## Abbiamo inventato un sistema nuovo e più efficiente per essere sempre in sintonia con i vostri clienti.

La chiave sta nel guardare oltre la fase di acquisizione iniziale, alla quale gli assicuratori dedicano spesso gran parte del loro budget. Al fine di velocizzare il processo, abbiamo individuato il modo per consentire loro di lavorare in modo più fluido ed efficiente, con meno interazioni dirette con i clienti e ad un costo inferiore. Nel complesso, ciò si traduce in meno problemi e maggiore efficienza, per consentirvi di sconvolgere il vostro mercato senza sconvolgere il vostro modo di lavorare.

### SERVIZI PER IL SETTORE ASSICURATIVO TRASFORMA LE COMUNICAZIONI CON I CLIENTI IN TUTTE LE FASI CHIAVE DEL PERCORSO:



La nostra suite di servizi sfrutta una tecnologia di assoluta avanguardia per consentire al vostro team di creare un'esperienza del cliente coerente e più soddisfacente.



Solo il **30%** dei clienti ha esperienze positive in materia di assistenza post-vendita o personalizzazione.

Fonte: statista.com



Dal 2017 a oggi c'è stato un aumento del **18%** nell'adozione di canali digitali da parte dei clienti per interagire con il loro assicuratore.

Fonte: tmcnet.com

## La comunicazione è fondamentale per riuscire a coinvolgere i clienti. Rendiamola ancora più efficace!

Come tenere il passo con clienti che cercano sempre più un servizio assicurativo rapido e di alta qualità? Servizi per il settore assicurativo vi consente di tenere il passo e distinguervi dalla concorrenza grazie a interazioni efficienti, coinvolgenti e personalizzate tramite tutti i canali.



### ACQUISIZIONE CLIENTI ED ESPERIENZA DEL CLIENTE

Campagne multi-mediali automatizzate aiutano ad attirare clienti, velocizzare il time-to-market e risparmiare denaro. L'automazione avanzata facilita il coinvolgimento dei clienti su tematiche per loro rilevanti, e la capacità di fornire contenuti pertinenti e personalizzati tramite il loro canale preferito, sia fisico che digitale, crea un'esperienza più soddisfacente. Strumenti completi di analitica e reportistica forniscono visibilità dei costi e aiutano a misurare l'efficacia delle campagne.

### TASSI DI CONVERSIONE PIÙ ELEVATI

I clienti desiderano una procedura semplice e rapida per attivare una polizza e ottenere istantaneamente la copertura assicurativa che desiderano. Un'esperienza del cliente personalizzata e in tempo reale con interazioni ridotte al minimo, opzioni self-service e preventivi personalizzati si tradurrà in tassi di conversione clienti più elevati.

### SUPPORTO AL MARKETING

Un portale per comunicazioni digitali sicure garantisce sempre l'integrità del brand e la totale conformità a tutte le normative vigenti. Ora i partner di canale, come consulenti e broker, hanno un agevole accesso a materiali promozionali conformi alle normative e alle politiche del brand.

### CASO DI SUCCESSO

#### Ecco come abbiamo aiutato una prestigiosa compagnia assicurativa belga a realizzare nuove efficienze e accrescere i ricavi

Abbiamo impiegato l'automazione per gestire milioni di comunicazioni, migliorare la supply chain dei documenti e mantenere la conformità normativa. I risultati:

- 20% di riduzione dei costi, compreso il 50% in meno di dispositivi in sede
- Materiali stampati, di alta qualità e con finitura professionale
- Comunicazioni in uscita multicanale e conformi con un branding uniforme

## Elaborazione semplice e rapida.

Affidatevi alla pluridecennale esperienza di Xerox nel campo della digitalizzazione, dell'intelligenza artificiale e dell'automazione per trasformare il vostro servizio ai clienti. Analizziamo i problemi e realizziamo soluzioni rapide ed efficaci per il mondo assicurativo digitale, garantendo al contempo la sicurezza dei dati e fornendo opportunità di cross-selling e up-selling organico.



### ELABORAZIONE DI NUOVE RICHIESTE

Questa è una parte fondamentale del percorso del cliente, nonché un'opportunità d'oro per aggiungere valore. Dal semplificare l'acquisizione e la convalida delle informazioni, al garantire la consegna dei documenti, l'automazione rende l'intera procedura semplice e veloce. Il risultato? Time-to-revenue più rapido e titolari di polizze più soddisfatti.

### PACCHETTI INFORMATIVI

Utilizzando dati variabili acquisiti dall'elaborazione delle richieste in entrata, la creazione pressoché in tempo reale di pacchetti informativi personalizzati fornisce un'esperienza del cliente più soddisfacente e offre l'opportunità di suggerire altri prodotti o polizze ai quali i clienti potrebbero essere interessati in futuro.

### ACCESSO SICURO AI DOCUMENTI

Il nostro sistema avanzato di archiviazione sicura dei dati protegge dalle violazioni e fornisce ad assicuratori e assicurati accesso immediato ai documenti archiviati. Funzionalità avanzate di archiviazione documenti quali indicizzazione, compressione e recupero dati in tempo reale accrescono l'efficienza.

### CASO DI SUCCESSO

**Allianz Benelux necessitava di un partner che le consentisse di concentrarsi sulle attività chiave e ridurre i costi, e al contempo di trasformarla in un'azienda meno dipendente dalla carta.**

Per raggiungere tali obiettivi, abbiamo applicato una piattaforma di gestione delle comunicazioni con i clienti per tutte le comunicazioni in uscita. Abbiamo inoltre adottato un approccio di mailing ibrido, attivato sistema di elaborazione dei documenti end-to-end ed eseguito una valutazione di tutte le comunicazioni. I risultati:

- 40% di riduzione dei costi di reprografia interna e di spedizione postale
- Personale addetto all'indicizzazione ridotto del 70%
- Ordinativi digitali da catalogo

## Trovare soluzioni migliori per i clienti, più velocemente.

Un servizio eccezionale produce titolari di polizze soddisfatti. Servizi per il settore assicurativo ottimizza i processi aziendali relativi a ogni interazione con i clienti per rendere il percorso del cliente più semplice e soddisfacente.



### GESTIONE E AMMINISTRAZIONE DELLE POLIZZE

Consentite a clienti e consulenti di apportare autonomamente modifiche alle polizze in base alle esigenze. Ciò consente ai clienti di gestire il proprio rapporto con gli assicuratori, fornisce aggiornamenti più tempestivi e riduce i costi del servizio.

### GESTIONE DEL SERVIZIO CLIENTI

Aiutate gli agenti del servizio clienti a offrire un'esperienza del cliente più soddisfacente grazie alla digitalizzazione della corrispondenza. L'automazione aiuta a semplificare l'amministrazione delle polizze, rispondere più rapidamente alle domande dei clienti e ottimizzare i costi.

### ELABORAZIONE RICHIESTE DI INDENNIZZO

I clienti desiderano ricevere il proprio indennizzo il prima possibile. Con l'elaborazione automatica delle richieste di indennizzo, i tempi di evasione delle richieste si riducono fino al 30%<sup>1</sup>). Il sistema di risposta ad attivazione automatizzata può richiedere informazioni mancanti per migliorare l'accuratezza e tenere i clienti informati sulla ricezione e lo stato di avanzamento delle loro richieste di indennizzo.

### CASO DI SUCCESSO

#### **Cooperative Financial Services necessitava di aiuto nella gestione della corrispondenza dei clienti inviata tramite posta, e-mail e fax**

Abbiamo automatizzato la loro e-mailroom per elaborare e catalogare tutti i documenti in entrata. Inoltre, abbiamo automatizzato la comunicazione con il cliente a valle. Ciò ha portato a:

- Accelerazione delle risposte e dell'erogazione
- Evasione in giornata degli ordini di liquidazione dei sinistri
- Maggiore accuratezza ed efficienza nella gestione dei documenti

## La tecnologia migliore. Il servizio migliore. Chi potrebbe resistere?

La conoscenza è potere, ed è per questo che i dati e l'analitica sono così importanti. Le nostre capacità di analitica consentono agli assicuratori di offrire un servizio di livello superiore che promuove la fedeltà dei clienti.



### CUSTOMER INSIGHT E CUSTOMER ANALYTICS

Quanto più conoscete i vostri clienti, tanto meglio riuscirete a soddisfarli prevedendo in anticipo le loro esigenze. L'apprendimento automatico facilita l'analisi dei dati sul coinvolgimento dei clienti e individua l'azione migliore da intraprendere per fornire comunicazioni rilevanti e personalizzate in grado di accrescere l'interesse dei clienti per i vostri prodotti.

### FIDELIZZAZIONE E CRESCITA DELLA CLIENTELA

Coltivare i rapporti con i clienti acquisiti è importante quanto acquisirne di nuovi. Fornire comunicazioni iper-personalizzate – e farlo tramite il canale giusto al momento giusto – aiuta a migliorare la soddisfazione e la fedeltà dei clienti e offre inoltre l'opportunità di aumentare la quota di portafoglio grazie al cross-selling e all'up-selling.

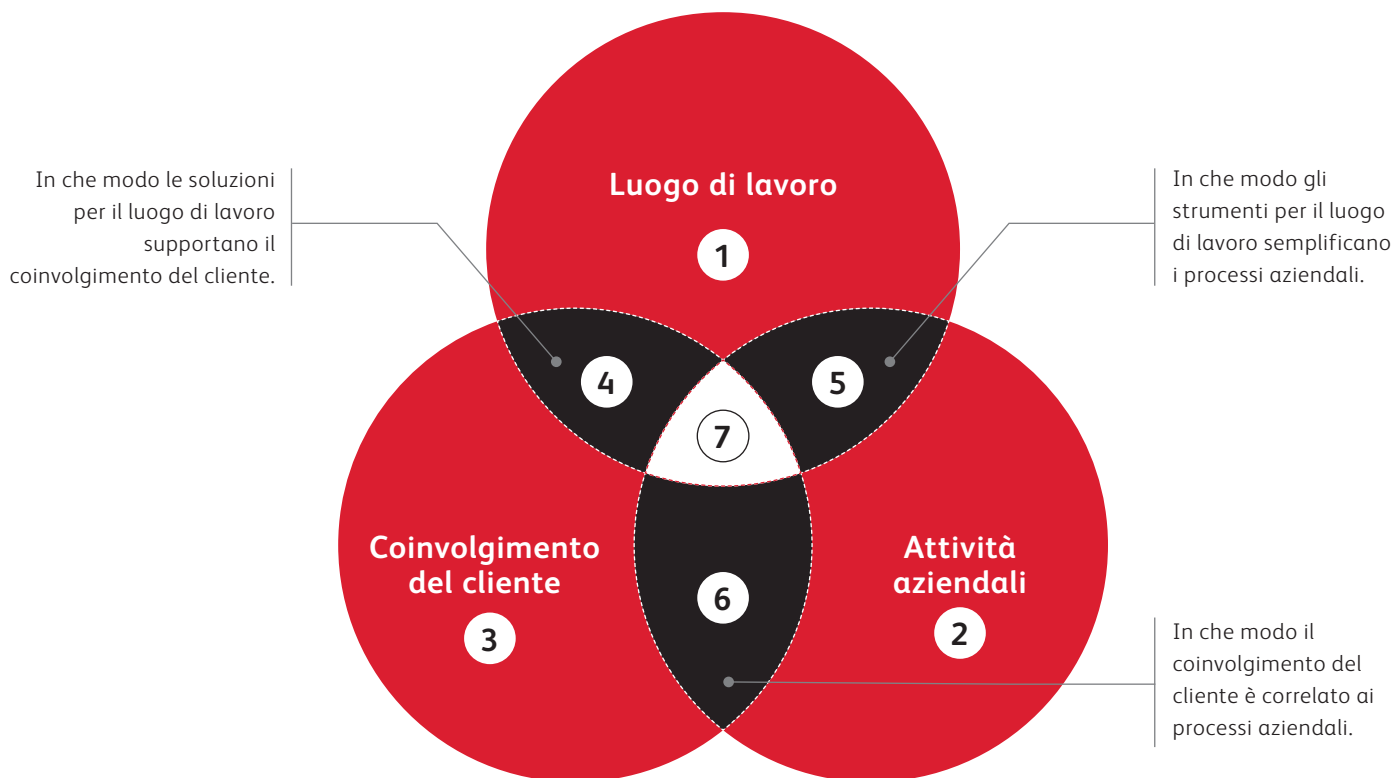
### CASO DI SUCCESSO








**Come abbiamo aiutato una compagnia assicurativa famosa in tutto il mondo a risparmiare denaro, migliorare la sicurezza e ottimizzare i processi**

Elaboriamo circa 600.000 moduli assicurativi in entrata da vari canali ogni anno, oltre a implementare un sistema di monitoraggio e reportistica e un piano di ripristino da calamità. A tutt'oggi ciò ha prodotto:

- Un risparmio di 1,7 milioni di dollari per tutta la durata del contratto per la digitalizzazione della posta in entrata
- Maggiore sicurezza e riservatezza della posta in arrivo
- Riduzione dei documenti stampati pari a 20 milioni di unità

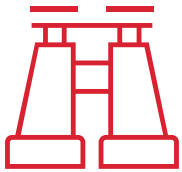
# L'ecosistema alla base di Servizi per il settore assicurativo



Ambiente		Servizio	Descrizione
1	Luogo di lavoro	 Xerox® Managed Print Services	Progettare l'ambiente di lavoro al top dell'efficienza
2	Attività aziendali	 Xerox® Capture & Content Services	Acquisizione multicanale avanzata e automazione dei processi per una maggiore reattività e agilità
3	Coinvolgimento del cliente	 Xerox® Campaigns on Demand	Semplificazione della distribuzione multicanale con campagne complete e versatili facili da gestire
4	Attività di front-office	 Xerox® Digital Hub & Cloud Print	Garanzia dell'uniformità del brand con comunicazioni digitali e cartacee su richiesta
5	Attività di back-office	 Xerox® Accounts Payable Services	Semplificazione delle attività di back office, dall'elaborazione automatizzata alla gestione completa delle fatture elettroniche
6	Attività automatizzate	 Xerox® Capture & Content Services	Automazione dei processi più veloce che mai, con un'accuratezza superiore
7	Digital Vault	 Xerox® Capture & Content Services	Archivio digitale per un accesso on-demand sicuro a documenti e dati

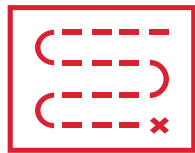
La trasformazione digitale è un processo costante.  
Il nostro approccio in quattro fasi vi aiuta a raggiungere gli obiettivi di oggi garantendo un progresso costante per il futuro.

#### L'APPROCCIO DI XEROX® ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO



##### RILEVAMENTO

- Individuare le problematiche interne ed esterne che inibiscono il cambiamento
- Stabilire lo stato attuale; esplorare il processo, la struttura, i canali e ascoltare i clienti



##### ANALISI E MAPPATURA

- Mappare il percorso del cliente; individuare l'opportunità di dimensionare, ottimizzare e trasformare
- Mappare il processo aziendale e confrontarlo con il percorso del cliente



##### PROGETTAZIONE

- Sviluppare soluzioni innovative per l'interazione delle persone con processi e tecnologie
- Pianificare il cambiamento a livello di singola persona in tutta l'azienda



##### DISTRIBUZIONE E OTTIMIZZAZIONE

- Distribuire il modello operativo target e il programma di coinvolgimento dei dipendenti
- Riesaminare la soluzione per tentare di migliorarla accrescendone la scalabilità

#### Sconvolgete il mercato, non il vostro modo di lavorare!

Affidatevi alla pluridecennale esperienza di Xerox nel campo della digitalizzazione. Grazie alla nostra combinazione di tecnologia all'avanguardia ed eccellenza nell'erogazione del servizio, possiamo garantirvi la massima fedeltà del cliente a un costo inferiore.

Ulteriori informazioni su [xerox.it/servizipersettoreassicurativo](https://xerox.it/servizipersettoreassicurativo).