

# Melhoria das comunicações de clientes.

## A Guardian capacita a força de vendas com uma ferramenta de marketing mais pertinente e eficaz.



A Guardian Life queria fornecer à força de vendas de seguro coletivo uma ferramenta que possibilitasse aos representantes de vendas a criação de guias de marketing totalmente personalizados para corretores e, ao mesmo tempo, acelerasse o tempo de colocação no mercado, eliminando os tradicionais problemas de inventário e obsolescência e, ainda, reduzindo os custos.

### Histórico

A Guardian Life Insurance Company of America é uma das principais empresas de seguro de vida coletivo dos Estados Unidos. A empresa queria melhorar a forma como os materiais de apoio de vendas eram impressos, armazenados e distribuídos. Especificamente, o departamento de seguro coletivo buscava um processo mais eficiente, de forma que os representantes de vendas pudessem fornecer guias de vendas personalizados para os clientes em potencial.

### O desafio

A abordagem tradicional da Guardian consistia na impressão e armazenamento de uma coleção extensa de materiais de apoio de marketing. Mas os custos de impressão, armazenamento e envio eram altos e era difícil evitar inventários em excesso. A obsolescência das informações também era um desafio, devido às regulamentações da indústria em constante modificação.

Além disso, como o portfólio de produtos variava praticamente de estado para estado, era virtualmente impossível fornecer para a força de vendas o produto exato ou descrições de planos específicos do interesse dela. Para solucionar esses problemas, a Guardian decidiu substituir o sistema tradicional de “impressão e inventário” de materiais de apoio de vendas pela rápida, eficiente e altamente flexível solução baseada na Web projetada por Xerox.

Os objetivos de alta prioridade eram:

- Fornecer aos profissionais de vendas a capacidade para criarem guias de vendas personalizados e altamente direcionados, com apenas aqueles produtos e serviços relevantes para o cliente em potencial
- Fornecer uma forma fácil e econômica de manter os materiais de apoio atualizados
- Reduzir os custos de impressão, envio e armazenamento

# Possibilitar comunicações relevantes de clientes. Vender com mais eficiência.

## A solução

Trabalhamos de perto com a Guardian para esboçar, projetar e hospedar uma pronta solução completa que fornecesse acesso à força de vendas a um portfólio abrangente de materiais de apoio de vendas passíveis de personalização, através de um portal na Web de fácil uso.

Fazendo login no portal, os representantes de vendas podiam:

- Criar rapidamente guias de vendas personalizados para cada um dos clientes, selecionando somente os produtos e serviços relevantes e adicionando informações de contato localizadas
- Imprimir os guias de vendas no escritório em dispositivos Xerox® multifuncionais, se tivessem que fornecer a um cliente rapidamente
- Solicitar pedidos de volume maior, que são roteados automaticamente para a eficiente instalação de produção de impressão centralizada de alta qualidade da Guardian, para a produção em dispositivos digitais Xerox® DocuTech®
- Enviar por e-mail os guias de vendas personalizados diretamente para os clientes como um arquivo PDF

A solução envolvia design da Web, arquitetura e desenvolvimento de aplicações, arquivamento automatizado e hospedagem da Web externa.

Ela foi iniciada em tempo e no orçamento por um preço de projeto fixo.

## Os resultados

Logo após a introdução, o portal da Web foi adotado e utilizado de forma ativa por 100% dos escritórios de vendas de grupos regionais da empresa.

A solução ajudou aos representantes de vendas da Guardian a personalizarem guias de vendas de fácil produção para os clientes em potencial, o que aumentou a eficácia das chamadas de vendas. A popularidade da solução com a empresa de vendas ajudou sucessivamente a Guardian a:

- Melhorar a produtividade e eficácia da força de vendas, acelerando o fornecimento de comunicações altamente relevantes e direcionadas aos clientes em potencial
- Eliminar a obsolescência dos documentos
- Atualizar rapidamente o material de apoio trimestralmente
- Melhorar o controle sobre marca e conformidade
- Reduzir o apoio em inventários pré-impressos
- Reduzir os custos de impressão, envio e armazenamentoO lançamento bem-sucedido do portal da Web ampliou a relação duradoura da empresa conosco e introduziu a Guardian a outros serviços disponíveis da Xerox.

## Resumo do estudo de caso

### O desafio

- Incapacidade de produzir guias de vendas para corretor personalizados
- Obsolescência dos documentos
- Lentidão de colocação no mercado para o fornecimento de materiais de apoio
- Custos elevados para armazenamento e distribuição de materiais de apoio pré-impressos

### A solução

- Serviços Xerox de comunicações de clientes
- Portal na Web de fácil uso fornecendo acesso instantâneo a um portfólio on-line abrangente de materiais de apoio de vendas
- Um único fornecedor confiável para design da Web, arquitetura e desenvolvimento de aplicações, arquivamento automatizado e hospedagem da Web externa
- Uma econômica solução de serviços terceirizados gerenciada pela Xerox

### Os resultados

- Comunicações de clientes altamente relevantes e direcionadas
- Rápida aceitação e utilização por 100% dos escritórios de vendas de grupos regionais da Guardian
- O conteúdo gerenciado em tempo real eliminou a obsolescência dos documentos
- Melhorias no controle de gerenciamento e conformidade na indústria
- Custos de impressão, envio e armazenamento reduzidos

**Sobre Xerox Services.** A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

**Para obter mais informações sobre como ajudamos as empresas de seguro, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

