

Melhorando a experiência do cliente, usando a Engenharia de comunicação para solucionar um problema de evasão de clientes.



O extrato de faturamento confuso era a reclamação nº 1 do cliente para uma das maiores empresas de seguro.

Histórico

Uma das maiores empresas de seguro na América do Norte queria cuidar de um problema desafiador na indústria inteira: a custosa evasão de clientes que abalou sua base... e sua marca.

O desafio

A empresa realizou algumas pesquisas e descobriu que um documento negligenciado com frequência—o extrato de faturamento do cliente—era um fator importante em um grande número de evasões.

Os clientes não sabiam quando ou o que pagar. Não entendiam como os bônus eram calculados. E também não sabiam o que tinham que fazer, se tivessem um problema ou dúvida.

Os problemas eram importantes o suficiente para serem um dos motivos principais das reclamações dos clientes. De fato, alguns clientes estavam até deixando a empresa, resultando em cancelamentos de apólices caras.

A empresa tentou resolver os problemas com esforços internos de replanejamento dos serviços de documento. Mas essas iniciativas falharam em causar um impacto significativo e mensurável.

Como resultado, os executivos da empresa decidiram que precisavam da colaboração de especialistas externos, para ajudá-los a eliminar todas as fontes de confusão e insatisfação dos clientes em relação a extratos de faturamento, e também para melhorar bastante os documentos relacionados, como apólices e cartões de identificação do cliente.

Após uma investigação profunda das capacidades dos consultores líderes no campo, a líder em seguro contratou nossos especialistas em Engenharia de comunicação da Xerox.

Replanejando as comunicações de clientes. Transformando os negócios.

A solução

A Engenharia de comunicação é uma metodologia disciplinada que usa sólida ciência comportamental e técnicas comprovadas de design para reprojeter documentos para atingirem as metas comerciais específicas.

A primeira etapa no processo foi o workshop de troca de conhecimento KEW (Knowledge Exchange Workshop) que analisa todos os documentos usados para realizar a comunicação com os clientes e identifica os que irão gerar os benefícios comerciais mais importantes, após a conclusão do processo de melhoria.

O KEW também reúne informações detalhadas sobre todos os aspectos dos documentos direcionados à melhoria das empresas clientes com importante interesse no empenho de replanejamento. Além disso, nossa equipe KEW recolheu percepções cruciais do canal de voz do cliente.

Quando o KEW do segurador foi concluído, nossa equipe compreendia com clareza todos os requerimentos para documentos do cliente, bem como as causas raízes das preocupações e reclamações de seus clientes. A equipe então usou essas informações para implementar mais de 80 formas específicas de melhorar os extratos de faturamento, as apólices e os cartões de identificação.

Nossos engenheiros de comunicação trabalharam então de perto com a equipe do cliente para desenvolver, testar e ajustar os projetos de documentos, para implementar as melhorias e alcançar as metas da empresa de seguro.

Os resultados

Os resultados foram testados on-line com aproximadamente 100.000 segurados. O documento principal—o extrato de faturamento—também foi testado em relação às faturas de concorrentes por uma firma de pesquisa independente.

Os clientes confirmaram que os documentos reprojeteros eram superiores aos originais e facilitavam bastante a realização de negócios com a empresa. Em particular, eles gostaram do fato de ser mais fácil encontrar e entender as informações essenciais.

A pesquisa independente também confirmou que os documentos forneciam uma experiência bem melhor para os clientes do que os documentos da concorrência.

Com base nesses resultados, a empresa de seguro iniciou uma vasta introdução dos documentos aprimorados. A empresa começou conosco então projetos adicionais de Engenharia de comunicação, para alcançar as metas comerciais de alta prioridade.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Uma das reclamações mais frequentes do cliente era o extrato de faturamento confuso
- As faturas contribuíram para o problema de evasão de clientes, o que custava milhões em cada ano
- Esforços internos anteriores de replanejamento falharam na eliminação dos problemas
- Cartões de identificação e apólices também precisavam ser melhorados
- Os designs de documento existentes não geravam fidelidade ou facilitavam cross-selling

A solução

- Nossa equipe de Engenharia de comunicação se dedicou intensamente para melhorar os processos de documentos
- Um workshop de troca de conhecimento reuniu informações, analisou os documentos e identificou mais de 80 melhorias
- Os documentos reprojeteros foram testados e ajustados antes da introdução

Os resultados

- O empenho de replanejamento eliminou os motivos de confusão e melhorou a experiência do cliente
- As modificações inovadoras geraram fidelidade do cliente e facilitaram cross-selling
- Os documentos reprojeteros foram testados on-line com aproximadamente 100.000 segurados
- A grande maioria preferiu os documentos reprojeteros aos originais e aos documentos semelhantes da concorrência

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.

