

Mejora de las comunicaciones con los clientes

Guardian dota al personal de ventas de una herramienta de marketing más relevante y efectiva.



Guardian Life quería proporcionar al personal de ventas del grupo una herramienta que permitiera a sus agentes crear guías de marketing completamente personalizadas y, al mismo tiempo, acelerar el plazo de comercialización, eliminar el inventario tradicional y los problemas de obsolescencia y reducir los costes.

Antecedentes

The Guardian Life Insurance Company of America es una de las principales mutuas de seguros de vida de Estados Unidos. La empresa quería mejorar los métodos de impresión, almacenamiento y distribución de los materiales publicitarios del grupo. En concreto, el departamento de seguros del grupo buscaba un proceso más eficaz para que el personal de ventas pudiera entregar guías de ventas personalizadas a los clientes potenciales.

El reto

El planteamiento tradicional de Guardian obligaba a imprimir y almacenar gran cantidad de materiales publicitarios. Sin embargo, los costes de impresión, almacenamiento y envío eran elevados y evitar los excedentes de inventario era difícil. La información se quedaba obsoleta y esto constituía un problema a causa de la variable normativa del sector.

Además, debido a que la cartera de productos variaba con gran frecuencia, era prácticamente imposible proporcionar al personal de ventas las descripciones exactas de los planes o productos que les interesaban.

Para resolver estos problemas, Guardian decidió cambiar de un sistema de “imprimir e inventariar” a una solución basada en la Web, de gran eficacia y flexibilidad, desarrollada por Xerox.

Sus objetivos principales eran:

- Ofrecer a los profesionales de ventas la posibilidad de crear guías de ventas personalizadas e individualizadas sólo con los productos y servicios que pudieran interesar a sus clientes potenciales
- Proporcionar una forma fácil y rentable de mantener actualizados los materiales publicitarios
- Reducir los costes de impresión, envío y almacenamiento

Comunicaciones relevantes con los clientes. Ventas más efectivas.

La solución

Ayudamos a Guardiania diseñar, desarrollar y alojar una completa solución llave en mano que permitiera al personal de ventas acceder a una exhaustiva cartera de materiales publicitarios a través de un portal web de fácil utilización.

Una vez iniciada la sesión en el portal, los representantes de ventas del grupo podrían:

- Crear rápidamente guías de ventas personalizadas para cada uno de sus clientes, seleccionando sólo aquellos productos y servicios que fueran de su interés y agregando información de contacto localizada
- Imprimir las guías de ventas en la oficina mediante dispositivos multifunción de Xerox® si tuvieran la necesidad de entregarlas a los clientes con rapidez
- Solicitar pedidos de mayor volumen y redirigirlos directamente hacia las eficientes instalaciones de impresión centralizada de alta calidad de Guardian para su impresión mediante dispositivos de publicación digital Xerox® DocuTech®
- Enviar por correo electrónico la guía de ventas personalizada directamente a sus clientes en formato PDF

La solución comprendía tareas de diseño web, arquitectura y desarrollo de la aplicación, almacenamiento automatizado y alojamiento en la Web.

Se puso en marcha a tiempo y con arreglo al presupuesto, con un precio de proyecto fijo.

Los resultados

Poco después de su introducción, el portal web fue adoptado y utilizado activamente por el 100% de las oficinas de ventas regionales de la empresa.

Esta solución permitió al personal de ventas del grupo Guardian personalizar guías de ventas de fácil manejo para sus clientes potenciales, lo que aumentó la eficacia de sus visitas comerciales. La popularidad que tuvo la solución entre el personal de ventas permitió a Guardian:

- Mejorar la productividad y la eficacia del equipo de ventas agilizando la entrega de comunicaciones personalizadas de gran relevancia a sus clientes potenciales
- Evitar que los documentos se quedaran obsoletos
- Actualizar rápidamente los materiales publicitarios de forma trimestral
- Mejorar el control de la estrategia de marca y el cumplimiento de los estándares
- Reducir la dependencia de los inventarios preimpresos
- Reducir los costes de impresión, envío y almacenamiento

El éxito del lanzamiento del portal web afianzó la larga relación que la Guardian lleva manteniendo con nosotros y les permitió conocer otros servicios que Xerox tiene a su disposición.

Resumen

El reto

- Incapacidad de producir guías de ventas personalizadas para los agentes
- Obsolescencia de los documentos
- Plazo de comercialización lento para la entrega de materiales publicitarios
- Altos costes de almacenamiento y distribución de los materiales publicitarios preimpresos

La solución

- Servicios de comunicación con clientes de Xerox (Xerox Customer Communication Services)
- Portal web de fácil utilización que proporciona acceso instantáneo a una exhaustiva cartera de materiales publicitarios
- Un único proveedor de confianza para las tareas de diseño web, arquitectura y desarrollo de la aplicación, almacenamiento automatizado y alojamiento externo en la Web
- Un solución externalizada de gran rentabilidad gestionada por Xerox

Los resultados

- Comunicaciones con clientes individualizadas y altamente relevantes
- Rápida aceptación y utilización por parte del 100% de las oficinas de ventas del grupo regional de Guardian
- La gestión de contenidos en tiempo real evita que los documentos se queden obsoletos
- Mayor conformidad con los estándares del sector y mejora del control de gestión
- Reducción de costes de impresión, envío y almacenamiento

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las aseguradoras, visite www.xerox.com/services.

