

Améliorer la communication avec les clients

Guardian offre à ses commerciaux un outil de marketing mieux adapté et plus efficace.



La compagnie d'assurance Guardian souhaitait fournir à sa force de vente un outil permettant aux commerciaux de créer des guides de vente entièrement personnalisés, tout en accélérant les délais de livraison, en réduisant les coûts et en éliminant les problèmes de stock et d'obsolescence.

Contexte

La Guardian Life Insurance Company of America est l'une des principales mutuelles de santé aux États-Unis. La compagnie souhaitait améliorer les processus d'impression, de stockage et de distribution des brochures commerciales. Plus spécifiquement, son service d'assurance collective cherchait un moyen plus efficace d'aider les commerciaux à délivrer des guides personnalisés à leurs clients potentiels.

L'enjeu

Jusqu'alors, l'approche de Guardian consistait à imprimer et à stocker de nombreuses brochures marketing. Les coûts d'impression, de stockage et d'expédition étaient élevés et il était difficile d'éviter les excédents de stock. De plus, il y avait un risque permanent d'obsolescence, les réglementations et les conditions des contrats changeant fréquemment dans le domaine de l'assurance.

En outre, étant donné que le portefeuille de produits variait pratiquement d'un État à l'autre, il était quasiment impossible de fournir à la force de vente une description exacte des produits ou des plans qui les concernait.

Pour résoudre ces différents problèmes, Guardian a décidé de remplacer son système classique d'impression et de stock de brochures commerciales par une solution Web rapide, efficace et beaucoup plus souple, conçue par Xerox.

Les priorités étaient les suivantes :

- Donner la possibilité aux commerciaux de créer des guides de vente personnalisés et adaptés à leurs clients potentiels, portant uniquement sur les produits et services qui les intéressent
- Fournir un moyen simple et rentable d'actualiser les brochures
- Réduire les coûts d'impression, d'expédition et de stockage

Améliorer la communication avec les clients. Vendre plus efficacement.

La solution

Nous avons collaboré étroitement avec Guardian pour imaginer et concevoir une solution complète clés en main permettant à la force de vente d'accéder à un portefeuille complet de brochures de vente personnalisables via un portail Web facile à utiliser.

En se connectant à ce portail, les commerciaux peuvent ainsi :

- Créer rapidement des guides de vente personnalisés pour chacun de leurs clients en sélectionnant uniquement les produits et services qui leur sont utiles et en ajoutant les coordonnées
- Imprimer des guides de vente depuis leur bureau en utilisant les systèmes multifonctions Xerox® afin de satisfaire rapidement les clients
- Passer des commandes plus conséquentes, lesquelles sont transmises automatiquement au système d'impression centralisé haute qualité de Guardian pour être traitées par les systèmes de publication numériques Xerox® DocuTech®
- Envoyer les guides de vente personnalisés directement aux clients sous la forme d'un fichier PDF

Cette solution impliquait une conception Web, une architecture applicative, le développement des applications, un archivage automatisé et un hébergement Web hors site.

Elle a été lancée à la date prévue et n'a pas dépassé le prix forfaitaire convenu.

Les résultats

Peu après son lancement, le portail Web a été adopté et utilisé activement par tous les services commerciaux régionaux de la compagnie.

Cette solution a aidé les commerciaux de Guardian à créer facilement des guides de vente personnalisés pour leurs clients potentiels, tout en augmentant leur efficacité. Ce vif engouement de la part des commerciaux vis-à-vis de cette solution a présenté plusieurs avantages pour Guardian :

- Amélioration de la productivité et de l'efficacité de la force de vente grâce à une communication plus rapide, mieux ciblée et adaptée aux clients potentiels
- Suppression des documents obsolètes
- Mise à jour rapide des brochures (tous les trimestres)
- Meilleur contrôle de la marque et de la conformité
- Réduction de la dépendance vis-à-vis des stocks préimprimés
- Réduction des coûts d'impression, d'expédition et de stockage

Le succès de ce portail Web a renforcé notre partenariat de longue date avec la compagnie d'assurance et a permis à Guardian de découvrir d'autres services offerts par Xerox.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Impossibilité de produire des guides de vente personnalisés
- Documents obsolètes
- Délais de livraison des documents trop long
- Coûts élevés de stockage et de distribution des brochures préimprimées

La solution

- Services de gestion de la communication client Xerox
- Portail Web facile à utiliser, offrant un accès instantané à un portefeuille complet de brochures de vente
- Un fournisseur fiable et unique pour la conception Web, une architecture applicative, le développement d'applications, l'archivage automatisé et l'hébergement Web hors site
- Une solution rentable de services externalisés, gérée par Xerox

Les résultats

- Brochures ciblées et adaptées aux clients
- Adoption rapide de la solution et utilisation intensive par tous les services commerciaux régionaux de Guardian
- Élimination des documents obsolètes grâce à une gestion du contenu en temps réel
- Meilleur contrôle de la gestion et de la conformité
- Réduction des coûts d'impression, d'expédition et de stockage

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur ce que nous pouvons apporter aux entreprises du secteur de l'assurance, consultez notre site www.xerox.fr/services

