

Migliorare le comunicazioni con il cliente.

Guardian offre agli addetti alle vendite uno strumento di marketing più idoneo ed efficace.



Guardian Life desiderava fornire alla forza vendite del proprio reparto Assicurazioni di gruppo uno strumento che permettesse ai rappresentanti commerciali di creare guide di marketing per agenti completamente personalizzate, e al contempo di accelerare il time to market, eliminare i tradizionali problemi di giacenze e obsolescenza, e ridurre i costi.

Lo Scenario

La Guardian Life Insurance Company of America è una delle principali compagnie di assicurazioni sulla vita negli Stati Uniti. L'azienda desiderava migliorare le metodologie di stampa, archiviazione e distribuzione dei materiali promozionali. In particolare, il suo reparto assicurazioni di gruppo era alla ricerca di un processo più efficace che consentisse ai propri rappresentanti commerciali di distribuire ai loro clienti potenziali guide alla vendita personalizzate.

La sfida

L'approccio tradizionale di Guardian implicava la stampa e l'immagazzinaggio di una vasta raccolta di materiali promozionali. Tuttavia, i costi di stampa, archiviazione e spedizione erano elevati, ed evitare un accumulo eccessivo di scorte un'impresa ardua. Anche l'obsolescenza delle informazioni era un problema, a causa delle frequenti modifiche apportate alle normative del settore.

In più, poiché il portafoglio di prodotti variava pressoché da uno stato all'altro, era praticamente impossibile fornire al personale di vendita descrizioni esatte dei prodotti o dei programmi specifici per i loro interessi. Per risolvere questi problemi, Guardian decise di passare dal tradizionale sistema di "stampa e magazzino" dei materiali promozionali di vendita a una soluzione basata su Web veloce, efficiente ed estremamente flessibile progettata da Xerox.

Le priorità principali erano:

- Fornire al personale di vendita la possibilità di creare guide alla vendita personalizzate e altamente mirate, contenenti solo i prodotti e i servizi di interesse per il loro potenziale cliente
- Fornire un modo facile ed economicamente efficiente di mantenere aggiornati i materiali promozionali
- Ridurre i costi di stampa, spedizione e archiviazione

Offrire ai clienti comunicazioni appropriate e rilevanti. Incrementare l'efficienza delle vendite.

La soluzione

Abbiamo lavorato in stretta collaborazione con Guardian per progettare, costruire e gestire una soluzione completa "chiavi in mano", che offrisse al personale di vendita l'accesso diretto a un portafoglio completo di materiali promozionali personalizzabili attraverso un portale Web di facile utilizzo

Accedendo al portale, i rappresentanti commerciali potevano:

- Creare rapidamente guide alla vendita personalizzate per ciascuno dei loro clienti, selezionando solo i prodotti e i servizi per loro importanti e aggiungendo le informazioni di contatto localizzate
- Stampare guide alla vendita nel loro ufficio su dispositivi multifunzione Xerox®, qualora avessero necessità di fornirle rapidamente a un loro cliente
- Richiedere ordini di volumi maggiori, che vengono instradati automaticamente alla struttura di produzione stampe centralizzata, efficiente e di alta qualità di Guardian e prodotti su dispositivi di publishing digitali Xerox® DocuTech®
- Inviare per e-mail la guida alla vendita personalizzata direttamente ai loro clienti, in formato PDF

La soluzione ha interessato servizi di Web design, architettura e sviluppo di applicazioni, archiviazione automatizzata e hosting su Web esterno.

La soluzione è stata lanciata rispettando i tempi e il budget previsti, a un prezzo fisso per l'intero progetto.

I risultati

Poco dopo la sua introduzione, il portale Web è stato adottato e utilizzato dal 100% degli uffici vendita regionali della compagnia.

La soluzione ha aiutato i rappresentanti commerciali di Guardian a creare facilmente guide alla vendita personalizzate per i loro clienti potenziali, aumentando l'efficacia delle loro chiamate di vendita. Il successo riscosso dalla soluzione presso il personale di vendita ha aiutato a sua volta Guardian a:

- Migliorare la produttività e l'efficienza della forza vendite del gruppo, velocizzando la distribuzione di comunicazioni altamente pertinenti e mirate ai loro clienti potenziali
- Eliminare l'obsolescenza dei documenti
- Aggiornare rapidamente i materiali promozionali su base trimestrale
- Migliorare il controllo sul branding e sulla conformità
- Ridurre la dipendenza dalle scorte di materiale prestampato
- Ridurre i costi di stampa, spedizione e archiviazione

Il buon esito del lancio del portale Web ha ampliato il rapporto di lunga data tra Xerox e Guardian, consentendo a Xerox di presentarle altri servizi disponibili.

Case Study in breve

La sfida

- Incapacità di produrre guide alla vendita personalizzate per agenti
- Obsolescenza dei documenti
- Time to market inadeguato per la distribuzione dei materiali promozionali
- Costi elevati per l'archiviazione e la distribuzione di materiali promozionali prestampati

La soluzione

- Xerox customer communication services
- Un semplice portale Web con accesso immediato a un portafoglio completo di materiali promozionali online
- Un unico, affidabile fornitore di servizi di web design, architettura e sviluppo di applicazioni, archiviazione automatica e hosting di Web esterno
- Una soluzione economicamente efficiente di servizi in outsourcing gestita da Xerox

I risultati

- Comunicazioni per il cliente altamente pertinenti e mirate
- Rapida accettazione e utilizzo da parte del 100% degli uffici vendita regionali di Guardian
- Contenuto gestito in tempo reale ed obsolescenza dei documenti eliminata
- Miglior controllo della gestione e della conformità alle normative del settore
- Riduzione dei costi di stampa, spedizione e archiviazione

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo le compagnie assicurative, visitare www.xerox.it/services.

