

Transforme la experiencia del cliente con Servicios Xerox® para el asegurador digital

El consumidor actual espera comunicaciones muy personalizadas, resolución en la primera llamada y compromiso en tiempo real en todos los canales de su elección. Desean la simplicidad de Uber con la intuición de Amazon. Es fácil, ¿cierto?



La competencia que plantean organizaciones más nuevas, construidas digitalmente y enfocadas en los bajos costos y en una excelente experiencia de cliente, está aplicando presión incluso a las aseguradoras más grandes.

Para cerrar la brecha, usted debe evolucionar y refinar sus canales digitales, sincronizando cada mensaje e interacción, a la vez de desechar las ineficiencias internas que demoran los tiempos de respuesta y aumentan los costos.

CREAMOS LOS SERVICIOS XEROX® PARA EL ASEGURADOR DIGITAL, CON EL FIN DE AYUDARLE A PONERSE EN SINCRONISMO CON LAS PERSONAS A LAS QUE SIRVE.

Servicios Xerox® para el asegurador digital es un paquete de servicios exclusivo para las compañías de seguros. Hemos identificado los retos para la comunicación y el proceso empresarial con las mayores oportunidades de mejora y los servicios directamente alineados para abordarlas.

- Capture y compile datos de denuncias, formularios, solicitudes y una amplia variedad de fuentes digitales.
- Fortalezca la relación con los clientes mediante comunicaciones altamente personalizadas y use la información para aprovechar las relevantes oportunidades de ventas cruzadas.
- Reduzca el costo de captación de nuevos clientes y acorte el tiempo de lanzamiento de las campañas al mercado.
- Refuerce el cumplimiento regulatorio y la seguridad de la información con la administración de registros, rápida recuperación de datos y flujos de trabajo aptos para auditoría en una Digital Vault (Bóveda digital).
- La Digital Vault protegida por contraseña brinda acceso seguro a las copias digitales de importantes documentos de seguros, permitiendo a los clientes imprimirlos en su casa si fuera necesario.
- Automatice y modifique los procesos detrás de cada interacción de los clientes, mejorando la experiencia general en todas las variantes demográficas y reduciendo a la vez los costos.

AQUÍ PUEDE VER ALGUNOS DE LOS RESULTADOS QUE OBTUVIERON NUESTROS CLIENTES CON NUESTRA AYUDA:



2.2 M de dólares ahorrados con la digitalización del correo entrante



25% de reducción de costos en el envío de comunicaciones a los clientes



1 000 Kits de Bienvenida producidos diariamente para un solo cliente



600 000 formularios procesados digitalmente cada año para un solo cliente

Usted les habla mucho a sus clientes. Mejoremos eso todavía más.

El sector de seguros ocupa uno de los primeros lugares en las comunicaciones con los clientes, tanto en volumen como en frecuencia. Esa cantidad puede ser un verdadero activo para forjar sólidas relaciones. Sin embargo, si la calidad de estas interacciones no es la correcta, solo contribuirá a una experiencia de cliente opaca y hasta frustrante.

CONSTRUIDO PENSANDO EN TODO EL RECORRIDO DEL CONSUMIDOR

Al desarrollar Servicios Xerox® Services para el asegurador digital, miramos más allá de la fase inicial de adquisición, donde la mayoría de las aseguradoras asigna la mayor parte de sus presupuestos. Identificamos los sectores en los que las cosas podían hacerse más fluidas, funcionar más inteligentemente o requerir menos intervención de los empleados.

El resultado es un conjunto de servicios que aprovecha la tecnología de avanzada para empoderar a su personal y crear una experiencia coherente, atractiva y personalizada para los clientes en todos los canales.

SERVICIOS XEROX® PARA EL ASEGURADOR DIGITAL COLOCA AL CLIENTE EN EL CENTRO DURANTE TODO EL RECORRIDO.

CAPTE

Campañas de marketing dirigidas

Menor costo de captación con campañas automatizadas.

Cotizaciones personalizadas

Recopile información sobre los clientes y genere cotizaciones personalizadas en tiempo real para mejorar la conversión.

Soporte de marketing para asesores

Asegure la integridad y el cumplimiento de la marca permitiendo que los asesores tengan acceso a materiales de marketing a través de un portal en línea.

INCORPORA

Procesamiento de solicitudes entrantes

Digitalice y acelere los tiempos de procesamiento de nuevas aplicaciones

Creación de paquetes de bienvenida

Aproveche la información para personalizar los paquetes de bienvenida y mejorar la experiencia de los clientes.

Acceso seguro a los documentos

Acceso seguro a los documentos de los clientes con una Digital Vault.

Comunicaciones con los asesores

Habilite a los asesores a crear materiales y campañas de marketing con su marca.

SIRVA

Servicios de mantenimiento y administración de pólizas

Empodere a los clientes y asesores a hacer cambios en las pólizas mediante el autoservicio.

Administración de la correspondencia de los clientes

Resuelva las consultas de los clientes más rápidamente digitalizando la correspondencia.

Procesamiento y administración de las denuncias

Automatice el procesamiento de las denuncias y acelere los acuerdos.

Producción de documentos transaccionales

Mejore la adopción digital diseñando los documentos transaccionales con prioridad digital.

CREZCA

Percepciones de los clientes

Use el aprendizaje de máquina y la analítica para identificar las mejores acciones siguientes relevantes – mejorando la satisfacción de los clientes.

Comunicaciones de marketing

Desarrolle personalidades de clientes para aprovechar oportunidades relevantes de ventas cruzadas.

Comunicaciones para el cuidado de los clientes

Mejore las tasas de retención y conversión de clientes con marketing hiper personalizado.

Nuestro negocio es ayudarle a mejorar su propio negocio.

Permítanos poner a trabajar nuestra experiencia en el sector e idoneidad tecnológica para mejorar los procesos, aligerar la carga de los empleados y entregar experiencias de clientes de nivel mundial.

Encuentre más información en [xerox.com/DigitalInsurer](https://www.xerox.com/DigitalInsurer).