

Transformez l'expérience client avec les Services pour l'assurance

Le consommateur d'aujourd'hui s'attend à des communications hautement personnalisées, une résolution de haut niveau et un engagement en temps réel dans tous les canaux de son choix. Il recherche la convivialité d'Uber et l'intuition d'Amazon. Simple, n'est-ce pas?



La nouvelle concurrence des entreprises numériques plus récentes, axées sur de faibles coûts et une excellente expérience client, met la pression même sur les plus grands assureurs.

Pour combler l'écart, vous devez évoluer et affiner les canaux numériques de votre entreprise, en synchronisant chaque message et interaction tout en éliminant les inefficacités internes qui ralentissent les temps de réponse et augmentent les coûts.

NOUS AVONS CRÉÉ LES SERVICES POUR L'ASSURANCE AFIN DE VOUS PERMETTRE DE VOUS SYNCHRONISER AVEC VOS CLIENTS.

Les Services pour l'assurance consistent en un ensemble de services exclusivement conçus pour les compagnies d'assurance. Nous avons identifié les problèmes de communication et de processus d'entreprise les plus susceptibles d'être améliorés et des services directement alignés pour les résoudre.

- Capturer et compiler des données à partir des demandes d'indemnisation, des formulaires, des applications et d'une grande variété de sources numériques
- Renforcer la relation client grâce à des communications hautement personnalisées et utiliser des données pour tirer parti des opportunités de vente croisée pertinentes
- Réduire le coût d'acquisition de nouveaux clients et réduire le temps pour lancer les campagnes de marketing
- Améliorer la conformité réglementaire et la sécurité des données grâce à la gestion des dossiers, la récupération rapide des données et les flux de travail auditable dans un coffre-fort numérique
- Le coffre-fort numérique protégé par mot de passe offre un accès sécurisé aux copies numériques des documents d'assurance importants, permettant aux clients de les imprimer à la maison selon les besoins
- Automatiser et rationaliser les processus d'entreprise derrière chaque interaction avec les clients, en améliorant l'expérience globale et en réduisant les coûts par la même occasion

NOUS AVONS AIDÉ NOS CLIENTS À ATTEINDRE, ENTRE AUTRES, LES RÉSULTATS SUIVANTS :



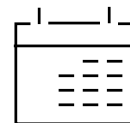
2,2 millions de dollars épargnés en numérisant le courrier entrant



25 % de réduction de coûts sur les communications de clients sortants



1 000 trousse de bienvenue produites par jour pour un seul client



600 000 formulaires traités numériquement chaque année pour un seul client

Vous parlez beaucoup à vos clients. Tirez-en le meilleur parti possible.

L'industrie de l'assurance se classe parmi les principaux secteurs d'activité en ce qui concerne le volume et la fréquence des communications avec les clients. Cette quantité peut être un réel atout pour forger des relations solides. Mais si la qualité de ces interactions n'est pas assurée, cela ne fait que s'ajouter à une expérience client terne, sinon frustrante.

CONÇU EN TENANT COMPTE DU PARCOURS COMPLET DU CLIENT.

En développant les Services pour l'assurance, nous avons regardé au-delà de la phase d'acquisition initiale où la plupart des assureurs dirigent la majeure partie de leurs budgets. Nous avons identifié les domaines dans lesquels les choses pourraient être plus fluides, fonctionner plus intelligemment ou nécessiter moins d'interventions des employés.

Le résultat est un ensemble de services bénéficiant d'une technologie pour autonomiser vos employés et créer une expérience personnalisée, engageante pour les clients, quel que soit le canal utilisé.

LES SERVICES POUR L'ASSURANCE METTENT LE CLIENT AU CENTRE SUR LA TOTALITÉ DU PARCOURS.

ACQUÉRIR

Campagnes marketing ciblées

Réduction du coût d'acquisition avec des campagnes automatisées

Devis personnalisés

Recueillez des informations sur les clients et générez des devis personnalisés en temps réel afin d'améliorer la conversion

Soutien marketing pour les conseillers

Garantir l'intégrité et la conformité de la marque en permettant aux conseillers d'accéder aux supports marketing via le portail en ligne

INTÉGRATION

Traitement des applications entrantes

Numériser et accélérer les délais de traitement des nouvelles applications

Création des trousseaux de bienvenue

Exploiter les données pour personnaliser les trousseaux de bienvenue et améliorer l'expérience client

Accès sécurisé aux documents

Accès sécurisé aux documents des clients avec un coffre-fort numérique

Communications des conseillers

Permettre aux conseillers de créer des documents de marketing et des campagnes conformes à leur image de marque

SERVIR

Services de gestion et d'administration des politiques

Responsabiliser les clients et les conseillers aux changements de politique sur le libre-service

Gestion des correspondances client

Résoudre les requêtes des clients plus rapidement en numérisant la correspondance

Traitement et gestion des demandes

Automatiser le traitement des demandes d'indemnisation et accélérer le règlement

Production de documents transactionnels

Améliorer l'adoption numérique en concevant d'abord des documents transactionnels numériques

DÉVELOPPER

Éclairages exploitables sur les clients

Utiliser l'apprentissage automatique et le travail analytique pour identifier les prochaines meilleures actions et ainsi améliorer la satisfaction client

Communications marketing

Élaborer des profils clients pour tirer parti des possibilités de vente croisée.

Communications pour le développement de la clientèle

Améliorer les taux de rétention et de conversion grâce au marketing hyper-personnalisé

Notre entreprise vous aide à améliorer votre entreprise.

Mettons notre expérience du secteur et notre expertise technologique au service de l'amélioration des processus, pour réduire la charge de travail des employés et fournir une expérience client de classe mondiale.

Pour en savoir plus, visitez xerox.ca/servicespourassurance