

Transformar la experiencia del cliente con servicios para seguros

Los consumidores de hoy en día esperan comunicaciones altamente personalizadas, resolución en la primera llamada y participación en tiempo real en todos los canales de su elección. Quieren la simplicidad de Uber y la intuición de Amazon. Suena fácil, ¿no?



La nueva competencia de organizaciones más nuevas, construidas digitalmente y centradas en los bajos costes y en una excelente experiencia del cliente, está presionando incluso a las mayores aseguradoras.

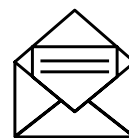
Para eliminar la brecha, necesita evolucionar y refinar los canales digitales de su empresa, sincronizando cada mensaje e interacción al mismo tiempo que se desvía de las ineficiencias internas que ralentizan los tiempos de respuesta y elevan los costes.

HEMOS CREADO SERVICIOS PARA EL SECTOR DE LOS SEGUROS QUE LE AYUDARÁN A ESTAR EN SINTONÍA CON SUS CLIENTES.

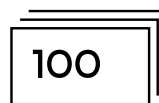
Xerox Servicios para Seguros es un paquete de servicios dirigido exclusivamente a las aseguradoras. Hemos correlacionado las dificultades del proceso de negocio y las comunicaciones con las oportunidades de mejora más importantes, y hemos señalado servicios para abordarlas.

- Capture y compile datos de reclamaciones, formularios, aplicaciones y una amplia variedad de fuentes digitales
- Refuerce la relación con los clientes mediante comunicaciones altamente personalizadas y utilice datos para aprovechar las oportunidades relevantes de venta cruzada
- Reduzca el coste de adquirir nuevos clientes y acorte el tiempo de lanzamiento de campañas en el mercado
- Mejore el cumplimiento de las normativas y la seguridad de los datos con la gestión de registros, la recuperación rápida de datos y los flujos de trabajo auditables en un repositorio digital
- El depósito digital protegido con contraseña proporciona acceso seguro a copias digitales de importantes documentos de seguros, permitiendo a los clientes imprimir en casa si es necesario
- Automatice y racionalice los procesos de negocio detrás de cada interacción con el cliente, mejorando la experiencia general y reduciendo los costes a lo largo del camino

ESTOS SON ALGUNOS DE LOS RESULTADOS QUE NUESTROS CLIENTES HAN LOGRADO CON NUESTRA AYUDA:



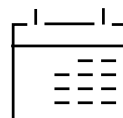
Ahorro de **2.2 millones de dólares** gracias a la digitalización del correo entrante



Reducción de costes del **25 %** en comunicaciones salientes a los clientes



1000 paquetes de bienvenida producidos diariamente para un único cliente



600 000 formularios procesados digitalmente cada año para un único cliente

Usted habla mucho con sus clientes. Mejorémoslo aún más.

El sector de las aseguradoras se encuentra entre los más altos en volumen y frecuencia de las comunicaciones con los clientes. Esa cantidad puede ser un verdadero activo a la hora de forjar relaciones sólidas. Pero si la calidad de estas interacciones no es la adecuada, solo se consigue que la experiencia del cliente sea deslucida, si no frustrante.

DISEÑO TENIENDO EN CUENTA TODO EL PROCESO DEL CLIENTE.

Al desarrollar Servicios para Seguros, miramos más allá de la fase de adquisición inicial, a la que la mayoría de las aseguradoras destinan la mayor parte de sus presupuestos. Identificamos dónde las cosas podrían funcionar con más fluidez, trabajar de forma más inteligente o requerir menos intervenciones de los empleados.

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

SERVICIOS PARA SEGUROS SITÚA AL CLIENTE EN EL CENTRO DE LA TRAVESÍA.

ADQUIRIR

Campañas de marketing dirigidas

Costes de adquisición reducidos con campañas automatizadas

Presupuestos personalizados

Recopile información del cliente y genere presupuestos personalizados en tiempo real para mejorar la conversión

Apoyo de marketing para asesores

Asegure la integridad de la imagen de marca y su cumplimiento permitiendo el acceso de asesores al material de marketing a través del portal en línea

INCORPORACIÓN

Procesamiento de solicitudes entrantes

Digitalizar y acelerar la tramitación de las nuevas solicitudes

Creación de paquetes de bienvenida

Aprovechar la información para personalizar los paquetes de bienvenida y mejorar la experiencia del cliente

Acceso seguro a documentos

Proteger el acceso a los documentos de los clientes con un repositorio digital

Comunicaciones de asesores

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

SERVIR

Servicios de mantenimiento y administración de pólizas

Facilitar a clientes y asesores el autoservicio para el cambio de pólizas

Gestión de correspondencia del cliente

Resolver rápidamente las consultas de los clientes mediante la digitalización de la correspondencia

Procesamiento y gestión de reclamaciones

Automatizar la tramitación de reclamaciones y acelerar su resolución

Producción de documentos transaccionales

Mejorar la adopción digital mediante el diseño de documentos transaccionales electrónicos en primer lugar

CRECER

Conocimiento del cliente

Utilizar aprendizaje automático y análisis para determinar qué medidas acometer a continuación y aumentar la satisfacción del cliente

Comunicaciones de marketing

Desarrollar a los clientes para aprovechar las oportunidades de venta cruzada.

Comunicaciones de fidelización de clientes

Mejorar los índices de retención y conversión con marketing superpersonalizado

Nuestro negocio es ayudarle a mejorar su negocio.

Permítanos poner a trabajar nuestra tecnología y experiencia en el sector para ayudarle a para mejorar sus procesos, quitar carga de trabajo a los empleados y ofrecer una magnífica experiencia al cliente.

Más información en xerox.es/serviciosparaseguros