

Agilizar y mejorar la atención al cliente mediante la digitalización.



Las expectativas de los clientes nunca habrían sido tan altas.

Conocen muy bien el mundo digital y quieren comunicaciones personalizadas, todo con un solo clic, además de resolver todo a la primera llamada y participar en tiempo real a través de sus canales preferidos. Suena fácil, ¿no?

La nueva competencia de otras aseguradoras que priorizan lo digital y las presiones económicas ponen en primer plano la determinación y el servicio al cliente más que nunca.

Hemos replanteado una forma nueva y mejorada de seguir en sintonía con sus clientes.

Se trata de mirar más allá de la fase de adquisición inicial, donde las aseguradoras suelen dirigir la mayor parte de sus presupuestos. Para que el proceso funcione con mayor rapidez, identificamos cómo se puede funcionar de forma más fluida, trabajar de un modo más inteligente o requerir menos intervención por parte de los empleados a un menor costo. Todo esto significa que hay menos complicaciones y más eficiencia por lo que usted puede interrumpir su mercado y no su día.

SERVICIOS PARA SEGUROS TRANSFORMA LAS COMUNICACIONES PARA LOS CLIENTES DURANTE LAS FASES PRINCIPALES DEL PROCESO:

ADQUIRIR > INCORPORAR > SERVIR > CRECER

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Adquisición de clientes:
Reduzca los costos de adquisición con campañas automatizadas• Mejor conversión
Mejore la conversión con presupuestos personalizados en tiempo real• Asistencia de marketing
Garantice la integridad y el cumplimiento de la marca al brindarle a los agentes y asesores materiales de marketing personalizables mediante un portal en línea | <ul style="list-style-type: none">• Tramitación de nuevas solicitudes
Digitalice y reduzca los plazos de tramitación de nuevas solicitudes• Paquetes de bienvenida
Aproveche los datos para personalizar los paquetes de bienvenida que mejoran la satisfacción del cliente• Acceso seguro a documentos
El personal de servicio al cliente y los clientes finales pueden acceder de forma segura a sus documentos a través de un Repositorio digital | <ul style="list-style-type: none">• Administración de pólizas
Facilitar a clientes y asesores la autogestión para modificar sus pólizas• Administración del servicio de atención al cliente
Resuelva las consultas de los clientes más rápido digitalizando la correspondencia | <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y análisis del cliente
Utilice el aprendizaje automático y el análisis para anticipar la necesidad del cliente, identifique los pasos que corresponde seguir y aumente la satisfacción• Retención y aumento de clientes
Aumente los índices de retención y conversión con un marketing superpersonalizado que da sus frutos |
|---|---|---|---|



Solo el **30%** de los clientes tiene experiencias positivas con el servicio o la personalización de posventa.

Fuente: statista.com



Desde 2017, se ha producido un aumento del **18%** en la adopción por parte de los clientes de canales digitales durante el proceso de reclamaciones, ya que siguen prefiriendo las interacciones sin contacto con sus aseguradoras.

Fuente: tmcnet.com

Nuestro conjunto de servicios aprovecha la tecnología de punta para empoderar a sus equipos y crear una experiencia consistente y mejorada en beneficio de sus clientes.

La comunicación es clave para la fidelización del cliente. Mejorémosla aún más.

A medida que los clientes buscan un servicio de seguros rápido y de alta calidad, ¿cómo puede mantenerse actualizado? Nuestra gama Servicios para seguros le permite mantenerse actualizado y destacar a través de experiencias coherentes, atractivas y personalizadas en todos los canales y puntos de interacción.



ADQUISICIÓN DE CLIENTES Y EXPERIENCIA

Las campañas automatizadas en varios medios ayudan a atraer clientes, aceleran el tiempo de salida al mercado y, en el proceso, le hacen ahorrar dinero. La automatización avanzada permite lograr una fidelización pertinente de los clientes. Y la capacidad de ofrecer contenidos personalizados y relevantes en su canal preferido, tanto físico como digital, crea una mejor experiencia. El análisis integral y la generación de informes proporcionan visibilidad de los costos y le ayudan a medir la efectividad de las campañas.

CONVERSIÓN MEJORADA

Los clientes quieren un proceso sencillo y fluido para adquirir un seguro y obtener una cobertura de póliza al instante. Una satisfacción del cliente personalizada y en tiempo real, con puntos de interacción mínimos, opciones de autogestión y citas personalizadas favorecerán una mayor tasa de conversión de clientes.

ASISTENCIA DE MARKETING

Un portal de comunicaciones digitales seguro elimina las conjeturas, garantiza la integridad de la marca y el cumplimiento de todas las normativas aplicables. Hoy, los socios de canal, como los asesores y los agentes, tienen los materiales de marketing que cumplen las normativas aplicables y las normas de la marca al alcance de la mano.

CASO DE ÉXITO

Cómo se ayudó a una aseguradora líder en Bélgica a ahorrar costos y añadir valor

Utilizamos la automatización para gestionar millones de comunicaciones, mejorar la cadena de suministro de documentos y mantener el cumplimiento normativo. Como consecuencia:

- Reducción de costos del 20%, incluido un 50% menos de dispositivos in situ
- Materiales de acabado profesional y de alta calidad, impresos de manera experta
- Comunicaciones salientes y multicanales compatibles con una marca coherente

Procesamiento rápido y sin dificultades.

Deje que nuestras décadas de experiencia en digitalización, inteligencia artificial y automatización transformen su servicio de atención al cliente. Encontramos facilidades y soluciones rápidas en el mundo de las aseguradoras digitales, sin dejar de lado la seguridad de los datos y proporcionando oportunidades de ventas cruzadas y adicionales orgánicas.



PROCESAMIENTO DE NUEVAS SOLICITUDES

Esta es una parte fundamental de la travesía del cliente y una oportunidad de oro para añadir valor. Desde la simplificación de la captura y la validación de la información hasta la entrega segura de documentos, la automatización hace que todo el proceso sea rápido y sencillo. ¿El resultado? Tiempo de retorno acelerado y asegurados más satisfechos.

PAQUETES DE BIENVENIDA

El uso de los datos variables provenientes del procesamiento de solicitudes entrantes, casi en tiempo real, junto con la creación de una bienvenida personalizada produce una mayor satisfacción del cliente y ofrece la oportunidad de sugerir otros productos o pólizas que puedan necesitar en el futuro.

ACCESO SEGURO A DOCUMENTOS

Nuestro innovador y seguro sistema de archivos basado en datos protege contra las infracciones y proporciona a los aseguradoras y a los asegurados un acceso instantáneo a los documentos almacenados. Las funciones avanzadas del sistema de archivos, como la indexación, la compresión y la recuperación de datos en tiempo real, aumentan la eficiencia.

CASO DE ÉXITO

En Allianz Benelux, necesitaban un socio que les permitiera centrarse en sus actividades principales y en la reducción de costos, y que al mismo tiempo los transformara en una empresa sin papel

Para cumplir estos objetivos, implementamos una plataforma de gestión de comunicaciones de clientes para todas las comunicaciones salientes. Además, adoptamos un enfoque de correo híbrido, procesamiento de documentos de principio a fin y evaluamos todas las comunicaciones. Como consecuencia:

- Una reducción de costos del 40% en la sala de reprografía y en los gastos postales
- 70% menos de personal de indexación
- Ordenación sin papel del material de catálogo

Encuentre mejores soluciones para el cliente, más rápido.

Un servicio excepcional da como resultado asegurados satisfechos. Servicios para seguros agiliza los procesos comerciales que subyacen a cada interacción con el cliente para facilitar toda su experiencia.



MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS

Ofrezca a los clientes y asesores la capacidad de autogestión para modificar sus pólizas según corresponda. Con esto, se les permite a los clientes gestionar su relación con las aseguradoras, se logran actualizaciones más oportunas y se reduce el costo del servicio de atención al cliente.

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Ayude a los agentes de atención al cliente a lograr una mayor satisfacción del cliente digitalizando la correspondencia. La automatización ayuda a racionalizar la administración de pólizas, a resolver las consultas de los clientes más rápido y a optimizar los costos.

PROCESAMIENTO DE RECLAMACIONES

Los clientes prefieren recibir sus compensaciones lo antes posible. La automatización del procesamiento de reclamaciones lo hace posible (además, puede ofrecer un procesamiento de reclamaciones de hasta un 30% más rápido¹). Con una respuesta automatizada, se puede solicitar la información faltante para mejorar la precisión y mantener informados a los clientes de la recepción y el progreso de las reclamaciones.

CASO DE ÉXITO

En Cooperative Financial Services, necesitaban ayuda para procesar correspondencia impresa, enviada por correo electrónico, por fax y manuscrita

Automatizamos su oficina de clasificación de correspondencia para procesar y catalogar todos los documentos entrantes. Además, automatizamos la comunicación con los clientes. Los resultados fueron los siguientes:

- Respuestas y entregas aceleradas
- Plazos de entrega en el mismo día para los reembolsos de las compensaciones de seguros
- Mayor precisión y eficiencia en la gestión documental

La mejor tecnología. El mejor servicio. ¿Quién se puede resistir?

El conocimiento es potencia, por lo que los datos y el análisis son esenciales. Nuestra capacidad de analizar datos les permite a las aseguradoras ofrecer un servicio de última generación que impulsa la fidelidad de los clientes.



CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DEL CLIENTE

Cuanto mejor conozca a su cliente, mejor podrá satisfacerlo al anticipar sus necesidades. El aprendizaje automático facilita el análisis de los datos de fidelización del cliente y la identificación del mejor procedimiento por seguir a fin de proporcionar comunicaciones personalizadas y relevantes que puedan aumentar la retención de productos por cliente.

RETENCIÓN Y AUMENTO DE CLIENTES

Fomentar las relaciones con los clientes actuales es tan importante como la adquisición de nuevos clientes. Brindar comunicaciones superpersonalizadas (y entregar ese mensaje a través del canal adecuado en el momento oportuno) contribuye a impulsar la satisfacción y la retención del cliente. Además, otorga la oportunidad de hacer ventas cruzadas o adicionales, y de aumentar la cuota de cartera.

CASO DE ÉXITO








Cómo se ayudó a una compañía de seguros reconocida mundialmente a ahorrar dinero, a mejorar la seguridad y a agilizar los procesos

Procesamos aproximadamente 600.000 formularios de seguros entrantes de varios canales anualmente, además de implementar un sistema de seguimiento, de generación de informes y un plan de recuperación ante desastres. Hasta ahora, los resultados han sido los siguientes:

- Ahorro de 1,7 millones de dólares durante la vigencia del contrato gracias a la digitalización del correo entrante
- Aumento de la seguridad y de la confidencialidad del correo entrante
- Reducción de documentos impresos en 20 millones

El ecosistema en el que se basa Servicios para seguros



Entorno		Servicio	Descripción
1	Lugar de trabajo	 Xerox® Managed Print Services	Diseño del entorno de trabajo más eficiente
2	Operaciones comerciales	 Servicios Xerox® de recolección y contenido	Captación multicanal y automatización de procesos avanzada para mejorar la respuesta y aumentar la agilidad
3	Fidelización del cliente	 Servicios Xerox® de campañas bajo demanda	Dinamización de la implementación multicanal con campañas escalables preconfiguradas a su alcance
4	Operaciones de atención al público	 Servicios Xerox® de plataforma digital e impresión desde la nube	Consistencia de marca con comunicaciones digitales e impresas bajo demanda
5	Operaciones administrativas	 Servicios Xerox® de cuentas por pagar	Simplificación de las operaciones administrativas desde el trámite automatizado hasta la facturación totalmente electrónica
6	Operaciones automatizadas	 Servicios Xerox® de recolección y contenido	Automatización de procesos más rápida que nunca, con mayor precisión
7	Repositorio digital	 Servicios Xerox® de recolección y contenido	Repositorio digital para un acceso seguro bajo demanda a documentos y datos

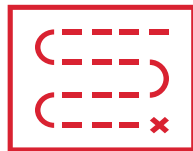
La transformación digital es un proceso constante. Nuestra estrategia compuesta por cuatro fases le permite llegar a donde necesita estar hoy y garantiza un progreso continuo de cara al futuro.

ENFOQUE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE XEROX®



DESCUBRIMIENTO

- Localice los retos internos y externos que están inhibiendo el cambio
- Determine la situación actual, explore los procesos, la estructura y los canales, y escuche a los clientes



ANÁLISIS Y TRAZADO

- Cree el esquema de la travesía del cliente, determine las oportunidades para escalar, optimizar y transformar
- Diseñe el proceso comerciales y póngalo en contraste con la travesía del cliente



DISEÑO

- Desarrolle soluciones para innovar el modo de trabajar del personal con procesos y tecnología
- Planifique el cambio a nivel individual en toda la organización



IMPLEMENTACIÓN Y OPTIMIZACIÓN

- Implante el modelo de funcionamiento deseado y el programa de fidelización de empleados
- Repase la solución para una mayor mejora y modularidad

Interrumpa su mercado, no su día.

Ponga en funcionamiento nuestras décadas de experiencia en digitalización. Al combinar la mejor tecnología con el mejor servicio, podemos ofrecerle la mayor fidelidad del cliente, a un menor costo.

Para obtener más información, visite xerox.es/serviciosparaseguros.