

Transformer l'expérience client avec Xerox® Services for Digital Insurer (Services Xerox® pour les assureurs numériques)

Le consommateur d'aujourd'hui attend des communications hautement personnalisées, une résolution des problèmes au premier appel et des interactions en temps réel sur les canaux de son choix. Il veut la simplicité d'Uber et l'intuition d'Amazon. Un jeu d'enfant, n'est-ce pas ?



La concurrence des nouveaux acteurs nés dans le numérique et focalisés sur de faibles coûts et sur la fourniture d'une excellente expérience client met la pression sur les assureurs établis, y compris les plus renommés.

Pour les rattraper, vous devez évoluer et affiner les canaux numériques de votre entreprise, synchroniser chaque message et interaction tout en éliminant les inefficacités internes qui ralentissent les temps de réponse et font monter les coûts.

NOUS AVONS CRÉÉ XEROX® SERVICES FOR DIGITAL INSURER POUR VOUS AIDER À ÊTRE SUR LA MÊME LONGUEUR D'ONDE QUE VOS CLIENTS.

Xerox® Services for Digital Insurer est un panel de services spécialement conçu pour les compagnies d'assurance. Nous avons identifié les difficultés de communication et les carences du processus métier, isolé les plus grandes opportunités d'amélioration, et aligné directement les services pour y répondre.

- Collecte et compilation des données des demandes de réclamations, des formulaires, et d'une grande variété de sources numériques
- Renforcement de la relation client avec des communications et données d'usage ultra personnalisées pour saisir les opportunités pertinentes de ventes croisées
- Réduction du coût d'acquisition de nouveaux clients et raccourcissement du délai de lancement des campagnes
- Amélioration de la conformité réglementaire et de la sécurité des données avec la gestion des dossiers, la récupération rapide des données et des workflows auditables dans un coffre-fort numérique
- Le coffre-fort numérique protégé par mot de passe offre un accès sécurisé aux versions numériques de documents d'assurance importants, permettant aux clients de les imprimer chez eux si nécessaire
- Automatisation et rationalisation des processus métier qui sous-tendent chaque interaction client, améliorant l'expérience globale et réduisant les coûts par la même occasion

VOICI QUELQUES-UNS DES
RÉSULTATS QUE NOUS AVONS
AIDÉ NOS CLIENTS À OBTENIR :



2,2 M de \$ économisés grâce
à la numérisation du courrier
entrant



25 % de réduction du coût
des communications client
sortantes



1 000 kits de bienvenue
produits quotidiennement
pour un seul client



600 000 formulaires traités
numériquement chaque année
pour un seul client

Vous parlez beaucoup avec vos clients. Faisons en sorte que vous le fassiez encore mieux.

Le secteur de l'assurance se classe parmi les premiers en termes de volume et de fréquence des communications avec les clients. Cette quantité peut être un réel atout pour nouer des relations solides. Toutefois, si la qualité n'est pas au rendez-vous, cela ne fait qu'aboutir à une expérience client décevante, voire frustrante.

CONÇU AVEC L'INTÉGRALITÉ DU PARCOURS CLIENT EN TÊTE.

Lors du développement de Xerox® Services for Digital Insurer, nous avons regardé au-delà de la phase d'acquisition initiale, à laquelle la plupart des assureurs consacrent la plus grande partie de leur budget. Nous avons identifié les endroits où les choses peuvent fonctionner de façon plus fluide, être faites de façon plus intelligente, ou exiger moins d'interventions des collaborateurs.

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

XEROX® SERVICES FOR DIGITAL INSURER PLACE LE CLIENT AU CŒUR DU DISPOSITIF, À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS.

ACQUÉRIR

Campagnes marketing ciblées

Réduction du coût d'acquisition par des campagnes automatisées

Devis personnalisés

Collecte des informations du client et production de devis personnalisés en temps réel pour améliorer la conversion

Support marketing de conseillers

Intégrité de la marque et respect des consignes d'identité visuelle en permettant aux conseillers d'accéder aux supports marketing via un portail en ligne

INTÉGRER

Traitement des demandes entrantes

Numériser et accélérer les temps de traitement des nouvelles demandes

Création de kits de bienvenue

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

Sécurisation de l'accès aux documents

Sécuriser l'accès aux documents des clients grâce à un coffre-fort numérique

Communications des conseillers

Permettre aux conseillers de créer des supports et campagnes publicitaires aux couleurs de leur marque

SERVIR

Services de mise à jour et administration de polices

Donner aux clients et conseillers les moyens de modifier les polices en libre-service

Gestion des correspondances client

Répondre plus rapidement aux questions des clients par la numérisation de la correspondance

Traitement et gestion des demandes d'indemnisation

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

Production de documents transactionnels

Améliorer l'adoption des technologies numériques par la création de documents transactionnels numériques en priorité

DÉVELOPPER

Éclairages client

Utiliser le machine learning et l'analytique pour identifier prochaines étapes les plus pertinentes, et améliorer la satisfaction client

Communications marketing

Utiliser les données clients pour profiter des opportunités pertinentes de ventes croisées

Communications d'entretien de la relation client

Amélioration des taux de rétention et conversion par un marketing hyper-personnalisé

Notre cœur d'activité : vous aider à doper votre activité.

Laissez-nous mettre notre expérience du secteur et notre expertise technologique au service de l'amélioration de vos processus, pour alléger la charge de travail de votre personnel et offrir une expérience client d'un niveau mondial.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [xerox.com/DigitalInsurer](https://www.xerox.com/DigitalInsurer).