

Verander de klantervaring met Diensten voor verzekering

De consument van vandaag verwacht een zeer persoonlijke communicatie, een oplossing na het eerste gesprek en communicatie in real-time via de voorkeurskanalen. Ze eisen de eenvoud van Uber en de intuïtie van Amazon. Niet moeilijk, toch?



Concurrentie van nieuwere, digitaal gebouwde organisaties gericht op lage kosten en een uitstekende klantervaring zet zelfs de grootste verzekeraars onder druk.

Om de kloof te dichten, moet u de digitale kanalen van uw bedrijf evolueren en verfijnen, alle berichten en interacties synchroniseren en de interne inefficiënties wegwerken die de reactietijd vertragen en de kosten opstuwten.

WE HEBBEN DE DIENSTEN VOOR VERZEKERING ONTWIKKELD OM UW AANBOD AF TE STEMMEN OP DE WENSEN VAN UW KLANTEN.

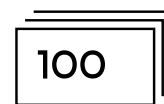
Diensten voor verzekering is een servicepakket dat specifiek ontwikkeld is voor verzekeringsmaatschappijen. We hebben de uitdagingen op het gebied van communicatie en bedrijfsprocessen samen met de belangrijkste verbeteringspunten in kaart gebracht. Vervolgens hebben we de services beschikbaar gemaakt om deze uitdagingen aan te pakken.

- Leg gegevens van claims, formulieren, applicaties en een breed scala aan digitale bronnen vast en compileer ze
- Versterk de klantrelatie door middel van zeer gepersonaliseerde communicatie en zet gegevens in om te profiteren van relevante cross-sell-mogelijkheden
- Verlaag de kosten van het aantrekken van nieuwe klanten en zet campagnes sneller in de markt
- Verbeter de naleving van regelgeving en gegevensbeveiliging met beheer van records, snel ophalen van gegevens en controleerbare werkstromen in een beveiligde digitale kluis
- De met een wachtwoord beveiligd digitale kluis beveiligt toegang tot digitale kopieën van belangrijke verzekeringsdocumenten, zodat klanten indien nodig vanuit huis kunnen printen
- Automatiseer en stroomlijn de bedrijfsprocessen achter elke interactie met klanten, verbeter de algehele ervaring en verlaag de kosten gedurende het hele traject

HIERONDER STAAN ENKELE VAN DE RESULTATEN DIE ONZE KLANTEN MET ONZE HULP HEBBEN BEREIKT:



\$2,2M bespaard door inkomende mail te digitaliseren



25% lagere kosten van uitgaande communicatie met klanten



1.000 welkomst-kits per dag geproduceerd voor één klant



600.000 formulieren per jaar digitaal verwerkt voor één klant

U gaat regelmatig in gesprek met uw klanten. Laten we zorgen dat u er nog beter in wordt.

Als het gaat om het volume en de frequentie van klantcontact, behoort de verzekeringssector tot de koplopers. Dit volume kan een grote rol spelen bij het smeden van hechte relaties. Maar als de kwaliteit van deze interacties ver te zoeken is, dragen ze slechts bij aan een vlakke, zo niet frustrerende klantervaring.

GEBOUWD MET HET VOLLEDIGE KLANTRAJECT IN HET ACHTERHOOFD.

Bij het ontwikkelen van Diensten voor verzekering, hebben we verder gekeken dan de eerste aankoopfase. Dit is de fase waar de meeste verzekeraars het grootste deel van hun budget aan besteden. We hebben in kaart gebracht waar processen soepeler zouden kunnen verlopen, hoe we slimmer kunnen werken en waar we minder werknemers nodig hebben.

Het resultaat is een reeks services die geavanceerde technologie gebruiken om de ontwikkeling van uw werknemers te stimuleren en klanten een consistente, boeiende en persoonlijke ervaring te bieden via alle media.

DIENSTEN VOOR VERZEKERING STELT DE KLANT CENTRAAL GEDURENDE HET GEHELE TRAJECT.

AANKOPEN

Gerichte marketingcampagnes

Lagere aankoopkosten met geautomatiseerde campagnes

Gepersonaliseerde offertes

Verzamel klantinformatie en genereer gepersonaliseerde offertes in real-time om het succespercentage te verhogen

Adviseur marketingondersteuning

Waarborg merkintegriteit en -naleving door adviseurs toegang te geven tot marketingmateriaal via een online portal

ONBOARD

Verwerking inkomende aanvragen

Digitaliseer en versnel de verwerking van nieuwe applicaties

Het maken van een welkomstpakket

Zet gegevens in om welkomstpakketten te personaliseren en de klantervaring op een hoger plan te brengen

Veilige toegang tot document

Beveilig de toegang tot documenten van klanten met een digitale kluis

Communicatie met adviseurs

Geef adviseurs de gelegenheid marketingmaterialen en campagnes voor hun merk te creëren

BEDIENEN

Beleidsonderhoud en beheerservices

Biedt klanten en adviseurs de mogelijkheid om zelfstandig poliswijzigingen door te voeren

Klantcommunicatiebeheer

Handel vragen van klanten sneller af door correspondentie te digitaliseren

Verwerking en beheer van claims

Automatiseer claimverwerking en versnel de afhandeling

Productie van transactiebepaalde documenten

Ondersteun de overstap naar digitaal door **eerst** transactiebepaalde documenten voor **digitaal** te ontwerpen

GROEIEN

Inzichten voor klanten

Gebruik zelflerende systemen en analyses om relevante 'next best'-acties in kaart te brengen – en de klanttevredenheid op een hoger plan te brengen

Marketingcommunicatie

Ontwikkel klantpersona's om te profiteren van relevante cross-sell-mogelijkheden

Communicatieverbetering met klanten

Verbeter de retentie en het succespercentage met uiterst persoonlijke marketing

Wij hebben de oplossing die u helpt uw bedrijfsprocessen te verbeteren.

Wij zetten onze ervaring in de sector en technologische deskundigheid in om processen te verbeteren, medewerkers te ontlasten en een klantervaring van wereldklasse te bieden.

Ga voor meer informatie naar xerox.nl/dienstenvoorverzekering