

Höhere Kundenzufriedenheit mit Xerox® Services for Digital Insurer

Kunden erwarten heutzutage umfassend personalisierte Kommunikation, Problemlösung in Echtzeit, direkt beim ersten Kontakt auf allen Kanälen ihrer Wahl. Sie wollen die Einfachheit von Uber, gepaart mit der Intuition von Amazon. Einfach, oder?



Neue Konkurrenz von jungen, digital organisierten Unternehmen, die niedrige Kosten und eine hervorragende Kundenerfahrung in den Vordergrund stellen, setzt selbst große Versicherungsgesellschaften unter Druck.

Dieser Druck lässt sich nur abbauen, indem Sie die digitalen Kanäle Ihres Unternehmens weiterentwickeln und verfeinern, jede Botschaft und jede Interaktion synchronisieren und gleichzeitig die internen Schwachstellen beseitigen, die die Wartezeiten verlängern und die Kosten in die Höhe treiben.

WIR HABEN XEROX® SERVICES FOR DIGITAL INSURER GESCHAFFEN, DAMIT SIE IM GLEICHTAKT MIT IHREN KUNDEN SIND.

Xerox® Services for Digital Insurer ist ein exklusiv für Versicherungsgesellschaften geschnürtes Servicespaket. Wir haben in Kommunikations- und Geschäftsprozessen die Herausforderungen herausgefiltert, die das größte Potenzial für Verbesserungen bieten, und direkt darauf abgestimmte Services entwickelt.

- Daten aus Schadensmeldungen, Formularen, Anträgen und einer Vielzahl verschiedener digitaler Quellen werden erfasst und zusammengeführt
- Durch umfassend personalisierte Kommunikation werden Kundenbeziehungen intensiviert und Cross-Selling Chancen durch die Auswertung von Daten erkennbar
- Die Kosten für Neukundenakquise können gesenkt und die Zeit bis zur Markteinführung von Kampagnen verkürzt werden
- Durch umfassendes Records Management, schnellen Datenaufwurf und prüffähige Workflows in einem „digitalen Tresor“ können die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und der Datenschutz optimiert werden
- Ein passwort-geschützter „digitaler Tresor“ ermöglicht den sicheren Zugriff auf digitale Kopien wichtiger Versicherungsunterlagen, die Kunden bei Bedarf zu Hause ausdrucken können
- Alle Geschäftsprozesse in Verbindung mit Kundeninteraktionen werden gestrafft und automatisiert. Damit wird die Kundenzufriedenheit gesteigert und gleichzeitig werden die Kosten gesenkt.

HIER EINIGE BEISPIELE, WAS KUNDEN MIT UNSERER HILFE ERREICHT HABEN:



Einsparungen in Höhe von **\$ 2,2 Mio.** durch Digitalisierung der Eingangspost



25 % Kostensenkung für ausgehende Kundenkommunikation



Eine Versicherung erstellt täglich **1.000** Begrüßungspakete



600.000 Formulare pro Jahr werden für einen Kunden verarbeitet

Sie führen viele Gespräche mit Ihren Kunden. Sorgen wir dafür, dass es erfolgreiche Gespräche werden.

Die Versicherungsbranche zählt, was den Umfang und die Häufigkeit betrifft, zu den Branchen mit dem höchsten Anteil an Kundenkommunikation. Diese Quantität kann ein enormer Vorteil sein, wenn es um den Aufbau enger Beziehungen geht. Wenn es diesen Interaktionen allerdings an Qualität mangelt, tragen sie nur zu einer wenig begeisternden, wenn nicht sogar eher frustrierenden Kundenerfahrung bei.

GANZHEITLICHE SICHT AUF DIE „CUSTOMER JOURNEY“

Bei der Entwicklung der Xerox® Services for Digital Insurer haben wir uns über die anfängliche Akquisitionsphase hinaus angesehen, wo die meisten Versicherer den Großteil ihres Budgets investieren. Wir stellten fest, wo etwas reibungsloser und intelligenter gestaltet oder der Personalaufwand verringert werden konnte.

Das Ergebnis ist ein Paket mit Services, kombiniert mit hochmoderner Technologie, das Ihre Mitarbeiter bestmöglich dabei unterstützt Ihren Kunden auf allen Kanälen eine in sich stimmige, motivierende, personalisierte Erfahrung zu bieten.

XEROX® SERVICES FOR DIGITAL INSURER STELLT DEN KUNDEN ZU JEDER ZEIT IN DEN MITTELPUNKT.

AKQUIRIEREN

Zielgerichtete Marketingkampagnen

Mit automatisierten Kampagnen können Akquisitionskosten gesenkt werden

Personalisierte Angebote

Kundendaten werden erfasst und personalisierte Angebote in Echtzeit erstellt, um die Abschlussrate zu verbessern

Marketingunterstützung für Berater

Beratern werden Marketingmaterialien über Online-Portale zur Verfügung gestellt

INTEGRIEREN

Bearbeitung eingehender Anträge

Die Bearbeitung von Neuansträgen wird durch Digitalisierung beschleunigt

Zusammenstellung von Begrüßungspaketen

Daten werden genutzt, um Kunden personalisierte Begrüßungspakete zu übergeben

Sicherer Zugriff auf Dokumente

Der Zugriff auf Kundenunterlagen wird durch Einrichtung eines „digitalen Tresors“ geschützt

Kommunikation der Berater

Berater haben die Möglichkeit Marketingmaterialien und Kampagnen mit dem entsprechenden Branding zu erstellen.

LEISTUNG ERBRINGEN

Polizienpflege und -verwaltung

Berater und Kunden können Änderungen an Policen selber vornehmen

Verwaltung der Kundenkorrespondenz

Kundenanfragen können durch Digitalisierung des Schriftverkehrs schneller beantwortet werden

Schadensbearbeitung und -management

Die Abwicklung von Schadensmeldungen kann durch Automatisierung beschleunigt werden

Transaktionsdokumente

Bessere Akzeptanz digitaler Abläufe, durch die entsprechende Gestaltung von Transaktionsdokumenten durch die entsprechende Gestaltung von Transaktionsdokumenten

WACHSEN

Kundenverständnis

Durch die proaktive Nutzung von Machine Learning können individuelle Erkenntnisse gewonnen werden, die es ermöglichen, Kunden bestmöglich zu beraten. Das steigert die Kundenzufriedenheit

Marketing/Kommunikation

Entwicklung von „Personas“, um anhand dieser Kundenmodelle Chancen für Cross-Selling zu erkennen und zu nutzen

Kommunikation zur Förderung der Kundenbeziehung

Einsatz von hyperpersonalisiertem Marketing, um die Kundenbindung zu verbessern und die Abschlussraten zu erhöhen

Unser Geschäft ist es, Ihr Geschäft zu verbessern.

Mit unserer Erfahrung im Versicherungswesen und unserer Technologieexpertise können wir Ihre Prozesse verbessern, Ihre Mitarbeiter entlasten und Ihren Kunden eine erstklassige Erfahrung bieten.

Weitere Informationen unter [xerox.com/DigitalInsurer](https://www.xerox.com/DigitalInsurer).