

Simplificação e melhoria do atendimento ao cliente através da digitalização.



As expectativas dos clientes nunca foram tão altas.

Eles são digitalmente especializados e buscam comunicações personalizadas, facilidade em um clique, resolução na primeira chamada e envolvimento em tempo real por meio dos seus canais de preferência. Fácil, não é?

Mais do que nunca, a concorrência recente a partir de empresas de tecnologia de seguros totalmente digitais e as pressões econômicas colocam o foco nos preços e no atendimento ao cliente.

Reimaginamos uma forma mais nova e melhor de nos mantermos sincronizados com nossos clientes.

É tudo uma questão de olhar além da fase inicial de aquisição, em que as seguradoras geralmente direcionam a maior parte dos seus orçamentos. Para acelerar o processo, identificamos como poderiam executar mais rapidamente, trabalhar de forma mais inteligente ou exigir menos funcionários a um custo mais baixo. Em conjunto, isso significa que há menos complicações e mais eficiência, para que você possa impactar o seu mercado, e não o seu dia.

OS SERVIÇOS PARA SEGUROS TRANSFORMAM AS COMUNICAÇÕES COMO CLIENTE NAS PRINCIPAIS ETAPAS DA JORNADA:

ADQUIRIR	INTEGRAR	ATENDER	CRESCER
• Aquisição do cliente Reduza custos de aquisição, com campanhas automatizadas • Melhor conversão Melhore a conversão com cotações personalizadas e em tempo real • Suporte de marketing Garanta a integridade e a conformidade da marca, oferecendo aos próprios corretores e consultores acesso a materiais de marketing personalizáveis por meio de um portal on-line	• Novo processamento de aplicativos Digitaliza e reduz novos tempos de processamento do aplicativo • Pacotes de boas-vindas Aproveite dados para personalizar pacotes de boas-vindas que aprimoram a experiência do cliente • Acesso seguro a documentos A equipe do atendimento ao cliente e os clientes finais podem acessar seus documentos com segurança em um Cofre digital	• Administração de apólices Fortaleça clientes e consultores com autoatendimento de mudança de apólices • Administração do atendimento ao cliente Resolva consultas de clientes mais rápido digitalizando correspondências	• Informações e análise de dados dos clientes Utilize aprendizagem de máquina e análise de dados para antecipar a necessidade dos clientes, identificar os passos seguintes relevantes e aumentar a satisfação • Retenção e crescimento do cliente Aumente as taxas de retenção e de conversão com o marketing hiperpersonalizado que é percebido

O nosso conjunto de serviços aproveita a tecnologia de ponta para capacitar sua equipe e criar uma experiência consistente e aprimorada para os seus clientes.



Apenas **30%** dos clientes têm experiências positivas com serviços e personalização pós-venda.

Fonte: statista.com



Desde 2017, houve um aumento de **18%** na adoção de canais digitais pelos clientes durante o processo de sinistro, à medida que continuam a adotar interações sem contato com suas seguradoras.

Fonte: tmcnet.com

A comunicação é essencial para o envolvimento dos clientes. Vamos melhorar ainda mais nisso.

À medida que os clientes procuram um serviço de seguro rápido e de alta qualidade, como você poderá acompanhar o ritmo deles? Nossa variedade de Serviços para Seguros significa que você se mantém atualizado e se destaca, por meio de experiências consistentes, envolventes e personalizadas em todos os canais e no ponto de contato.



AQUISIÇÃO E EXPERIÊNCIA DE CLIENTES

Campanhas automatizadas em várias mídias ajudam a atrair os clientes, agilizar o tempo de comercialização e poupar dinheiro no processo. A automatização avançada permite aos clientes terem um envolvimento relevante. E a capacidade de oferecer conteúdo relevante e personalizado no seu canal preferido, tanto físico e digital, cria uma experiência melhor. A análise de dados e os relatórios completos proporcionam uma visibilidade de custos e ajudam você a mensurar a eficácia das campanhas.

CONVERSÃO APRIMORADA

Os clientes buscam um processo fácil e rápido de comprar seguros e obter uma apólice com cobertura imediata. Uma experiência de cliente personalizada em tempo real com pontos de contato mínimos, opções de autoatendimento e cotações personalizadas gerará uma maior taxa de conversão dos clientes.

SUPORTE DE MARKETING

Um portal de comunicação digital e seguro elimina suposições para garantir a integridade da marca e manter a conformidade total com todas as regulamentações aplicáveis. Agora, os parceiros de canal, assim como os consultores e corretores, têm um acesso fácil a garantias regulamentares compatíveis com a regulamentação e a marca diretamente na ponta dos seus dedos.

ESTUDO DE CASO

Ajudando um seguradora líder na Bélgica a concretizar novas eficiências e a acrescentar valor

Utilizamos a automatização para gerenciar milhões de comunicações, melhorar a cadeia de fornecimento de documentos e manter a conformidade com regulamentações. Resultado:

- 20% de redução de custos, incluindo 50% menos equipamentos nas instalações
- Materiais impressos com experiência profissional, de alta qualidade e com acabamento profissional
- Comunicações compatíveis de saída multicanal com branding consistente

Processamento rápido e fácil.

Deixe que nossas décadas de experiência com digitalização, IA e automação transformem o seu atendimento ao cliente. Procuramos caminhos fáceis e soluções rápidas no mundo do seguro digital, tudo isso ao mesmo tempo em que mantemos os dados seguros e oferecemos oportunidades de vendas associadas e up-selling orgânicas.



PROCESSO DE NOVOS APLICATIVOS

Trata-se de uma parte essencial da jornada do cliente e de uma oportunidade de ouro para agregar valor. Desde a simplificação da captura de informações e a validação, até a entrega segura de documentos, a automação faz com que todo o processo seja rápido e simples. O resultado? Redução do tempo de lucro e maior satisfação dos segurados.

PACOTES DE BOAS-VINDAS

Ao usar dados variáveis capturados do processamento de aplicativos de entrada, a criação de boas-vindas personalizadas e quase em tempo real proporciona uma melhor experiência do cliente e oferece uma oportunidade de sugerir outros produtos ou políticas que podem ser necessárias no futuro.

ACESSO SEGURO A DOCUMENTOS

Nosso inovador arquivamento de dados seguro protege contra violações e proporciona acesso imediato a documentos armazenados para seguradoras e segurados. As capacidades avançadas de arquivamento de documentos, tais como indexação em tempo real, compressão e recuperação de dados, aumentam a eficiência.

ESTUDO DE CASO

A Allianz Benelux necessitava de um parceiro que permitisse que se concentrassem nas atividades principais e redução de custos, ao mesmo tempo que se transformavam em um escritório com menos uso de papel

Para satisfazer estes objetivos, aplicamos uma plataforma de Gerenciamento de Comunicações com os Clientes para todas as comunicações de saída. Utilizamos também uma abordagem de e-mail híbrida, processamento de documentos de ponta a ponta e inventário de todas as comunicações. Resultado:

- Uma redução de custos de 40% no centro de impressão e custos postais
- 70% menos equipe de indexação
- Pedidos sem papel de estoque de catálogo

Encontre melhores soluções para o cliente, mais rapidamente.

Um atendimento excepcional é líder de satisfação dos segurados. Os Serviços para Seguros agilizam os processos de negócio por trás de todas as interações dos clientes para adicionar mais facilidade em toda a jornada do cliente.



MANUTENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE APÓLICES

Ofereça aos clientes e aos consultores a capacidade de realizar o autoatendimento nas alterações de apólices conforme necessário. Isso permite aos clientes gerenciar a sua relação com as seguradoras, proporciona atualizações mais oportunas e reduz o custo de atendimento.

ADMINISTRAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Ajude os agentes de atendimento ao cliente a oferecer uma melhor experiência do cliente ao digitalizar correspondências. A automatização ajuda a simplificar a administração de apólices, a resolver as consultas dos clientes mais rapidamente e a otimizar os custos.

PROCESSAMENTO DE SINISTROS

Os clientes preferem receber as indenizações o quanto antes. Automatizar o processamento de sinistros torna isso possível (além disso, é possível oferecer um processamento de sinistros até 30% mais rápido¹). Uma reação automatizada e desencadeada pode solicitar informações ausentes para melhorar a exatidão e manter os clientes informados sobre o recebimento e o andamento do sinistro.

ESTUDO DE CASO

A Cooperative Financial Services precisava de ajuda para processar e-mails impressos, fax e correspondências físicas manuscritas do cliente

Automatizamos seu espaço de e-mail para processar e catalogar todos os documentos recebidos. Além disso, a comunicação com o cliente é automatizada. Isso levou a:

- Respostas e entregas aceleradas
- Tempo de resposta no mesmo dia para indenizações de sinistros
- Maior precisão e eficiência com o gerenciamento de documentos

¹Fonte: McKinsey

A melhor tecnologia. O melhor atendimento. Quem resiste?

Conhecimento é poder, e é por isso que os dados e a análise de dados são tão importantes. As nossas capacidades de análise de dados permitem que as seguradoras ofereçam um atendimento de nível mais elevado que impulsiona a lealdade dos clientes.



INFORMAÇÕES E ANÁLISE DE DADOS DOS CLIENTES

Quanto melhor você conhecer o seu cliente, melhor poderá satisfazê-lo antecipando as suas necessidades. A aprendizagem de máquina facilita a análise dos dados do envolvimento do cliente e a identificar as melhores ações que lhe permitem oferecer comunicações relevantes e personalizadas que podem aumentar a retenção por cliente.

RETENÇÃO E CRESCIMENTO DO CLIENTE

Cultivar relacionamentos com os clientes existentes é tão importante quanto a aquisição de novos clientes. Oferecer comunicações hiperpersonalizadas — e entregar a mensagem pelo canal certo, no momento certo — ajuda a aumentar a satisfação e a retenção dos clientes. Também oferece uma oportunidade para vendas associadas e up-selling e aumentar a participação na carteira.

ESTUDO DE CASO

Ajudando uma seguradora reconhecida globalmente a poupar dinheiro, melhorar a segurança e simplificar processos

Processamos mais de 600.000 formulários de seguro que chegam por vários canais a cada ano, além de implementar um sistema de acompanhamento, relatórios e um plano de recuperação de desastres. Até aqui, isso resultou em:

- Economia de US\$ 1,7 milhões ao longo da vida útil do contrato para digitalizar e-mails recebidos
- Aumento da segurança e confidencialidade de e-mails recebidos
- Redução de documentos impressos em 20 milhões

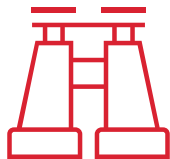
O ecossistema por trás dos Serviços para Seguros



Ambiente		Serviço	Descrição
1	Local de trabalho	 Xerox® Managed Print Services	Criando o ambiente de trabalho mais eficiente
2	Operações corporativas	 Xerox® Capture & Content Services	Captura avançada multicanal e automação de processos para maior capacidade de resposta e agilidade
3	Envolvimento do cliente	 Campanhas sob Demanda da Xerox®	Simplificação da implantação entre canais com campanhas completas escaláveis ao seu alcance
4	Operações de escritório	 Xerox® Digital Hub & Cloud Print	Garantindo consistência da marca com comunicações digitais e impressas sob demanda
5	Operações administrativas	 Xerox® Accounts Payable Services	Simplificando operações administrativas, desde o processamento automatizado até o gerenciamento completo de faturas eletrônicas
6	Operações automatizadas	 Xerox® Capture & Content Services	Automação do processo mais rápido do que nunca, com maior precisão
7	Cofre digital	 Xerox® Capture & Content Services	Repositório digital para acesso seguro sob demanda a documentos e dados

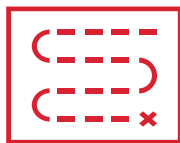
A transformação digital é um processo contínuo. Nossa abordagem em quatro etapas traz você para o presente e garante o progresso contínuo para o futuro.

ABORDAGEM DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS XEROX®



DESCOBERTA

- Identifique os desafios internos e externos que estão inibindo mudanças
- Defina o estado atual, explore o processo, a estrutura e os canais e ouça os clientes



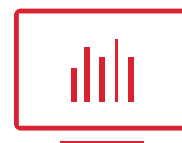
**ANÁLISE E
MAPEAMENTO**

- Mapear a jornada do cliente, estabelecer oportunidade de escalar, otimizar e transformar
- Mapear o processo de negócio e comparar com a jornada do cliente



PROJETAR

- Desenvolver soluções que inovem a maneira como as pessoas trabalham com processos e tecnologia
- Planejar mudanças individuais em toda a empresa



**IMPLANTAR
E OTIMIZAR**

- Implementar um modelo operacional desejado e um programa de engajamento de funcionários
- Revisitar a solução em busca de melhorias incrementais e de possibilidades de expansão

Impacte o seu mercado, e não o seu dia.

Coloque as nossas décadas de experiência em digitalização para trabalhar. Combinando a melhor tecnologia com o melhor atendimento, podemos oferecer a melhor fidelidade dos clientes, a um custo mais reduzido.

Saiba mais em xerox.com/servicosparaseguros.