

PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

FORNIRE UN SERVIZIO CLIENTI PERSONALIZZATO CON L'EFFICIENZA DELLA LINEA DI PRODUZIONE

SETTORE ASSICURATIVO

PANORAMICA

LA SFIDA PRINCIPALE

Le compagnie di assicurazioni devono garantire una *Customer Experience* di alta qualità migliorando al contempo la produttività del servizio clienti. Le soluzioni di CRM classiche sono poco flessibili e non offrono suggerimenti su come riservare al cliente il migliore trattamento. Ne risulta un sistema caratterizzato da lavoro manuale eccessivo, risoluzioni generiche, trattamento disomogeneo attraverso i canali e scarsa capacità di reagire ai cambiamenti.

LA SOLUZIONE

Pega Customer Service for Insurance abbate le barriere create dalle soluzioni CRM tradizionali. Con Pega è possibile convertire le migliori pratiche in processi ottimizzati che guidano dinamicamente i CSR in ogni interazione, adattando automaticamente il processo al canale o al dispositivo e consentendo una risposta rapida ai cambiamenti senza bisogno di scrivere codici.

CUSTOMER EXPERIENCE MIGLIORE A UN COSTO INFERIORE

Un'importante compagnia di assicurazioni vita statunitense era alla ricerca di una soluzione per rivoluzionare l'esperienza di servizio dei clienti con una piattaforma focalizzata sulla Customer Centricity. Grazie a Pega, la compagnia ha migliorato la *Customer Experience* del 50%, riducendo i tempi di formazione per i CSR da nove settimane a due sessioni di mezza giornata e consolidando una dozzina di sistemi di servizio clienti in un'unica soluzione.

INGAGGIARE I CLIENTI CON UN SERVIZIO SEMPLIFICATO E OTTIMIZZATO

Pega Customer Service for Insurance permette di superare una visione degli assicurati transazionale e incentrata sui dati. Solo Pega combina dati, finalità e gestione dei processi di business per fornire una panoramica completa e personalizzata di ciascun assicurato. I processi intelligenti automatizzano il processo decisionale in modo da consentire agli operatori del servizio clienti (CSR) di fornire sempre risposte rilevanti, legate al contesto e puntuali. Ne risultano interazioni incentrate sul cliente con la massima efficienza, che giovano tanto al cliente quanto alla compagnia.

- **Aumentare la produttività e la competenza del CSR**

Sostituite il sovraccarico dei dati con un desktop di servizio unificato e con processi dinamici che sfruttano il contesto dell'interazione per mettere a disposizione schermate, dialoghi, contenuti, dati e azioni appropriate per ciascun CSR, per ciascun cliente e in ciascuna situazione.

- **Un servizio impeccabile su ogni canale**

Costruite la vostra strategia del servizio clienti una volta sola e implementatela ovunque con Pega, che adatta dinamicamente il processo alle esigenze di ogni canale. Le interazioni vengono trasferite senza interruzioni e senza perdita di contesto su tutti i canali e i dispositivi.

- **Semplificare e ottimizzare l'attività dall'inizio alla fine**

Offrite un servizio mirato il più rapidamente possibile utilizzando i migliori strumenti di gestione dinamica dei casi, l'automazione dei processi e l'integrazione semplice con i sistemi aziendali per automatizzare tutte le persone, i processi, i dati e i canali necessari per elaborare una richiesta.

- **Realizzate un'agilità aziendale senza precedenti**

Pega Customer Service for Insurance è costruito sulla tecnologia Build for Change® di Pega, che offre agilità senza precedenti per rispondere alle nuove opportunità di business e al variare delle normative. Pega integra questa tecnologia agile con la massima flessibilità di implementazione, permettendo di costruire e adottare soluzioni Pega nel cloud o in sede e passare trasparentemente tra questi ambienti.

PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

LA DIFFERENZA DI PEGA

Ottimizzare il valore di ogni interazione

- Un desktop di servizio intuitivo e dinamico guida i CSR in tutte le fasi del processo.
- Il sistema proattivo di recupero delle informazioni e lo scripting contestuale garantiscono che le politiche e le procedure giuste siano comunicate consistentemente al cliente.
- Un profilo cliente completo copre linee di business, prodotti, aree geografiche e casi di servizio, fornendo le informazioni approfondite necessarie per personalizzare ciascuna interazione.
- L'automazione *end-to-end* assicura la gestione dei compiti in linea con le politiche di servizio, incluso l'incodamento, lo smistamento in base alle competenze, l'escalation in base agli SLA e la prioritizzazione.
- La funzionalità di Promoter Score raccoglie e applica automaticamente e direttamente il feedback del cliente nel processo di miglioramento continuo.
- Regole configurabili, analisi sofisticate e decisioni basate sul contesto e in tempo reale permettono di anticipare le esigenze del cliente, raccomandare la Next-Best-Action e persino suggerire un'offerta rilevante al momento giusto.
- La gestione unificata del canale, comprensiva di telefono, e-mail, chat, Web self-service, dispositivi mobili e monitoraggio e risposta sui social media, consente ai clienti di iniziare su un canale e passare senza interruzioni a un altro senza perdita di contesto.

Massimizzare la visibilità e il controllo

- I semplici strumenti da ufficio per la configurazione dei processi di servizio, tra cui casi, compiti, assegnazione di attività, incodamento, smistamento, escalation, prioritizzazione e controlli qualità semplificano la gestione dei processi più complessi.
- I flussi di casi dinamici permettono di reagire istantaneamente a nuovi eventi identificando procedure comuni ad hoc e convertendole in processi automatici tramite modelli riutilizzabili.
- Una dashboard per report in tempo reale, una completa registrazione delle operazioni effettuate, dei robusti report predefiniti e delle simulazioni *"What If"*, offrono visibilità e controllo sull'intero processo.

Dispiegare rapidamente e adattare continuamente

- L'implementazione indipendente o l'integrazione rapida tramite fusione permettono di implementare facilmente un nuovo desktop di servizio o di sfruttare le funzionalità Pega nell'infrastruttura di servizio esistente.
- Una serie di modelli di dati e processi di servizio predefiniti, come ad esempio l'elaborazione delle offerte, la modifica di polizze o di contratti, le indagini sulla copertura e la notifica dei reclami, accelerano l'implementazione.
- Le funzionalità di integrazione basate su standard uniscono i processi Pega con i sistemi Legacy e di terze parti per massimizzare il valore degli investimenti esistenti ed eliminare la replica dei dati.

Raccomanda la Next-Best-Action

Agenti guidati dalle migliori pratiche di marketing

Le analisi predittive e adattive evidenziano la rilevanza per ciascun cliente

Pega Customer Service for Insurance guida dinamicamente ogni interazione con il cliente, unificando il desktop come centro di contatto e adattando automaticamente il servizio a ciascun canale e dispositivo.