



INDUSTRIA
DE SEGUROS

 Info
Intelligent
www.infointelligent.com

 quadient
Because connections matter.



Brinde experiencias omnicanal excepcionales para sus asegurados, agentes y corredores por igual.

Para las compañías de seguros, la diferenciación competitiva depende de la experiencia del cliente (CX). Sin embargo, a la mayoría de ellas se le dificulta progresar de manera significativa debido a la tecnología heredada, la división departamental y los rápidos cambios o actualizaciones de las reglamentaciones.

Desde seguros de vida hasta seguros de propiedad y contra accidentes, la cartera de soluciones de Quadient, líderes de la industria para la Gestión de la Experiencia del Cliente (CXM) ayudan a las aseguradoras a crear una infraestructura de comunicaciones ágil, eficaz y unificada para brindar experiencias omnicanal compatibles que se extienden a lo largo de toda la experiencia del cliente.

RESPALDADO POR
LOS EXPERTOS
Gartner, Forrester
y Aspire



EXPERIENCIA
Una gran historia
y liderazgo de
clase mundial



RESULTADOS
DEMOSTRADOS
Tasa de satisfacción
del cliente de 96%



PERICIA
8 mil millones
de experiencias
personalizadas
anualmente



“Con Inspire, tenemos capacidades vanguardistas en términos de cómo presentamos los datos de los clientes y proporcionamos contenido a estos últimos. Históricamente, hemos prestado servicio a un sector **demográfico que prefería recibir documentos en papel**. Ahora, nuestros clientes esperan recibir correspondencia y tener acceso a la información de su cuenta a través de diversos canales de comunicación. Gracias a las capacidades sólidas de Inspire y a los excelentes servicios profesionales de la compañía, así como a los equipos de apoyo, esta transición se está haciendo con mucha facilidad. Inspire supuso un gran cambio positivo para nosotros”.

—Randi Gordon, director de CCM de Pacific Life.



“El equipo de servicios profesionales de Quadient, incluyendo la pericia de los desarrolladores e instructores, ha hecho una gran diferencia cuando se trata de llevar a cabo una implementación perfecta y sin complicaciones. Han capacitado plenamente a nuestro personal en cuanto a cómo aprovechar al máximo todas las funciones de Inspire y ayudaron a diseñar una integración de servicios web que nos permite recopilar información importante sobre nuestros clientes a partir de nuestros sistemas centrales heredados”.

—Cristiano Barbieri, director de información de SulAmérica

Una plataforma, canales ilimitados

Muchas aseguradoras tienen diferentes herramientas, equipos y terceros dedicados a diseñar y crear contenido para comunicaciones móviles, en la web o impresas. Esto deriva en duplicación de esfuerzos, incongruencia y riesgo de incumplimiento.

Quadient Inspire, la plataforma galardonada y dominante en el mercado para la Gestión de Comunicaciones con el Cliente (CCM), le permite crear y entregar comunicaciones personalizadas y compatibles a sus clientes en todos los canales, desde un centro de operaciones.



Mejore los puntos de contacto que sean más importantes para sus clientes:

- Facturación y otros estados de cuenta
- Correos electrónicos, mensajes de texto y notificaciones push
- Contenido de aplicaciones móviles y del portal web
- Correspondencia digital de formularios y reclamos
- Cotizaciones, políticas, anexos y cartas de bienvenida



Genere contenido que:

- Gestionen los usuarios de su empresa
- Se rige por procesos de aprobación
- Esté listo para dispositivos móviles y digitales



Cree comunicaciones para clientes que:

- Sean personalizadas
- Estén listas para entregarse a través de cualquier canal
- Cumplan con las regulaciones
- Estén dirigidas por el Customer Journey Mapping (CJM)

Empodere a los usuarios de negocios, reduzca los silos

Reduzca la presión sobre TI y satisfaga las exigencias de los clientes al facultar a los usuarios de negocios para hacer modificaciones en el contenido de las comunicaciones con los clientes de manera rápida y fácil a través de un navegador web. Gracias a Quadiant Inspire, los usuarios de negocios obtienen acceso a bloques de contenido predefinidos a través de un navegador web. Los administradores especifican quién tiene acceso a cuáles plantillas y qué cambios se pueden hacer para garantizar la congruencia y conformidad de la marca.

La vista previa sincronizada omnicanal que ofrece Quadiant Inspire permite al personal administrativo revisar la impresión en cada formato (móvil, tablet, web, etc.) para agilizar el proceso de aprobación.

Aumente la agilidad, reduzca el riesgo

Reduzca el riesgo de incumplimiento y mejore la eficiencia al permitir que los equipos de cumplimiento, jurídico y de la línea de negocio colaboren durante todo el proceso de creación y aprobación de comunicaciones. Quadiant Inspire extrae datos de cualquier lugar para llenar una plantilla única, la cual está aprobada y cuenta con reglas comerciales establecidas para exhibir el producto y contenido normativo específico de cada lugar que está bloqueado para salvaguardar el cumplimiento normativo. Comparta, envíe, apruebe y registre los cambios con una pista de auditoría completa.

Acelere la transformación digital

La mayoría de las aseguradoras establecidas tienen una infraestructura compleja de tecnología de TI heredada. A menudo, este problema se compone de la combinación de varios sistemas heredados que quedan de adquisiciones anteriores, así como de soluciones patentadas locales.

Quadiant Inspire se integra tanto con sus sistemas de TI nuevos como con los heredados y ofrece opciones de implementación flexibles, tales como soluciones en las instalaciones, híbridas y en la nube para una amplia variedad de usuarios y requisitos comerciales. Le permite utilizar plantillas actuales, contenido archivado y datos de sus sistemas centrales para crear comunicaciones extremadamente personalizadas, oportunas y precisas en todos los canales. Ya sea que desee complementar su oferta de impresiones con entregas electrónicas o analizar y explorar canales más sofisticados, las

“Quadiant Inspire ha mejorado drásticamente nuestro control sobre las comunicaciones con los clientes. Ahora podemos verificar cada paso en el proceso de generar y enviar una póliza, incluyendo los aspectos de diseño para hacer que la comunicación sea más atractiva para nuestros clientes”.

—Alexandre Putini, superintendente de sistemas de canales digitales y centro de contacto de SulAmérica

soluciones de Quadiant crecen con usted, independientemente de la madurez de su organización.

Nuestra poderosa tecnología de migración aplica inteligencia artificial, aprendizaje automático y procesamiento de lenguaje natural para reducir el tiempo y los costos asociados con retirar los sistemas de CCM heredados, ahorrándole así horas de trabajo y recursos valiosos a su equipo.

Mejore la experiencia de sus clientes, acelere su entrada al mercado

Procesos digitales fáciles de usar

Desde la adquisición y la actualización de pólizas hasta el manejo de reclamos, facturación y renovaciones, facilite los trámites y brinde una experiencia rápida y práctica con la ayuda de formularios digitales que se llenan previamente con los datos de sus clientes.

Comunicaciones dinámicas

Agregue elementos dinámicos a comunicaciones complejas a fin de que el asegurado pueda revisar información importante con cuadros, gráficas y controles deslizantes. Utilice los datos para colocar promociones de ventas adicionales y ventas cruzadas personalizadas especialmente para las necesidades únicas de sus clientes.

Procesos de reclamo digitales

Acelere el tiempo de procesamiento de reclamos y cautive a sus clientes con reclamos digitales que incluyen capturas de fotos y funcionalidades de firma electrónica.

Mayor venta, venta cruzada

Aproveche los datos de los clientes para ubicar promociones de mayor venta y venta cruzada adaptadas a sus necesidades únicas.

Adelantarse en el juego móvil

Para muchas organizaciones, el desarrollo y mantenimiento del contenido móvil y web personalizado es demasiado costoso, ya que a menudo se hace manualmente.

Digital Advantage Suite de Quadiant le permite crear contenido móvil y de portal web eficaz, interactivo, compatible y extremadamente personalizado de manera rápida y fácil desde una interfaz intuitiva, reduciendo así tanto la presión sobre TI como los costos.



Quadient Inspire
está completamente
integrado
con Guidewire
InsuranceSuite™



“El equipo de Quadient ha sido muy servicial al mostrarnos la mejor forma de realizar determinadas tareas, además de que capacitaron plenamente a nuestros empleados en menos de seis semanas. A lo largo de los años, he trabajado con muchos proveedores; Quadient ocupa el primer lugar en cuanto a conocimientos y profesionalismo”.

—Vicepresidente sénior de integración del negocio de pólizas. Aseguradora comercial más importante de Estados Unidos
Commercial Insurer

Tome medidas para mejorar la experiencia del cliente

Quadient Customer Journey Mapping (CJM) le permite interconectar todas las comunicaciones orientadas al cliente a un mapa del recorrido del cliente para garantizar que cada proyecto de comunicación tenga en cuenta la estrategia de CX de su empresa al más alto nivel. Las partes interesadas internas colaboran fácilmente y comparten comentarios de forma continua dentro de la herramienta, por lo que se pueden realizar mejoras en tiempo real.

Potente capacidad de archivo y recuperación para mejorar la experiencia del asegurado

Quadient Archive & Retrieval es una tecnología de gran rendimiento y altamente escalable que le permite cumplir con los estándares normativos actuales y mejorar la experiencia del cliente al proporcionar un acceso rápido a documentos y datos históricos en todos los canales.

quadient
Because connections matter.

Acerca de Quadient

Quadient es la fuerza impulsora detrás de las experiencias del cliente más valiosas del mundo. Al enfocarse en soluciones para cuatro áreas clave, como la Gestión de la Experiencia del Cliente, la Automatización de Procesos Empresariales, las Soluciones Relacionadas con el Correo y las Soluciones para el Resguardo de Paquetería, Quadient ayuda a simplificar la conexión entre las personas y lo que es esencial. Quadient apoya a cientos de miles de clientes en todo el mundo en su búsqueda para crear conexiones relevantes y personalizadas, además de lograr la excelencia en la experiencia del cliente. Quadient cotiza en el compartimento B de Euronext Paris (QDT) y pertenece al índice bursátil SBF 120.

Para obtener más información sobre Quadient, visite quadient.com.

Quadient® y el logotipo de Quadient son marcas registradas de Quadient group AG. Todos los demás nombres de empresas y productos pueden ser marcas registradas y son propiedad de sus respectivos titulares. Toda la información contenida en el presente documento, incluyendo las descripciones de características, funciones, rendimiento y especificaciones está sujeta a cambios sin previo aviso por escrito en cualquier momento. www.quadient.com

**Info
Intelligent**
www.infointelligent.com