

Infor CRM^{Epiphany} para Seguros



➔ La compañía aseguradora sueca Folksam utiliza Infor CRM para Seguros para mejorar la experiencia de los clientes recopilando comentarios y sugerencias durante las interacciones y utilizándolos luego para mejorar sus productos y servicios y orientarlos hacia las necesidades de los clientes.

Sea emprendedor.

Los desafíos, que incluyen mayor competencia, cambios de las normativas, personalización creciente de productos, una diversidad de redes de agentes, brokers y terceros pueden complicar el proceso de venta, y son características habituales en la industria de seguros de hoy. Las compañías de seguros emprendedoras sobreviven enfocándose en la retención de clientes, el crecimiento y la eficiencia del canal. La clave es mejorar la rentabilidad y hacer crecer los ingresos realizando campañas de retención personalizadas y de ventas cruzadas entre los diversos canales. Además, es importante gestionar las operaciones y prácticas cambiantes, competir por nuevos clientes y crear oportunidades de crecimiento orgánico.

InforTM CRM Epiphany[®], un producto líder del mercado, fue diseñado teniendo en cuenta a las compañías de seguros de hoy. Ofrece lo que usted necesita para obtener la retención de clientes y una estrategia de crecimiento con una visión de las interacciones con los

INFORTM
be enterprising

clientes en las unidades de negocio. Además, trabaja en forma continua con los sistemas de atención y administración (front-and back-end systems) existentes para que usted pueda aprovechar la tecnología e inversiones de infraestructura que ya tiene a su disposición.

Aproveche la experiencia

Como proveedor líder de soluciones CRM para la industria de seguros, Infor comprende en forma crítica sus requerimientos competitivos. Esta capacidad fue adquirida mediante años de éxito en el negocio y en la implementación de software. Nuestra solución CRM específica del negocio ayuda a compañías como la suya a alcanzar una diferenciación competitiva de la siguiente forma:

- *Mejora la retención* - usted podrá acceder en forma inmediata a información sobre fechas de renovación de pólizas, clientes en riesgo y más.
- *Incrementa los ingresos* – usted recomendará los productos, coberturas adicionales y servicios financieros adecuados para cada cliente y segmento de clientes en forma específica.
- *Mejora la efectividad del productor* – coordina campañas de marketing con el canal de distribución, pasando potenciales clientes a los agentes y brokers en forma automática para que ellos hagan el seguimiento.
- *Incrementa la participación de los distribuidores* – mejora

la efectividad de las campañas y hace crecer el conjunto de marcas de una misma categoría de productos que los consumidores tienen en su mente (share of mind) con terceras partes.

- *Maximiza su inversión en tecnología* – mejora sus sistemas de atención y administración y aprovecha sus inversiones existentes en tecnología sin generar desembolsos adicionales de IT (tecnología).
- *Fomenta la flexibilidad* – incrementa su fuerza y resistencia a las amenazas del mercado. Confíe en la tecnología abierta y adaptable de Infor para lograr una infraestructura de negocio flexible.

Concéntrese en el negocio

Con Infor CRM para Seguros, los aseguradores pueden dedicarse a la retención de clientes y al crecimiento, mejorar las ganancias y fomentar ingresos realizando una retención personalizada de clientes y campañas de ventas cruzadas. La solución también los ayudará a coordinar gestiones de potenciales clientes con agentes, brokers y distribuidores de terceras partes para maximizar el potencial de los canales de distribución complejos.

Las capacidades clave incluyen:

Lograr lo mejor de sus clientes existentes

Infor CRM para Seguros maximiza el potencial de sus clientes ofreciendo importantes propuestas de ventas cruzadas, incremento de ventas y retención durante interacciones tanto salientes como entrantes.

Identifique la mejor acción a realizar

Los sofisticados análisis se pueden aprovechar en la interacción con los clientes, ya sea durante una solicitud de servicio entrante como en una comunicación proactiva por correo postal o electrónico directo o campaña del servicio telefónico de atención al cliente. Una única combinación de análisis en tiempo real y oferta de arbitraje lo ayudará a clasificar cientos – y hasta miles- de posibilidades para identificar la próxima acción que alinee las necesidades de sus clientes y los objetivos de su negocio. Usted será guiado continuamente, desde la aceptación del servicio hasta la siguiente etapa lógica del proceso de compra y servicio.

Genere interacciones y propuestas personalizadas

Con la poderosa solución de Infor CRM, usted mejorará los



niveles de retención de los mejores clientes al tiempo que reducirá los costos de servicio de clientes menos rentables. El sistema marca las características de los perfiles de los titulares de pólizas, con lo que podrá visualizar y analizar fácilmente riesgos potenciales y los ya existentes.

Sincronice el marketing

Transforme su marketing desde la idea hasta las acciones orientadas a los clientes. Infor CRM para Seguros le permitirá reemplazar técnicas de marketing tradicionales por procesos coordinados de marketing tanto en los canales entrantes como salientes, lo que da como resultado una interacción fluida con el cliente. Si usted está manteniendo una llamada entrante con el cliente, una solicitud de seguimiento o una notificación de renovación de póliza, este enfoque le dará mejores respuestas a sus clientes y generará oportunidades para incrementar las ventas.

Mejore la agilidad

Infor CRM para Seguros le permitirá aprovechar la naturaleza dinámica de las interacciones con titulares de pólizas para asegurar que las propuestas y consultas sean oportunas y pertinentes. Usted podrá examinar factores contextuales que ejerzan influencia sobre las pólizas, tales como riesgos e información, en tiempo real. Los modelos se desarrollan y adaptan de acuerdo a estas interacciones en tiempo real, permitiendo a los agentes y brokers crear y personalizar pólizas en una fracción del tiempo en el que lo hacen los sistemas tradicionales.

Incremente los sistemas existentes para una rápida implementación

Infor CRM para Seguros le permitirá aprovechar su inversión en tecnología existente. Esta solución puede funcionar con infraestructuras de IT (tecnología) previas y futuras y con centros de atención específicos de seguros y soluciones de páginas Web de auto gestión.

Aproveche las mejores prácticas de la industria

La información de pólizas de seguros, los modelos y procesos son integrales al sistema, el cual está desarrollado conforme a las mejores prácticas de la industria. Esto lo hace ideal para una variedad de roles orientados en los clientes dentro de su organización, incluyendo brokers, agentes y distribuidores de terceras partes, ya que ellos conseguirán las herramientas necesarias para impulsar las ventas hoy y adaptarse rápidamente a medida que el negocio evolucione.

Los componentes incluyen:

Marketing

La capacidad de marketing entrante y saliente ayuda a continuar con las campañas y crear perfiles de clientes en tiempo real, que pueden ser analizados para identificar propuestas de alto impacto al momento de la interacción.

Ventas

La automatización de la fuerza de ventas y las capacidades de gestión de oportunidades facilitan el diálogo con los clientes, aportando inteligencia en cada interacción con ellos.

Servicio

La capacidad de un centro de atención personalizado ofrece a los representantes de atención al cliente una visión unificada de los mismos en todos los sistemas existentes, les permite reducir los tiempos de las llamadas y resolver los temas durante el primer contacto. Los análisis sofisticados y en tiempo real están orientados hacia procesos y propuestas personalizadas y centralizadas en el cliente, convirtiendo a las interacciones con los mismos en una oportunidad para obtener ingresos.

Vea los resultados ahora

Basado en un enfoque práctico que aprovecha las mejores prácticas y procesos probados del negocio, Infor CRM para Seguros permite a muchas de las organizaciones más grandes y exitosas de seguros capitalizar las relaciones con los clientes, construir nuevas relaciones, maximizar sus complejos canales de distribución y aprovechar sus inversiones en tecnología. Deje que esta poderosa solución ayude a su compañía a generar una ganancia rápida a través de:

- Una mejora en la retención de clientes
- Un incremento de las capacidades de crecimiento orgánicas y nuevas
- Un aumento en la participación de distribuidores
- Un aumento de la efectividad de los productores
- Una mejora en la flexibilidad y adaptación
- Una fácil integración con sistemas tecnológicos existentes y nuevos
- Una reducción del tiempo de llegada al mercado
- Un costo total de titularidad más bajo

Acerca de Infor

Infor ofrece software específico para cada negocio a organizaciones emprendedoras. Con experiencia integrada, las soluciones de Infor permiten a las empresas de todo tamaño ser más emprendedoras y adaptarse a los rápidos cambios del mercado global. Con más de 70,000 clientes, Infor está cambiando lo que esperan las empresas de un proveedor de software empresarial. Para mayor información, visite <http://latinamerica.infor.com>

Cimatic de México S.A. de C.V.
Río Tíber 66 Piso 7
Col. Cuauhtémoc
México DF
Tel. (55) 1500 0780
info@cimatic.com.mx
www.cimatic.com.mx

