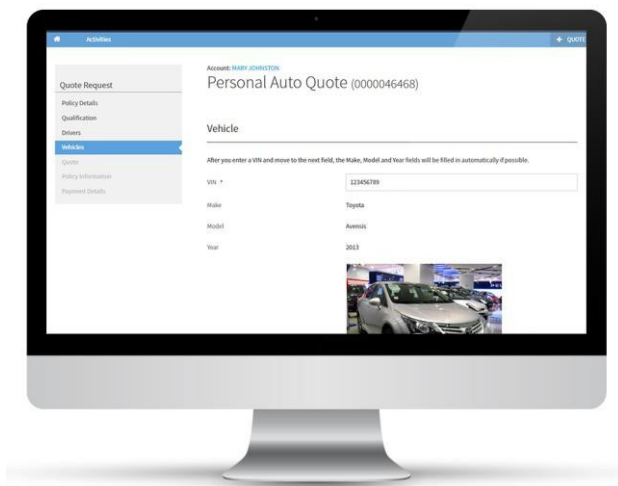




## Guidewire ServiceRepEngage

Supporta il team del customer service con un'applicazione di facile utilizzo per offrire assistenza personalizzata di livello superiore.

### DATA SHEET



### La sfida per il customer service

I clienti odierni delle compagnie d'assicurazione si aspettano un servizio veloce e personalizzato. Nei cruciali "momenti della verità" in cui il tempo è denaro, quando un assicurato ha bisogno di assistenza per una polizza, per pagare i premi o per questioni relative ai sinistri, lo staff del contact center deve disporre di informazioni aggiornate sugli assicurati e capacità di operare sull'intero ciclo di vita assicurativo al fine di soddisfare le necessità dei clienti in modo efficiente.

### La soluzione: ServiceRepEngage

Guidewire ServiceRepEngage™ aiuta i rappresentanti del customer service a erogare un'assistenza veloce, personalizzata ed empatica che i clienti odierni si aspettano. ServiceRepEngage\* è un'applicazione intuitiva e facile da usare che supporta la gestione delle polizze, della contabilità e dei sinistri.

\*Ex "Gateway Portal for CSRs"

### VANTAGGI

- Con ServiceRepEngage è possibile migliorare:
  - La capacità di vendita e cross selling dei team di customer service
  - La velocità e l'efficacia dei preventivi grazie alla migliorata navigazione dei flussi di preventivi e i preventivi "in due fasi" Il servizio per gli assicurati delle linee personali e commerciali
  - La comunicazione tra i canali
  - L'efficienza operativa nella gestione delle polizze, dei pagamenti dei premi e dei sinistri
  - Il supporto personalizzato
  - La soddisfazione degli assicurati, riducendo:
    - Gli errori e i costi nel servizio alla clientela per via di problemi di comunicazione e sistemi non interconnessi
    - Il tempo impiegato per raccogliere le informazioni e il data entry
    - I costi di implementazione e manutenzione

## Abilitare l'erogazione di un servizio eccellente

Grazie a un desktop adattato alle attuali necessità, i rappresentanti del customer service (CSR) possono utilizzare ServiceRepEngage per:

- Individuare e gestire gli errori e le problematiche di sottoscrizione non appena insorgono durante la redazione del preventivo, grazie a utili messaggi di errore, sofisticati workflow autorizzativi verso il personale di compagnia e avvisi di "knock-out" nel caso in cui un inserimento non risultasse possibile.
- Spiegare offerte e coperture dei prodotti, effettuare vendite e sfruttare opportunità di cross selling
- Impiegare un potente strumento di ricerca per trovare e visualizzare rapidamente le informazioni dei clienti, tra cui preventivi e dettagli sulla copertura, informazioni di pagamento e stato dei sinistri
- Fornire un servizio con capacità transazionali in tempo reale nell'ambito di polizze, billing e sinistri
- Impiegare un Timeline Viewer per tenere sotto controllo le attività dei clienti sui propri account — usando lo stesso visualizzatore usato dai clienti stessi nella loro Home Insurance e dagli agenti/broker, cosicché tutti siano sincronizzati
- Accedere e completare le transazioni elaborate
- Presentare la denuncia sinistro (First Notice of Loss, FNOL) per conto dei clienti e fornire aggiornamenti su stato dei sinistri, servizi e pagamenti nel corso del processo di liquidazione

## Consentire alla divisione IT di supportare le strategie digitali

I team informatici possono fornire un supporto alle strategie digitali delle compagnie d'assicurazione con un'applicazione flessibile, di facile manutenzione e che si integra senza soluzione di continuità con Guidewire InsuranceSuite™. Con ServiceRepEngage, possono:

- Supportare le strategie digitali omnicanale
- Estendere le capacità dei sistemi core di Guidewire, piuttosto che duplicare il codice
- Far leva su regole di business e modelli di prodotto definiti nella InsuranceSuite di Guidewire
- Fornire ai team addetti al customer service un'applicazione di facile navigazione
- Conseguire della coerenza nell'ambito di tutti i canali di comunicazione
- Implementare regole per il customer service coerenti e flussi di lavoro definiti
- Adattare l'interfaccia utente al fine di riflettere il branding della compagnia assicurativa
- Configurare e adattare, ove necessario
- Far leva sulle release future di Guidewire, le partnership di terzi e le innovazioni in corso

## Promuovere l'interazione digitale con le applicazioni Guidewire Digital

Le applicazioni Guidewire Digital™ forniscono esperienze per l'operatività self service e in tempo reale a favore di clienti, agenti e broker, rappresentanti del customer service, e vendor fiduciari — da qualsiasi luogo, e su qualsiasi dispositivo. Le applicazioni si integrano senza soluzione di continuità coi sistemi core di Guidewire e sono adattate alle necessità di ogni utente finale per agevolare la navigazione, semplificare i processi di business e favorire la soddisfazione della clientela. Oltre 130 compagnie assicurative in tutto il mondo utilizzano le applicazioni Guidewire Digital per gestire i rispettivi cicli di vita assicurativi, ridurre le spese operative, far fronte a, e andare oltre le aspettative digitali dei consumatori odierni.

## Guidewire Software

Guidewire fornisce la piattaforma per l'industria assicurativa su cui le compagnie del ramo danni (P&C) fanno affidamento per adattarsi e avere successo in un'epoca di continuo cambiamento. Forniamo i software, servizi e un ecosistema di partner affinché i nostri clienti possano gestire, differenziare e far crescere il proprio business. Abbiamo il privilegio di servire più di 350 società in 40 Paesi. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo [www.guidewire.it](http://www.guidewire.it).

©2019 Guidewire Software, Inc. Per ulteriori informazioni sui marchi commerciali di Guidewire, visitare <https://guidewire.com/it/legal-notices>.