



Client Data Management

Overview: gestire i contatti dei clienti

DATA SHEET

Negli ultimi anni ha avuto luogo un cambiamento notevole nelle assicurazioni del ramo danni, che da compagnie incentrate sui canali o sui prodotti sono ora incentrate sul cliente. La centralità del cliente è oggi una priorità fondamentale per molte compagnie del ramo danni. Purtroppo, pochi sono riusciti a creare una visione focalizzata sul cliente che permetta loro di concretizzare la loro vision. I dati dei clienti solitamente sono divisi in più sistemi, e ne risultano profili cliente frammentari che non solo sono difficili da gestire, ma che sono anche dannosi per l'immagine della compagnia. Le interazioni con i clienti sono spesso troppo generiche e richiedono molto tempo, le scelte di business mancano di informazioni precise per determinare i migliori risultati possibili, i dipartimenti vendite e marketing non riescono a individuare le opportunità di cross-selling e up-selling, e la gestione dei dati richiede troppi sforzi, togliendo tempo alle priorità strategiche.

Client Data Management in breve

Il Client Data Management™ di Guidewire insieme ai sistemi centrali della InsuranceSuite™ di Guidewire, conferisce le capacità per gestire efficacemente i dati sui contatti dei clienti. Supporta una panoramica globale sui clienti per quanto riguarda sottoscrizione, amministrazione delle polizze, fatturazione e gestione dei sinistri. Il Client Data Management aiuta gli assicuratori a migliorare le interazioni di clienti e agenti, a fare scelte di business migliori, e a sfruttare le opportunità di ricavo, riducendo l'impegno necessario per mantenere l'integrità dei dati tra sistemi diversi.

Migliorare le interazioni con il cliente

Quando gli utenti ottengono un accesso istantaneo alle informazioni riguardanti altri aspetti della loro vita, le loro aspettative verso gli assicuratori cambiano. Il Client Data Management di Guidewire insieme ai sistemi centrali della InsuranceSuite di Guidewire, supporta una visione globale del cliente che permette agli addetti al servizio clienti di personalizzare le interazioni in base

CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

- Supporto di una visione globale del cliente nell'ambito dell'intero ciclo assicurativo
- Gestione dei contatti dei clienti in un archivio centralizzato
- Individuazione e unione dei contatti doppi
- Cronologia delle modifiche dei dati effettuate su un cliente
- Sincronizzazione degli aggiornamenti con i sistemi della InsuranceSuite
- Applicazione di controlli sull'aggiornamento dei dati con diritti di aggiornamento e logiche di autorizzazione
- Utilizzo di webAPI per integrazioni con sistemi e siti di terze parti

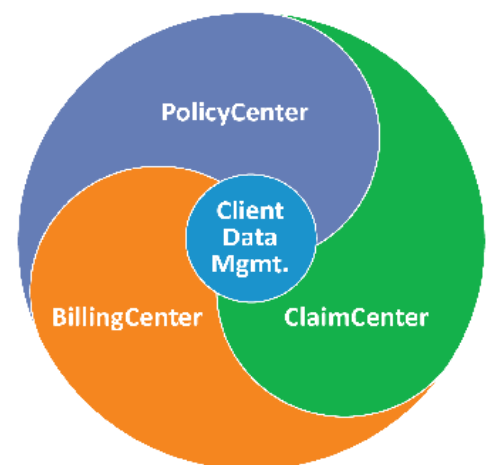


Figure 1: Il Client Data Management insieme alla InsuranceSuite di Guidewire riduce l'impegno necessario per gestire i contatti dei clienti per sottoscrizioni, amministrazione delle polizze, fatturazione e procedure correlate ai sinistri.

alle necessità del cliente. I registri dei contatti vengono aggiornati rapidamente con funzioni di ricerca e autocompletamento. Per assicurare i controlli necessari, l'autorizzazione dell'utente determina chi può aggiornare le informazioni di contatto e in quale momento del ciclo, mentre la cronologia dei contatti registra gli aggiornamenti effettuati e permette di vedere i precedenti aggiornamenti dei contatti. Il Client Data Management consente di rispondere alle aspettative dei clienti più facilmente passando da interazioni generiche a interazioni personalizzate.

Fare scelte di business migliori

Migliorare il servizio clienti è solo una parte del percorso per una vision incentrata sul cliente. Le assicurazioni devono fornire alle loro scelte di business un approccio incentrato sul cliente e non essere gravate dal carico della gestione manuale dei dati dei clienti. Un buon esempio di questo è il modo in cui vengono prese alcune scelte di sottoscrizione. Gli assuntori elaborano tante informazioni per capire il profilo completo dei rischi e prendere una decisione. Avere queste informazioni in sistemi diversi aumenta il tempo per l'inserimento dei dati e diminuisce il tempo a disposizione per valutare i rischi e gestire i rispettivi portafogli. Con la visione globale del cliente del Client Data Management, gli assicuratori non devono più cercare in vari sistemi la polizza di un cliente, la fatturazione o le informazioni sui sinistri. Al contrario, hanno accesso alle informazioni da una fonte unica, potendo così concentrarsi su iniziative a maggior valore.

BENEFICI PRINCIPALI

- Individuare e aggiornare informazioni di contatto rapidamente in più sistemi
- Offrire un servizio personalizzato
- Sfruttare opportunità che generano introiti
- Assicurarsi che le informazioni di contatto per le campagne siano aggiornate e precise
- Minori costi e impegno per l'integrità dei dati
- Assicurarsi un pacchetto flessibile e integrato

Sfruttare le opportunità che generano ricavi

Gli assicuratori possono anche sfruttare il supporto del Client Data Management per individuare e agire in base a opportunità di cross-selling e up-selling. I dipartimenti marketing e vendite non devono consultare più diversi sistemi per stabilire su quali clienti investire ancora, al contrario possono vedere velocemente la relazione completa tra il cliente e l'assicuratore e poi utilizzare i dati per capire meglio il cliente. E quando si è pronti a lanciare campagne di marketing per questi clienti, si aumenta la possibilità che queste campagne raggiungano il cliente grazie a informazioni di contatto aggiornate e precise.

Minore impegno per l'integrità dei dati

Avere dati dei clienti unificati, completi e fruibili ha richiesto molto impegno da parte dei team informatici, con costi e spese generali non necessari generati da vari sistemi connessi attraverso soluzioni single-point. Nel Client Data Management, un archivio centralizzato immagazzina un registro dei clienti unico e gli aggiornamenti sono sincronizzati con il PolicyCenter®, BillingCenter® e ClaimCenter® di Guidewire. Vari utenti come gli addetti alla fatturazione, i sottoscrittori e gli agenti, possono modificare le informazioni dei clienti nelle loro pratiche senza dover navigare in altri sistemi. Anche il clean-up dei dati è semplificato individuando possibili dati doppi e dà la possibilità agli utenti commerciali di unire o sovrascrivere tali voci. Infine, il Client Data Management non solo assicura che la corrispondenza venga inviata al giusto indirizzo ma alleggerisce i team informatici che si possono concentrare su iniziative più strategiche.

Beneficiare di un pacchetto flessibile

Come tutti gli applicativi della InsuranceSuite di Guidewire, il Client Data Management è molto flessibile e ha grandi possibilità di configurazione — tutto dai layout dello schermo, alle modifiche dei campi, ai controlli sulle autorizzazioni degli utenti possono essere adattati per rispondere alle personali necessità dell'assicuratore. Il Client Data Management permette anche agli assicuratori di integrare i dati dei clienti con altri sistemi come customer relationship management (CRM), verifica degli indirizzi, o software per l'integrazione computer-telefonia (CTI). Inoltre, ogni modifica all'applicazione è upgrade safe. Il codice sorgente rimane invariato, quindi gli assicuratori possono continuare a beneficiare delle funzioni avanzate nelle versioni future di Guidewire per anni a venire.

Guidewire Software

Guidewire sviluppa il software di cui le compagnie d'assicurazione del ramo danni hanno bisogno per adattarsi e avere successo in un periodo di rapido cambiamento del settore. Riuniamo tre elementi - applicazioni core, dati e analytics, ed esperienza digitale - in un'applicazione tecnologica concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti e le competenze interne alla Compagnia. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni di tutto il mondo hanno scelto Guidewire. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.com/ it. Seguiteci su twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. All rights reserved. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter, and the Guidewire logo are trademarks or registered trademarks of Guidewire Software, Inc. in the United States and/or other countries. I-DS-CDM-20160801_IT