



Case study

Moderní komunikace s klienty Vienna Insurance Group Pro Document Services, 2022

Vienna Insurance Group (VIG) je přední specialista na pojištění v Rakousku a ve střední a východní Evropě. Kolem 50 společností ve 25 zemích tvoří skupinu s dlouhou tradicí. V České republice patří do VIG Kooperativa pojišťovna a ČPP.

Komunikace s klienty v Kooperativě a ČPP

Komunikace se stala neoddělitelnou součástí naší kultury. A to si v Kooperativě moc dobře uvědomujeme a máme proto jasný cíl. Jednoduchá a jasná sdělení efektivně doručovat našim klientům. Musíme si s klienty umět dobře rozumět a musíme si být jistí, že on rozumí nám.

To platí dvojnásob pro tzv. „transakční komunikaci“. Ta se stará o to, aby klient věděl o tom, co je obsahem smluv, kolik má zaplatit za pojistné apod.

Na začátku naší cesty klient nevěděl, zda najde svou poštu v e-mailu nebo v poštovní schránce. Dopisy neměly jednotnou grafiku, nepůsobily pozitivně díky černobílému tisku a byly hodně formální.

Komunikaci s klienty bylo třeba systematicky a intenzivně modernizovat. V roce 2018 jsme proto začali implementovat centralizované řešení multikanálové komunikace na technologické platformě Scriptura Engage.

S tím jsme si dali za cíle:

1. Zvýšit podíl elektronické komunikace
2. Sjednotit procesy
3. Snížit provozní náklady
4. Zajistit samostatnost při správě šablon
5. Zmodernizovat podobu a obsah komunikace

Dali jsme dopisům a e-mailům novou moderní tvář. Design je teď barevný, přehledný a především jednotný napříč všemi dokumenty a kanály, kterými putují k našim klientům. Obsah jsme přepsali tak, aby jim klienti lépe rozuměli.

Sjednocením technologie jsme zefektivnili proces tvorby a zaslání informací klientům. Spravujeme dopisy i elektronickou komunikaci v jednom nástroji a plně v kompetenci našeho týmu. Díky tomu se nám podařilo zvýšit podíl elektronické komunikace ze 30 % na 75 %.

V číslech to znamená, že jsme více jak 2,5 milionů dopisů poslali e-mailem místo poštou. Šetříme jak přírodu, tak provozní náklady.

89%

klientů Kooperativy je spokojených, komunikaci rozumí a přijde jim srozumitelná

Podíl elektronické komunikace se podařilo navýšit z 30 % na

75%



Na naplnění cílů, které jsme si stanovili v roce 2018, jsme navázali rozvojem digitalizace a multichannel / omnichannel komunikace. Řešení jsme rozšířili o digitální technologii ALFA. Umíme tak stále lépe vyhovět požadavkům našich klientů, informace jim sdělovat jimi preferovaným způsobem a v době, kdy je potřebují.

Přidání kanálu SMS nám umožňuje zaslat důležitá sdělení rychle a spolehlivě. Ve spolupráci s ČS jsme zpřístupnili klientům dokumenty v internetovém bankovníctví George. Legislativní změny platné od příštího roku nám do budoucna dovolí ve větší míře využívat Datových schránek, a dále tak navýšit podíl digitální komunikace. Zaměřili jsme se na řízení kvality doručení



Sbíráme a zpracováváme data o nedoručené poště a odeslání zpráv digitálními kanály. Máme tak větší jistotu, že naši klienti své dokumenty a důležité informace dostanou včas.

Tím ale naše cesta nekončí. Naši klienti přicházejí s novými požadavky, pozorně sledujeme trendy a připravujeme se na další kroky ve zkvalitnění služeb našim klientům.

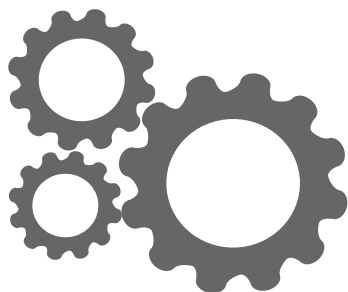


Markéta Kocourková | Projektová managerka
v Kooperativa Pojišťovna

Korespondence a komunikace s klienty je pro nás hodně důležitá. A i když se s klientem snažíme udržovat kontakt díky našim obchodníkům, může stát, že je to jediná chvíle během roku, kdy přijdeme s klientem do kontaktu. Vedle obsahu a designu je pro nás podstatný i samotný proces vzniku komunikace, zajištění vysoké doručitelnosti a zpětná vazba.

V tomto je pro nás přínosem spolupráce s Pro Document Services. Jejich zkušeností jsme využili při změně původně převažující tištěné komunikace do multikanálové i v dalším rozvoji využívání moderních digitálních technologií. Řešení navrhujeme společně nejen na základě našich aktuálních potřeb, ale i s výhledem, kam se chceme v komunikaci s našimi klienty dále rozvíjet.

Můžeme se spolehnout na kvalitu jejich dodávek v rámci rozvojových projektů i na kvalitu služeb provozní podpory. To umožňuje našim specialistům soustředit se na vlastní úkoly, zkrátit realizaci rozvojových úkolů a zvýšit efektivitu zajištění provozních potřeb.



Technické parametry

Technologie: Scriptura Engage, Archiva, Alfa

Komunikační kanály: Tištěné dokumenty, Email, SMS, George ČS

Integrace: Pojišťovací systémy, Klientská zóna, DMS, Historie komunikace, Česká pošta, brány pro e-mail a SMS kanály, George ČS, spisovna, provozní monitoring

Procesy: Dávkového zpracování i individuální komunikace

Shrnutí

Cíle:

Zvýšit podíl elektronické komunikace

Centralizace a sjednocení procesů

Snížit provozní náklady

Zajistit samostatnost při správě šablon

Zmodernizovat podobu a obsah komunikace

Řídit kvalitu doručení pošty a digitálních komunikací

Vybudovat řešení, které bude možné rychle rozšiřovat o další komunikační kanály, primárně digitální, tvořit pro ně obsah a řídit jejich začlenění do multichannel/omnichannel procesů

Řešení:

Nová centralizovaná architektura zpracování klientských dokumentů a digitálních komunikací

Využití moderních technologií Scriptura Engage, Archiva a Alfa

Využití znalostí a zkušeností Pro Document Services v našich plánech a jejich implementaci

Postupná implementace za potřeby současného zajištění provozních potřeb

Benefity:

Splnění všech cílů stanovených na začátku projektu

Navýšení podílu digitální komunikace o 45 %

Design a správa šablon klientských dokumentů a digitální komunikace v našich rukou

Zrychlení realizace byznys požadavků (time-to-market)

Zpracování informací o doručení pošty a digitálních komunikací

Schopnosti řešení dále rozvíjet dle nových požadavků našich klientů a trendů digitalizace komunikace

pds

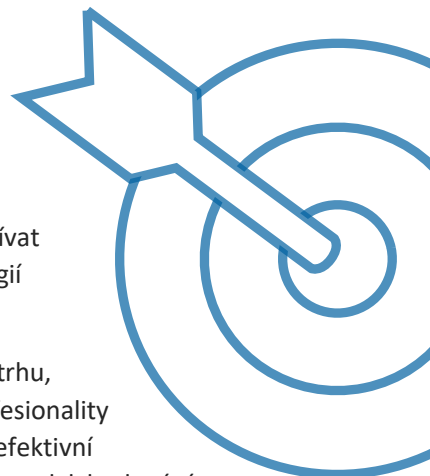
... o Pro Document Services

Komunikace se zákazníky je klíčovou součástí každého businessu. Jakýkoli kontakt se zákazníkem poskytuje příležitost k vytváření dlouhodobého loajálního vztahu.

Moderní technologie a trendy digitální komunikace nám dávají do rukou nové nástroje pro zkvalitnění služeb zákazníkům a naplnění jejich potřeb.

Pomáháme formulovat, implementovat a rozvíjet úspěšné strategie komunikace firem se svými zákazníky, využívat možností moderních technologií a trendů digitální komunikace.

S využitím rozsáhlých znalostí trhu, inovativních technologií a profesionality našich IT odborníků rozvíjíme efektivní řešení komunikace a přispíváme tak k budování úspěchů našich zákazníků.



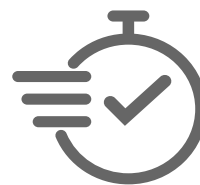
Omnichannel Customer Communication

Očekávání zákazníků jsou mnohem vyšší než dříve – vyžadují relevantní obsah připravený přesně dle jejich potřeb, doručený jimi preferovanou tištěnou nebo digitální formou, zaslaný přesně v době, kdy potřebují. Řešením je efektivní kombinace komunikačních kanálů s maximálním využitím jejich možností.



Digital Transformation

Digitalizace posouvá komunikaci se zákazníky na další úroveň. Využití interaktivity a podpory mobilních zařízení poskytuje možnost obsluhy dodávaných služeb a uzavírání obchodů on-line, rychle a efektivně. Podíl zákazníků, kteří využívají a preferují digitální komunikaci, prudce roste.



Time to Market

Být konkurenceschopný dnes znamená umět rychle reagovat. Digitalizací a využíváním Omnichannel principů zároveň roste množství dokumentů a digitálních komunikací, které je třeba navrhnout a spravovat. To vyžaduje zcela nové přístupy v procesech obsluhy zákaznických služeb a využívání moderních technologií.

Kontakt:

Pro Document Services, s.r.o.

Lucie Dvořáková

Business Development Director

Lucie.dvorakova@prodocumentservices.com

[linkedin.com/in/lucie-dvorakova-pds](https://www.linkedin.com/in/lucie-dvorakova-pds)

+420 734 695 864