

2022 Case Study

Moderní komunikace
s klienty Vienna Insurance
Group

*Solutions
driven by technology
and experience*

I Klientská komunikace v Kooperativě a ČPP

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 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 oni 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.

Stanovili jsme si proto následující cíle

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

Tyto strategické priority usměrňují naši digitální transformaci a umožňují nám efektivněji reagovat na naše potřeby a zároveň udržitelně optimalizovat naše interní zdroje.

I Inovace základem digitální transformace

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 zasílání 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.**

75 %

**Podíl elektronické
komunikace se
podařilo navýšit
z 30 % na 75%.**

*Solutions
driven by technology
and experience*



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.

Seznamte se s zpětnou vazbou našich klientů ohledně nasazení řešení a výhod, které pozorovali během jeho každodenního provozu.



“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.”

Markéta Kocourková

Projektová managerka v Kooperativa Pojišťovna

Architektura a techn. 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 kanály e-mail a SMS, George ČS, spisovna, provozní monitoring
Procesy	Dávkové 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

Přínos

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

... 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 referovanou tištěnou nebo digitální formou, zasílaný 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

+420 734 695 864

www.linkedin.com/in/lucie-dvorakova-pds

*Solutions
driven by technology
and experience*