



Insurtech: Η νέα πραγματικότητα της ελληνικής αγοράς

Η Data Communication για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ασφαλιστικών εταιρειών

Συνεργασίες και με τον ασφαλιστικό κλάδο έχει αναπτύξει η Data Communication υπό το πρίσμα των insurtech λύσεων. «Είναι γεγονός ότι, τα τελευταία χρόνια, ο κλάδος της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς αντιμετωπίζει συνεχείς προκλήσεις. Από τη μία, οι επιχειρήσεις καλωσορίζουν ευκαιρίες ανάπτυξης, λόγω των αυξανόμενων αναγκών για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο κλάδος. Από την άλλη, αντιμετωπίζουν ισχυρές πιέσεις, λόγω της συρρίκνωσης της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών, της αυξανόμενης ανάγκης συγχρονισμού με τις ταχύτητες εξελίξεις της τεχνολογίας και της συνεχούς αύξησης του ανταγωνισμού. Τα παραπάνω επιτάσσουν την εφαρμογή μιας καλά σχεδιασμένης στρατηγικής για τη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. Μιας στρατηγικής που, μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ασφαλιστικών εταιρειών και τη χρήση

τεχνολογιών αιχμής, εστιάζεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις του πελάτη, σε μια κεντρική αποτύπωση των πληροφοριών του, καθώς και στην ταχύτητα ανταπόκρισης στα αιτήματά του. Κρίνεται αναγκαίο η τεχνολογία που θα ενσωματωθεί στον οργανισμό να εξυπηρετεί τόσο τον πελάτη όσο και την εταιρεία σε όλα τα στάδια της μεταξύ τους σχέσης, από την πώληση, την εξυπηρέτηση, μέχρι και την αποζημίωση, στοχεύοντας παράλληλα στην αύξηση της παραγωγικότητας, τη μείωση του λειτουργικού κόστους, καθώς και την ενδυνάμωση της εσωτερικής επικοινωνίας και την ταχύτερη διεκπεραίωση εσωτερικών διαδικασιών μεταξύ των τμημάτων του κάθε οργανισμού», τονίζεται σύμφωνα με την εταιρεία. Οι επιχειρήσεις του ασφαλιστικού κλάδου μπορούν να διαφοροποιηθούν από τον ανταγωνισμό αναβαθμίζοντας την εμπειρία, την ικανοποίηση και την πιστότητα του πελάτη

και επιτυγχάνοντας αύξηση μεριδίων αγοράς, μείωση χρόνου απόκρισης και βελτιστοποίηση διαδικασιών. Πώς;

Η Data Communication, Microsoft Gold Partner, εταιρεία με σημαντική εμπειρία στην υλοποίηση CRM συστημάτων σε μεγάλους Οργανισμούς, προτείνει στον ασφαλιστικό κλάδο την αξιοποίηση της λύσης Διαχείρισης Πελάτειακών Σχέσεων, Microsoft Dynamics 365 for Sales (CRM).

Πρόκειται για μια λύση σύγχρονων και υψηλών προδιαγραφών, που προσφέρει τη δυνατότητα αξιοποίησης νέων τεχνολογιών λειτουργώντας στο cloud. Με χαρακτηριστικά όπως αυτοματοποίηση και συγχρονισμό διεργασιών (π.χ. δραστηριότητες πωλήσεων, μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών), φορητότητα (mobility), διασύνδεση μέσω web με πολυάριθμα κανάλια επικοινωνίας, ολοκλήρωση με συστήματα (όπως back office εφαρμογές, τηλεφωνικά κέντρα κ.ά.), το Microsoft Dynamics 365 for Sales συνεισφέρει στην αποτύπωση της συνολικής επικοινωνίας και εικόνας του πελάτη και στην αναβάθμιση της συνολικής του εμπειρίας.

Κύριοι στόχοι που μπορούν να επιτευχθούν μέσω του Microsoft Dynamics 365 for Sales είναι: 1) από τη μεριά του πελάτη, η προσωποποιημένη εξυπηρέτησή του, μέσω της σφαιρικής εικόνας του συνόλου της επικοινωνίας και της υψηλού επιπέδου ποιότητας πληροφοριών, η υποστήριξη στοχευμένων μάρκετινγκ ενεργειών cross-sell και up-sell σε πολυάριθμα κανάλια και η ενίσχυση της πιστότητάς του, 2) από τη μεριά της ασφαλιστικής εταιρείας, η βελτιστοποίηση των ροών πωλήσεων, η έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών και η ανάληψη της παραγωγικότητας του δικτύου.