

### de Goudse

Il mercato assicurativo, tradizionalmente controllato dai venditori, negli ultimi tempi è passato sotto il controllo dei compratori. I clienti ora hanno innumerevoli opzioni tra cui scegliere e sono più difficili da soddisfare e fidelizzare. Le poche occasioni disponibili per impressionare favorevolmente la clientela costringono le compagnie assicurative a tenere aperti tutti i canali di comunicazione, in modo da garantire ai clienti risposte rapide e affidabili.

#### La sfida

Una gestione delle comunicazioni caratterizzata da scarsa flessibilità stava mettendo a rischio la capacità della de Goudse di offrire ai suoi clienti un servizio rapido e di alta qualità.

Warry van Arkel, Enterprise Architect, spiega: "Ogni anno inviamo ai nostri clienti circa 10 milioni di documenti, da preventivi e certificati di polizza a moduli di risarcimento e fatture. In passato le varie unità aziendali gestivano le comunicazioni con i clienti utilizzando sistemi ERP diversi. Apportare modifiche anche minime ai documenti era una procedura complessa, tanto che l'aggiornamento dei modelli veniva spesso rimandato a causa dell'impegno e del tempo necessari, con i relativi costi. Quando si procedeva effettivamente ad aggiornare i modelli occorrevano diversi mesi per implementare tutte le modifiche necessarie."

Continua Warry: "Inoltre, vendiamo molti prodotti attraverso agenzie intermediarie e abbiamo stabilito partnership con compagnie di assicurazione locali per offrire prodotti assicurativi a loro nome. Prima, produrre documenti con lo stile e il logo delle singole compagnie era troppo complicato e costoso per noi."

Quando fu chiaro che l'inefficienza delle procedure non poteva più compromettere l'agilità aziendale a danno dei rapporti con clienti e partner, la de Goudse decise che era arrivato il momento di passare a un metodo di creazione e gestione dei documenti più efficiente.



*De Goudse Verzekeringen (de Goudse) è una compagnia assicurativa indipendente olandese che propone ad aziende e privati una vasta gamma di polizze vita, sanitarie e per la protezione del reddito. Fondata nel 1924, oggi conta 500 dipendenti circa e dichiara un volume di affari annuo superiore a 555 milioni di euro.*

#### Prodotto utilizzato:

- ◆ Kofax Customer Communications Manager™

---

***"Kofax Customer Communications Manager  
apre un intero ventaglio di possibilità per  
l'interazione con clienti e partner."***

Warry van Arkel, Enterprise Architect, De Goudse Verzekeringen

---

## La soluzione

Nel 2013, nell'ambito di un'iniziativa più ampia volta a modernizzare e digitalizzare i sistemi e i processi aziendali, la de Goudse colse l'occasione per rivoluzionare anche la gestione dei documenti con l'introduzione di una piattaforma centralizzata per le comunicazioni con i clienti, basata su Kofax Customer Communications Manager.

A questo proposito Warry van Arkel afferma: "Kofax Customer Communications Manager era in perfetta sintonia con la nostra strategia di digitalizzazione generale e ci ha consentito di gestire i documenti, sia in forma cartacea che elettronica, da un unico punto di controllo."

L'implementazione si svolgerà in più fasi; al momento l'azienda sta lavorando all'integrazione dei propri sistemi ERP e CRM esistenti con Customer Communications Manager. Quando tutti i sistemi saranno collegati alla piattaforma centralizzata per le comunicazioni con i clienti, sarà possibile ottimizzare e sveltire il processo di creazione dei documenti.

Spiega van Arkel: "In precedenza, poiché ogni sistema ERP rispondeva alle proprie regole, non disponevamo di un metodo uniforme per gestire la creazione di documenti. Con Kofax Customer Communications Manager, invece, siamo in grado di adottare un approccio all'interazione con i clienti totalmente controllato. Quando si verifica un evento in uno dei nostri sistemi ERP, ad esempio se un cliente ci segnala che non vuole più ricevere documenti cartacei, l'informazione viene inserita automaticamente in Customer Communications Manager. Così non dobbiamo più preoccuparci di apportare la stessa modifica in tutti i sistemi e siamo sicuri di comunicare con i clienti attraverso il metodo che preferiscono."

## I risultati

La de Goudse sta trasformando una procedura lenta e complessa in un metodo di gestione delle comunicazioni con i clienti lineare e standardizzato.

"Con Kofax Customer Communications Manager possiamo modificare i documenti del marchio de Goudse e delle nostre agenzie intermediarie in modo rapido e senza costi eccessivi", spiega Warry van Arkel. "Attualmente aggiorniamo modelli di documenti tutti i mesi, secondo necessità, in tempi molto più rapidi rispetto al passato, quando erano necessari diversi mesi. Per il futuro stiamo pensando di introdurre funzionalità self-service per gli utenti aziendali. Questo ci consentirà di ridurre il carico di lavoro del personale IT, di aumentare la produttività degli utenti e di rispondere ai clienti con maggiore tempestività."

Grazie alla digitalizzazione e alla semplificazione delle comunicazioni con la clientela, la de Goudse può contare su nuove modalità per raggiungere i suoi clienti e collaborare in modo più efficiente con le agenzie intermediarie.

Afferma van Arkel: "Mentre in passato i limiti dei nostri sistemi ci permettevano di comunicare con i clienti solo attraverso documenti cartacei, ora abbiamo la possibilità di contattarli anche attraverso la posta elettronica. Grazie a questa maggiore flessibilità, possiamo affrontare meglio eventuali sviluppi futuri, come ad esempio la possibilità di interagire con i clienti attraverso i social media o le app per dispositivi mobili."

Questi vantaggi si estendono anche agli intermediari con cui collaboriamo. Quando vendiamo prodotti assicurativi attraverso una compagnia locale, in genere inviamo al nostro intermediario una copia di tutti i documenti scambiati con il cliente. In passato potevamo inviare solo copie cartacee, con grande disagio per alcuni dei nostri partner che erano costretti a digitalizzare tutti i documenti e inserire manualmente i dati nei sistemi informativi aziendali. Con Customer Communications Manager ora possiamo inviare copie elettroniche dei documenti, evitando le difficoltà e i costi correlati all'invio di documenti cartacei e facilitando per i nostri partner le operazioni di acquisizione e archiviazione delle informazioni."

Per concludere, van Arkel aggiunge: "Kofax Customer Communications Manager apre un intero ventaglio di possibilità per l'interazione con clienti e partner. Con le nuove funzionalità che intendiamo aggiungere alla soluzione puntiamo ad accrescere ulteriormente la nostra capacità di gestire le comunicazioni in modo più efficiente e a costi ridotti."

---

**Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su [kofax.it](http://kofax.it)**

