

REF-OR-M SOLUTION - MODERN CX FOR INSURANCE

REF-OR-M保険向けの最新CXソリューションは、事前に構成されたエンドツーエンドの包括的なリレーションマネジメントソリューションであり、保険業会のプロデューサーに合わせられています。このソリューションは、リードと商談パイプライン、ポリシーライフサイクル、顧客エンゲージメント、関係管理のすべてを管理する統一された販売チャネルビューを提供します。このソリューションにより、保険会社は市場シェアを拡大し、代理店は収益を増やし、代理店はより良い手数料を得ることができます。

REF-OR-M Modern CX for Insuranceは、エンドツーエンドのプロセスフロー、OmniチャネルのケースとSLAの管理、Microsoft Botフレームワークに基づく顧客対応チャットボット、効率的な販売管理のための製品推奨エンジン、およびアクセラレータとツールによる実証済みのベストプラクティス、カスタマージャーニーの各フェーズでより大きなビジネス価値を達成するためのD365変革エンゲージメントの成功で構成されています。

REF-OR-M Framework



REF-OR-M » Reference Organization Model

Modern CX for Insuranceソリューションは、参照組織（REF-OR-M）フレームワークを使用して構築されています。これは急速な採択、迅速な導入、TCOの削減、エクスペリンスの向上、優れた品質を実現するパッケージ済みのソリューションです。

Solution Capabilities & Business Process Breakdown

Infosys Dynamics 365 for Modern CX for Insurance	Sales - リードと商談管理 - リレーションシップ アシスタント/インサイト - 販売予測 - 見積もりとポリシー管理 - 連絡先/アカウント管理 - 活動管理 - 顧客担当者とエージェント - 販売代理店のゲーミフィケーション	Marketing - 更新管理のためのデジタル キャンペーン - キャンペーン対応管理	Service - 知財管理 - オムニチャネルのケース管理 - クレーム管理 - SLA管理 - ケースの自動割り当てと エスカレーション - ドキュメント管理
Infosys REFORM Solution Offerings	Smart Sales - イラスト作成 - 次のベストオファー（製品 提案と製品比較/ AIベース） - 包括的なダッシュボード - 販売インセンティブ管理 - 自動化の引き受け - クレームおよびポリシー管理用のアプリ	Smart Field Service - 顧客/見込み客の訪問収集計画のための簡単な訪問計画 - 検査スケジュール - クレーム調整 - クレーム検査の自動化	Smart Customer Engagement - カスタマーケアポータル（購入用） - 保険ポリシーまたはサービスを上げる - お問い合わせやクレームをリクエスト - オムニチャネルのお客様向け - マスターチャットボット - 残高と期日 - リマインダー - 顧客チャーン分析 - 不正防止分析

導入アプローチ

ビジネス価値の明確化を行い、エンドツーエンドビジネスプロセスを形成するためのロードマップを定義するソリューションを検討します。これらのプロセスステップの実行に価値が存在します。

事前構成済み。ビルド済みのポイントソリューションとビジネスコンテンツ

- ツール、アクセラレータ、およびテンプレートにより、保険プロバイダーおよびポリシー管理のためのクラウド対応の変革のための加速されたパスを顧客に提供します
- 保険業界固有のプロセス、事前構築された構成、セキュリティ設定、および基本的なソリューションコンポーネント

Microsoft Dynamics 365機能に加えて提供されるAI / ML、チャットボット、モビリティ、分析などを利用したデジタルソリューションにより業界全体の組織のデジタルエンタープライズトランスフォーメーションを加速および簡素化します。

Applicability of REFORM Solution

- グリーンフィールドの実装、アップグレード、またはDynamics 365などのデジタルプラットフォームを使用した最新化への移行
- アジャイルで段階的な方法でアプリケーションを構築することに焦点を当てる
- アプリケーションをインテリジェントにするデジタルレイヤーによる既存のCXソリューションの機能強化
- コンタクトセンター管理における業界をリードする実践と経験に基づくCRMワークフロー
- 成功したDynamics 365変換エンゲージメントのベストプラクティスを活用して、計画およびコラボレーションツール、高度なワークベンチ、ポータルの助けを借りて、代理店関係の価値を最大化します。
- 一連の適切に調整されたビジネスプロセスを通じてすべての関係者を統合するための事前定義されたベストプラクティス
- さまざまなチャネルにわたる顧客とのやり取りからキャプチャされたデータから洞察を得るための高度なワークベンチ



Key Benefits

保険会社

- 既存の市場シェアに関する可視性と洞察を得る
- 商談に関する可視性を獲得し、代理店やエージェントに対してパイプラインをリード
- 顧客の定着率とロイヤルティを向上させる
- より簡単な代理店採用

保険代理店

- 保険業者からのより良い販売サポート
- 迅速な対応と効率的な運用
- より簡単なエージェント採用

保険代理店および管理

- 生産性とコラボレーションの向上
- 生産性の向上による顧客収益の向上
- 使いやすさと関連性
- 管理が簡単
- 簡単な顧客コラボレーションと訪問計画

顧客

- 情報に基づいた製品の選択能力
- 支払われる保険料ごとのより良いカバレッジ
- 高品質で柔軟なサービス

インフォシスリテッド <https://www.infosys.com/jp>
詳細情報はメールでお問い合わせください mktg.jp@infosys.com

Infosys®
Navigate your next

© 2020 Infosys Limited, Bengaluru, India. All Rights Reserved. Infosys believes the information in this document is accurate as of its publication date; such information is subject to change without notice. Infosys acknowledges the proprietary rights of other companies to the trademarks, product names and such other intellectual property rights mentioned in this document. Except as expressly permitted, neither this documentation nor any part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, printing, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of Infosys Limited and/or any named intellectual property rights holders under this document.

Infosys.com |NYSE:
INFY

Stay
Connected

