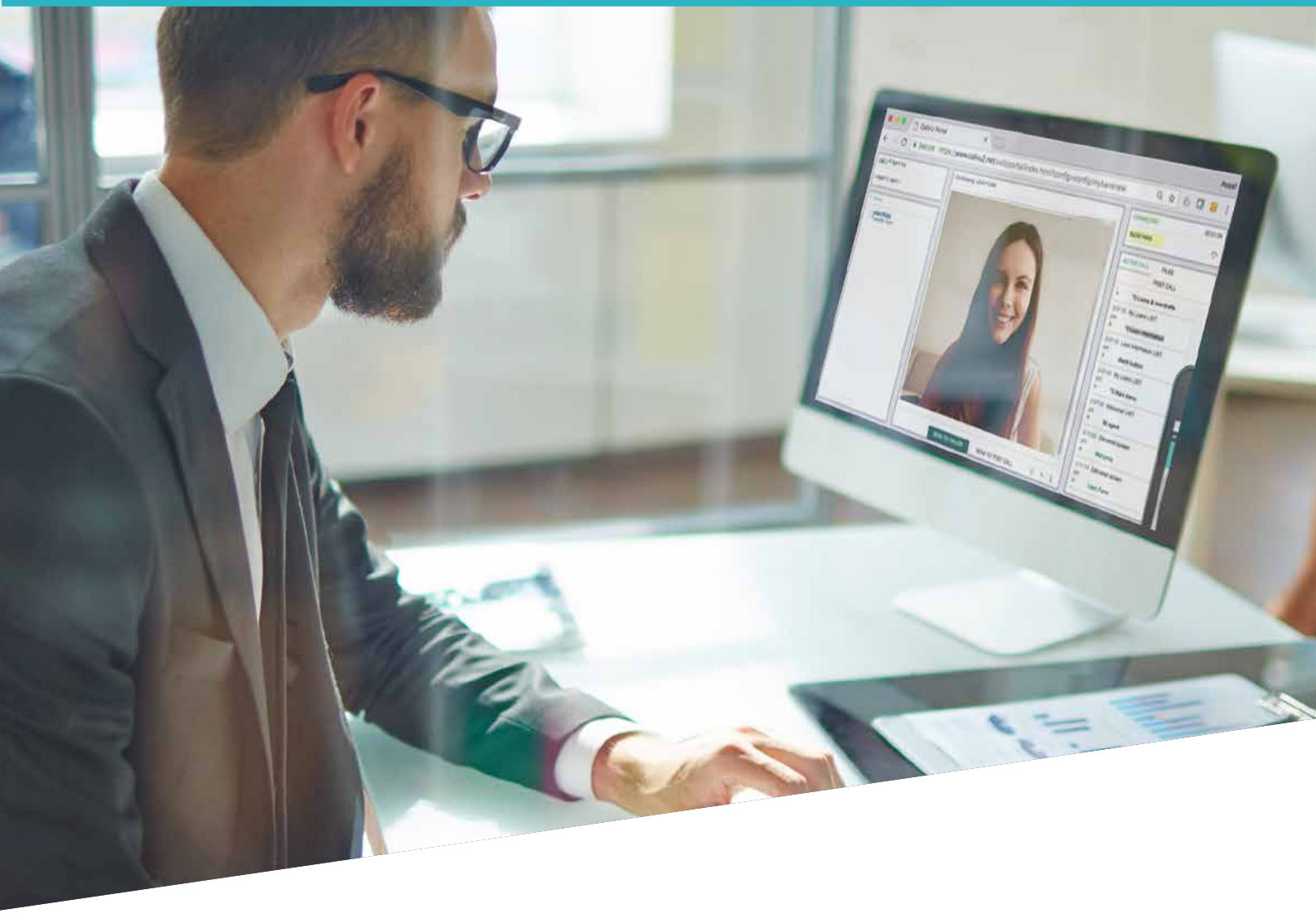
callvu

CallVU 白書

デジタルセルフサービスで保険金請求を簡素化

2018

詳細情報: info@callvu.com | **www.callvu.com**



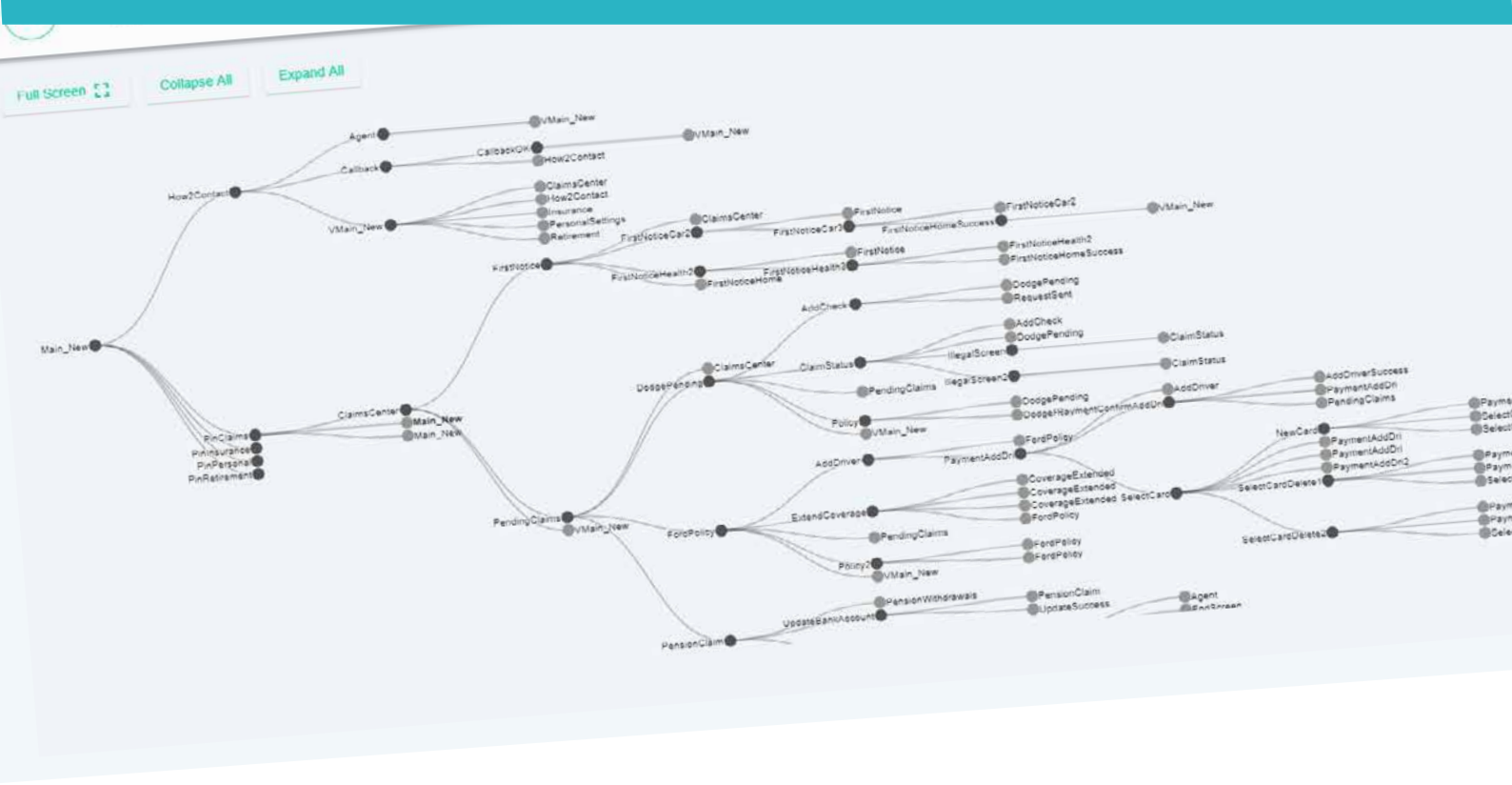
概要

CallVUを使用すると、保険会社は簡単な呼び出しを強力で視覚的なデジタルインタラクションに変換する新しいエンゲージメントモデルを提供し、既存のプロセスをより効率的かつ効果的にすることができます。さらに、このプラットフォームには、以前は物理的な販売時点からしか利用できなかった新しいプロセスを導入する機能がありますが、現在はいつでもどこでも利用できます。

初めて、顧客のマルチチャネルエクスペリエンスがオムニチャネル体験に変換されます。このようにして、すべてが顧客の手のひらになります。

この白書では、CallVUクライアントに典型的なギャップと機会があるアメリカの保険会社の請求ユースケースに焦点を当てています。ただし、CallVUソリューションは同様に、引受、オリジネーション、クライアントサービスなど、業界全体で直面しているさまざまな圧力に対処するのに適しています。バリューチェーン全体で、CallVUは主要な競合技術を提供することで組織を支援できます。当社のデジタルソリューションは、顧客の主要な期待に応え、それを上回ることにより、保険生態系のすべての問題に対処します。

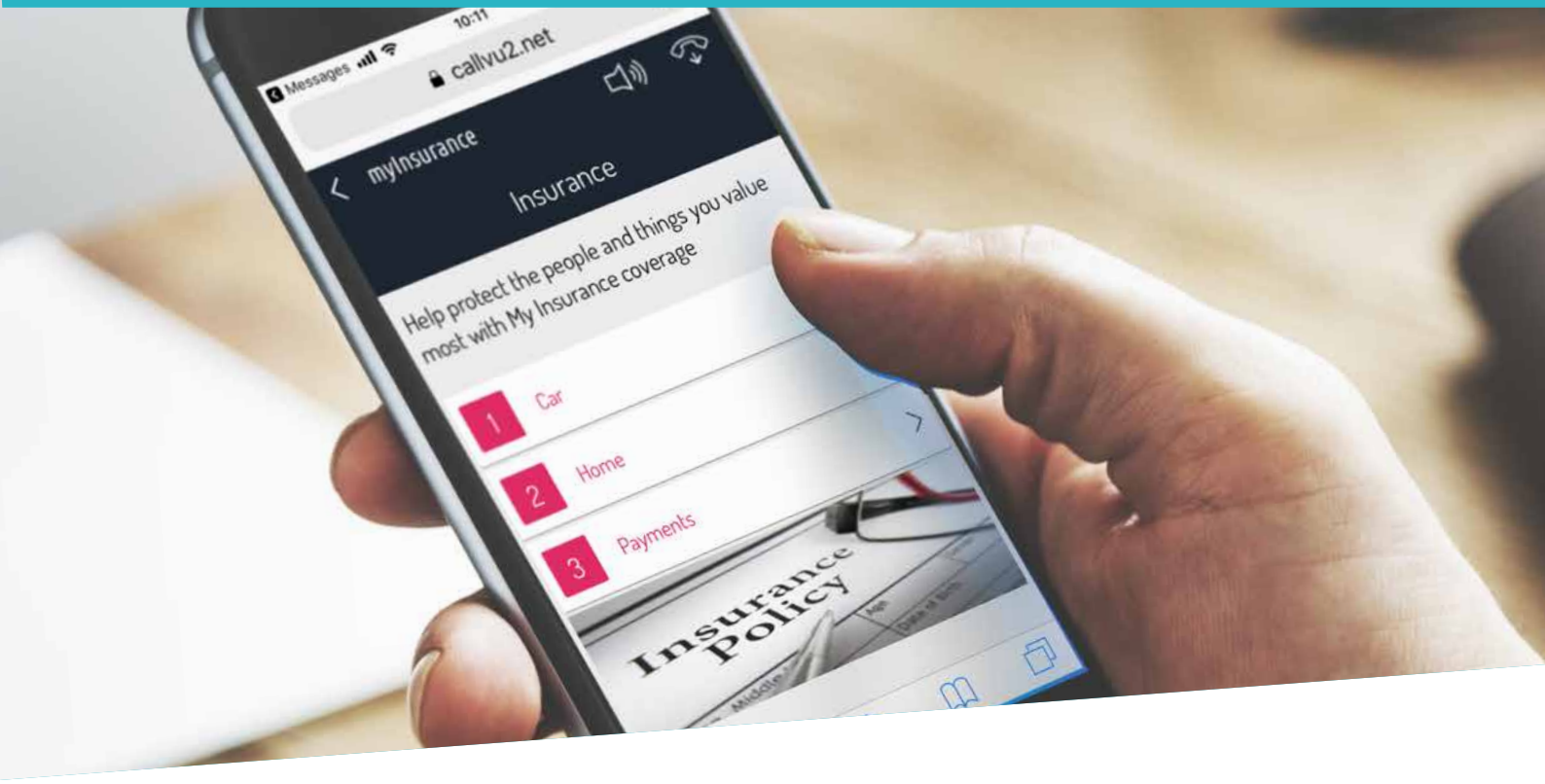
- **配布**: 製品をデジタル手段で利用できるようにすることで、非伝統的なチャネルへの配信がはるかに簡単になります。
- **引受**: 企業は、データ駆動型戦略からの洞察でサポートできるデジタルの可能性を確立できます。
- **請求**: 本書で概説したように、クレームに効率的な制御と可能性を与えることで、プロセスのアクティブなデジタル管理が可能になります。これは、顧客体験、全体的なコスト、およびリスク管理にとって重要です。



請求プロセス：ギャップと機会

保険会社との証拠収集プロセス中に、CallVUは請求処理の効率性を妨げると特定されたギャップと問題を概説することができました。特定されたいくつかの重要なポイントは次のとおりです。

- **1つの請求の処理時間**：顧客体験、組織のコスト、および訴訟や紛争などのリスク管理の観点から重要な要素。
- **クライアントがセルフサービスにアクセスできない**：非常に頻繁に、高度なスキルを持つ従業員が1日に何度も電話をかけ、請求状況に関する基本的な質問に答え、簡単な情報を伝えています。
- **外注サービスへの問題のある依存**：外注サービスへの依存は、かなりの時間を費やし、プロセスのオーバーヘッドを頻繁に妨げるため、ワークフローを中断する影響があります。その結果、請求担当者は「フローの担当」を失うことになります。
- **クレームの提出は、クライアントとの主要な接点です**：クレームの提出は、クライアントが保険会社と持つ最もユニークで重要な接触点である可能性があります。しかし、保険会社は往々にして受信と送信の両方のデータ収集と検査/推定を外部委託しています。これは、顧客が経験する顧客サービスの品質に対する制御を失います。



ソリューション

3つの一般的な製品を通じて、CallVUは業界内の重大なギャップに対処します。

セルフサービスツール

協調によるソリューション

ダイナミックでスマートなデジタルフォーム

これらのCalVUソリューションは、複数の業界ギャップに対処します。この白書では、次の3つのコアユースケースに焦点を当てます。

1. クライアントは、Visual IVRの会話で請求データ、状況、または情報を表示することができます。

2. クライアント査定人は、CallVUのエージェントポータルとさまざまなコラボレーションツールを使用して、画像やデジタルコンテンツを共有、表示、保存できるため、検査官の関与なしに請求を評価できます。

3. クライアントは、CallVU Forms Builderで設計および展開されたフォームを使用して、「最初の損失通知」または新しい請求を開始できます。

ビジュアルIVR：セルフサービスツール

CallVUは、Visual IVRソリューションを提供していますので、着信呼び出しは、請求作成のインターフェイスまたは既存の請求に関する情報のインターフェイスにルーティングできます。幅広い潜在的なユースケースがありますが、最も関連性の高いサービスには、クライアントがスマートフォンを介してナビゲートする機能が含まれると予想されます。

- クライアントの請求の状況
- クライアントの支払い状況と最後の支払いの記録。
  例えば:
  -「私の小切手はどこ？」（労働者）
  -「なぜこの請求書は支払われなかったのですか？」（医療）
- 請求番号に関連する連絡先情報を調整する
- 状況の更新、検査日、または検査官の連絡先などを表示する

実際のユースケースは、証拠収集および実装プロセス中に個々の保険会社によって一意に決定されますが、CallVUは、これらの発信者情報の要求が業界全体で尖鋭かつ断固としたものであることを一貫して発見しています。

スマートデジタルフォーム

スマートフォンで直接クライアントに提示できる純粋なデータまたは状況の情報に加えて、データ入力を必要とするクレームを作成する可能性が残っています。次の協調によるソリューション内で、CallVUはForm Builderを提供します。これにより、保険会社は新しい請求を作成するためのフォームを作成できるようになり、Visual IVRインターフェースで表示できます。

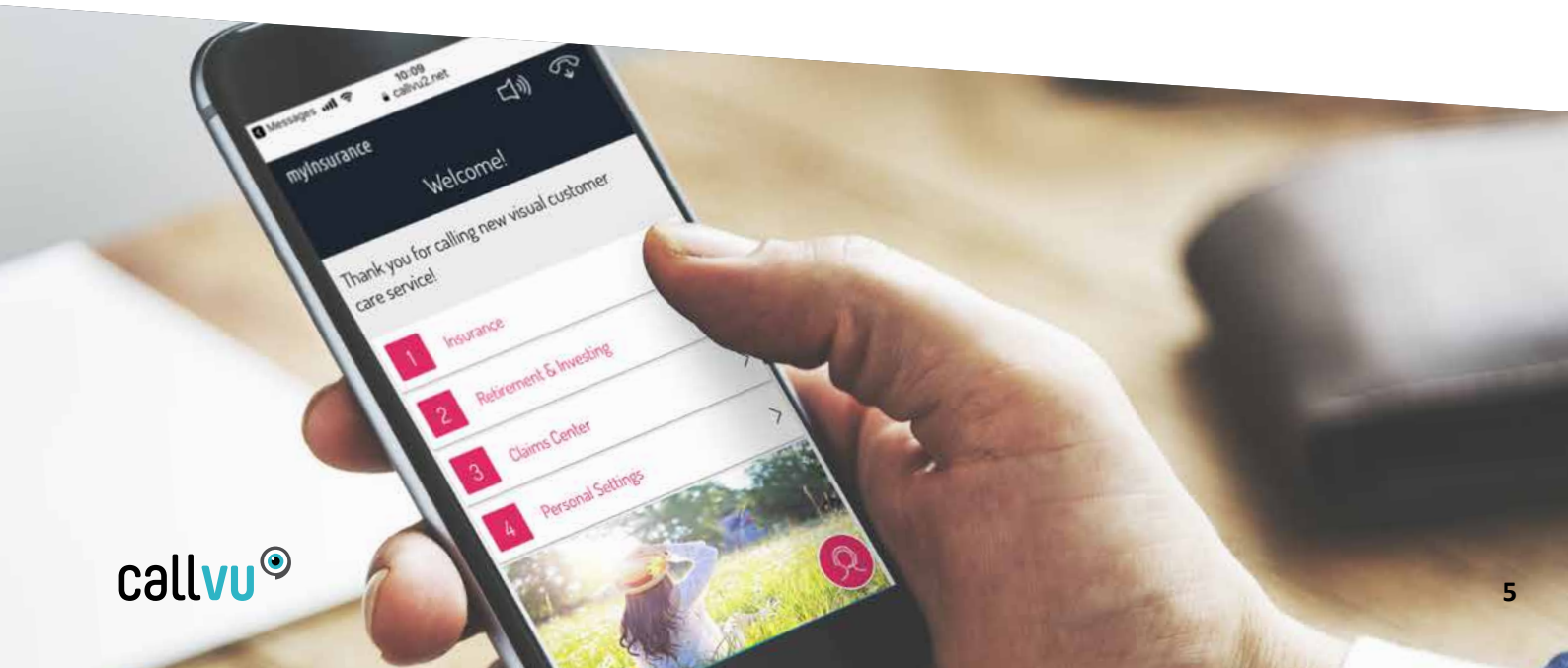
Forms Builderを使用すると、エージェントまたは査定人は発信者と情報を共有、表示、および保存できるため、請求を処理するチームに詳細な情報を直接伝えることができます。

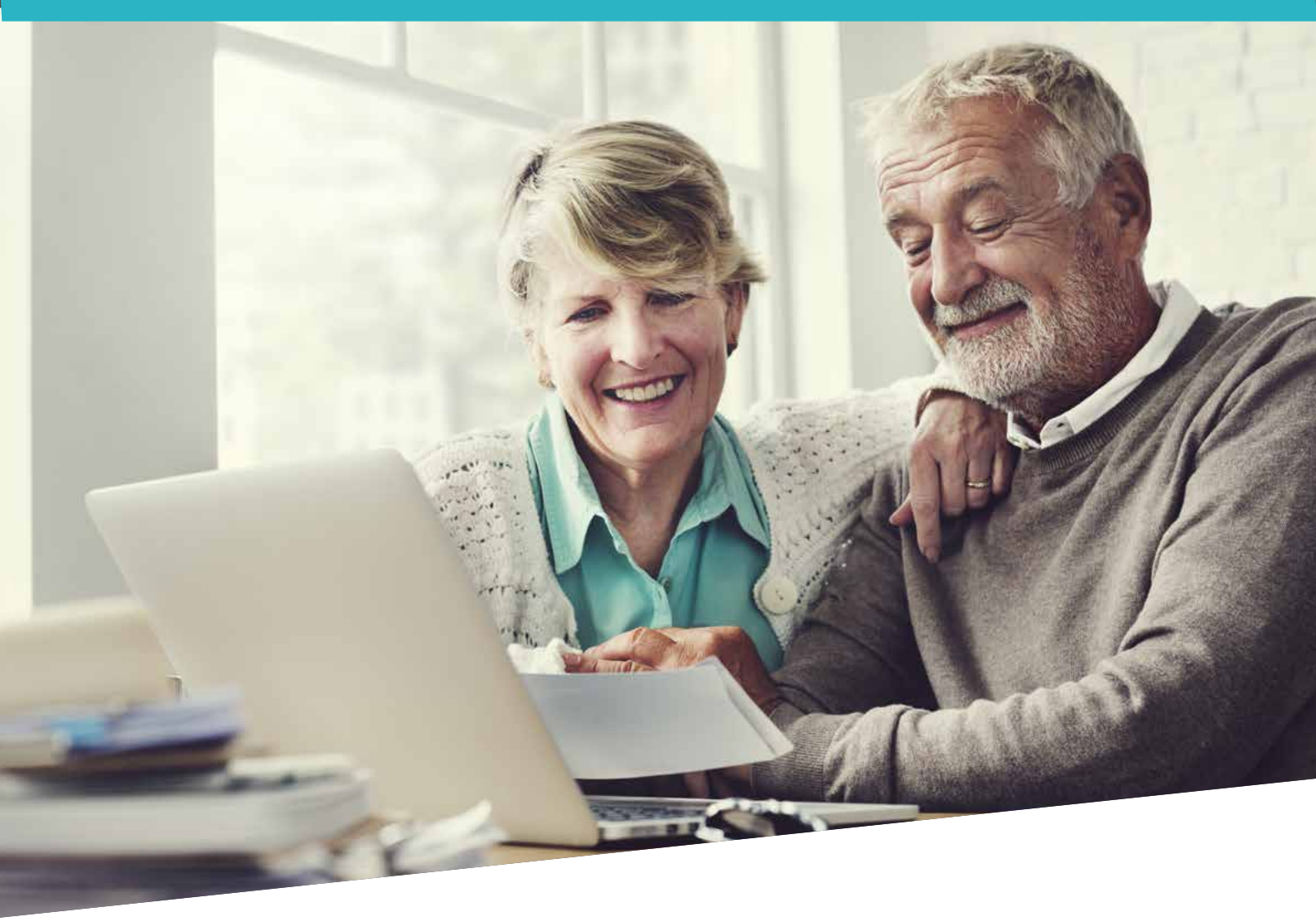
これらのソリューションにより、請求査定人はプロセスに外部の調査者/評価者を組み込む必要なく評価を行うことができます。

これにより、本質的に小さく明確な大部分のクレームの決済が可能になり、わずかな時間で決済できるようになります。

潜在的なユースケースには、次のシナリオが含まれます。

- 住宅所有者が水害のビデオと住宅の測定値を査定人 に共有します
- トラック運転手が破損したフェンダーの写真をリモートで送信します
- 事業主は、壊れた店の窓の写真を測定値とともに送信します。

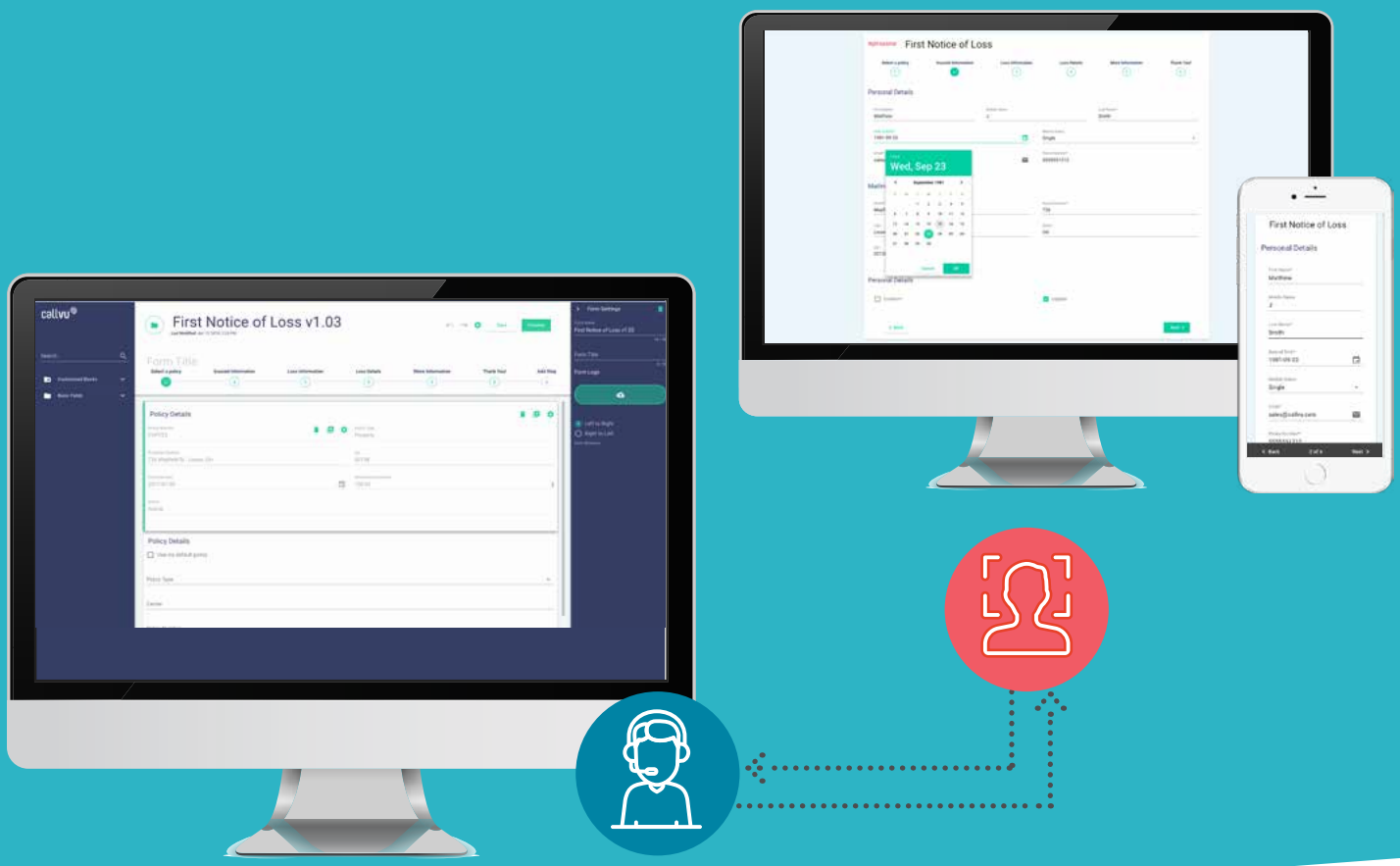




「顧客の旅」を再定義

CallVUは顧客の旅を再定義します。顧客は電話をかけるとデジタルセルフサービスインタラクションを開始し、旅の終わりまでデジタル体験を継続します。

	VISUAL IVR デジタル・セルフサービス	キュー リッチメディア	ライブコール 協力	ポストコール モバイルエンゲージメント
ソリューションハイライト	インタラクティブなデジタルエンゲージメントによる**セルフサービス**が改善されます	**広告**と**CTA** パーソナライズされたビデオ、デジタルFAQ	**セールス**転換率とサービスの解決/コラボレーションが改善されました	デジタルエンゲージメントによるポストコール**調査**とプロセス
ビジネスへの影響	セルフサービス 着信転送 顧客体験	リアルタイム転換 ブランド認知度 セールスリード	初回解決率 利益創出 顧客体験	リアルタイムフィードバック デジタルエンゲージメント アプリ使用



ビジネスケース

CallVUのデジタル・エンゲージメント・プラットフォームにより、組織は次のことが可能になります。

- **次のようなプロセスでセルフサービスと着信転送を増やします。**
  - サービス：請求書の説明
  - 注文：新しいチャネル、パッケージ、デバイス
  - 技術サポート：FAQ、日曜大工、フォーラム、ウェビナーなど
- **リアルタイム解決**：デジタルブランチのような環境により、顧客エージェントはあらゆるケースを解決できます。
  - サービス：請求書の説明
  - 注文：オファーの詳細を共有
  - 技術サポート：修正手順を共有し、お客様にセットアップまたは問題の視覚的な写真を送信してもらいます。たとえば、顧客はエラーコードの写真/バーコードを共有してサポートを促進します。
- **明確な製品を提供することで、セールス転換率を増やします。**
- **プロモーション**：キュー内待ち時間の価値を最大化して、サービスとブランド認知を促進します。
- **プロセス順守**：顧客の確認のために送信される明確で読みやすい条件。
- **返品を減らす**：視覚的な検査と受け入れの強化により、注文段階での取引条件に対する顧客の認識を高めます。
- **革新的で明確かつ非侵入的な販売促進により、顧客満足度を高めます。**
- **初回解決率を上げる**：任意のトランザクションをリモートで完了することができます。
- **平均通話時間を短縮**：スクリプトを読んで、複雑な用語を繰り返し説明する必要がなくなります。

CallVUのユニークなサービス提案

CallVUは、以下の機能を通じて、デジタルエンゲージメントのユニークな提案や特許を多数保持しています。

- エンゲージメントを高め、体験を向上させるネイティブソリューション。
- リアルタイムのコラボレーションと共同ブラウジング：CSRは、事後の提出ではなく、オンラインの「バスケット」を表示することにより、顧客がフォームに記入しているものや購入を考慮しているものをリアルタイムで確認します。この迅速な方法により、CSRはセールス転換率を促進し、スムーズな相互作用を保証できます。また、両当事者がリッチメディアを共有できるため、より迅速な請求解決が可能になります。
- 高度な分析：IVR経路の有効性とユーザー採用を測定します。
- IVR接続性：すべての主要なIVRベンダーへのすぐに使用可能な統合。
- ダイナミック•スマート•デジタル•フォーム：セルフサービスを促進するリッチメディアを備えたインタラクティブでレスポンシブなフォーム：
  - フォームビルダーアプリケーション
  - レスポンシブフォーム：複数の形式で発行可能なインタラクティブフォームを共同入力する
- 顧客がキューにいる間に表示されるリッチメディアプロモーション。
- ポストコールエンゲージメント：追加のリッチメディアと顧客フィードバックの収集で通話が終了してもエンゲージメントを継続します。
- Salesforce、Amdocs、NICE、InContactなど、業界をリードするエンタープライズプラットフォームへのすぐに使用可能な統合。
- 通話中に追加のデジタルサービスを統合するためのサードパーティソリューションを含むオープンメディアプラットフォーム。
- デジタルエンゲージメントソリューションの実装における実績。

明確な課題、独自のソリューション

保険会社のコンタクトセンターは、他の産業で見られるものと比較して、顧客行動のはっきりと異なるパターンを経験します。顧客との連絡がかなり定期的な電話会社や公益事業会社とは異なり、顧客は頻繁にまたは定期的に保険代理店と連絡を取ることはありません。連絡は、請求が作られなければならない時に作られたものであり、その時連絡は激しく、頻繁に行われる。これは、人員とリソースへの負荷が劇的な高低を経るため、運用管理に大きな影響を及ぼします。

デジタルへの変換は、顧客がセルフサービス解決を達成できるため、保険代理店が高および低請求期間の影響を安定させるのに役立ちます。より激しい場合でも、コラボレーティブツールを使用すると解決結果を早めることができます。

CallVUは、すべての顧客との対話をデジタルエンゲージメントに変えるデジタル変革のリーダーです

CallVUは、通話顧客をデジタルセルフサービスに転換するビジネスニーズに対応します。Digital Engagement Platform は、コンタクトセンターにかけられる通話量を削減し、デジタル資産の使用率を高め、顧客体験を向上させます。

CallVUの高度なDigital Engagement Platformは、運用効率とクライアントの技術的知識を高めることを目指すさまざまなソリューションで構成されています。当社の各製品ソリューションは、リッチなデジタルメディアとインタラクティブメディアをWeb、音声、ソーシャルチャネルと融合させています。

CallVUのテクノロジーは、金融、保険、通信の分野で世界をリードする組織をサポートし、デジタル資産の価値を最大化すると同時に運用効率を向上させます。CallVUは、米国、英国、イスラエルで事業を展開しています。同社は、Gartnerにより「2016年のCRMおよび顧客サポートの優れたベンダー」に選ばれ、CIO Magazineにより「2017年の最も有望なデジタル体験ソリューションプロバイダー」に選ばれました。

お問い合わせ
Eメール: info@callvu.com | ウェブサイト: callvu.com
米国**:** +1(646)5064915 | 英国**:** +44(20)38073952

CallVU Ltd.は、CallVU製品によって直接または間接的に引き起こされた、または引き起こされたとされる責任、損失または損害に関して、クライアントまたは個人または団体に対して一切の責任を負いません。これには、CallVU製品の使用または運用に起因するサービスの中断、事業の損失または予想利益、または結果として生じる損害が含まれますが、これらに限定されません。本書の情報は予告なく変更される場合があり、CallVU Ltdの責任を示すものではありません。本書に記載されているシステムは、使用許諾契約または秘密保持契約に基づいて提供されています。
本書に含まれるテキスト、グラフィックス、写真、ロゴ、画像などのすべての情報は、CallVU Ltd.の独占的財産であり、国際著作権法により保護されています。個人的な非営利的な使用のみを目的として、本書の資料を閲覧およびコピー（または印刷）する許可が与えられます。CallVU Ltd.の書面による事前の許可なしに、電子的またはハードコピー形式であるかどうかに必ず、このドキュメントの情報のその他のコピー、配布、再送信、または変更は固く禁じられています。著作権で保護された素材のコピー、再配布、または出版が許可されている場合、著者の帰属、商標の凡例、または著作権表示を変更または削除することはできません。

本書のすべての内容：著作権 © 2017 CallVU Ltd. 全著作権所有。