Optimiser les canaux de communication

Identifier les meilleurs canaux pour atteindre efficacement les clients et les mener à entreprendre une action spécifique. Dans le cas des assurances, la demande concerne le paiement des factures.

Challenge

Atteindre un client est une tâche complexe, cela car nous réagissons tous différemment aux différents canaux de communication. Lorsqu'il s'agit de factures, la difficulté est d'autant plus grande.

Solution

Une analyse approfondie des données et du profil du client permet de déterminer quelle est la meilleure action à entreprendre et le meilleur canal de communication, afin de lui faire remplir son devoir.

Résultats

Le délai entre l'appel à l'action et l'action effective est réduit, ainsi que les coûts qui y sont liés. Les rappels sont réduits au minimum, ce qui entraîne un règlement à l'amiable et une meilleure relation avec le client.