

Case Projeto MAPFRE Personalização na entrega de Apólices

CLIENTE: Mapfre

SEGMENTO: Seguradora

APLICAÇÃO: Personalização de alto impacto em múltiplos canais Geração de leads B2B Serviços / Tecnologia da Informação

Solução em comunicação personalizada com clientes da MAPFRE permite redução de uso de papel na documentação dos segurados



Respeito ao cliente, tratando cada pessoa individualmente de forma personalizada. Respeito ao meio ambiente, com redução de desperdício de papel e auxiliando consequentemente na preservação dos recursos naturais. Por meio das soluções da agDirect cross-media, divisão de inteligência de dados e comunicação multicanal da AlphaGraphics, a MAPFRE mantém seu diferencial de mercado, inovando na forma de relacionamento e prestação de serviços ao segurado e corretores com o uso de documentação eletrônica personalizada.

A partir de agora, os segurados da MAPFRE podem acessar todas as informações pertinentes ao seu seguro, a qualquer momento e de qualquer lugar, em um website totalmente personalizado para cada segurado. A individualização da comunicação começa com o envio de uma mala direta com imagens e conteúdo personalizados, que levam o segurado em um endereço personalizado de Internet com seu próprio

nome (P-URLs ou URLs personalizadas) para acesso a toda a documentação sobre o seu seguro. Cada cliente recebe uma correspondência única e personalizada, inclusive com logo do corretor, que remete a um site pessoal com todos os dados e documentos do seu próprio seguro.

Nesse ambiente exclusivo, o segurado decide ainda se quer receber toda a documentação impressa em seu endereço com apenas um clique. Utilizando a tecnologia web-to-print da agDirect cross-media, apenas serão geradas impressões sob demanda, ou seja, apenas se o cliente realmente desejar e solicitar receber a documentação impressa em sua casa. Assim, a MAPFRE adota mais uma ação em prol do meio ambiente, já que haverá uma redução significativa de papel e um aumento de serviços com a guarda eletrônica personalizada para o segurado e corretor. Vale lembrar que a seguradora conta com o projeto ECO MAPFRE, que estipulou metas de redução de CO2 para toda a companhia.

Nessa importante parceria, a agDirect cross-media cuidará da integração da comunicação one-to-one da MAPFRE, tanto nas mídias on-line (P-URL, E-mail, URA e SMS) quanto nas mídias off-line (impressão digital personalizada, web-to-print e transpromo), bem como da logística de distribuição nacional. Quando o segurado optar por pagar seu seguro através da ficha de compensação com boletos impressos, será incluído no espaço em branco dos documentos anúncios segmentados e customizados, graças à tecnologia transpromo, que é a fusão de mensagens transacionais com mensagens promocionais personalizadas no mesmo documento, feita em impressão digital colorida e tecnologia de dados variáveis de texto e imagens em cor. "A MAPFRE será a primeira seguradora a utilizar tecnologias de personalização one-to-one cross-media para entrega de documentação on-line em canal P-URL integrado com web-to-print. Com isso, resolverá um problema de operações e ainda entregará relacionamento individualizado ao segurado, que se sentirá exclusivo.", afirma Fernando Wosniak Steler, Diretor-Executivo da agDirect cross-media.

O executivo lembra ainda que, "Caso a MAPFRE queira crescer o projeto para outros países, poderá contar com a rede mundial da AlphaGraphics para entrega local em qualquer uma das nossas 300 unidades espalhadas pelo mundo". Este pioneiro projeto conta ainda com a participação das equipes das agências CasaNova, responsável pelo ClubMapfre e da Maiorino, que dirigiu a criação das peças impressas para o projeto.

