

AIG wdrożyło KMS Lighthouse!



Pozytywne doświadczenia klientów i wydajniejsza praca agentów znacząco poprawiły wyniki sprzedażowe w Grupie

AIG

Od blisko stu lat AIG ewoluuje i zmienia się, chcąc lepiej sprostać potrzebom swoich klientów. Świat zmienia się szybciej niż kiedykolwiek wcześniej dlatego, aby za nim nadążyć trzeba wdrażać nowoczesne rozwiązania oraz być elastycznym. To, co wczoraj było prawdą, może okazać się nieaktualne następnego dnia – dostęp do szerokiej, rzeczowej i istotnej wiedzy jest niezbędny, a poszukiwanie odpowiedzi na nurtujące nas pytania weszło w nawyk miliardów klientów na świecie. Wychodząc im naprzeciw AIG wdrożyło zintegrowany system do zarządzania wiedzą **KMS Lighthouse**.

WYZWANIE

AIG rozwija zaawansowane techniki w zakresie nauki o danych i nowych technologiach, dzięki którym klienci są bezpieczniejsi i lepiej poinformowani. Wykorzystując niezrównane bogactwo informacji oraz szeroką wiedzę ekspertów, AIG dostarcza informacje, które pomagają wielu branżom na całym świecie zapobiegać stratom i osiągać lepsze wyniki. AIG regularnie dzieli się wynikami tych poszukiwań z organizacjami rządowymi, organizacjami pozarządowymi, wyspecjalizowanymi badaczami i specjalistami za pośrednictwem zintegrowanej bazy wiedzy **KMS Lighthouse**. Wdrożenie systemu **KMS Lighthouse** miało za zadanie odciążyć pracę agentów i partnerów, a także realnie zwiększyć sprzedaż cross-sellingową rozbudowanych pakietów ubezpieczeń u obecnych klientów.

ZREALIZOWANE CELE:

- Łatwy i szybki wgląd w wiedzę za pomocą zintegrowanej wyszukiwarki wiedzy **KMS Lighthouse** dostępnej dla partnerów, klientów i agentów contact center
- Zredukowanie czasu szkoleń wstępnych o ponad 74%
- Wsparcie procesu sprzedaży cross-sellingowej – rozbudowanie oferty promocyjnej dla obecnych klientów wraz ze zwiększeniem sprzedaży o 23% dzięki wbudowanym i zintegrowanym porównywarcom oraz kalkulatorom polis i produktów.



ROZWIĄZANIE

Firma **AIG** zdecydowała się na wdrożenie systemu do zarządzania wiedzą **KMS Lighthouse** oraz integrację z istniejącym systemem CRM, co zapewniło sprawniejsze i szybsze zarządzanie informacjami, dokumentami, a także danymi w Grupie. Ponadto rozwiązanie zostało wykorzystane do budowania zindywidualizowanej oferty dla klientów **AIG** składającej się ze zmodyfikowanych pakietów polis i umów ubezpieczeniowych proponowanych w zależności od preferencji, czy potrzeb klientów. Dane i raporty **KMS Lighthouse** są na bieżąco wykorzystywane w czasie tworzenia i planowania kampanii marketingowych w Grupie.

REFERENCJE

*„Chcąc pozostać wiodącym dostawcą usług w zakresie ubezpieczeń, w naszym departamencie wsparcia musieliśmy skrócić czas połączeń, zapewnić profesjonalne i szybkie rozwiązanie obecnych problemów klientów, a także zależało nam na tym, aby dostarczyć agentom najbardziej aktualne informacji o rozbudowanych produktach z oferty **AIG**. Poznając rozwiązanie **KMS** wiemy, że idealnie wpisuje się w nasze potrzeby, a dzięki zaawansowanym funkcjom wyszukiwania informacji wpływa na poprawę satysfakcji klientów i wyższe wyników sprzedaży polis.”*

Shir Danenberg,

Project Manager, AIG

