

# Serviços financeiros: proporcione uma experiência superior ao cliente



A **experiência do cliente** (do inglês “*customer experience*”) vai muito além que – somente – a satisfação do consumidor. Tal experiência abrange todo o gerenciamento de expectativas para se relacionar melhor com os clientes em cada interação ao longo da sua jornada.

Proporcionar uma experiência positiva ao cliente pode gerar comprometimento com a organização, fidelidade à marca, compras adicionais e endossos positivos do consumidor – mas somente se for bem feito e nutrido com as informações corretas.

A plataforma **Iron Mountain InSight®** oferece uma base de gerenciamento de informações mais conectada para providenciar infinitas possibilidades. Ao auxiliar as seguradoras e instituições bancárias por meio da nossa solução digital, essas organizações elevam o padrão quando se trata de superar as expectativas dos clientes.

## Entenda como a nossa plataforma de gerenciamento de informações contribui para uma melhor experiência do cliente:

### Estudo de caso #1

#### Forneça uma experiência digital de ponta a ponta em sinistro

- Ofereça um serviço multicanal de Primeiro Aviso de Sinistro.
- Acesse todo o conteúdo e documentação da apólice para determinar as coberturas.
- Aproveite a IA para fornecer processamento direto para sinistros simples.
- Ex: danos no para-brisa, reembolso de aluguel de carro, etc.
- Automatize a geração de fluxo de trabalho para sinistros complexos.
- Ex: Danos à propriedade, lesões corporais, danos a veículos automotores, etc.
- Use IA para segmentação de sinistros.
- Ex: Atribuição de um sinistro à funcionário melhor qualificado.
- Crie automaticamente estruturas de arquivo padrão com base em tipos de sinistros para acelerar o processo de revisão.
- Aprimore a detecção de fraudes utilizando a IA para identificar sinais de alerta.
- Automatize a notificação aos consumidores do status atual dos sinistros para eliminar solicitações constantes de atualizações do caso.
- Forneça captura de fotos e faturas.



## Estudo de caso #2

### Melhore a experiência geral de empréstimo

- Utilize a IA para – automaticamente – entender e validar formulários de empréstimos hipotecários.
- Identifique e indexe automaticamente todos os documentos associados com empréstimos hipotecários, ex: Documentos Fiscais, Avaliações, Holerites, Títulos de Propriedade, etc.
- Elimine tarefas de processamento “olhe e compare” (do inglês “*stare & compare*”), como a validação de dados em formulários, concentre-se mais na experiência do cliente.
- Execute automaticamente cálculos de rotina, como o cálculo da renda anual com base nos dados dos holerites.
- Otimize os fluxos de trabalho para encaminhar exceções para a equipe relevante sem intervenção humana.
- Reduza custos, agilize a aprovação de empréstimos e aumente o volume por funcionário eliminando tarefas corretivas.
- Entregue aprovações sobre empréstimos hipotecários em horas ou dias, não em semanas.

## Estudo de caso #3

### Agilize a experiência de subscrição

- Forneça aprovações rápidas de subscrição por meio do processamento automatizado e em tempo real de solicitações de seguro.
- Aproveite todas as informações de fontes variadas (ex.: clima, GPS, mapas, redes sociais, etc.), crie perfis de risco e preços mais precisos.
- Utilize a inteligência artificial para auxiliar na detecção de pequenas fraudes de prêmios em solicitações de seguro, como inconsistências associadas à motoristas adolescentes na residência – onde o veículo está estacionado –, quilometragem percorrida por ano ou a designação inadequada de um veículo para uso agrícola.
- Automatize processos para reduzir erros humanos, avaliar inconsistências e validar informações em tempo real.

## Estudo de caso #4

### Forneça experiência de crédito ao consumidor em tempo real

- Ajude a prever a probabilidade de fraude ou inadimplência a partir de dados e conteúdos existentes bem como de fontes de informações de terceiros.
- Aproveite a IA para garantir a adesão às normas de proteção ao consumidor (*Fair Lending regulations*)
- Utilize o *machine learning* para processar mais dados de fontes tradicionais e não tradicionais para aprovações de crédito mais apropriadas.
- Forneça aprovações de crédito em tempo real diretamente para o cliente por meio de qualquer dispositivo.
- Reduza os custos associados ao processamento manual de *due diligence*.

Converse com um de nossos especialistas e obtenha mais detalhes sobre a [Iron Mountain InSight](#). Veja como a nossa solução digital é importante para a experiência do seu cliente.

800.899.IRON | [ironmountain.com](https://ironmountain.com)

#### Sobre a Iron Mountain

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar. Visite [www.ironmountain.com](https://www.ironmountain.com) para obter mais informações.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Todos os direitos reservados. Iron Mountain e o desenho da montanha são marcas registradas da Iron Mountain Incorporated nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.