



SMARTIQ™

Eine echte Partnerschaft mit quantifizierbaren Vorteilen

AON



Über den Kunden

AON New Zealand ist ein führender Anbieter von Versicherungsvermittlungs-, Risikomanagement- und Personalberatungsdiensten. Das Unternehmen arbeitet mit einer Vielzahl von Kunden auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene zusammen. Es umfasst ein Team von Versicherungsmaklern, die auf den ländlichen Bereich spezialisiert sind, und bietet Sprinkler- und Brandmelderinspektionsdienste für gewerbliche und öffentlich zugängliche Gebäude an.

Eine Vision verwirklichen

AON wandte sich an Fuji Xerox und SmartIQ, als es an der Zeit war, nach effizienteren Möglichkeiten für die Bereitstellung dieser Dienste im ländlichen Bereich und bei Brandinspektionen zu suchen.



„Wir haben vor ungefähr drei Jahren eine neue Technologiereise begonnen und haben nach Partnern gesucht, die eine Erweiterung unseres Teams darstellen. Wir hatten Herausforderungen in der ländlichen Industrie zu lösen und eine Vision, wie das funktionieren soll. Eines der Hauptprobleme war die Geschwindigkeit der Datenerfassung. Unsere Makler waren manchmal tagelang unterwegs, um die Kunden zu besuchen. In dieser Zeit haben sie all diese handschriftlichen Informationen gesammelt, die sie mit sich herumgetragen haben, bis sie in ihre Büros zurückgekehrt sind. Erst dann konnten sie die Informationen endgültig in unsere beiden Versicherungsbewertungssysteme kopieren und ein Angebot erstellen.“

– Jonathan Cook, Informationstechnologie-Manager bei AON

Ländlich werden

Der Versicherungsvermittlungsservice von AON für Kunden in ländlichen Gebieten stützte sich in hohem Maße auf engagierte Makler, die persönliche Besuche vornahmen, um die Informationen zu sammeln, die für die Ausarbeitung eines Angebots und dessen Preises erforderlich waren. Es war ein papierlastiger, manueller Prozess, und AON wusste, dass es das Potenzial hatte, schneller und effizienter zu sein.

Das Verlangen nach Geschwindigkeit

Wie in jedem Unternehmen ist die Bearbeitungszeit entscheidend für die Bereitstellung eines hervorragenden Service und die Umwandlung von Leads in Verkäufe. Der manuelle Prozess bedeutete, dass AON eine Woche oder länger brauchte, um einem ländlichen Kunden ein Angebot zu unterbreiten. Eine Mobilitätslösung, bei der die Makler die Daten direkt in einen Antrag eingeben und dem Kunden Bewertungen vor Ort bereitstellen, wäre weitaus effektiver. Auf diese Weise könnten zu diesem Zeitpunkt verschiedene Prämien- und Selbstbeteiligungsoptionen mit dem Kunden besprochen werden. Entscheidungen könnten sofort und nicht erst Wochen später getroffen werden.

Gemeinsam nutzte AON Fuji Xerox und SmartIQ, um die Rural Application Solution zu entwickeln und den Vertragsabschluss mit neuen ländlichen Unternehmen zu einer schnelleren und lohnenderen Erfahrung zu machen. Die AON-Makler erfassen die Kundeninformationen direkt auf einem Formular auf einem Tablet und generieren sofort elektronische Versicherungsangebote. Die Optionen können dann an Ort und Stelle besprochen werden. Dieses Maß an Professionalität stärkt das Vertrauen der Kunden in AON, führt zu schnelleren Entscheidungen und in vielen Fällen zu höheren Einnahmen. Die Rural Application generiert außerdem ein Verarbeitungsblatt für den AON-Verarbeitungsknoten, das automatisch alle Back-End-Unterlagen ausfüllt. Die Makler müssen nur die Unterschrift des Kunden einholen und können zum nächsten Termin gehen.



„Wir hatten hohe Erwartungen an einen Partner, der flexibel und dynamisch sein und unser Team erweitern sollte. Ich freue mich, sagen zu können, dass Fuji Xerox und SmartIQ unsere Erwartungen übertroffen haben und es eine Freude war, mit ihnen bei jedem Schritt unserer Reise zusammenzuarbeiten.“

Jonathan Cook, Informationstechnologie-Manager bei AON

Optimierter Service

Die ländlichen Makler von AON sind jetzt effizienter und haben nach einer Woche auf den rauen Landstraßen Neuseelands keinen gewaltigen Papierkram mehr zu erledigen.

AON schätzt, dass die Rural Application die Maklerproduktivität bereits um mindestens 15 % gesteigert hat.

„Die optimierten Workflow-Prozesse hinter der App haben die Anzahl der manuellen Schritte halbiert, die zum Generieren, Ändern und Präsentieren von Angeboten und Optionen erforderlich sind“, sagte Cook. „Es hat die Arbeit einer Woche effektiv auf wenige Tage reduziert. Die Qualität der Maklerberichte hat sich erheblich verbessert, und die von ihnen gesammelten Daten sind weitaus konsistenter.“

„Während die Rural Application für viele unserer Makler eine steile Lernkurve war, haben sie die Vorteile schnell erkannt und die Technologie angenommen. Die Anwendung ist wirklich aufregend, und sie sind gespannt, wie wir sie noch weiter ausbauen können“, fügte er hinzu.

Wegweisend bei der Brandinspektion

AON dominiert den neuseeländischen Markt bei der Bereitstellung von Brandinspektionsdiensten für gewerbliche und öffentlich zugängliche Gebäude. In den nach ISO17020 akkreditierten Diensten wird überprüft, ob die Sprinkler, Alarmanlagen und sonstigen Geräte eines Betriebsgeländes den Bauvorschriften entsprechen und bestätigt, dass sie neu versichert oder die Versicherungen erneuert werden können. Die Zertifizierung wird für einen Zeitraum von zwei Jahren ausgestellt, und die zehn Inspektoren von AON besuchen jährlich mehr als 2.500 Gebäude in ganz Neuseeland.

Die Detailgenauigkeit, die auf dem vorherigen papierbasierten Brandinspektionsformular von AON erforderlich war, machte die Verwendung umständlich. Die Inspektoren machten auf ihrer Tour von Raum zu Raum und von Stockwerk zu Stockwerk umfangreiche handschriftliche Notizen und zeichneten Probleme oder Fehler auf, die zu beheben waren.

Sie besuchten normalerweise eine Reihe von Standorten, bevor sie ins Büro zurückkehrten. Dies bedeutete, dass es einige Tage dauern konnte, bis die umfangreichen Notizen an das Verwaltungsteam übergeben wurden, das sie in das AON-System eingab und einen Bericht erstellte. Der gesamte Prozess – Durchführung der Inspektion, Erstellung des Berichts, Erstellung von Rechnungen für Dienstleistungen – konnte bis zu vier Wochen dauern.

Mobil werden

Die SmartIQ-Plattform ist mobil einsetzbar und passt sich jedem Gerät an. AON, Fuji Xerox und SmartIQ haben gemeinsam eine Tablet-basierte Mobilitätslösung für die Brandmeldeinspektion entwickelt.

Die Lösung umfasst intelligente Fragebogenformulare. Sie sind schnell und einfach zu bedienen, und die Inspektoren können digitale Fotos anhängen. Sobald die Inspektion abgeschlossen ist, gehen die offiziellen Ergebnisse über das Tablet ins Büro zurück. Die Anwendung generiert automatisch einen Bericht, der vom Verwaltungsteam überprüft statt zusammengestellt wird.

Die Mobilitätslösung reduzierte die Zeit für die Erstellung von Berichten von vier Wochen auf erstaunliche zwei Tage. „Der gesamte Prozess ist jetzt so viel schneller“, sagte Cook. „Unsere Inspektoren müssen sich nicht mehr um die Verwaltung kümmern. Sie konzentrieren sich nur noch darauf, den Job zu erledigen.“



www.smartcommunications.com

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer Cloud-basierten Kundenkommunikationsplattform der nächsten Generation. Mehr als 500 globale Marken verlassen sich auf Smart Communications, um über den gesamten Lebenszyklus hinweg intelligentere Gespräche zu führen. So können sie in der heutigen, digital ausgerichteten, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig die Prozesse vereinfachen und effizienter arbeiten. Genau das bedeutet es, das Gespräch zu skalieren. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in Großbritannien und bedient seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Die Smart Communications-Plattform umfasst SmartCOMM™, das leistungsfähige Kundenkommunikationssystem für das gesamte Unternehmen, SmartIQ™ für die Transformation von Formularen, und SmartDX™ für die Dokumentation von Transaktionen. Weitere Informationen erhalten Sie unter smartcommunications.com.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.