

SMARTIQ™

Verbesserung der Durchsatzzeiten und Reduzierung manueller Prozesse

Ministerium für Infrastruktur und regionale Entwicklung



Australian Government

Department of Infrastructure, Transport,
Cities and Regional Development

Über den Kunden

Das Ministerium für Infrastruktur und regionale Entwicklung (Department of Infrastructure and Regional Development, DIRD) in Australien unterstützt die Regierung bei der Förderung, Bewertung, Planung und Investition in die Infrastruktur sowie bei der Förderung eines effizienten, nachhaltigen, wettbewerbsfähigen, sicheren und zuverlässigen Verkehrssystems.

Tätigkeitsumfeld

Im Rahmen dieser Zuständigkeit sorgt das DIRD für entsprechende Gesetzgebung, um den Status der australischen Flotte an Straßenfahrzeugen als eine der sichersten der Welt aufrechtzuerhalten. Große Hersteller, die Fahrzeuge importieren möchten, müssen beim Ministerium eine Einfuhrgenehmigung beantragen, bevor ihre Fahrzeuge nach Australien transportiert und vom australischen Zoll freigegeben werden können.

Betriebliche Herausforderung

Das DIRD erhält jährlich über 20.000 Anträge für Fahrzeugimporte. Bevor die SmartIQ-Lösung im Mai 2013 implementiert wurde, belastete der Antragsprozess die begrenzten Ressourcen erheblich.

Die Antragsteller mussten beim vorherigen System eines von drei Microsoft Word-Dokumenten herunterladen. Die ausgefüllten Formulare sandten sie dann zusammen mit einer Gebühr für die manuelle Bearbeitung an das DIRD zurück. Dieser Prozess war zeitaufwändig und für die Antragsteller ohne Unterstützung durch das Ministerium schwierig abzuschließen.

Die SmartIQ-Lösung

SmartIQ lieferte ein neues Online-Antragssystem, welches die Notwendigkeit für zusätzliche Informationen nach Einreichung der Anträge minimierte, die Bewertungsprozesse vereinfachte, den Zeitrahmen für die Entscheidung über die Anträge optimierte und das vorhandene Branchensysteme des Ministeriums bestmöglich nutzte.

SmartIQ hat ein einziges dynamisches Web-Formular geschaffen, das die Nutzer durch das Antragsverfahren geleitet. Das Formular ist in das bestehende Content-Management-System des Ministeriums, Microsoft SharePoint, und das Kundenmanagementsystem, Microsoft Dynamics, integriert.

Die Benutzer können eine oder mehrere Fahrzeugimportoptionen auswählen, relevante Details eingeben und zusätzliche Unterlagen hochladen, z. B. Kopien ihres Führerscheins oder die Frachtbriefe eines Spediteurs. Das Formular stützt sich auf vorhandene Daten des Ministeriums, z. B. Informationen aus früheren Importanträgen (Zugriff über SmartIQ-Anbindungen

Über 80 Prozent der Antragsteller benötigten einen zusätzlichen Kontakt mit dem DIRD, bevor sie die Einfuhrgenehmigung erhielten. **„Das Ministerium hat jedes Jahr mehr als 40.000 Telefonanfragen bearbeitet, um die Genehmigung von Importanträgen zu unterstützen. Dies stellte steigende Anforderungen an die Mitarbeiter in einem Umfeld mit beschränkten Ressourcen und Reaktionserwartungen seitens der Kunden.“** – CIO des Ministeriums für Infrastruktur und regionale Entwicklung (DIRD), Gary Leifheit.

mit Microsoft Dynamics und SharePoint), sodass häufig tätige Importeure bestimmte Details nicht bei jedem Antrag neu eingeben müssen.

Nach der Einreichung werden abgeschlossene Anträge für den Kontakt im Abschnitt „Notizen“ von Microsoft Dynamics gespeichert. Sie werden auch mit dem Kontakt zugewiesenen Metadaten in einem festgelegten SharePoint-Ordner gespeichert. Die neuen Smart-Web-Formulare haben die aktuellen Formulare ersetzt und können direkt beim DIRD eingereicht werden.

In den ersten drei Monaten nach ihrer Einführung gingen über 2.800 elektronische Anträge ein. Bis zu 95 Prozent der Antragsteller entschieden sich für die Zahlung über das Kreditkartenzahlungsportal des Formulars. Die neuen Formulare waren so erfolgreich, dass das Ministerium weniger als zwei Monate nach der Implementierung von SmartIQ anfang, die Verwendung von Antragsformularen auf Papierbasis einzustellen.

Das Ministerium ist nun bestrebt, den Einsatz von Intelledox Infiniti und seiner Dienste auf weitere externe und interne Geschäftsprozesse auszuweiten.

Vorteile für den Betrieb

- Bedeutende Produktivitätsverbesserungen
- Verbesserte Durchsatzzeiten für Bewertungen
- Weniger auf manuelle Verfahren verwendete Zeit
- Verbesserte Qualität der Anwendungen durch Unterstützung elektronischer Online-Formulare
- Verringerung der Komplexität von Formularen, verbesserte Präsentation und Strukturierung von Fragen
- Optimierte Datenintegrität dank der Reduzierung von nicht qualifizierten und nicht korrekten Import-Anträgen
- Einführung eines Verwaltungskonzepts und der Fähigkeit des Dokumentlebenszyklus
- Auf Berechtigungen basier Software mit integrierten Sicherheits-rollen, um zu gewährleisten, dass nur autorisierte Benutzer Vorlagen erstellen, pflegen und erzeugen können



„SmartIQ hat die Rate der Rückfragen durch Antragsteller und den zusätzlichen Kontakt, der zur Klärung der bereitgestellten Informationen erforderlich ist, erheblich von über 80 Prozent auf weniger als 20 Prozent des Durchsatzes reduziert. Dies verbesserte die Bearbeitungszeiten der Bescheinigungen und reduzierte manuelle Prozesse. Der Erfolg dieses ersten Projekts hat dazu geführt, dass SmartIQ als zentrale kundenorientierte Komponente eines anderen Antragsprozesses verwendet wird und zusätzlich die Datenintegration in Back-End-Geschäftssysteme löst. Das Ministerium ist nun bestrebt, den Einsatz von SmartIQ und seiner Dienste auf weitere externe und interne Geschäftsprozesse auszuweiten.“

– CIO des Ministeriums für Infrastruktur und regionale Entwicklung (DIRD), Gary Leifheit



www.smartcommunications.com

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer Plattform für die Verwaltung von Kundenkonversationen. Weltweit verlassen sich mehr als 500 Marken auf Smart Communications, um smartere Konversationen über den gesamten Lebenszyklus hinweg zu realisieren. So können sie in der heutigen digital ausgerichteten, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig ihre Prozesse vereinfachen und effizienter arbeiten. Eben dies bedeutet, die Konversation zu skalieren. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in Großbritannien und betreut seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Die Smart Communications-Plattform umfasst die Leistungsfähigkeit von SmartCOMM™ zur Verwaltung der Kundenkommunikation im Unternehmensmaßstab, die Fähigkeiten der Formularumwandlung, die durch SmartIQ™ ermöglicht werden, und das Fachwissen über Handelsdokumentation von SmartDX™. Um mehr zu erfahren, besuchen Sie smartcommunications.com.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.