



SMARTIQ™

San Diego County Regional Airport Authority



Über den Kunden

Die San Diego County Regional Airport Authority (Flughafenbehörde) ist eine unabhängige Behörde, die für den Betrieb des San Diego International Airport verantwortlich ist. Das Verkehrsaufkommen wächst: 2018 wurden rekordverdächtige 24 Millionen Passagiere registriert, von denen 1 Million international reisten. Die Airport Authority dient auch als San Diego County's Airport Land Use Commission (Bodennutzungskommission), die für den Schutz der öffentlichen Gesundheit und Sicherheit in der Umgebung von Flughäfen verantwortlich ist.

Geschäftliche Herausforderung

Eine der Kernaufgaben der Airport Authority ist die Verwaltung von Anträgen und die Erteilung von Genehmigungen für die Ein- und Ausfahrt gewerblicher Fahrzeuge im Flughafenbereich. Dazu gehören Taxis und Limousinen, die einzelne Fahrgäste abholen und absetzen, sowie größere kommerzielle Shuttles.

Im Jahr 2017 hat die Behörde mehr als 700 Genehmigungen an Betreiber erteilt. Jede dieser Genehmigungen erforderte ein Antragsformular, das von 24 Seiten bis zu manchmal mehr als 75 Seiten für große Fuhrparks reichte. Die Behörde verschickte die Anträge per Post, sodass in den letzten Jahren über 30.000 Stück Papier gedruckt wurden.

Dieser Prozess war nicht nur kostenintensiv, sondern beanspruchte auch enorm viel Arbeitszeit und Ressourcen. Als Empfänger mehrerer Auszeichnungen für umweltbewusstes Handeln liefen die papierbasierten Anträge den Nachhaltigkeitszielen des Flughafens zuwider.

Da die Anträge von Hand ausgefüllt wurden, waren viele unleserlich oder wurden nicht richtig ausgefüllt. Korrekturen erforderten die handschriftlichen Initialen des Antragstellers, und fehlende Dokumente wie Versicherungsnachweise verzögerten die Genehmigungen zusätzlich.

Ferner war dies kein großartiges Kundenerlebnis. Die Betreiber mussten ihre Genehmigungsgebühren persönlich in den Büros der Behörde bezahlen, die nur drei Tage in der Woche geöffnet waren. Dies führte zu Zahlungsverzögerungen, die sich wiederum auf den Ertrag auswirkten. Die Bearbeitungszeit für die Gebühren betrug oft 30 bis 90 Tage.

„Das Ergebnis war ein zeitaufwändiges Prüfungsverfahren für die Mitarbeiter und lange Wartezeiten für die Antragsteller“, erzählt Kimberly DeYoung, Project Analyst bei der Abteilung Ground Transportation der Airport Authority. **„Es musste eine bessere Lösung geben.“**



„Die Einführung von Guided Forms hat uns unzählige Arbeitsstunden erspart, da wir die Genehmigungsanträge nicht mehr von Hand bearbeiten müssen. Das Endergebnis ist ein produktiveres Personal und zufriedener, wirtschaftlich erfolgreichere Betreiber.“ – Kimberly DeYoung, Project Manager

SmartIQ ermöglicht ein dynamisches Anpassen der Interviewfragen an die Anforderungen des Benutzers.

Home SAN - Permit Application

Log Out KD

Sec. 1 - Permit Application for San Diego International Airport

Sec. 2 - Address / General Business Information

Sec. 6 - Business Entity Information

Sec. 7 - Vehicle Information

Finish

Recent Files

SAN - Permit Application

Sec. 2 - Address / General Business Information

Business Information

Business Name * Big Kahuna Limo Service, Inc.

Doing Business As (DBA) * Big Kahuna Limo Service

Mailing Address 1 * 123 Pacific Coast Hwy

Mailing Address 2 Suite 500

Mailing Address City * San Diego, CA 92101

Check box if business address is not same as above: Different Business Address

Do you have employees other than the owners, officers, directors or partners? * Yes No

Should legal notices be sent to your business mailing address? * Yes No

Please indicate below the type of legal entity of your business (choose from dropdown list): *

Corporation

Is there anyone else authorized, on behalf of the business, to conduct transactions with the Authority? * Yes No

Authorized Person(s)-This person will have authority to make changes to your account without your written permission, up to closing your account or Permit Pick-up only.

Name (First and Last)	Title	Phone	Email	Authorization
Sammy Sample	Office Manager	619-555-1212	sample@email.com	Fully Authorized

Add Authorized Person Remove Authorized Person

Die Lösung: Guided Forms

Zur Lösung dieser verschiedenen Probleme begann das Betriebsteam der Airport Authority damit, die gesamten Geschäftsprozesse unter die Lupe zu nehmen, erklärt DeYoung. „Wir haben im Vorfeld intensiv gearbeitet, um uns den Prozess wirklich neu vorstellen zu können.“

Als Teil seines neuen digitalen Genehmigungssystems entschied sich das Unternehmen für DocuSign Guided Forms, powered by SmartIQ, um diese statischen Papierformulare durch eine völlig neue Art der Kommunikation mit seinen Kunden und internen Mitarbeitern zu ersetzen.

SmartIQ ermöglicht es Unternehmen wie der Airport Authority, komplizierte Formulare in „geführte“ Interviews umzuwandeln. So lassen sich die Daten der Unterzeichner einer Vereinbarung erfassen.

Fragen werden auf der Grundlage von bereits bekannten Informationen oder früheren Antworten angepasst. Nach der Erfassung der Informationen kann das System automatisch die personalisierte, unterschriftsreife Vereinbarung des Unterzeichners in DocuSign generieren, was zu einer schnelleren, einfacheren Erfahrung mit weniger Fehlern und geringerer Reibung führt.

Für die Behörde kann ein neuer Prozess online beginnen, wenn der Fahrzeugbetreiber einen Antrag anfordert. Dies generiert automatisch eine E-Mail mit einem personalisierten Link zu einem Antrag. Der Bewerber öffnet den Link und füllt das Interview aus. Dabei werden verschiedene Fragen dynamisch auf Basis der individuellen Bedürfnisse und des Profils bereitgestellt.

Der Antragsteller kann benötigte Dokumente, wie etwa Versicherungsnachweise, innerhalb des digitalen Interviews hochladen. Ist das Fahrzeug zum Beispiel älter als sieben Jahre, verlangt die Behörde einen Prüfbericht. „Antragsteller haben das im Papierverfahren konsequent übersehen. Hier im intelligenten Formular wird die Frage je nach Baujahr des Fahrzeugs ein- oder ausgeblendet, so dass die Antragspakete genauer sind“, erklärt DeYoung.

Eine der Funktionen, die das positivste Feedback erhielt, ist die Möglichkeit für Antragsteller, Informationen über ein mobiles Gerät einzureichen, einschließlich Fotos der Fahrzeugzulassungsformulare oder anderer Dokumente, so DeYoung. „Die Menschen lieben das. Inzwischen interagieren mehr als 80 Prozent unserer Kunden auf diese Weise.“ Zudem können Benutzer einen Antrag starten und stoppen, ohne dass ihre Arbeit verloren geht.

Wenn die Behörde die ausgefüllten Anträge erhält, kommen sie in eine Warteschlange, damit die Fachmitarbeiter mit dem Prüfungsverfahren beginnen können. Wenn alle Antragsbedingungen erfüllt sind, markiert der Fachmitarbeiter die Datei als „genehmigt“. Wenn nicht, markiert der Fachmitarbeiter sie als „Korrekturen erforderlich“ und das System generiert automatisch eine E-Mail zurück an den Antragsteller, in der die zusätzlich benötigten Informationen aufgeführt sind.

Nach Abschluss und Genehmigung des Prozesses generiert das System eine DocuSign-E-Mail an den Betreiber. Diese ermöglicht es ihm, seinen Antrag elektronisch zu unterschreiben und die damit verbundenen Gebühren online über ein sicheres Zahlungs-Gateway zu bezahlen.

Geschäftliche Vorteile

Die Bereitstellung des neuen Prozesses erfolgte sehr zügig, was dem Team sehr wichtig war. „Unsere Implementierungszeit war sehr schnell. Vom Konzept bis zur Umsetzung vergingen nur etwas mehr als sechs Monate“, sagt Mike Anderson, Manager der Abteilung Ground Transportation der Airport Authority. „Das zeugt wirklich von der Qualität der Produkte, die wir verwenden.“

Die Airport Authority hat in den ersten sechs Monaten fast 450 Anträge an Charterunternehmen verschickt und 820 Fahrzeuge zugelassen. Ist ein Antrag erst einmal genehmigt und die DocuSign-E-Mail verschickt, dauert es jetzt im Normalfall weniger als eine Stunde, bis der Antragsteller unterschrieben und bezahlt hat.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Antrag sank drastisch, von Wochen auf etwa 10 bis 20 Minuten. „Wir verzeichnen einen unglaublichen Durchsatz“, sagt DeYoung.

„Die Einführung von Guided Forms hat uns unzählige Arbeitsstunden erspart, da wir die Genehmigungsanträge nicht mehr von Hand bearbeiten müssen“, sagte DeYoung.

„Das Endergebnis ist ein produktiveres Personal und zufriedener, wirtschaftlich erfolgreichere Betreiber. Einige unserer Betreiber sind in Los Angeles, so dass sie jetzt nicht mehr hierher fahren müssen, um den Prozess persönlich abzuschließen. Es nimmt weniger Zeit in Anspruch, die Daten sind genauer und unser Team muss sich nicht um unvollständige Anträge kümmern“, so DeYoung weiter.

DeYoung betonte, dass die Benutzerfreundlichkeit der SmartIQ-Plattform ebenfalls ein Erfolgsfaktor für die Behörde war. „Man muss kein Programmierer sein“, fügte sie hinzu. Die Behörde änderte kürzlich ihre Gebührenstruktur für Genehmigungen, und statt IT-Support zu benötigen, konnte sie die Aktualisierungen einfach selbst vornehmen.

Aufgrund des Erfolgs des ersten Projekts will die Behörde SmartIQ auch für die Umgestaltung von Prozessen in anderen Bereichen einsetzen, wie beispielsweise für Parkgenehmigungen und andere Vorgänge.

„Dank des eingesparten Geldes können nun auch andere Abteilungen die Möglichkeiten erkennen, durch diese Art der digitalen Transformation Einsparungen zu verzeichnen“, so DeYoung.



„Unsere Implementierungszeit war sehr schnell. Vom Konzept bis zur Umsetzung vergingen nur etwas mehr als sechs Monate. Das zeugt wirklich von der Qualität der Produkte, die wir verwenden.“

– Mike Anderson, Ground Transportation Manager



www.smartcommunications.com

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer cloudbasierten Kundenkommunikationsplattform der nächsten Generation. Mehr als 500 globale Marken verlassen sich 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. Darum geht es bei der Skalierung der Konversation. 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 SmartCOMM™, das leistungsfähige Kundenkommunikationssystem für das gesamte Unternehmen, SmartIQ™ für die Transformation von Formularen, und SmartDX™ für die Dokumentation von Transaktionen. Weitere Informationen finden Sie unter smartcommunications.com.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.