



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. AON beschäftigt ein Team von Versicherungsmaklern, das auf den ländlichen Bereich spezialisiert ist, 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, sich nach effizienteren Möglichkeiten für die Bereitstellung dieser Dienste umzuschauen.

“

„Wir hatten vor ungefähr drei Jahren eine neue Technologiereise begonnen und nach Partnern gesucht, die unsere Teams erweitern sollten. Es gab Herausforderungen in der ländlichen Industrie und wir verfolgten eine Vision, wie wir sie lösen wollten. Eines der Hauptprobleme war die Geschwindigkeit der Datenerfassung. Unsere Makler waren manchmal tagelang unterwegs, um Kunden zu besuchen. In dieser Zeit mussten sie Informationen handschriftlich sammeln und mit sich herumtragen, bis sie in ihre Büros zurückgekehrt sind. Erst dann konnten die Informationen endgültig in unsere beiden Versicherungsbewertungssysteme kopiert und Angebote erstellt werden.“

– Jonathan Cook, IT-Manager bei AON

Beratung auf dem Land

Der Versicherungsvermittlungsservice von AON für Kunden in ländlichen Gebieten stützte sich größtenteils auf engagierte Makler. In persönlichen Besuchen wurden Informationen gesammelt, die für die Ausarbeitung von Angeboten und Preisen erforderlich waren. AON war klar, dass dieser bis dato papierbasierte, manuelle Prozess schneller und effizienter gestaltet werden musste.

Das Verlangen nach Geschwindigkeit

Wie in jedem Unternehmen ist die Bearbeitungszeit auch in Versicherungen entscheidend für die Servicequalität und die Entwicklung von Interessenten zu Kunden. Der manuelle Prozess führte allerdings dazu, dass AON mehr als eine Woche benötigte, um einem Kunden im ländlichen Raum ein Angebot zu unterbreiten. Eine mobile Lösung, mit der Makler Daten direkt in eine Anwendung eingeben und dem Kunden eine Bewertung vorlegen, wäre weitaus effektiver. Auch könnten so bereits vor Ort verschiedene Prämien- und Selbstbeteiligungsoptionen mit dem Kunden besprochen, Entscheidungen sofort und nicht erst Wochen später getroffen werden.

Mit Fuji Xerox und SmartIQ entstand eine Lösung in Form der Rural Application Solution. Sie ermöglicht es, mit neuen Unternehmen in ländlichen Regionen schneller zum Vertragsabschluss zu kommen: Die AON-Makler erfassen die Kundeninformationen direkt in einem Formular per Tablet und generieren daraus sofort digitale Versicherungsangebote. Die Optionen können so 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 Arbeitsblatt, mit dem die Verarbeitungszentrale von AON alle Back-End-Unterlagen automatisch ausfüllt. Makler müssen nur die Unterschrift des Kunden einholen und können zum nächsten Termin übergehen.



„Wir hatten hohe Erwartungen an einen Partner. Er sollte flexibel und dynamisch sein und unser Team erweitern. Ich freue mich, dass Fuji Xerox und SmartIQ unsere Erwartungen übertroffen haben. Es war jederzeit eine sehr effiziente Zusammenarbeit.“

Jonathan Cook, IT-Manager bei AON

Optimierter Service

Die Makler von AON arbeiten jetzt effizienter und müssen keinen riesigen Papierkram mehr erledigen.

AON schätzt, dass die Rural Application die Produktivität von Maklern bereits um mindestens 15 % steigern konnte.

„Die optimierten Workflow-Prozesse hinter der App haben die Anzahl der manuellen Schritte halbiert, die erforderlich waren, um Angebote zu generieren, zu ändern und zu präsentieren“, 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 wesentlich konsistenter.“

„Die Rural Application ging für viele unserer Makler mit einer steilen Lernkurve einher. Sie haben die Vorteile schnell erkannt und die Technologie angenommen. Die Anwendung ist spannend. Unsere Makler sind neugierig darauf, wie wir sie weiter ausbauen können“, so Cook weiter.

Wegweisend bei der Brandinspektion

AON dominiert den neuseeländischen Markt bei der Bereitstellung von Brandinspektionsdiensten für gewerbliche und öffentlich zugängliche Gebäude. In den nach ISO 17020 akkreditierten Diensten wird überprüft, ob die Sprinkler, Alarmanlagen und sonstigen Geräte eines Betriebsgeländes den Bauvorschriften entsprechen. Auch neue Versicherungen und Verlängerungen bestehender Policen werden berücksichtigt. Die Zertifizierung wird für einen Zeitraum von zwei Jahren ausgestellt. Zehn AON-Inspektoren 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 behoben werden sollten.

Weil sie mehrere Standorte aufsuchten, bevor sie ins Büro zurückkehrten, konnte es mehrere Tage dauern, bis die umfangreichen Notizen an das Verwaltungsteam übergeben werden konnten. Dort wurden sie in das AON-System eingepflegt, bevor ein Bericht erstellt werden konnte. Der gesamte Prozess – Inspektion durchführen, Bericht ausarbeiten und Rechnung ausstellen – konnte bis zu vier Wochen dauern.

Die neue Mobilität

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

Die Lösung umfasst intelligente Fragebögen. Sie sind schnell und einfach zu bedienen. Darüber hinaus lassen sich digitale Fotos anhängen. Sobald die Inspektion abgeschlossen ist, erfolgt ein Datentransfer der Gutachten von den Tablets ins Büro. Die Anwendung generiert automatisch einen Bericht, der vom Verwaltungsteam überprüft wird.

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



www.smartcommunications.com/de

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte, Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud von Smart Communications umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.