



Nasadenie systému Fusio na správu agend u poisťovacích maklérov

[Prípadová štúdia]

Predstavenie spoločnosti

V stredne veľkej spoločnosti poisťovacích maklérov, ktorých majitelia súhlasili s vypracovaním prípadovej štúdie bez uvedenia názvu firmy, pracujú obchodní zástupcovia, likvidátori poisťných udalostí, manažment a administratívni pracovníci. Hlavným cieľom spoločnosti je poskytovať klientom kvalitnú poisťnú ochranu a partnerstvo vo svete poistení.

Ako tu Fusio pomáha?

Systém *Fusio* uľahčuje v spoločnosti prácu tak obchodným zástupcom a likvidátorom poisťných udalostí, ktorí spolu potrebujú často spolupracovať a zdieľať informácie, ako aj manažmentu spoločnosti, ktorý oceňuje *Fusio* ako nástroj na kvalitné vyhodnotenie aktuálnych informácií.

Evidencia zmlúv

Obchodníci oceňujú predovšetkým agendy *Zmluvy* a *Pod-zmluvy*, do ktorých môžu pohodlne a prehľadne ukladať skeny zmlúv, jednotlivých klientov, a kedykoľvek v nich potrebný dokument rýchlo vyhľadať. Prehliadať si vo *Fusio* uložené zmluvy potom môžu všetci pracovníci, ktorí majú príslušné oprávnenie.

Evidencia poisťných udalostí

Likvidátorom pomáhajú agendy *Likvidácia poisťných zmlúv*, *Poisťné udalosti* a *Úlohy/Postupy*, kde evidujú nahlásené poisťné udalosti, ich aktuálny stav (čaká/vyriešené) a pridružené úlohy a pracovné postupy.



Zdieľanie informácií

Vďaka *Fusio* môžu teraz obchodníci a likvidátori medzi sebou zdieľať potrebné informácie a jednoducho svojim klientom poskytovať rýchle a kvalitné služby. Likvidátori si môžu ľahko nájsť detaily príslušnej poisťovnej zmluvy a obchodníci majú okamžite k dispozícii aktuálne podklady pre komunikáciu s klientmi.

- ✓ koniec ručného vyhľadávania zmlúv v papierovom archíve
- ✓ súčasný prístup viacerých užívateľov k jednému dokumentu
- ✓ zdieľanie aktuálnych informácií
- ✓ pridelovanie užívateľských oprávnení pre prístup k informáciám

Vyhodnotenie údajov

Pre manažment spoločnosti predstavuje *Fusio* nástroj na vedenie obchodného tímu, skvalitnenie obchodného procesu, dohľad nad plnením cieľov a kvalitné vyhodnotenie a spracovanie podkladov na poradu vedenia.

- ✓ aktuálne údaje vždy poruke
- ✓ reporting

CRM

Vďaka *Fusio* majú v spoločnosti aktuálny prehľad o potrebách klientov. Pri každej zmluve sa eviduje dĺžka trvania, čo umožňuje osloviť klienta ešte pred jej uplynutím. Každý obchodník dostáva do e-mailu automaticky report s prehľadom klientov, ktorým čoskoro vyprší zmluva. Takého klienta môže obchodník včas osloviť a pripraviť pre neho aktualizovanú ponuku.

Fusio umožňuje taktiež rýchlu a jednoduchú prípravu reportov pre klientov s náhľadom všetkých poisťovných zmlúv a produktov, ktoré majú aktuálne dohodnuté. Vďaka preddefinovaným *tlačovým zostavám* je teraz vo *Fusio* možné odovzdať klientom profesionálne vytlačený dokument vo vizuálnom štýle spoločnosti bez prácnych úprav.

Jednoduché vkladanie dokumentov do *Fusio* priamo z multifunkcie



Vďaka multifunkčnému stroju *Konica Minolta* s veľkým farebným dotykovým displejom môžu užívatelia jednoducho vkladať skeny zmlúv a ostatné prílohy priamo zo stroja do príslušných zložiek *Fusio*. Bezproblémový chod stroja zaisťuje navyše *STAND* *proaktívny servis FlexiDoc*.



Čo oceňujú obchodníci?

Komunikácia so zákazníkmi



„Teraz môžem vo Fusio okamžite vidieť poznámky a udalosti k jednotlivým klientom, zaznamenané mojím kolegom, likvidátorom poisťných udalostí. Pri komunikácii s klientmi tak mám aktuálne informácie vždy poruke.“

Milan, obchodný zástupca

Report pre vedenie



„Na Fusio si cením jednoduché spracovanie, zdieľanie a poskytovanie informácií pre mojich nadriadených. Nový systém mi teraz dokáže ušetriť prácu a čas. Predtým som si totiž viedol jednotlivé evidencie obchodných prípadov samostatne v Exceli. Pred poradou som musel tabuľky opraviť a potom skopírovať do zdieľaného Excelu, kde sa tabuľky dokonca, kvôli odlišnému formátovaniu, zobrazovali často nesprávne.“

David, obchodný zástupca

Report pre klientov



„Pomáhajú mi preddefinované tlačové zostavy Fusio a možnosť jednoducho pripraviť pre klienta prehľad dohodnutých poisťných zmlúv. Predtým som pri príprave takého reportu musel spracovať niekoľko tabuliek z MS Excel dohromady, vložiť do MS Word, upraviť vzhľad do vizuálneho štýlu spoločnosti a až potom vytlačiť finálny dokument. S Fusio ide všetko rýchlo a bez námahy.“

Ján, obchodný zástupca



Čo oceňujú likvidátori?

Detaily poisťných zmlúv



„Vďaka Fusio mám okamžitý prístup k detailom poisťných zmlúv, takže pri nahlásení poisťnej udalosti zo strany klienta už nemusím zložito zisťovať informácie cez kolegu, obchodného zástupcu, ktorý sa často pohybuje v teréne. Teraz mám potrebné informácie k dispozícii ihneď a môžem klientovi poskytnúť rýchlu službu.“

Pavol, likvidátor poisťných udalostí



Zdieľané kontakty



„Zdieľaný telefónny zoznam mi umožňuje vždy rýchlo kontaktovať klienta na aktuálnom telefónnom čísle, e-maile či adrese. Kontakty môžem ľahko vyhľadávať a filtrovať. Vidím prehľad firemných pobočiek, kontaktných osôb, mobilných či pevných telefónnych čísel a tiež prípadné poznámky či prílohy pri jednotlivých klientoch. Vďaka prepojeniu Fusio kontaktov s telefónnym systémom môžem hovor vytočiť jednoduchým kliknutím priamo z PC.“

Juraj, likvidátor poistných udalostí



Čo oceňuje manažment?



„Do e-mailu teraz dostávam pravidelné reporty o novozaložených, pozmenených či spracovaných zmluvách. Mám automatický prehľad o províziách, odoslaných a došlých platbách a aktuálnom stave obchodného procesu. Tieto podklady som si musel pred zavedením Fusio spracovávať napoly ručne.“

Michal, obchodný riaditeľ

- ✓ rýchle a kvalitné služby klientom
- ✓ jednoduchšia komunikácia - vnútropodniková i s klientmi
- ✓ úspora časuí
- ✓ efektívne pracovné postupy