

Nasazení systému Fusio pro správu agend u pojišťovacích makléřů

[Případová studie]

Představení společnosti

Ve středně velké společnosti pojišťovacích makléřů, jejíž majitelé souhlasili s vypracováním případové studie, bez uvedení názvu firmy, pracují obchodní zástupci, likvidátoři pojistných událostí, management a administrativní pracovníci. Hlavním cílem společnosti je poskytovat klientům kvalitní pojistnou ochranu a partnerství ve světě pojištění.

Jak zde Fusio pomáhá?

Systém *Fusio* ulehčuje ve společnosti práci jednak obchodním zástupcům a likvidátorům pojistných událostí, kteří spolu potřebují často spolupracovat a sdílet informace. A také managementu společnosti, který oceňuje *Fusio*, jako nástroj pro kvalitní vyhodnocení aktuálních informací.



Evidence smluv

Obchodníci oceňují především agendy *Smlouvy* a *Pod-smlouvy*, kam mohou pohodlně a přehledně ukládat skeny smluv, jednotlivých klientů, a kdykoli zde potřebný dokument rychle vyhledat. Prohlížet uložené smlouvy si pak ve *Fusio* mohou všichni pracovníci, kteří mají příslušné oprávnění.



Evidence pojistných událostí

Likvidátorům pomáhají agendy *Likvidace pojistných smluv*, *Pojistné události* a *Úkoly/Postupy*, kde evidují nahlášené pojistné události, jejich aktuální stav (čeká/vyřešeno) a přidružené úkoly a pracovní postupy.

 **Sdílení informací**

Díky *Fusio* mohou nyní obchodníci a likvidátoři mezi sebou sdílet potřebné informace a poskytovat svým klientům snadno rychlé a kvalitní služby. Likvidátoři si mohou lehce nalézt detaily příslušné pojistné smlouvy a obchodníci mají okamžitě k dispozici aktuální podklady pro komunikaci s klienty.

- ✓ **konec ručního vyhledávání smluv v papírovém archivu**
- ✓ **současný přístup více uživatelů k jednomu dokumentu**
- ✓ **sdílení aktuálních informací**
- ✓ **přidělování uživatelských oprávnění pro přístup k informacím**

 **Vyhodnocení dat**

Pro management společnosti představuje *Fusio* nástroj pro vedení obchodního týmu, zkvalitnění obchodního procesu, dohled nad plněním cílů a kvalitní vyhodnocení a zpracování podkladů na poradu vedení.

- ✓ **aktuální data vždy při ruce**
- ✓ **reporting**

 **CRM**

Díky *Fusio* mají ve společnosti aktuální přehled o potřebách klientů. U každé smlouvy je evidována délka trvání, což umožňuje oslovit klienta ještě před jejím uplynutím. Každý obchodník dostává do e-mailu automaticky report s přehledem klientů, kterým brzy vyprší smlouva. Takového klienta může obchodník zavčas oslovit a připravit pro něj aktualizovanou nabídku.

Fusio umožňuje také rychlou a snadnou přípravu reportů pro klienty s náhledem všech pojistných smluv a produktů, které mají aktuálně sjednané. Díky předdefinovaným *tiskovým sestavám* ve *Fusio* je nyní možné předat klientům profesionálně vytištěný dokument ve vizuálním stylu společnosti bez pracných úprav.

Snadné vkládání dokumentů do Fusio přímo z multifunkce



Díky multifunkčnímu stroji *Konica Minolta* s velkým barevným dotykovým displejem mohou uživatelé jednoduše vkládat skeny smluv a ostatní přílohy přímo od stroje do příslušných složek *Fusio*.

Bezproblémový chod stroje zajišťuje navíc *STAND proaktivní servis FlexiDoc*.



Co oceňují obchodníci?

Komunikace se zákazníky



„Nyní mohu ve Fusio okamžitě vidět poznámky a události zaznamenané k jednotlivým klientům mým kolegou, likvidátorem pojistných událostí. Při komunikaci s klienty tak mám aktuální informace vždy při ruce.“

Milan, obchodní zástupce

Report pro vedení



„Ve Fusio oceňuji snadné zpracování, sdílení a předávání informací pro mé nadřízené. Nový systém mi nyní dokáže ušetřit práci a čas. Dříve jsem si totiž vedl jednotlivé evidence obchodních případů samostatně v Excelu. Před poradou jsem musel tabulky opravit a poté zkopírovat do sdíleného Excelu, kde se tabulky navíc, kvůli odlišnému formátování, zobrazovaly často nesprávně.“

David, obchodní zástupce

Report pro klienty



„Pomáhají mi předdefinované tiskové sestavy Fusio a možnost snadno připravit pro klienta přehled sjednaných pojistných smluv. Dříve jsem při přípravě takového reportu musel zpracovat několik tabulek z MS Excel dohromady, vložit do MS Word, upravit vzhled do vizuálního stylu společnosti a teprve potom vytisknout finální dokument. S Fusio jde vše rychle a bez námahy.“

Jan, obchodní zástupce



Co oceňují likvidátoři?

Detaily pojistných smluv



„Díky Fusio mám okamžitý přístup k detailům pojistných smluv, takže při nahlášení pojistné události klientem již nemusím složitě zjišťovat informace přes kolegu, obchodního zástupce, který se často pohybuje v terénu. Nyní mám potřebné informace k dispozici ihned a mohu klientovi poskytnout rychlou službu.“

Pavel, likvidátor pojistných událostí

Sdílené kontakty



„Sdílený telefonní seznam mi umožňuje vždy rychle kontaktovat klienta na aktuálním telefonním čísle, e-mailu či adrese. Kontakty mohu snadno vyhledávat a filtrovat. Vidím přehled firemních poboček, kontaktních osob, mobilních či pevných telefonních čísel i případné poznámky či přílohy u jednotlivých klientů. Díky provázání Fusio kontaktů s telefonním systémem mohu hovor vytočit pouhým kliknutím přímo z PC.“

Jiří, likvidátor pojistných událostí



Co oceňuje management?

Reporting



„Do e-mailu nyní dostávám pravidelné reporty o nově založených, pozměněných či zpracovaných smlouvách. Mám automatický přehled o provizích, odešlých a došlých platbách a aktuálním stavu obchodního procesu. Tyto podklady jsem si musel před zavedením Fusio zpracovávat napůl ručně.“

Michal, obchodní ředitel

- ✓ rychlé a kvalitní služby klientům
- ✓ snadnější komunikace - vnitrofiremní i s klienty
- ✓ úspora času
- ✓ efektivní pracovní postupy