

Zakelijke dienstverlening met Capture OnTheGo™

Deze klant van Objectif Lune wenst anoniem te blijven.

INFORMATIE OVER HET BEDRIJF

Het bedrijf levert sinds 2002 oplossingen voor incidentmanagement aan de verzekeringssector. Het bedrijf is toonaangevend op de markt voor gespecialiseerde voertuigen en beheert alle aspecten van het claimproces op één platform.

Bedrijf: Services voor schadebeheer

Omzet: Circa 17 miljoen (2015)

Grootte: 100+ medewerkers

De kans herkennen

Het bedrijf printte en verzond dagelijks handmatig klantovereenkomsten. Deze overeenkomsten werden vervolgens door de klant ondertekend en verzameld en dagelijks geretourneerd naar het betreffende lokale kantoor.

Aan het einde van elke dag kwam er een koerier langs om de overeenkomsten op te halen en ze te bezorgen op het hoofdkantoor in Chester. Na de controle werden ze teruggestuurd naar lokale kantoren, waar de formulieren handmatig gesorteerd en gearchiveerd werden.

Het was een erg tijdrovend proces dat veel tussenkomst van mensen en onnodig veel kostbare bedrijfsmiddelen vereiste.



Voorheen

DE PROBLEMEN

- Arbeidskosten voor het handmatig maken van documenten
- Tijd besteed aan handmatig sorteren en archiveren
- Onnodige kosten van voorgedrukt briefpapier
- Vertraging in het hoofdkantoor bij de ontvangst van de documenten
- Hoge kosten van dagelijkse koeriersdiensten

De oplossing

Na analyse van de vereisten en behoeften van het bedrijf werd de real-time oplossing voor van gegevensvastlegging van Objectif Lune, Capture OnTheGo, voorgesteld.

Door Capture OnTheGo te implementeren is het bedrijf er in geslaagd het claimproces te automatiseren. Er wordt een digitaal bestand gemaakt en het ingevulde bestand wordt naar het mobiele apparaat van de chauffeur verzonden. De chauffeur kan dit vervolgens ondertekenen om te bevestigen dat het document correct ingevuld is.

Nadat de handtekening op het apparaat is vastgelegd, wordt het document via 3G/4G of Wifi teruggestuurd naar de servers van het bedrijf.

Capture OnTheGo is eenvoudig op te nemen in de output van de bestaande Proclaim-software van de klant en voegt de bestanden samen. Dit garandeert dat de correcte informatie naar het mobiele toestel verzonden wordt, met de juiste kopeteksten, voetteksten, logo's, voorwaarden en andere inhoud.

Na retourzending van de informatie kan het bedrijf beslissen waar deze gearchiveerd moet worden. Een kopie van het ondertekende document kan per e-mail worden verzonden naar en opgenomen in de Proclaim-software of het digitale archief van het bedrijf. Hierdoor is de informatie snel te vinden als de claim wordt opgevraagd.



Nu

DE VOORDELEN

- Door de overstap naar digitaal zijn er geen koeriers meer nodig, waardoor er jaarlijks € 11.000 wordt bespaard.
- Er is geen voorgedrukt briefpapier meer nodig, omdat er digitale versies kunnen worden gemaakt.
- Er zijn veel minder mensen betrokken bij de levenscyclus van een claimdocument, wat de kans op menselijke fouten verkleint.
- De klantenservice is verbeterd en de wachttijden zijn verkort doordat alle medewerkers direct toegang hebben tot klantdocumenten.
- De eenvoudige integratie in de bestaande Eclipse-software heeft geresulteerd in meer flexibiliteit en controle over het bedrijf.