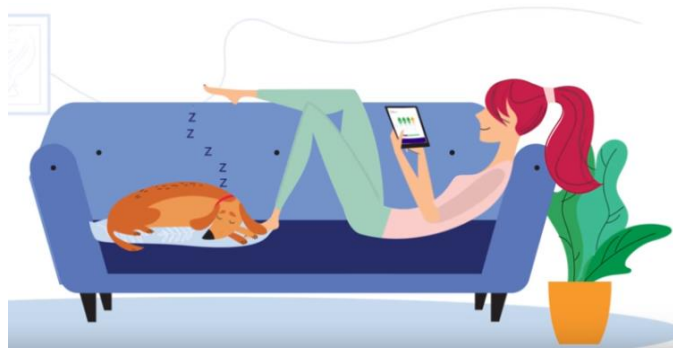


CRM revoluce v pojišťovně domácích mazlíčků – PetExpert

Společnost PetExpert Europe, s.r.o. (součást skupiny Trupanion), která nabízí všeobecné zvířecí pojištění PetExpert, se rozhodla implementovat cloudové řešení Microsoft Dynamics 365 s cílem zefektivnit celý obchodní proces pojišťovny.

Nešlo o pouhý upgrade či nadstavbu dříve používaného softwaru, ale vytvoření zcela nového systému prakticky na zelené louce. Kompletní realizaci projektu zajistila společnost LLP CRM s.r.o.



Kompletní pokrytí obchodního procesu a partnerský portál

Zákazník využívá vlastní digitální aplikaci, ke které jsou připojeni smluvní veterináři. Pomocí této aplikace veterináři v reálném čase, rychle a jednoduše, vytvoří pojistnou událost včetně všech náležitostí, získá autorizaci pro pojistné plnění a následné proplacení nákladů. Veterinář může využít nevhodnější léčebné postupy bez toho, že by byl limitován aktuálními finančními možnostmi majitele domácího mazlíčka.

Aplikace, se kterou veterinář pracuje, je s pomocí integračního hubu napojena na centrální cloudové CRM řešení Dynamics 365, které má za cíl kompletně pokrýt obchodní proces v pojišťovně, od založení obchodního případu z webové poptávky a konče vyplacením pojistného plnění.

Od Excelu k Dynamics 365 s nadstavbou

Dříve se k evidenci obchodních činností používaly výhradně tabulky Excel a poštovní klient Outlook. Časovou náročnost projektu snižovala skutečnost, že PetExpert je startup s cíleně nízkým počtem zaměstnanců, který působí na trhu teprve krátkou dobu. I přes velmi nízký rozpočet se podařilo dodat kompletní CRM řešení s bohatou nadstavbou, které splňuje veškeré požadavky kladené na moderní systém řízení vztahů se zákazníky. Jeho primární předností a současně inovací je celková automatizace všech standardních obchodních aktivit včetně činností, jako je například generování smluv, vytváření škodných/pojistných událostí nebo centralizované zakládání uživatelských účtů.

Jednou z nejvíce sofistikovaných funkcí dodaného řešení je pak schopnost detailního výpočtu pojistného plnění, které musí zohledňovat velké množství vstupních parametrů, což je věc, za kterou běžné pojišťovny platí mnohonásobně vyšší částky. Nad rámec základní funkcionality Dynamics 365 byly instalovány další nástroje, včetně obchodní analýzy Power BI, která v reálném čase umožňuje generovat přehledné grafy, statistiky a další ukazatele spojené s výkonností obchodních aktivit a řízením rizika.

Pro ukládání dokumentů a dalších dat se používá Azure Blob Storage, který na rozdíl od jiných standardních úložišť nabízí vynikající poměr cena/kapacita. Samozřejmostí je vzdálený přístup z libovolného stolního či mobilního zařízení s webovým prohlížečem. Díky tomu lze snadno a rychle vyřídit škodnou/pojistnou událost nebo odpovědět na dotazy zákazníků doma, v kanceláři i v terénu. Samostatnou kapitolou je pak Zákaznický portál, který umožňuje vyřídit většinu běžných zákaznických požadavků jednoduše přes internet.

Kompletní informační přehled o klientech

Implementací cloudového CRM řešení Dynamics 365 získal zákazník silný nástroj pro kompletní řízení obchodního procesu pojišťovny. Veškeré standardní obchodní aktivity, které bylo možné automatizovat, jsou v novém řešení plně automatizované. Tím došlo pochopitelně k velké úspoře času, práce, a tím pádem i vynaložených provozních nákladů pojišťovny. Jestliže základní úkony obchodního procesu provádí software automaticky, eliminuje se riziko lidského omylu.

„Navzdory omezenému rozpočtu nám společnost LLP CRM dodala kompletní CRM řešení s bohatou aplikační nadstavbou, které splňuje veškeré požadavky kladené na moderní systém řízení vztahů se zákazníky. Díky Zákaznickému portálu a kompletní digitalizaci celého pojistného procesu ušetří veterinář spoustu času a navíc získává jistotu, že platbu za provedené zákroky obdrží na svůj účet v garantovaném čase do 24h.“

Jan Moravec
Business Architect
PetExpert Europe, s.r.o.

Díky analytickému nástroji Power BI má vedení společnosti k dispozici podrobné statistiky a reporty, ze kterých lze snadno vyhodnotit úspěšnost obchodních aktivit ve sledovaném období oproti původně stanoveným KPI. Prostřednictvím Zákaznického portálu zvládnou zákazníci nahlásit změnu údajů, změnu typu pojištění nebo jiný požadavek z pohodlí svého počítače či mobilního zařízení, aniž by museli pojišťovnu kontaktovat telefonicky či osobně.

Každý obchodník pojišťovny si může rychle vyhledat kompletní informační přehled o libovolném zákazníkovi, vše vidí přehledně zobrazené na jedné obrazovce bez nutnosti překlíkávat do dalších oken. CRM řešení Dynamics 365 včetně bohaté aplikační nadstavby slouží pojišťovně PetExpert jako hlavní informační systém, v němž spravuje veškerá data o svých klientech i pracovnících.

Centrální přístup k datům a automatizace

CRM řešení Dynamics 365 pokrývá kompletně celý obchodní proces pojišťovny, počínaje generováním pojistných smluv až po detailní výpočet pojistného plnění, spoluúčasti zákazníka a nákladů pro pojišťovnu včetně zadání platebního příkazu bance k vyplacení pojistného plnění zákazníkovi.

Díky tomu, že veškerá data o klientech jsou uložena v centrálním cloudovém řešení Dynamics 365, jsou důvěryhodně zabezpečena a snadno přístupná v jakékoli geografické lokalitě z libovolného stolního či mobilního zařízení s webovým prohlížečem. V systému se vyhodnocují pojistné události a stanoveným algoritmem se určuje, které položky budou hrazeny pojišťovnou a které nikoliv. Vedle zefektivnění a hlavně zrychlení obchodního procesu došlo navíc k plné automatizaci naprosté většiny standardních činností, které bylo dříve nutno provádět manuálně s pomocí tabulek v Excelu či e-mailového klienta Outlook.

Cílem implementace bylo minimalizovat zásahy pracovníků do věcí, které lze v novém řešení plně automatizovat. Sjednat pojištění domácích mazlíčků lze online, nebo na terminálech během návštěvy vybraných veterinárních ordinací smluvních partnerů. Celá akce přitom nezabere více jak pět minut, neboť vygenerování pojistné smlouvy je již plně automatické. Ke dni spuštění systém používá asi 10 pracovníků s výhledem na další navyšování jejich počtu v závislosti na rychlosti růstu společnosti. Počet uživatelů v CRM řešení Dynamics 365 lze škálovat velice jednoduchým a rychlým způsobem, což je jedním z důvodů, proč si klient zvolil právě toto řešení.

O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konzultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics 365 a Pivotal.

Mezi naše klienty patří: Carollinum, EUC Premium, Odlo, ORLEN Benzina, Raiffeisenbank, Scania, Skanska, Uniq a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů pro 100+ zákazníků ve více než 40 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s více než 30ti-letou konzultační historií. www.llpgroup.com