



ZURICH[®]

新しいクラウドベースのソフトウェアが、提出から支払いまで、生命保険金および所得補償保険金の請求管理を効率化

「 ClaimVantageは、当社の請求担当チームに革新的な請求管理ソリューションを提供してくれました。おかげで、当社はカスタマーサービスとクライアントとのやり取りを改善することができました。その効果は今だけではなく、今後も続くと予想されます。当社では、今後のアップグレードでも ClaimVantageを活用し、ユーザーのための機能改善に取り組み続けます。これにより、Zurichは請求管理機能の分野でイノベーターの地位を保ち、当社の顧客は今後も最高レベルのサービスによるメリットを享受できるでしょう 」

Zurich Australia社請求責任者シェリフ・ハムザ

プロジェクト概要

Zurich Australia社では、査定担当者が顧客対応により多くの時間を割き、カスタマーエクスペリエンスを向上できるように、より迅速かつシンプルなエンドツーエンド型請求処理を求めています。

ビジネス課題

Zurich Australia社が求めているのは、請求担当チームの管理負荷を減らし、ペーパーワークと勤務時間を削減し、生命保険金および所得補償保険金の支払請求者への請求処理を効率化するシームレスな自動プロセスでした。

具体的な目標

- ▼ セルフサービス、オンライン、電話による請求提出を実現する
- ▼ 支払請求者が請求詳細を提出しやすいように通話録音を実現する
- ▼ プロセスの早期段階で品質ドキュメントを取り込む
- ▼ ペーパーワークを減らし、処理時間を短縮するため、電子署名を受け入れる
- ▼ モバイル機能を完全に実装する
- ▼ リソース割り当てを改善するため、チームのワークロードをリアルタイムでモニタリングする
- ▼ チームコーチング、トレーニング、能力開発を改善する
- ▼ 顧客および社員の満足度を向上する
- ▼ ケアとサポートを最も必要とする顧客に提供する

ソリューション

請求管理ソフトウェアソリューションは、エンドツーエンド型請求処理を実現しました。これにより、顧客とZurich Australia社とのビジネスが円滑化し、生命保険金および所得補償保険金の請求担当チームは、顧客との対話をより効率化し、より高いレベルのカスタマーサービスを提供するために必要なツールを活用できるようになりました。