

## Nebraska 농민 공제 보험



Nebraska 농민 공제 보험은 Fujitsu 태블릿 PC와 모바일 보상 솔루션으로 생산성과 보상의 정확성을 향상시킨다.

**해결과제:** 손해 사정인의 생산성과 보험 보상의 정확성을 향상시킨다.

**솔루션:** Fujitsu LifeBook T4000 시리즈 태블릿 PC와 모바일 보상 소프트웨어를 포함하는 모바일 보상 솔루션을 이동하는 보상 사정 직원에게 지급한다.

**이점:** 태블릿 PC와 모바일 보상 소프트웨어의 사용으로 생산성 향상, 보상 처리를 위한 시간 감소, 보다 정확한 보상 및 결과적으로 고객 응답성 향상을 가져왔다.

“Fujitsu 태블릿 PC는 가격, 기능 및 보증에 대한 최상의 조합을 제공했습니다. 그런 의사결정 요소와 태블릿 PC 기술 분야에서 Fujitsu의 다년간의 경험을 결합해서 Fujitsu 태블릿 PC가 명백한 승자로 드러났습니다.”

- Nebraska 농민 공제 보험의 기업 시스템 및 IT 부사장인 Robert Busboom



50퍼센트까지 보상 처리 시간을 줄여주며 현장에서 보상 업무를 사정인들이 처리할 수 있도록 해 주는 Fujitsu 태블릿 PC를 사용해서 선임 사정인인 Matt Apel이 건물 주변을 조사하고 있다.

1891년에 설립된 Nebraska의 농민 공제 보험은 미국에서 100대 공제 회사이다. 이 회사는 Nebraska 및 남부 Dakota에서 가정, 농가 및 자동차 보험을 제공하고 있다. 회사의 근원은 100년 이상 된 반면 그들의 보상 처리 부서를 위한 기술 인프라는 Fujitsu LifeBook® T4000 시리즈 태블릿 PC와 Symbility Solutions의 모바일 보상 처리 솔루션의 최근 도입에 힘입어 최신식이다.

#### 동종업체를 초월한다

보험 산업은 혼잡하고 대단히 경쟁적이다. 보험 업체의 하나로서 Nebraska 농민 공제 보험은 소비자와 여러 보험 업체의 제안을 대항하는 독립적인 보험 대리점 모두에게 흥미를 끌어야 한다. 제품이나 가격 차별이 거의 없기 때문에 보험회사들은 경쟁에서 자신들을 차별화하기 위해 월등한 고객 서비스에 초점을 맞추고 있다. “재산 피해 보험 증권은 하나의 업체에서 다음 업체까지 유사한 보장 내용이나 가격을 가진 균등한 제품입니다.”라고 현장 서비스 이사인 Jamie Fredrickson이 설명한다. “최상의 고객 서비스를 제공하는 그런 보험 회사가 명확하게 경쟁력 있는 강점을 갖게 됩니다.”

고객 서비스 및 생산성을 향상시키기 위해 Nebraska 농민 공제 보험은 그들의 보상 직원을 위해 주요 기술 업그레이드에 착수했다. 보험 산업에서 고객 서비스의 3판 승부는 고객이 보험 보상 청구를 해야 할 때 진정으로 출발한다. 결과적으로 Nebraska 농민 공제 보험은 회사의 종이 기반의 인력 집중적인 보상 프로세스를 효율화함으로써 고객 서비스를 크게 개선시킬 수 있다고 느꼈다. “보상에 있어서 우리의 관심은 언제나 월등한 고객 서비스를 제공하고 그런 서비스 수준을 제공할 수 있다는 명성을 보유하는 것입니다.”라고 Fredrickson이 말한다.

#### Fujitsu 태블릿 PC: “명백한 승자”

Nebraska 농민 공제 보험의 기업 시스템 및 IT 부사장인 Robert Busboom에 따르면 속도와 보상의 정확성을 향상시키기 위한 열쇠는 —그리고 궁극적으로 고객 서비스— 손해 현장에서 직접 모바일 컴퓨터로 사정인이 정보를 수집할 수 있도록 해 주는 모바일 기술 솔루션을 적용하는 것이었다. 그 팀은 먼저 Symbility Solutions의 모바일 보상 소프트웨어 솔루션을 결정하고 그 다음 여러 업체의 컨버터블 및 슬레이트 태블릿 PC에 대한 분석을 거쳐서 Fujitsu LifeBook T4000 시리즈 컨버터블 태블릿 PC를 선택했다. “Fujitsu 태블릿 PC는 가격, 기능 및 보증에 대한 최상의 조합을 제공했습니다.”라고 Busboom이 말한다. “그런 의사결정 요소와 태블릿 PC 기술 분야에서 Fujitsu의 다년간의 경험을 결합해서 Fujitsu 태블릿 PC가 명백한 승자로 드러났습니다.”

Fujitsu 컨버터블 태블릿 PC에서 제공되는 가벼운 무게, 크고 선명한 화면과 결합된 견고하고 유연한 제품 형태 및 연장된 배터리 사용 시간 역시 주요 의사결정 요소였다. 태블릿 PC에 저장된 정보의 기밀성을 고려하면 Fujitsu 태블릿 PC의 보안 기능 또한 중요했다.

## 수동 보상 프로세스가 비효율을 초래한다.

기술 업그레이드 이전에 Nebraska 농민 공제 보험의 보상 사정인들은 보상을 조사하는 동안에 수작업의 종이 기반 문서 수집 프로세스를 이용했다. 보상 사정인들은 손해 현장으로 가서 정보 및 종이 양식으로 되어 있는 다이어그램을 수집하고 견적서를 작성하기 위해 사무실에 있는 데스크톱 컴퓨터에 이 정보를 다시 입력한다. 이런 프로세스는 비효율적이고 보상에 있어 부정확성을 초래할 잠재성을 가지고 있었다. “우리의 예전 보상 사정 도구는 몇 가지 결점이 있었습니다.”라고 Busboom이 말한다. “첫 번째는 시간입니다. 정보를 한 번 입력하고 2차로 다시 입력하기 때문에 2배가 걸립니다. 두 번째는 정확성입니다. 나중에 견적서를 작성하고 있을 때 당신은 문제들을 잊을 수 있습니다.” 견적이 정확한지 확인하기 위해서 보상 사정인들은 전체적인 시간이 추가되고 오류의 가능성이 상당히 증가되는 상황에서 보상 처리를 위해 때때로 손해 현장을 재방문하거나 추가적인 조사를 해야 했었다.

## 현장 견적 전달

모바일 보상 솔루션이 Nebraska 농민 공제 보험에서의 보상 사정 프로세스를 변화시켰다. 종이 양식과 정보 재입력의 날들은 갔다. 디지털 양식, 스타일러스 펜 및 건물 내/외부의 치수를 파악하는 블루투스 방식의 Disto 레이저 거리계와 같은 독특한 기능을 사용해서 견적서를 작성하고 많은 경우에 사정인들은 초기 조사 동안에 현장에서 보상을 마무리하기 위해 그들이 필요로 하는 모든 정보—사진, 다이어그램, 노트 및 고객 서명—를 모을 수 있다. 능률을 향상시키기 위해 많은 보상 사정인들은 컴퓨터에 바로 입으로 말해서 입력하도록 음성 인식 기능을 가지고 있는 Fujitsu 태블릿 PC를 사용하고 있다. 휴대용 프린터와 디지털 방식으로 고객 서명을 받을 수 있는 능력으로 무장하고서 사정인들은 현장에서 견적서를 끝마치기 위해 필요한 모든 것을 가지고 있다.

사정인들이 보다 생산적으로 일할 수 있게 된 한 편 Fujitsu 태블릿 PC 몸체 형태의 유연성은 여전히 그들에게 친숙한 방법으로 일할 수 있게 해 주었다. “필기한 문장을 타이핑된 문장으로 변환하는 능력은 익숙하면서도 디지털 방식으로 정보를 기록하는 방식으로 보상 사정인들이 정보를 입력할 수 있게 해 주기 때문에 커다란 강점입니다.”라고 Busboom이 말한다. 사정인들은 Fujitsu 태블릿 PC로 너무나 편하게 일을 해 왔기 때문에 그들의 대다수는 데스크톱 컴퓨터를 포기하기로 결심했다. “우리가 태블릿 PC를 도입했을 때 우리는 사정인들에게 그들이 더 큰 모니터를 가지고 있기 때문에 사무실에서 데스크톱으로 계속 작업할 수 있다고 말했습니다. 우리 사정인의 4분의 3 정도는 그들의 태블릿 PC로 작업하는 것을 선호하기 때문에 데스크톱을 없애기로 결정했습니다.”라고 Busboom이 말한다.



*Fujitsu LifeBook T4000 시리즈 태블릿 PC는 기존 노트북의 편안함과 편리함에 태블릿 PC의 다재다능함을 결합시켰다.*

## 한 번에 하나의 보상으로 고객 서비스를 향상시킨다.

Fujitsu 태블릿 PC와 모바일 보상 솔루션은 Nebraska 농민 공제 보험의 보상 사정인들이 그 전보다 더 효율적으로 일할 수 있도록 해 주었다. 그 팀이 언제나 효율성에 있어서 신뢰를 받아온 한 편 현장에서 보상을 처리하고 레이저 측정 및 음성 인식과 같은 기술적인 기능을 사용해서 시간을 절약하게 해 주는 능력이 보상을 처리하는데 걸리는 시간을 크게—어떤 경우에는 50퍼센트까지 줄여주었다. 많은 경우에 보상 사정인들은 첫 번째 방문에서 보상을 해결할 수 있다. “생산성의 증가는 명백합니다. 우리는 사정인들이 보상을 처리하고 견적서를 출력할 수 있는 긍정적인 시간의 비율이 고객이 서명하게 하고 단지 1회 방문한 후에 처리가 마무리된 보상과 함께 떠나게 해 준다는 것을 발견하고 있습니다.”라고 Busboom이 말한다. “이것은 대단히 경쟁력있는 강점입니다.”

보상 사정인들이 견적서를 작성하고 있을 때 더블 체크할 수 있기 때문에 현장에서 정보를 수집하는 능력 또한 더 정확한 보상으로 유도했다. 그리고 이런 개선사항들은 간과된 채로 사라지지 않았다. “우리는 보상을 처리하는 함에 있어서의 능률과 지금 제공하고 있는 자세한 문서들에 대해서 대리점과 보험 계약자들로부터 수 많은 긍정적인 의견들을 들었습니다.”라고 Fredrickson이 말한다.

---

“모바일 보상 솔루션은 우리의 사정인들이 현장에서 견적을 완성하기 위해 필요한 모든 작업을 수행할 수 있게 해 주었습니다. 최종 결과는 더 빠르고 더 정확한 보상과 더 행복한 고객을 가져왔습니다.”

Nebraska 농민 공제 보험의 기업 시스템 및 IT 부사장인 Robert Busboom

---

Nebraska 농민 공제 보험에서의 효율화된 보상 프로세스의 이점은 보상 사정인, 직원, 회사의 보험 대리점 네트워크 및 가장 중요한 고객에게 느껴진다. 고객 만족을 확실히 하기 위한 최선의 방법 중 하나는 보상 프로세스를 빠르고 쉽게 만드는 것이다. ; Fujitsu 태블릿 PC와 모바일 보상 소프트웨어의 구성 덕분에 Nebraska 농민 공제 보험이 그렇게 할 수 있다. 사실 고객들은 보상이 더 빠르게 해결되는 기록된 보상 정보의 정확성- 보험회사와 고객 모두에게 이득인 - 에 매우 감격한다. “모바일 보상 솔루션은 우리의 사정인들이 현장에서 견적을 완성하기 위해 필요한 모든 작업을 수행할 수 있게 해 주었습니다. 최종 결과는 더 빠르고 더 정확한 보상과 더 행복한 고객을 가져왔습니다.”



**Fujitsu Computer Systems Corporation**

**Enterprise Sales:**

1.800.831.3183

us.fujitsu.com/computers

**Consumer Sales:**

1.800.Fujitsu (available 24/7)

www.shopfujitsu.com

**태블릿 PC(펜 PC) 관련 한국 내 문의처**

한국후지쯔주식회사 (<http://kr.fujitsu.com>)

PC사업부 : 02-3787-5502~9

Fujitsu, Fujitsu 로고 및 LifeBook은 Fujitsu Limited의 미국 및 다른 나라에서의 상표 또는 등록상표입니다. 모든 다른 상표들은 각 소유자의 재산입니다.

© 2006 Fujitsu Computer Systems Corporation. All rights reserved.

FPC58-1662-01

