

## MANITOBA PUBLIC INSURANCE

### 북미 최초의 "Drive-Through" 보험 보상 처리 편익에 사용된 Fujitsu 펜 태블릿

"펜 태블릿의 모바일 기능 덕분에 우리의 감정인들이 고객을 떠나지 않고 견적을 완성할 수 있습니다."



Manitoba의 캐나다인 지역에 등록되어 있는 모든 자동차의 보험업체인 MANITOBA PUBLIC INSURANCE (MPI)는 고객 - 지역 내 800,000 명의 차량 소유자들 - 에 대한 서비스를 개선하기를 원했다. Filbitron Systems Group 에 의한 시스템 통합과 Mitchell International의 소프트웨어의 공동 노력으로 MPI는 북미에서 최초의 "drive-through" 보험 보상 처리 편익을 적용할 수 있었다.

MPI는 데스크톱 네트워크를 Fujitsu Personal Systems, Inc. (FPSI)의 펜 태블릿 컴퓨터와 Proxim의 RF 무선 기술에 기반한 무선 시스템으로 변경했다. 이 새로운 시스템은 MPI의 직원들이 고객과 함께 서 있는 동안 차량을 검사하고 보상 처리를 할 수 있게 해 준다.

### 해결과제

해결과제	보상 청구 처리 소요 시간을 줄이고 고객 서비스에 주의를 기울인다.
솔루션	Stylistic 컴퓨터, Proxim의 무선 및 Mitchell의 소프트웨어를 사용해서 감정인들은 고객과 함께 서서 손상된 차량을 조사하면서 수리 견적을 작성한다.
이점	보상 청구는 더 빠르게 처리되고 작업 현장은 더 능률적으로 사용되며 고객 서비스는 크게 향상되었다.

여러 해 동안 MPI에서 견적은 수동으로 작성되었다. 보험 사정인은 고객과 함께 있는 손상된 차량으로 걸어 나가서 차량을 검사하고 법률 용지철에 기록하거나 바코드 장비로 정보를 기록하고 견적을 계산하기 위해 사무실로 다시 돌아오곤 했다. 반 면 고객은 그 결과를 혼자서 기다린 채 남겨졌다. 이 절차는 지연을 초래할 뿐 아니라 서류 작업을 마치기 위해 직원이 몇 분 동안 고객을 혼자 남겨두는 "직원 실종 신드롬"에 대한 대중적인 인식을 높였다. MPI는 고객 서비스와 보상 처리에 있어서의 능률을 개선하고자 했다.

## 무선 솔루션

선택 가능한 옵션에 대한 전반적인 조사 후에 Mitchell 은 MPI 의 모든 요구를 만족시키는 소프트웨어 솔루션을 디자인했다. Filbitron Systems 과 긴밀하게 작업하면서 FPSI RF MasterVAR 인 Mitchell 은 MPI 를 위한 커뮤니케이션 도구로 Fujitsu 의 Stylistic 펜 태블릿 종류를 선택했다. Proxim 의 무선 랜 기능이 결합된 Stylistic 컴퓨터의 진보적인 기능은 MPI 의 감정인들이 스타일러스 펜으로 쉽게 정보를 입력할 수 있게 하고 근무 시간과 부품가격을 결정하기 위한 계산을 실행할 수 있게 하며 견적서를 작성할 수 있게 함으로써 - 그 모든 것을 견고 고객과 함께 서 있고 손상된 차량을 조사하는 동안 - 그들에게 "근무 이동성"을 제공한다.

컨셉 확인은 토론토 지역의 Filbitron 의 시설에서 이루어지고 테스트되었다. MPI 의 사이트에서 사용된 각 Stylistic 펜 태블릿은 340MB 하드디스크, 24MB RAM, 핸드 스트랩, 키보드와 보상 사정인이 책상에서 근무할 때를 위한 스탠드를 가지고 있다. 이 펜 태블릿은 RangeLAN2( Proxim 의 무선 장치로 2.4GHz 호핑, 스프레드 스펙트럼 기술)를 통합하고 있다. 그 주파수는 US FCC & Canadian DOC 채널 세트 전용으로 사용자가 라이선스를 받을 필요가 없다. Stylistic 처럼 RangeLAN2 는 우수한 전원 관리 기능을 제공한다.

## 고객 가까이 머문다.

무선 랜으로 액세스하게 됨으로써 MPI 사무실 안에 있는 서버로 정보를 보내거나 받는 동안 감정인들은 고객과 함께 있을 수 있다. 감정인들은 Mitchell 에 의해 개발된 그래픽 사용자 인터페이스(GUI) 덕분에 고객을 위해 화면 상의 리뷰를 제공할 수도 있다. 감정인들이 고객과 자유롭게 이동하고 "현장에서" 견적을 계산할 수 있게 된 후부터 보상 처리가 더 효율적이며 "직원 실종 신드롬"은 이제 통제되고 있다.

"펜 태블릿의 모바일 기능은 우리 감정인들이 고객을 떠나지 않고 견적을 마칠 수 있게 해줍니다."라고 MPI 의 물적 손해 부장인 Will Kukulko 가 말했다. "전에 감정인들은 업무를 마치기 위해 데스크톱 네트워크의 한계를 가지고 일을 하곤 했습니다. 이제는 네트워크가 감정인과 함께 움직이므로 우리는 더 빨리 보상을 처리하고 고객 서비스에 주의를 기울일 수 있습니다."

## 기타 이점

더 빠른 보상 처리 시간과 강화된 고객 서비스 외에 자동화된 시스템은 기대하지 않았던 이점 또한 제공했다. 고객이 감정인에게 질문이 있으면 손해 사정인이 읽을 수 있게 감정인이 펜 태블릿의 무선 접속으로 실내 프린터에 견적을 보낼 수 있다. 손해 사정인은 관련 정보를 리뷰하고 즉시 고객에게 서비스할 수 있다.

펜 태블릿은 모든 이를 위한 업무 공간량도 증가시켰다. 새로운 시스템이 적용되기 전에는 17 인치 모니터, 키보드와 필요한 바코드 데이터 모음을 위한 26 개의 책 세트가 각 업무 공간마다 사용되었다. 이 펜 태블릿이 그런 요소들을 없앴다.

## 미래

MPI는 현재 52대의 펜 태블릿을 사용하고 있고 Manitoba에 있는 사무실의 모든 네트워크를 위해 100대까지 그 수를 늘릴 예정이다. 그들은 또한 사진 캡처, 회사 확대 이 메일 사용, 원격 WAN 출력을 제공할 수 있는 기능을 추가함으로써 가까운 장래에 펜 태블릿/무선 시스템을 확장하고 싶어한다. MPI는 Stylistic 컴퓨터가 품질 및 고객 서비스 전달을 크게 향상시키고 비효율적인 과정을 제거하고 업무 프로세스의 많은 것들을 효율화했다고 믿는다.

### 태블릿 PC(펜 PC) 관련 한국 내 문의처

한국후지쯔주식회사 (<http://kr.fujitsu.com>)

PC사업부 : 02-3787-5502~9