

مقدمة

وبالنسبة للشركات من أجل البقاء والازدهار، يجب الاستماع إلى وتلبية احتياجات عملائها. الأعمال التجارية تسخر مزايا التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل توفير خدمات محسنة للعملاء. وفي الوقت نفسه، زادت توقعات العملاء حول سرعة وكفاءة الخدمة، على سبيل المثال في القطاع المصرفي، والعملاء مشغول يريد الوصول الفوري إلى حساباتهم على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، من خلال مراكز الخدمة أو الإنترنت.



العلاقات بين المشتريين والبائعين في تطور مستمر. الملامح الرئيسية لعلاقات ناجحة الأعمال القرن 20 هي:

- تعرف المورددين على أهمية تلبية احتياجات العملاء
 - الزبائن لديهم المزيد من الخيارات، والتي هي أكثر يسرا، في "مكالمة هاتفية واحدة أو نقرة ماوس واحدة
 - وأكثر تطلبا، متوقعا احتياجاتهم لتلبيتها العملاء بسرعة
 - يمكن للمورددين تحسين علاقتها مع عملائها من خلال إدارة علاقات العملاء (CRM).
- وتظهر دراسة الحالة هذه كيف رويال أند صن أالينس، واحدة من أكبر شركات التأمين التجارية في المملكة المتحدة، وقد طبقت بنجاح المبادئ المذكورة أنفا لتقديم ("التجاري") التأمين التجارية ذات الصلة من خلال وسطاء التأمين للشركات الصغيرة.

مؤشر قطاع التأمين

Royal & SunAlliance تتبع أكثر من التأمين التجاري من خلال وسطاء التأمين. Royal & SunAlliance تحليل أعمالها وتحديدها ما يلي:

- الشركات الصغيرة وتوليد كمية متزايدة من رجال الأعمال
 - عملاء من الشركات الصغيرة لم تكن دائما الحصول على خدمة جيدة للغاية
 - المزيد من الأرباح يمكن أن تكون مصنوعة من التأمين للشركات الصغيرة عن طريق العمليات والأنظمة بقة وكفاءة وفعالية من حيث التكلفة.
- وأيد هذا التحليل الداخلية للشركة عن طريق التحليل الخارجي والتي أظهرت أن هناك 3.5 مليون الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في المملكة المتحدة والذي يمثل 95% من جميع الشركات في المملكة المتحدة. معظم هذه الشركات لديها مبيعات أقل من 1 M £ سنويا.



وأظهرت أبحاث السوق أن كعملاء التأمين، انهم يريدون منتجات ذات جودة قدمت بسرعة وبسعر تنافسي. ومن المتوقع أن ينمو هذا القطاع خلال السنوات القليلة المقبلة، وهذا يعني أن هناك فرصة عمل حقيقية لزيادة حصتها في السوق والربح..

تطوير استراتيجية الأعمال الصغيرة

قررت Royal & SunAlliance لوضع نهج جديد لتوفير التأمين لوسطاء العمل مع الشركات الصغيرة. انها عملت مع وسطاء لتطوير اقتراح العملاء، والتي تركز على:

- جعل الحياة أسهل بالنسبة للوسيط
- توفير خدمة سريعة والبقة وفعالة إعطاء الوسطاء الوصول إلى المؤمنين من ذوي الخبرة
- تقديم أسعار تنافسية للغاية



• وثائق التأمين التي تقدم مصممة خصيصا لتلبية احتياجات العملاء من الأفراد

وكانت أفضل وسيلة لتلبية جميع احتياجات العملاء المحددة أعلاه من خلال نهج مركز الخدمات الثوري، أن Royal & SunAlliance Enterprise. وكانت الشركة قد استثمرت الملايين من الجنيهات في أربعة مراكز (مرتبط) المشاريع، وذلك باستخدام أحدث اساليب البنية التحتية، ونظم المعلومات سهلة الاستخدام، وتكنولوجيا الاتصالات الهاتفية. عندما يرن وسيط المؤسسة، وقال انه / لديها إمكانية الوصول الفوري إلى ضامن مدربين تدريباً كاملاً، الذين سيستخدمون أنظمة للمساعدة تزن ما يصل خطر، أن يقرر سعر واتخاذ قرارات تجارية مربحة، عبر الهاتف.

المشاريع والبرامج CRM يتيح للسياسات ضامن خياط فرد على وجه التحديد، لتلبية الاحتياجات المختلفة لكل عميل. يتم تمكين شركات التأمين المؤسسة في اتخاذ القرارات - أنها لا تحتاج إلى الرجوع إلى مديري قبل قبول سياسة، على الرغم من الدعم الفني دائما متوفرة بسهولة. بعد المكالمات الهاتفية، ونظام يطبع بسرعة التوثيق الدقيق، والذي يتضمن كافة المعلومات ذات الصلة التي احتلتها في مكالمات هاتفية. وأصدر الاقتباس أو بوليصة تأمين المعلومات الضرورية في نفس اليوم.

تقدم الشركة حاليا خمسة منتجات:

1. عربات: للشركات المالكة عربات يصل إلى 3.5 طن من الوزن، ويجري استخدامها لأغراض تجارية.
 2. المحلات التجارية: للمحلات التجارية، وتجارة التجزئة وسائل والمطاعم، الذين الأسهم ومحتويات لا تتجاوز £ 250,000. ويشمل غطاء التأمين أيضا الأضرار التي لحقت بالمتلكات وانقطاع الأعمال (على سبيل المثال فقدان الأرباح).
 3. الأعمال: ويشمل التأمين ضد الأضرار في الممتلكات، المسؤولية القانونية، انقطاع الأعمال، الحوادث الشخصية والنفقات القانونية الخ
 4. مكاتب: للشركات القائمة على مكتب مثلا العمليات الجراحية، ممارسات الأطباء البيطريين، حيث يتم التأمين على مجموع المحتويات والمباني لمدة نقل عن £ 2,500,000 وأجهزة الحاسوب يستحق أقل من £ 100,000.
 5. المقاولين: لمثل السباكين، الديكور، وتوفير غطاء المسؤولية العامة مع خيار لتشمل المسؤولية أرباب العمل أو المقاولين جميع المخاطر.
- كما تعطى للعملاء الدخول المجاني إلى الأعمال المشورة خط التعامل مع القضايا الضريبية القانونية والصحة والسلامة و. وتوفر شركات التأمين المؤسسة في الاقتباس التأمين، عبر الهاتف في أقل من عشر دقائق. تصدر الشركة وثائق السياسات للوسيط غضون 48 ساعة. في مركز الخدمة، وأجاب 80٪ من المكالمات خلال 20 ثانية.

إطلاق Enterprise

وكان مشروع مشروع كبير لRoyal & SunAlliance. وقد نجحت لمجموعة واسعة من الأسباب:

: إشراك الناس

تضم أناسا من العديد من الفرق داخل Royal & SunAlliance في تطوير وصياغة وتنفيذ الأفكار التي تحققت على نطاق واسع "في شراء" وفهم المشروع بأكمله، مما يجعل التنفيذ أسهل بكثير. التي تنطوي على وسطاء في تشكيل المفهوم كله، في مرحلة مبكرة في تنمية Enterprise، وقد ساعد في تطوير العمليات التي سوف تستفيد منها هذا النهج يبين بوضوح تحالف الثقافة في Royal & SunAlliance التي تركز على العملاء.



تبادل المعلومات

من خلال تطبيق مبادئ صارمة لإدارة المشاريع في جميع أنحاء كل مرحلة من مراحل المشروع وتبادل المعرفة حول تحالف مجموعة Enterprise Royal & Sun Alliance، والشركة تتجنب الوقوع في الخطأ لا لزوم لها، وكانت قادرة على تنفيذ الأفكار بسرعة. Enterprise تضم عناصر من الأفكار التي طبقت الشركة بالفعل بنجاح في أجزاء أخرى من العالم.

الطيار ومراحل الاطلاق

اختبار مفهوم كله من خلال مرحلة "الطيار" كان لا يقدر بثمن من أجل الحصول على التغذية المرتدة من عدد قليل من الوسطاء وفرت فرصة لتحسين المشاريع قبل التنفيذ الكامل.

تتبنى إطلاق مراحل من المشاريع، من خلال فتح مراكز الخدمة في أربع مدن في المملكة المتحدة على مراحل على مدى بضعة أشهر، وتخفيض المخاطر المرتبطة مثل هذا المشروع الكبير، عن طريق السماح بتنفيذ صقل الفريق وتحسين نهجها مع تقدم المشروع.

تدريب

Enterprise Royal & Sun Alliance استثمرت في برنامج التدريب الشامل التي تركز على العملاء 6 أسابيع لشركات التأمين Enterprise ويتضمن برنامج التدريب وحدات تتعلق بالمبيعات، والعمل الجماعي، والمنتجات، والتأمين، وأنظمة الاتصالات الهاتفية.

الاتصالات

الاتصالات بانتظام داخل الشركة ومع وسطاء لإبقاء الجميع على علم بالتقدم من Enterprise. عمل خبراء الاتصالات في جميع أنحاء المشروع وتوفير Enterprise مع مستوى عال من التغطية في وسائل الإعلام التأمين.

قياس فوائد Enterprise

Enterprise Royal & Sun Alliance تقيس كيف Enterprise ناجحة هي عن طريق استخدام 'بطاقة أداء الأعمال المتوازن (BBS)' ويستند هذا النموذج التجاري على مبدأ أن أربعة عناصر من إدارة الأعمال - الكثير من الناس، عملية، والعملاء، المالية - يجب أن يكون في حالة توازن لقطاع الأعمال لتكون ناجحة حقاً. نتائج المؤسسة يمكن تلخيصها على النحو التالي:



الناس: Enterprise Royal & Sun Alliance يطلب من الناس في فرق Enterprise لاستكمال استبيانات قبل وأثناء وبعد إطلاق Enterprise. وأظهرت النتائج أن الأشخاص الذين شاركوا الآن في Enterprise هم موظفون أكثر ارتياحاً ولديهم دوافع. انهم يعملون مع أنظمة ذات كفاءة عالية، تلقوا تدريباً ممتازاً، وتم 'تمكين' إلى التفاوض على الأسعار والشروط، واتخاذ القرارات التجارية الهامة في إطار محدد مسبقاً. أن 93٪ يوصي المؤسسة كمكان للعمل.

العمليات: Enterprise Royal & Sun Alliance تمت "إعادة الهندسة" عملياتها في Enterprise. ونتيجة لذلك، العمليات التجارية مبسطة وفعالة. ونتيجة لذلك تضاعف إنتاجية شركات التأمين. وقد أشار وسطاء إلى أن الوقت الذي تستغرقه لوضع السياسات على كتبهم النصف. كما تم تحسين عمليات المطالبات، مع بعض المطالبات التي استقرت على الفور، مع المؤمن.

العملاء: أجريت Enterprise Royal & Sun Alliance أبحاث السوق مع الوسطاء قبل وأثناء وبعد إطلاق Enterprise. في أوائل عام 1999، عندما طلب من وسطاء مستقلة لتحديد الشركات المرتبطة بالتأمين للأعمال التجارية الصغيرة، Enterprise Royal & Sun Alliance المرتبة 7. في أوائل عام 2000، كان قد ارتفع إلى المرتبة الأولى. وسطاء نحن سعداء مع الخدمة المقدمة من خلال Enterprise. وقال سمسرة إن أرادوا ذلك، فعالة، وخدمة سريعة وبأسعار تنافسية. أرادوا الوصول إلى الناس الذين هم على دراية، من ذوي الخبرة، ويمكن أن تجعل القرارات التجارية المباشرة. المؤسسة تجتمع كل هذه الاحتياجات. حين توفير خدمات أفضل للوسطاء، يتيح المؤسسة أيضاً الوسيط تقديم خدمة أفضل (أسرع، أقل تكلفة) إلى نهاية العملاء، و "المؤمن". ونتيجة لذلك، وسطاء يضعون المزيد من الأعمال التجارية مع Enterprise

المالية: الشركات تبقى علي قيد الحياة إذا كانت لا تزال مربحة. الربح هو المقياس النهائي لنجاح الأعمال التجارية، لجميع الأعمال "أصحاب المصلحة" (العاملين والمساهمين والعملاء والموردين وغيرها). Enterprise هي النجاح المالي بسبب مزيج من نجاح ثلاثة قطاعات أخرى من BBS.

- العملاء (وسطاء) سعداء مع Enterprise ، بحيث يتم وضعهم في عملية تأمينية تجارية صغيرة مع Royal & SunAlliance.
- العمليات، تم تبسيطها على كل من الوسيط و Royal & SunAlliance ، وبالتالي فإن تكلفة توفير التأمين للأعمال التجارية الصغيرة أقل.
- الناس في Enterprise راضون، والموظفين المدربين تدريباً جيداً، الذين نفخر الحقيقي في إعطاء خدمة عملاء ممتازة، وتشجيع وسطاء لوضع المزيد من الأعمال التجارية مع Enterprise.

الخلاصة



أطلقت Enterprise بالكامل من قبل يوليو 2000 وحققت أهدافها. وقد استفادت الشركة بكل من شارك في ذلك - العملاء والسماسة، والناس في فرق Enterprise و Royal & SunAlliance ككل. المشاريع كانت ناجحة لأنها حققت توازن جيد بين القطاعات الأربعة للـ BBS.

ومع ذلك، التركيز على العملاء الحقيقي يعني أن Royal & SunAlliance أبقت الاستماع لعملائها والعمل على كيفية اعتماد التطورات في مجال التكنولوجيا، لتحقيق المزيد من رضا العملاء.

أنها تعمل بالفعل على تطوير المشاريع في الأعمال التجارية عبر الإنترنت، واعتماد المبادئ المتعلقة بالاتصالات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، لا يزال مع مركز دعم الخدمة .