



LV=保险利用Guidewire轻松应对汹涌来袭的洪涝灾害理赔

英国保险公司利用理赔中心产品刷新客户满意度新记录

客户案例



“暴风雨灾害的赔案很棘手，好在大家齐心协力共同应对，另外理赔中心确实帮了大忙。”

—LV=家庭财产保险理赔经理Ian Marsh

利物浦维多利亚（LV=）保险是英国一家社会互助保险机构，拥有超过500万客户。LV=成立于1843年，总部位于英国多赛特郡伯恩茅斯镇，产品范围包括机动车、家庭、宠物、旅行、人寿等保险，也经营投资和退休计划业务。

守护您所爱的一切

LV=财产保险业务首席运营官Peter Horton说，“LV=的使命就是守护人之所爱”。公司一贯严肃对待这项使命。在LV=，从个人助理到理赔经理，再到金融分析师，每位员工都能讲出公司尽最大努力服务客户的无数案例。例如，2013年圣诞节期间，英格兰南部遭遇罕见洪涝灾害，LV=调动资源响应受灾投保人的理赔诉求，在索赔人巨大的理赔压力下尽可能快速高效地处理了客户理赔诉求。LV=甚至为许多房屋处在修缮期的受灾家庭提供了圣诞节晚餐。

陈旧系统拖慢工作流程，增加成本

与许多保险公司一样，LV=公司的核心系统陈旧，亟待更新，2009年公司决定升级理赔系统。

LV=公司家庭理赔团队领导Kristy Emerson解释称，“现有系统太过陈旧，什么都做不了。”

LV=公司家庭理赔经理Hayley Mant赞同这一观点，“旧系统局限性太大。找不到合适的识别程序。”

过于陈旧的系统给理赔程序、诈骗识别、避免泄露增加了难度。老旧系统还不利于培养新一批理赔经理，因为一位合格的理赔经理需要经过为期七周的培训，之后是六个月的实操，才能适应整个系统。



利物浦维多利亚社会互助性保险机构

总部：

多赛特郡伯恩茅斯镇

运营：

英国

经营范围：

财产保险、人寿保险、投资管理、退休产品。

员工：

5,700人

网站：

www.lv.com

产品：

Guidewire理赔中心

优势：

- 保险诈骗监测成本减少40%
- 即便在理赔高峰也能提升用户满意度评分
- 数天内完成新的理赔经理人培训，再也无须数周时间
- 迅速顺利地处理数以万计的风暴理赔诉求

评估12个不同系统，构建一个商业案例

投资全新理赔系统之前，LV=评估了12家不同供应商的产品。还自己构建了一个商业案例，详述了公司希望从全新的理赔系统中获得哪些内容，以保证从项目之初就能够追踪投资反馈。

LV=理赔总监Martin Milliner说：“其实我们对新系统的期望很高，收益追踪博得了董事会、执行团队以及雇员的信任。”

选用Guidewire理赔中心

2010年，LV=选用Guidewire理赔中心作为房屋及机动车业务线的理赔平台。公司在软件安装环节遵从敏捷方法论，这一选择获得了不错反响。

专业家庭保险经理Ruth Day说，“业务人员参与项目使我们的项目大有改观，我能说‘这正是我想要的。’”

满意的经理人：“理赔中心让工作轻松一倍。”

使用理赔中心产品后，全公司1700个理赔经理人全都给出积极反馈。

房屋保险经理人John Nicholls说：“理赔中心让工作轻松一倍。”

专业房屋理赔经理Ian Marsh说“我喜欢这个工作日志系统，扫一眼就能知道一个理赔诉求的赔偿情况、诉求内容以及我能做什么。理赔中心着实有用，恰好满足LV=所需。”

新员工培训只需数天

新保险经理人培训也变得简单多了。

房屋保险经理Andy Lane说：“理赔中心的好处正体现在绝佳的用户体验。每件事都在逻辑上说得通。系统培训也很简单。这个系统只有在得到所需答案后才会处理某项理赔需求。”

Andy Lane补充道：“老系统培训至少需要耗费七周，而Guidewire培训只需三天。”

保险诈骗监测成本减少40%

LV=在职员培训和调配方面均节省了大量成本，但他最大的收益在于提升了虚假性存款监测能力。

Martin Milliner说：“理赔中心远超过我们过去的成果，保险诈骗监测成本减少40%。”

“理赔中心能为我们抓取正确的数据，产出正确的信息，我们就能缩小诈骗搜索范围。我们可以参考不同指标生成诈骗评分，不仅能够处理复杂数据，还能对一些软指标和行为化指标进行处理。这些功能使得我们能够记录诈骗监测率和欺诈成本。”

“Guidewire完善了我们的价值观及客户满意策略。我们的客户满意度达到历史最高水平。”

—LV=财产保险理赔总监Martin Milliner

严重冬季暴风雨考验LV=和理赔中心

2013-14年冬季，一系列超强暴风雨袭击了英国，制造了1766年有记录以来最严重的洪涝灾害，导致LV=公司业务范围内大量投保人财产受损。

John Nicholls说，“很多客户都因恶劣天气受到不同程度的损失，很多人的客厅进水，圣诞树就泡在水里。”

LV=使用理赔中心轻松处理暴风雨理赔

仅发生在圣诞节期间的暴风雨就让一线的理赔办公室接到5000起赔偿请求，而彼时供应商和公共事业公司都放假了。LV=理赔部门只好出面应对这次危机，取消假期为客户服务。

Kristy Emerson说：“那是一次没有停歇的工作。我们的工作负荷超出正常值三倍，不过我们知道当时必须以工作为先。理赔中心的情况恰好也能满足我们那次临时高负荷工作需求。”

Hayley Mant对这一说法表示赞同，“要是用旧系统，我们不可能完美应对那次危机。而有了新系统，我们就训练员工在通勤车上处理房屋赔偿诉求。Guidewire让我们能够在数小时内就教会员工使用这一系统。”

LV=的经理人使用理赔中心迅速处理了大量暴风雨理赔诉求，还主动联系了可能受洪涝灾害影响的客户。

Mant说：“我们能够利用理赔中心精确定位受洪涝影响的区域，抢占先机与投保人进行电话沟通，查看投保人是否安全。”

Ian Marsh补充说：“正常情况下，LV=能够在24小时内联系到所有客户。但暴风雨让情况有所不同，但是所有员工全部投入，再有理赔中心帮助，确实让我们省了好多事。”

客户满意率在暴风雨期间仍保持上涨

除了理赔诉求上升，公司的客户满意率也呈上升趋势。

Haley Mant说：“我们还收到了客户表扬信，客户对我们处理理赔诉求的快速反应表示惊喜。”

Martin Milliner说：“对我们来说，能够在受理初期对理赔诉求进行分类尤为重要，而Guidewire理赔中心能够满足我们这一需求。这一产品缩短了理赔速度，提高了客户满意度。我们一月份的客户满意度评级实现了实际提高。2007年，遭遇洪涝灾害时，我们的客户满意度评分暴跌了3个百分点。那次结果简直让人难以置信。”他还补充道：“Guidewire实现了我们的价值和客户满意策略。我们的客户满意度达到历史最高水平。”

关于 Guidewire Software

关于凯德维亚（Guidewire）是财产保险公司的软件供应商，协助保险公司适应快速的行业变化并保持成功。我们的平台有三个主要元素：“核心处理，数据与分析、数字化”。这三个元素的结合可以让保险公司搭建并增强其与客户、代理及员工的关系。全球逾200家主营财产险的保险公司已经选用Guidewire软件。欲了解更多，请访问www.guidewire.com/cn