



# ZARZĄDZANIE KATASTROFAMI W CENTRUM UWAGI: Guild Insurance

Australijski ubezpieczyciel wykorzystuje Guidewire Live do budowania lojalności klienta i ulepszenia procesów wewnętrznych

CASE STUDY



„Guidewire Live pomógł nam przekształcić nasze zarządzanie katastrofami z reaktywnego na proaktywne, pomagając w przygotowaniach naszym klientom, dostawcom i pracownikom”.

— Allison Prince, dyrektor ds. obsługi szkód, Guild Insurance

**Spółka Guild Insurance została założona w 1963 roku przez australijską izbę farmaceutyczną (Pharmacy Guild of Australia) w celu zapewnienia australijskim farmaceutom wyspecjalizowanej ochrony ubezpieczeniowej przed ryzykami wynikającymi z prowadzenia aptek. Z biegiem lat firma rozwinęła się do postaci jednego z najlepszych w kraju dostawców ogólnych produktów i usług ubezpieczeniowych, szczególnie w sektorze opieki zdrowotnej.**

#### Cyklon Ita zagraża prowincji Queensland

W dniu 10 kwietnia 2014 r. Australijski Urząd Meteorologii wydał ostrzeżenie przed możliwym uderzeniem cyklonu piątej kategorii Ita na północne wybrzeże Queensland w dn. 12 kwietnia. To dało Allison Prince, dyrektorowi ds. obsługi szkód w Guild Insurance, zaledwie 48 godzin na przygotowanie ubezpieczających na nadchodzącą burzę. „Zadałam sobie pytanie: którzy z naszych ubezpieczających mogą zostać dotknięci i w jaki sposób można im pomóc?” – mówi Prince.

#### Wyzwania przygotowań do nadejścia cyklonu

W przeszłości Guild Insurance przygotowywała się do cyklonów poprzez sporządzanie listy wydanych polis według kodów pocztowych obszarów, które miały zostać dotknięte przez burze. Ale sporządzenie takiej listy może trwać nawet do 24-48 godzin, a ponieważ w Australii zasięg kodów pocztowych może obejmować więcej niż 50 kilometrów, dokładna analiza była



#### Guild

##### Siedziba:

Melbourne, Australia

##### Pion operacyjny:

Australia

##### Zakres działalności:

Ubezpieczenia od odpowiedzialności zawodowej, ubezpieczenia dla firm, ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia mieszkaniowe, komunikacyjne, pracowników od wypadków przy pracy

##### Liczba zatrudnionych:

350

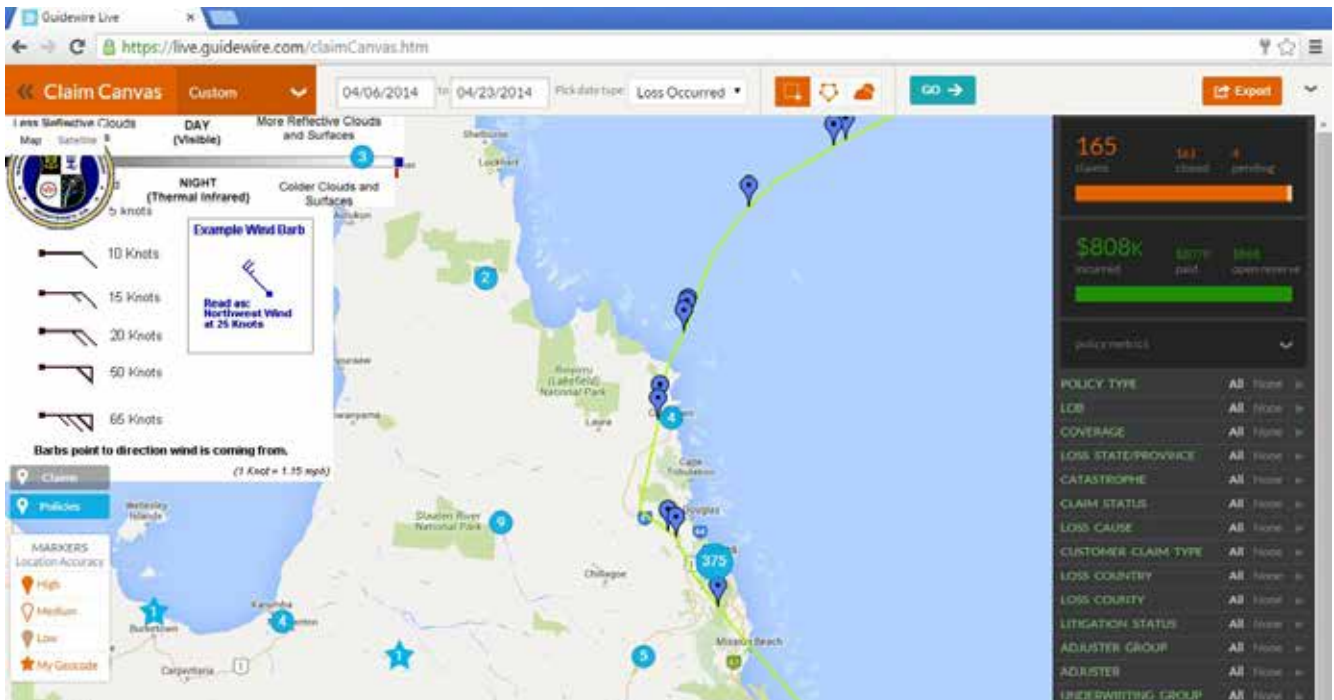
##### Witryna WWW:

[www.guildinsurance.com.au/](http://www.guildinsurance.com.au/)

##### Produkty:

- Guidewire InsuranceSuite™
- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Live®

trudna. To sprawiło, że bardzo trudno było ostrzec posiadaczy polis i organizować zespoły reagowania.



Guild Insurance zyskuje natychmiastowy wgląd w sytuację dzięki Guidewire Live i może porównać oczekiwaną ścieżkę cyklonu Ita z lokalizacją polis Guild.\*

\* Dane przedstawione na ilustracji nie są danymi poufnymi Guild i mają znaczenie wyłącznie poglądowe.

### Guild Insurance wykorzystuje Guidewire Live, aby przygotować się do Ita

W przypadku cyklonu Ita, Allison Prince współpracowała z zespołem Guidewire LiveSM przy tworzeniu niestandardowych podglądów danych cyklonu, dzięki czemu ona i jej zespół mogli sprawdzić lokalizację ubezpieczających w stosunku do oczekiwanej ścieżki cyklonu i symulować różne scenariusze, by szybko określić, którzy klienci mogą ucierpieć. Umożliwiło to pani Prince podejmowanie opartych na danych decyzji, w jaki sposób najlepiej zareagować na zbliżające się zagrożenie.

### Ostrzeżenie ubezpieczających o potencjalnej katastrofie

Gdy zespół pani Prince zidentyfikował ubezpieczających zagrożonych przez Ita, firma wysłała odpowiednią informację do swoich biur regionalnych w Brisbane. Pracownicy tych biur skontaktowali się z każdym klientem, aby pomóc im przygotować się i zminimalizować straty i zakłócenia działalności w następstwie cyklonu. Taka aktywna opieka upewniła także klientów, że spółka Guild Insurance jest przygotowana i chętna, aby im pomóc, jeśli poniosą stratę.

### Podwyższony stan gotowości likwidatorów terenowych i dostawców przed burzą

Zespół Allison Prince wykorzystał wiedzę uzyskaną za pośrednictwem Guidewire Live, aby z wyprzedzeniem przygotować swoich likwidatorów terenowych i przypisać ich do odpowiednich obszarów geograficznych na podstawie przewidywanej liczby szkód w każdym regionie. Zespół pani Prince zaalarmował również swoją krajową sieć dostawców w celu zagwarantowania, że wystarczająca liczba pracowników budowlanych będzie gotowa do pracy w tym regionie, aby naprawić czy odbudować nieruchomości klientów.

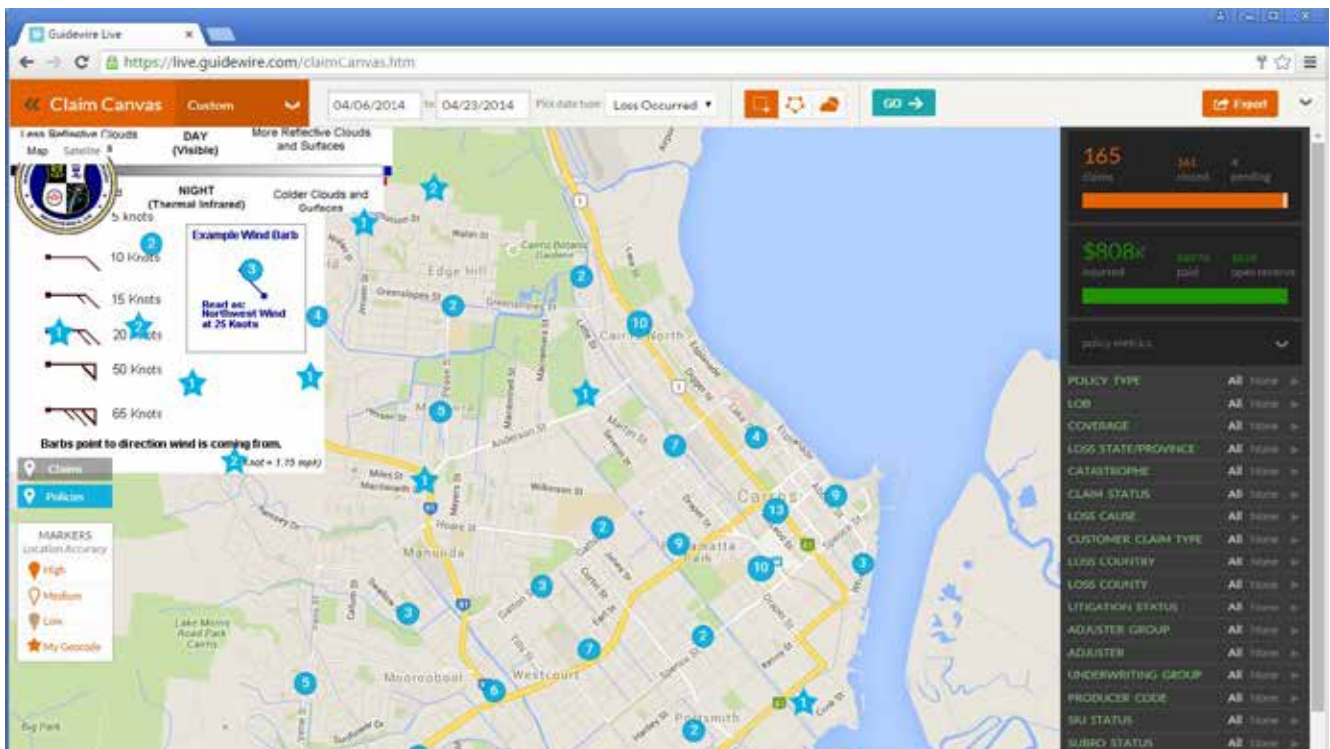
### Przyspieszenie obsługi szkód po burzy

Cyklon Ita uderzył na północy prowincji Queensland zgodnie z oczekiwaniami w dniu 12 kwietnia 2014 roku, będąc wtedy cyklonem czwartej kategorii. Pani Prince i jej zespół wykorzystali Guidewire Live do śledzenia

liczby, lokalizacji i rodzaju zgłaszanych szkód. Ponieważ likwidatorzy terenowi wiedzieli z góry, które szkody są najistotniejsze – na przykład te dotyczące nieruchomości i ich wyposażenia – dzięki dobremu przygotowaniu byli w stanie szybko obsłużyć każdą szkodę.

### Przygotowanie doradców klienta zwiększa zadowolenie klientów

Doradcy klienta Guild Insurance byli również przygotowani na nadejście Ita. Dzięki danym uzyskanym z Guidewire Live, powiedziano im z wyprzedzeniem, którzy ubezpieczający mogą zostać dotknięci cyklonem, zatem po nadejściu burzy wiedzieli, kto został dotknięty i na ile poważnie, oraz co konkretnie firma robi, aby pomóc ubezpieczonym. To pozwoliło im szybko poinformować stowarzyszenia o tym, jak Guild pomaga każdemu ze ich członków.



Guild Insurance zwizualizowała rozmieszczenie geograficzne polis, aby wstępnie przypisać terytoria do swoich dostawców.\*

\* Dane przedstawione na ilustracji nie są danymi poufnymi Guild i mają znaczenie wyłącznie poglądowe.

## Guidewire Software

Guidewire dostarcza oprogramowanie potrzebne spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych do przystosowania się i odnoszenia sukcesów w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiającą ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal [www.guidewire.com/pl](http://www.guidewire.com/pl) i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire\_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. CS-GU-CM-20160801\_PL