

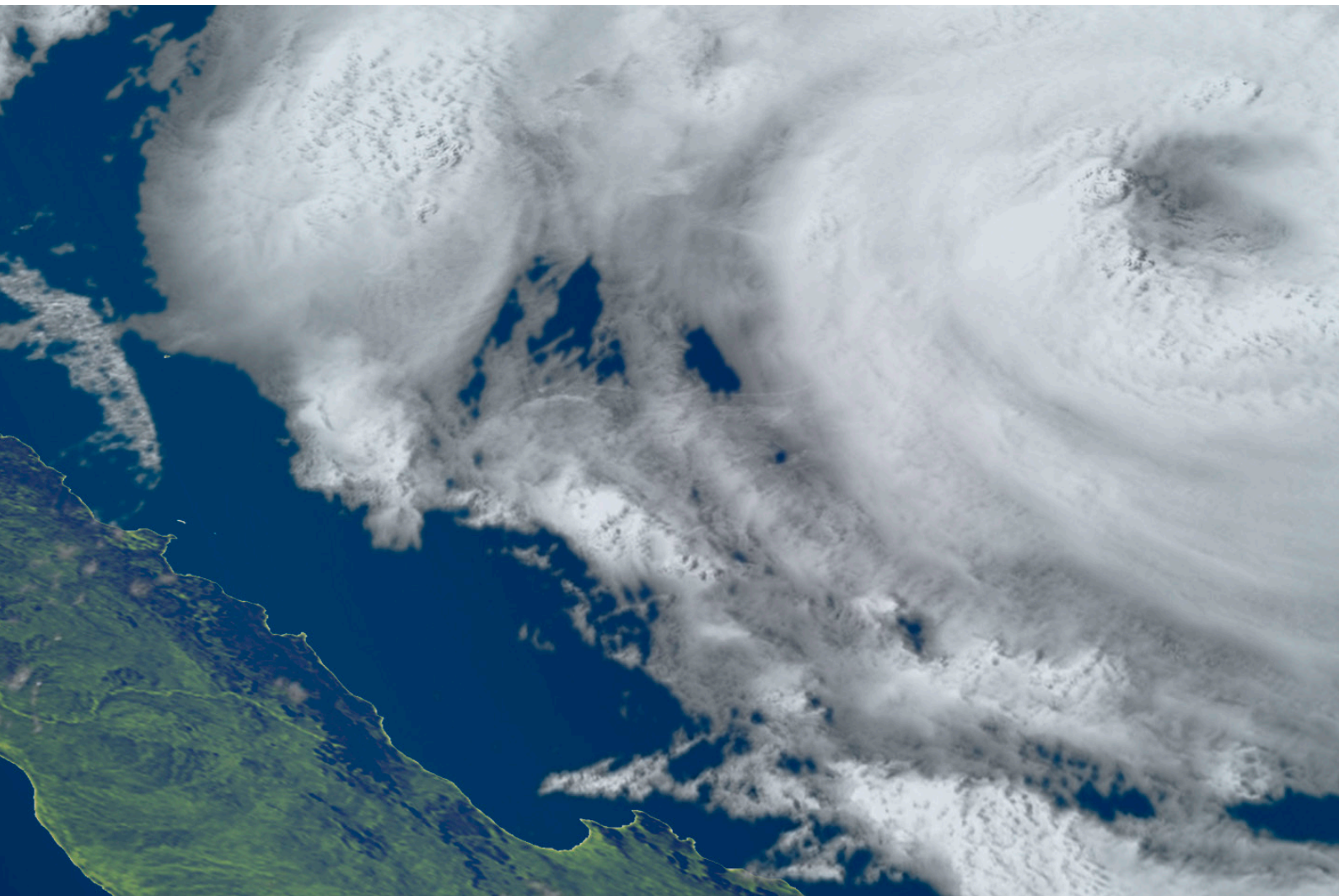


ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CALAMITÀ

Guild Insurance

La compagnia d'assicurazione australiana utilizza Guidewire Live per fidelizzare il cliente e migliorare le procedure interne

CASE STUDY



“Guidewire Live ci ha aiutati a far diventare la nostra gestione delle calamità da reattiva a proattiva, aiutando i nostri clienti, fornitori e l’amministrazione interna ad essere preparati.”

—Allison Prince, Head of Claims, Guild Insurance

Guild Insurance venne fondata nel 1963 dal Pharmacy Guild of Australia per garantire ai farmacisti australiani una copertura assicurativa specializzata contro i rischi derivanti dalla gestione di una farmacia. Negli anni, la società si è evoluta diventando uno dei maggiori fornitori nazionali di prodotti e servizi assicurativi generali, specialmente nel settore dell’assistenza sanitaria correlata.

Il Ciclone Ita minaccia il Queensland

Il 10 Aprile 2014 il Centro Meteorologico Australiano emise un comunicato per avvertire che Ita, un ciclone di categoria cinque, il 12 aprile avrebbe potuto verosimilmente colpire la costa settentrionale del Queensland. Allison Prince, Head of Claims di Guild Insurance, ebbe solo 48 ore per preparare gli assicurati alla perturbazione. “Mi sono chiesta, chi tra i nostri assicurati può essere in pericolo e come posso aiutarli?”, afferma la sig.ra Prince.

Le difficoltà di prepararsi ad un ciclone

In passato, Guild Insurance si era preparata ai cicloni ottenendo le liste delle polizze in base ai codici postali delle zone in cui era prevista la perturbazione. Per ottenere queste liste potevano essere necessarie anche 24-48 ore; i codici postali australiani coprono aree che superano i 50km, quindi era difficile un’analisi precisa, così come avvisare gli assicurati e organizzare team di pronto intervento.



Guild

Sede centrale:
Melbourne, Australia

Sede operativa:
Australia

Rami di attività:
Assicurazione RC professionale, per le imprese, responsabilità civile, casa e furto, RC auto, assicurazione sul lavoro

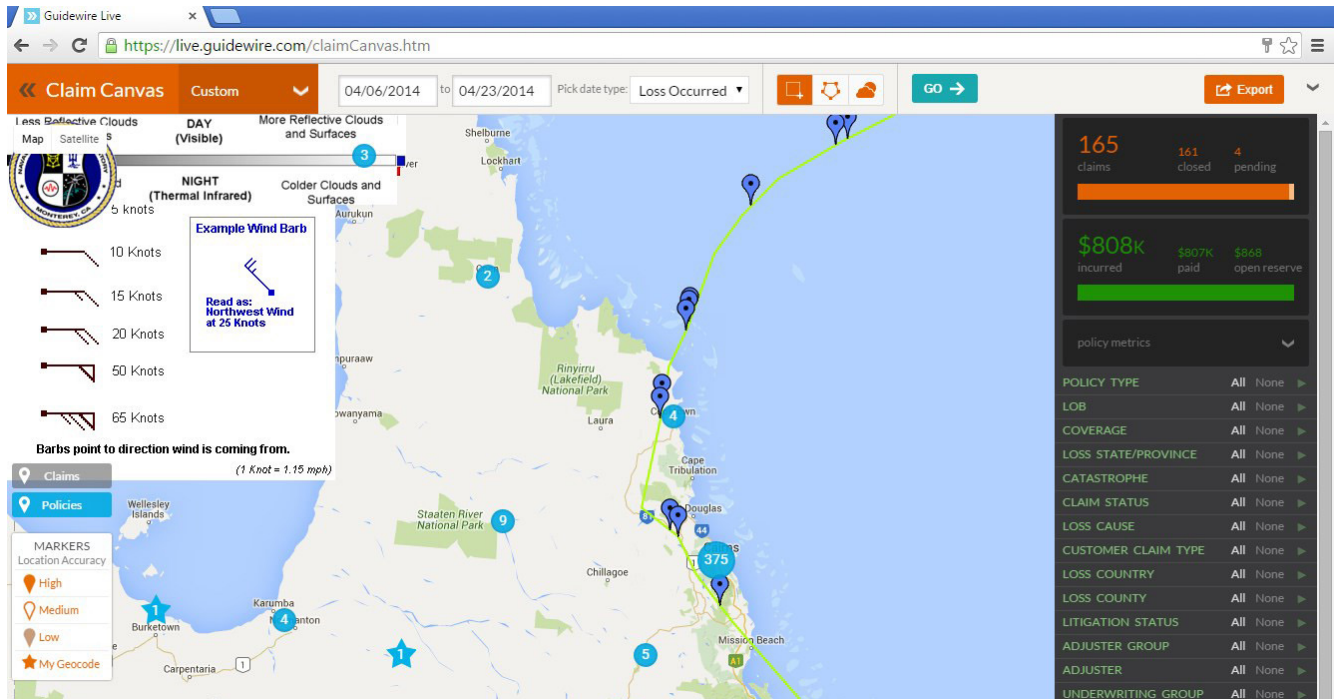
Personale:
350

Sito Web:
www.guildinsurance.com.au/

Prodotti:
InsuranceSuite™ di Guidewire

- ClaimCenter® di Guidewire
- PolicyCenter® di Guidewire
- BillingCenter® di Guidewire

 Guidewire Live™



Guid Insurance ottiene informazioni istantanee attraverso Guidewire Live per confrontare lo spostamento del ciclone Ita e la posizione delle polizze di Guild Insurance.*

*I dati dell'immagine non sono riservati a Guild Insurance e sono usati solo a scopo illustrativo.

Guid Insurance si prepara all'arrivo di Ita con Guidewire Live

Nel caso del ciclone Ita, Allison Prince ha lavorato con il team di Guidewire Live per creare delle panoramiche personalizzate sui dati della perturbazione, così lei e il suo team hanno potuto localizzare gli assicurati lungo la traiettoria attesa del ciclone, e pensare a delle situazioni tipo per individuare rapidamente i clienti in pericolo. Ciò ha permesso alla sig.ra Prince di prendere decisioni basate sui dati per contrastare al meglio la minaccia incombente.

Preparare gli assicurati a un'eventuale calamità

Una volta che il team della sig.ra Prince aveva identificato gli assicurati che potevano essere colpiti da Ita, la compagnia ha inviato le informazioni agli uffici regionali di Brisbane. Il personale degli uffici ha contattato ogni cliente per aiutarlo a prepararsi alla perturbazione, in modo da minimizzare perdite e danni alle aziende in seguito al ciclone. Questo tipo di assistenza attiva ha aiutato ad assicurare i clienti che Guild Insurance era pronta ad aiutarli in caso di perdite.

Riunione dei periti di zona e dei fornitori prima della perturbazione

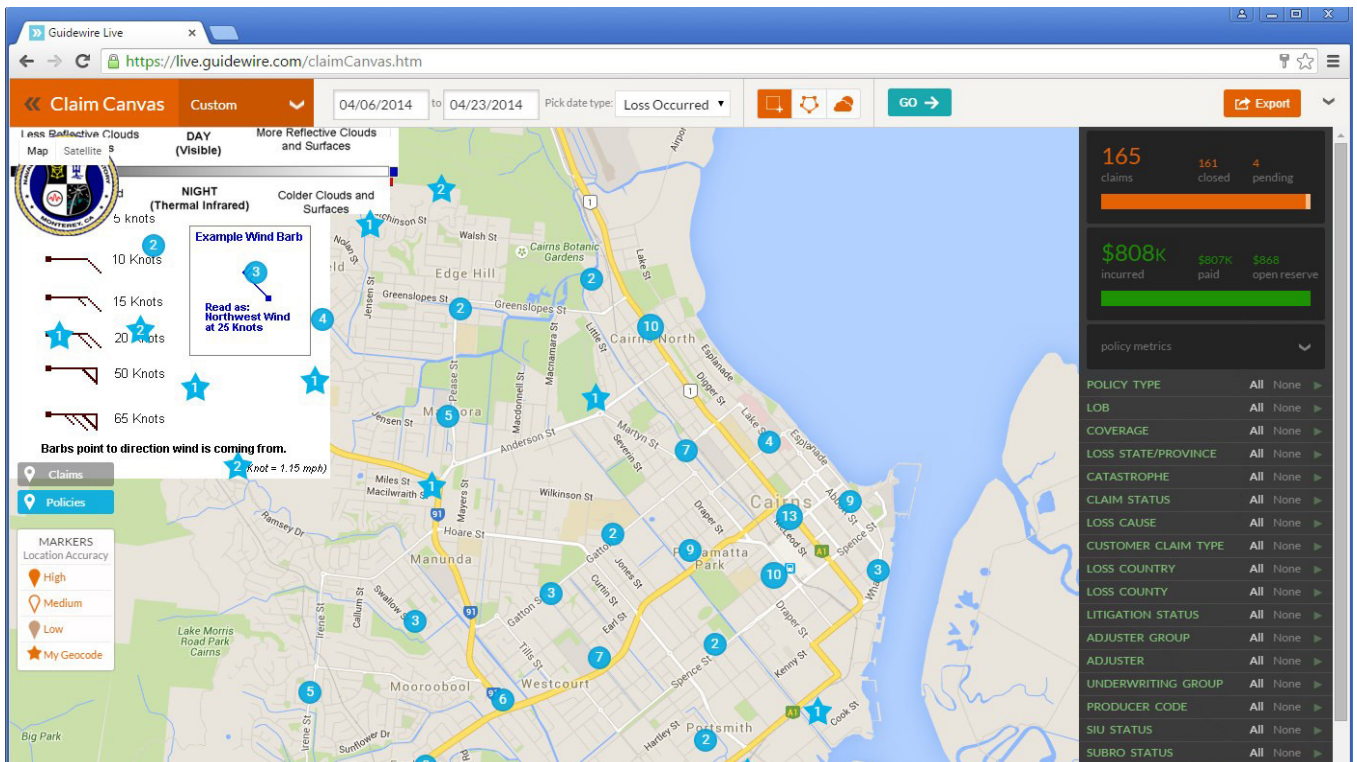
Il team di Allison Prince ha utilizzato le informazioni ottenute da Guidewire Live per preparare i periti di zona con anticipo e assegnarli alle aree geografiche adeguate, in base al numero di sinistri previsti in ogni regione. Il team stesso ha allertato la rete nazionale di fornitori per verificare che nella zona ci fossero sufficienti addette di imprese edili per riparare e ricostruire gli immobili dei clienti.

Accelerare la risoluzione dei sinistri dopo la perturbazione

Il ciclone Ita, come previsto, ha colpito il Queensland settentrionale il 12 aprile 2014, ma come perturbazione di categoria quattro. La sig.ra Prince e il suo team con Guidewire Live hanno tracciato numero, posizione e tipo di sinistri in entrata. Sapendo in anticipo quali erano i sinistri più urgenti – quelli con una copertura su casa e furto, ad esempio – i periti sono riusciti a gestire velocemente ogni richiesta, essendo ben preparati.

Clienti più soddisfatti grazie a Customer Relationship Manager preparati

Anche i Customer Relationship Manager di Guild Insurance erano preparati per Ita. Grazie ai dati di Guidewire Live sapevano in anticipo quali assicurati erano a rischio, e all'arrivo del ciclone hanno saputo subito chi era stato colpito, quanto gravemente e in che modo esattamente la compagnia stava fornendo il proprio aiuto per assistere ogni titolare di polizza. Così hanno potuto informare tempestivamente le associazioni riguardo a come Guild Insurance stesse aiutando i membri.



Guild Insurance ha monitorato la posizione delle polizze per poter assegnare preventivamente le zone ai fornitori.*
 *I dati dell'immagine non sono riservati a Guild Insurance e sono usati solo a scopo illustrativo.

Guidewire Software

Guidewire sviluppa il software di cui le compagnie d'assicurazione del ramo danni hanno bisogno per adattarsi e avere successo in un periodo di rapido cambiamento del settore. Riuniamo tre elementi - applicazioni core, dati e analytics, ed esperienza digitale - in un'applicazione tecnologica concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti e le competenze interne alla Compagnia. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni di tutto il mondo hanno scelto Guidewire. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.com/it. Seguiteci su twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. All rights reserved. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter, and the Guidewire logo are trademarks or registered trademarks of Guidewire Software, Inc. in the United States and/or other countries. CS-GU-CM-20160801_IT