

LV= utilizza Guidewire per gestire con facilità i sinistri in seguito alle alluvioni

La compagnia assicurativa del Regno Unito raggiunge gradi di soddisfazione del cliente da record con il ClaimCenter

CASE STUDY



“L’evento alluvionale è stato molto difficile da affrontare, ma la collaborazione di tutti e l’utilizzo del ClaimCenter hanno aiutato molto”.

—Ian Marsh, Technical Home Claims Manager, LV=

Liverpool Victoria (LV=) è la società di mutuo soccorso del Regno Unito con più di cinque milioni di clienti. Fondata nel 1843 e con sede a Bournemouth, Dorset, offre una vasta gamma di prodotti: dall’assicurazione di veicoli, abitazioni, animali domestici, viaggi e assicurazioni sulla vita fino a soluzioni di investimento e pensionistiche.

Prendersi cura di ciò che le persone hanno a cuore

“La mission di LV= è prendersi cura di ciò che le persone hanno a cuore”, afferma Peter Horton, chief operating officer di LV= General Insurance. La compagnia prende sul serio questa mission. Parlate con chiunque presso LV=, dagli assistenti personali ai responsabili dei sinistri o agli analisti finanziari, ed essi vi racconteranno come la compagnia si sia impegnata al massimo per servire i propri clienti. Ad esempio, nelle vacanze di Natale del 2013, dopo che i titolari di polizza nel sud dell’Inghilterra furono colpiti da seri danni provocati dalle inondazioni, LV= distribuì le proprie risorse al fine di gestire i sinistri il più velocemente possibile in un momento di grande preoccupazione per i richiedenti. LV= ha persino provveduto alla cena di Natale di molte famiglie mentre le loro case venivano riparate.

Il sistema legacy rallenta il flusso di lavoro e aumenta i costi

Come molti enti assicurativi, LV= aveva un sistema core datato che richiedeva una sostituzione e nel 2009 si decise di passare a un nuovo sistema per i sinistri.

“Il vecchio sistema era antiquato,” spiega la home claims team leader presso LV=, Kirsty Emerson. “Non funzionava”.

È d’accordo la home claims manager presso LV= Hayley Mant. “C’erano molte limitazioni e non esisteva una vera e propria convalida” afferma.

Il sistema rendeva difficile elaborare i sinistri, identificare le frodi e limitare le perdite. Rendeva anche difficoltoso formare nuovi liquidatori, per ciascuno dei quali servivano sette settimane di formazione, seguite da sei mesi di pratica prima di poter essere competenti nel sistema.



Liverpool Victoria Friendly Society

Sede:

Bournemouth, Dorset

Sede operativa:

Regno Unito

Linee di business:

Assicurazione generale, assicurazione sulla vita, investimenti e soluzioni pensionistiche

Dipendenti:

5.700

Sito Web:

www.lv.com

Prodotti:

ClaimCenter® di Guidewire

Benefici:

- Aumento dei risparmi del 40% connessi all’individuazione di frodi.
- Raggiungimento di un maggiore grado di soddisfazione del cliente, persino nei momenti con molti sinistri
- Formazione dei nuovi responsabili dei sinistri nel giro di pochi giorni anziché settimane
- Decine di migliaia di sinistri correlati alle alluvioni elaborate velocemente

LV= valuta 12 sistemi e crea un Business Case

Prima di investire in un nuovo sistema per i sinistri, LV= ha valutato i prodotti di altri 12 fornitori. Ha anche organizzato uno studio analitico descrivendo cosa si aspettava di ricavare da un nuovo sistema per i sinistri, in modo da poter monitorare il ricavo sugli investimenti già dall'inizio del progetto.

"Le aspettative erano molto alte", afferma Martin Milliner, claims director presso LV=. "Il monitoraggio dei benefici ha generato una certa credibilità presso il consiglio d'amministrazione e i nostri dirigenti e dipendenti".

LV= sceglie ClaimCenter di Guidewire

Nel 2010, LV= ha scelto ClaimCenter® di Guidewire come piattaforma correlata ai sinistri per le proprie linee di attività su assicurazioni e motoveicoli. La compagnia ha seguito una metodologia agile nell'implementare il software, e ciò ha dato i suoi risultati.

"Avere persone del business coinvolte nel progetto ha determinato una grande differenza", spiega la responsabile dei sinistri tecnici correlati alle abitazioni Ruth Day. "Sono stata in grado di affermare: sì questo è esattamente ciò di cui ho bisogno".

Liquidatori felici: "Il ClaimCenter è a detta di tutti sicuramente il migliore".

Dall'adozione del ClaimCenter, il riscontro da parte dei 1700 addetti sinistri della società è stato estremamente positivo.

"Il ClaimCenter è, a detta di tutti, il migliore al 100 per cento", afferma il responsabile dei sinistri per le abitazioni John Nicholls.

"Mi piace il sistema di annotazione (diario di trattazione)" afferma il responsabile per dei sinistri tecnici correlati alle abitazioni Ian Marsh. "Con un'occhiata posso vedere quanto è stato risarcito per un sinistro, qual è il sinistro e come procedere. Il ClaimCenter è uno strumento estremamente utile. È progettato per ciò che LV= vuole".

Nuovi dipendenti formati in pochi giorni

"La bellezza del ClaimCenter è la facilità di utilizzo per l'utente", afferma la responsabile per i sinistri correlati alle abitazioni Andy Lane. "Tutto ha un senso logico. Insegnare come funziona il sistema è semplice. Il sistema non procederà con un sinistro fino a che non ha la risposta che serve".

John Nicholls aggiunge, "La formazione sul vecchio sistema richiedeva più di sette settimane. Il training di Guidewire è stato solo di tre giorni".

Aumento dei risparmi derivanti da individuazione di frodi del 40%

LV= ha risparmiato somme significative sia nella formazione che nella gestione del personale, ma il più grande vantaggio è da attribuirsi alla maggiore individuazione di frodi.

"Il ClaimCenter ha ottenuto risparmi associati alle frodi che superano di gran lunga, di circa il 40 per cento, quello che raggiungevamo in passato", afferma Martin Milliner.

"Ciò che il ClaimCenter è stato in grado di fare per noi è stato raccogliere i giusti dati, creare le giuste informazioni in modo da permetterci di limitare le nostre ricerche di frode. Possiamo utilizzare diversi indicatori per registrare i tassi di frode, sfruttando non solo i dati concreti per identificare le frodi, ma anche alcuni dei cosiddetti soft indicator, gli indicatori più comportamentali. Questo ha avuto come risultato tassi di rilevamento delle frodi da record e di conseguenza risparmi da record".

"Guidewire si integra con i nostri valori e la strategia di soddisfazione del cliente. Il grado di soddisfazione dei nostri clienti è a un massimo storico".

—Martin Milliner, General Insurance Claims Director, LV=

Le serie alluvioni invernali hanno messo LV= e ClaimCenter alla prova

Nell'inverno 2013-14, una serie di forti alluvioni ha colpito il Regno Unito, provocando la peggiore inondazione da quando iniziarono le prime registrazioni nel 1766. Ciò si è tradotto in considerevoli danni agli immobili di molti titolari di polizze LV=.

"Molti clienti sono stati duramente colpiti dal maltempo", afferma John Nicholls. "Hanno visto gli alberi di Natale galleggiare in soggiorno".

LV= utilizza il ClaimCenter per gestire con facilità i sinistri per eventi alluvionali

Solamente l'alluvione di Natale ha prodotto 5000 sinistri per il front office preposto ai sinistri, in un momento in cui i fornitori e le compagnie di servizi chiudevano per ferie. Il dipartimento che gestisce i sinistri di LV= ha raccolto la sfida: rinunciare alle proprie vacanze per servire i clienti.

"È stato un lavoro senza interruzioni", afferma Kirsty Emerson. "La nostra mole di lavoro era triplicata e abbiamo dovuto dare delle priorità al lavoro. Il ClaimCenter ci ha permesso di farlo".

È concorde Hayley Mant. "Non avremmo potuto farcela con il vecchio sistema," afferma. Con il nuovo sistema, siamo stati in grado di preparare gli addetti alle polizze sui veicoli a gestire i sinistri correlati alle abitazioni. Il Guidewire ha permesso di formare le persone in un paio d'ore".

I responsabili di LV= hanno usato il ClaimCenter per elaborare decine di migliaia di sinistri per eventi alluvionali in modo rapido e per contattare in modo proattivo i clienti che avrebbero potuto essere stati colpiti dall'inondazione.

"Possiamo individuare le zone alluvionate e anticipare tutti i dettagli, fare chiamate per vedere se i clienti stanno bene usando ClaimCenter", afferma Mant.

"LV= è riuscita a contattare tutti i clienti entro 24 ore se non il giorno stesso" aggiunge Ian Marsh. "L'evento alluvionale è stato molto difficile da affrontare, ma la collaborazione di tutti e l'utilizzo del ClaimCenter hanno aiutato molto".

Il punteggio di soddisfazione dei clienti è cresciuto durante le alluvioni

Nonostante la portata dei sinistri, l'indice di soddisfazione dei clienti per la società è aumentato.

"Riceviamo delle lettere fantastiche dai clienti", afferma Haley Mant. "Sono stupefatti dalla velocità con cui gestiamo un sinistro".

"Per noi è molto importante essere in grado di gestire un sinistro secondo la priorità già dall'inizio e il ClaimCenter di Guidewire ci permette di farlo", afferma Martin Milliner. "Riduce il tempo del sinistro e migliora l'indice di soddisfazione del cliente. I punteggi SAT dei nostri clienti sono effettivamente cresciuti nel mese di gennaio. Nel 2007, in occasione di precedenti alluvioni, il punteggio SAT era sceso in picchiata di circa 15 punti. Questa volta è invece cresciuto di tre punti. È un risultato incredibile". Aggiunge, "Guidewire integra i nostri valori e la strategia di soddisfazione del cliente. Il grado di soddisfazione dei nostri clienti è a un record storico".

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.