

LV= utilise Guidewire pour gérer avec facilité ses sinistres liés aux inondations

L'assureur britannique enregistre un taux de satisfaction client record grâce à ClaimCenter

ETUDE DE CAS



« La tempête a été violente, mais la mobilisation de chacun et l'utilisation de ClaimCenter ont été vraiment utiles. »

— Ian Marsh, Gestionnaire technique de sinistres Habitation chez LV=

Liverpool Victoria (LV=) est la plus grande société mutualiste du Royaume-Uni, et compte plus de cinq millions de clients.

Créée en 1843, LV= propose différents produits, comme des assurances auto, vie, habitation, animaux, voyage, mais également des solutions d'investissement et de retraite.

Protéger ce que les gens aiment

« La mission de LV= est de protéger ce que les gens aiment » explique Peter Horton, Directeur des Opérations chez LV=. L'entreprise poursuit sa mission avec beaucoup de sérieux. Parlez avec n'importe quel employé de LV=, des assistants personnels aux gestionnaires de sinistres, en passant par les analystes financiers : il vous racontera comment l'entreprise s'est surpassée pour servir ses clients. Par exemple, pendant les vacances de Noël 2013, après que les assurés du sud de l'Angleterre aient subi des dommages très importants suite aux inondations, LV= a réaffecté des ressources de sorte que les sinistres de ses clients soient gérés le plus rapidement possible, le tout dans un contexte de stress intense pour les sinistrés. LV= est même allée jusqu'à proposer à de nombreuses familles un repas de Noël pendant que leurs maisons étaient en cours de réparation.

Un système existant qui ralentit les processus, et augmente les coûts

Comme de nombreux assureurs, LV= disposait d'un système cœur de métier vieillissant qui avait besoin d'être remplacé, et, en 2009, elle a décidé de moderniser son système de gestion des sinistres. « L'ancien système était dépassé » explique Kristy Emerson, Responsable de l'équipe Sinistres chez LV=. « Je ne pouvais rien faire » Hayley Mant, gestionnaire de sinistres chez LV= confirme. « Il y avait beaucoup de limitations. Et il n'y avait aucune validation adéquate » explique-t-elle. Le système rendait difficiles le traitement des sinistres, l'identification des fraudes, et l'élimination des pertes. Il était également difficile de former les nouveaux gestionnaires, qui avaient chacun besoin de sept semaines de formation, suivies de six mois d'expérience pratique, avant de pouvoir être considérés comme compétents pour utiliser le système.



**Liverpool Victoria
Friendly Society**

Siège social : Bournemouth,
Dorset

Opérations :
Royaume-Uni

Secteurs d'activités : Assurances
IARD, assurances vie,
investissements, et solutions de
retraite

Nombre d'employés :
5 700

Site Web :
www.lv.com

Produits :
Guidewire ClaimCenter®

Avantages :

- Une augmentation de 40 % des économies réalisées grâce à la détection des fraudes
- Des taux de satisfaction client plus élevés, même pendant les périodes de forte affluence en termes de sinistres
- La possibilité de former les nouveaux gestionnaires en quelques jours, contre plusieurs semaines auparavant
- Le traitement rapide de dizaines de milliers de sinistres suite à la tempête

LV= évalue 12 systèmes, et constitue un projet d'étude

Avant d'investir dans un nouveau système de gestion des sinistres, LV= a évalué les produits de 12 fournisseurs. Elle a également créé une étude de cas qui détaille les avantages que peut offrir un nouveau système de gestion des sinistres, afin de pouvoir suivre le retour sur investissement dès les prémices du projet.

« Les attentes étaient vraiment très importantes » explique Martin Milliner, Directeur des Sinistres chez LV=. « Le suivi des avantages et des bénéfices a assuré une crédibilité auprès de la Direction, de nos cadres, et de nos employés. »

LV= choisit Guidewire ClaimCenter

En 2010, LV= a choisi Guidewire ClaimCenter®

comme plateforme de gestion des sinistres pour ses activités assurances habitation et auto. Elle a adopté une méthodologie Agile pour implémenter le logiciel, et cela a été payant.

« Le fait que les employés de l'entreprise se soient impliqués dans le projet a vraiment fait la différence » explique Ruth Day, Gestionnaire technique des sinistres. « J'ai pu dire : "Oui, c'est exactement que dont j'ai besoin". »

Des gestionnaires heureux : « ClaimCenter est sans contestation le meilleur. »

Depuis l'adoption de ClaimCenter, les retours des 1700 gestionnaires de sinistres de l'entreprise ont été extrêmement positifs.

« ClaimCenter est sans contestation le meilleur » explique John Nicholls, gestionnaire des sinistres.

« J'aime le système de calendrier » explique Ian Marsh, gestionnaire technique des sinistres. « En un seul coup d'œil, je peux voir ce qui a été payé pour un sinistre donné, à quoi correspond le sinistre, et ce que je dois faire. ClaimCenter est un outil extrêmement utile. Il est conçu pour répondre aux besoins de LV=. »

Les nouveaux employés formés en quelques jours seulement

La formation des nouveaux gestionnaires est également facilitée.

« La beauté de ClaimCenter réside tout simplement dans sa convivialité » explique Andy Lane, gestionnaire sinistres. « Tout est logique. La formation au système est simple. Le système ne traite pas un sinistre tant qu'il ne dispose pas de la réponse dont il a besoin. »

John Nicholls ajoute : « Avec l'ancien système, la formation durait plus de sept semaines. La formation Guidewire n'a duré que trois jours. »

Une augmentation de 40 % des économies réalisées grâce à la détection des fraudes

LV= a réalisé des économies significatives en matière de formation et d'effectifs, mais l'avantage le plus flagrant reste l'amélioration de la détection des fraudes.

« ClaimCenter nous a permis de réaliser des économies, grâce à la détection des fraudes, qui dépassent largement ce que nous réalisions par le passé, soit une augmentation d'environ 40 % », explique Martin Milliner.

« Guidewire complète nos valeurs et notre stratégie de satisfaction du client. Le taux de satisfaction de nos clients n'a jamais été aussi élevé. »

— Martin Milliner, Directeur Sinistres chez LV=

« ClaimCenter nous a permis de capturer les bonnes données et de créer les bonnes informations afin de pouvoir affiner nos recherches de fraudes. Nous pouvons utiliser différents indicateurs pour les recenser, et exploiter non seulement les données fiables pour détecter les fraudes, mais également certains indicateurs secondaires, plus comportementaux. Cela nous a permis d'enregistrer des taux de détection des fraudes record, et de réaliser des économies jusqu'ici inégalées. »

Les violentes tempêtes hivernales ont mis LV= et ClaimCenter à l'épreuve

Pendant l'hiver 2013–14, plusieurs tempêtes violentes ont frappé le Royaume-Uni, engendrant les pires inondations jamais observées depuis 1766, et des dommages matériels conséquents pour de nombreux assurés de LV=.

« Beaucoup de clients ont été dévastés par les intempéries » explique John Nicholls. « Leurs sapins de Noël flottaient dans leurs séjours. »

LV= utilise ClaimCenter pour gérer ses sinistres Inondations avec facilité

A elle seule, la tempête de Noël a donné lieu à la déclaration de 5000 sinistres auprès du service de gestion des sinistres, à une période où les prestataires et les services publics étaient en vacances. Le service Sinistres de LV= a relevé le défi, en annulant ses vacances afin de répondre aux besoins de ses clients.

« Nous avons travaillé sans relâche » explique Kristy Emerson. « Notre charge de travail a triplé, et nous avons dû vraiment hiérarchiser nos activités. ClaimCenter nous a permis de le faire. »

Hayley Mant confirme : « Nous n'aurions pas pu le faire avec notre ancien système » explique-t-elle. « Avec le nouveau système, nous avons pu former en quelques heures seulement des gestionnaires sinistres normalement dédiés aux sinistres auto à pouvoir gérer ceux liés à l'habitation. »

Les gestionnaires LV= ont utilisé ClaimCenter pour traiter rapidement des dizaines de milliers de sinistres liés à la tempête, et pour contacter de manière proactive les clients qui avaient pu être affectés par les inondations.

« Nous pouvons identifier les zones inondées, anticiper l'ensemble des détails, appeler nos clients pour s'assurer qu'ils vont bien, tout cela grâce à ClaimCenter » explique Mant.

« LV= a pu contacter tous ses clients en 24 heures maximum ce jour-là » ajoute Ian Marsh. « La tempête a été très violente, mais la mobilisation de chacun et l'utilisation de ClaimCenter ont été vraiment utiles. »

Une augmentation du taux de satisfaction client pendant les tempêtes

Malgré le grand nombre de sinistres, le taux de satisfaction client de l'entreprise a augmenté.

« Nous recevons des courriers incroyables de la part de nos clients » explique Haley Mant. « Ils sont impressionnés par la rapidité avec laquelle nous pouvons gérer un sinistre. »

« Pour nous, la possibilité de répartir un sinistre dès le début est vraiment importante, et Guidewire ClaimCenter nous permet de le faire » explique Martin Milliner. « Cela accélère le temps de traitement du sinistre, et améliore la satisfaction du client. Nos taux de satisfaction client en janvier ont vraiment augmenté. En 2007, lors des précédentes inondations, notre taux de satisfaction client avait dégringolé d'environ 15 points. Cette fois, il a augmenté de trois points. Ce résultat est incroyable. » Il ajoute : « Guidewire complète nos valeurs et notre stratégie de satisfaction du client. Le taux de satisfaction de nos clients n'a jamais été aussi élevé. »

À propos de Guidewire Software

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - des opérations cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 200 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.guidewire.com/fr. Suivez nous sur Twitter : @Guidewire_PandC.