

# LV= dzięki Guidewire radzi sobie bez problemu ze szkodami powodziovymi

Brytyjski ubezpieczyciel osiąga rekordowe zadowolenie klientów dzięki ClaimCenter



## Liverpool Victoria Friendly Society

### Siedziba:

Bournemouth, Dorset

### Pion operacyjny:

Wielka Brytania

### Zakres działalności:

Ubezpieczenia ogólne, ubezpieczenia na życie, produkty inwestycyjne i emerytalne

### Liczba zatrudnionych:

5700

### Witryna WWW:

[www.lv.com](http://www.lv.com)

### Produkty:

Guidewire ClaimCenter®

Liverpool Victoria (LV=) jest brytyjskim towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych z ponad pięcioma milionami klientów. Ta założona w 1843 roku spółka ma siedzibę w Bournemouth w Dorset i oferuje szeroką gamę produktów – od ubezpieczeń komunikacyjnych, mieszkaniowych, zwierząt domowych i ubezpieczeń podróży przez ubezpieczenia na życie po rozwiązania inwestycyjne i emerytalne.

## Ochrona tego, co ludzie kochają

„Misją LV= jest ochrona tego, co ludzie kochają” – mówi Peter Horton, dyrektor operacyjny LV= General Insurance.

Firma traktuje swoją misję poważnie. W rozmowie z którymkolwiek z pracowników LV=, od opiekunów klienta przez pracowników działu szkód po analityków finansowych, można usłyszeć opowieści o tym, jak firma robi wszystko, co możliwe, by służyć swoim klientom. Na przykład w trakcie świąt Bożego Narodzenia w 2013 r., gdy posiadacze polis w południowej Anglii doznali poważnych szkód powodziovych, LV= skierowała dodatkowych pracowników na ten teren, by roszczenia klientów były rozpatrywane tak szybko, jak to możliwe w chwilach wielkiego stresu dla zgłaszających szkody. Spółka LV= posunęła się nawet do zapewnienia wielu rodzinom świątecznego obiadu, podczas gdy ich domy były naprawiane.

## Stary system spowalnia przepływ pracy i zwiększa koszty

Podobnie jak wielu innych ubezpieczycieli, LV= miała stary system podstawowy nadający się do wymiany, zatem w 2009 r. zdecydowała się na modernizację systemu obsługi szkód.

## Korzyści:

- O 40% zwiększone oszczędności z tytułu wykrywania oszustw
- Większe zadowolenie klientów, nawet w okresie silnego napływu zgłoszeń szkód
- Szkolenie nowych likwidatorów skrócone do kilku dni zamiast tygodni
- Szybka obsługa dziesiątek tysięcy szkód powodziovych

## „To zdarzenie było bardzo trudne, ale zaangażowanie wszystkich pracowników i korzystanie z ClaimCenter naprawdę pomogło”.

— Ian Marsh, kierownik zespołu technicznej obsługi szkód mieszkaniowych, LV=

„Stary system był już przestarzały” – wyjaśnia Kristy Emerson, kierownik zespołu ds. szkód mieszkaniowych w LV=. „Nie był w stanie nic robić” – przytakuje jej Hayley Mant, dyrektor ds. szkód mieszkaniowych w LV=. „Było wiele ograniczeń. Nie było właściwej weryfikacji” – przytakuje.

System utrudniał obsługę szkód, identyfikację oszustw i unikanie kosztów. Było również trudno szkolić nowych likwidatorów, z których każdy wymagał siedmiu tygodni szkolenia, a następnie sześciu miesięcy praktycznego doświadczenia z systemem, zanim mógł zostać uznany za kompetentnego użytkownika.

### LV= ocenia 12 systemów i tworzy listę oczekiwanych korzyści

Przed dokonaniem inwestycji w nowy system obsługi szkód, LV= oceniła produkty 12 dostawców. Utworzyła też listę oczekiwanych korzyści z wdrożenia nowego systemu obsługi szkód, mogła więc śledzić uzyskiwany zwrot z inwestycji od samego początku projektu.

„Oczekiwania były bardzo wysokie” – mówi Martin Milliner, dyrektor ds. obsługi szkód w LV=. „Śledzenie uzyskiwanych korzyści zbudowało zaufanie zarządu, naszych menedżerów, a także pracowników”.

### LV= wybiera Guidewire ClaimCenter

W 2010 r. LV= zdecydowała się na wdrożenie Guidewire ClaimCenter® jako platformy do obsługi szkód w ramach ubezpieczeń mieszkaniowych i komunikacyjnych. Firma zastosowała do wdrożenia metodologię Agile, co się opłaciło.

„Zaangażowanie w realizację projektu pracowników sprzedaży stanowiło ogromną różnicę,” – wyjaśnia Ruth Day, kierownik zespołu technicznej obsługi szkód mieszkaniowych. „Mogłam z czystym sumieniem powiedzieć: ‘Tak, to jest dokładnie to, czego potrzebuję’”.

### Szczęśliwi likwidatorzy: „ClaimCenter jest bezapelacyjnie dwa razy lepszym systemem”.

Od czasu uruchomienia ClaimCenter, opinie 1700 likwidatorów spółki są zdecydowanie pozytywne.

„ClaimCenter jest bezapelacyjnie dwa razy lepszym systemem” – mówi likwidator szkód mieszkaniowych John Nicholls.

„Podoba mi się system kalendarza” – mówi Ian Marsh, kierownik zespołu technicznej obsługi szkód mieszkaniowych. „Na pierwszy rzut oka widzę, co jest opłacane w ramach likwidacji szkody, na czym ona polega i co mam robić. ClaimCenter jest niezwykle przydatnym narzędziem. Jest idealnym systemem dla celów LV=”.

## Szkolenie nowych pracowników trwa kilka dni

Szkolenie nowych likwidatorów jest również łatwiejsze.

„Piękno systemu ClaimCenter polega na tym, że jest tak przyjazny dla użytkownika” – mówi kierownik zespołu ds. szkód mieszkaniowych Andy Lane. „Wszystko jest bardzo logiczne. Nauczenie się obsługi systemu jest łatwe. System nie będzie obsługiwać szkody, dopóki nie ma potrzebnych danych”.

John Nicholls dodaje: „Szkolenie na starym systemie trwało ponad siedem tygodni. Szkolenie z obsługi Guidewire trwało tylko trzy dni”.

## O 40% zwiększone oszczędności z tytułu wykrywania oszustw

LV= zaoszczędziła znaczne sumy zarówno na szkoleniach, jak i liczbie niezbędnych pracowników, ale za największą korzyść uznawana jest zwiększona wykrywalność oszustw.

„ClaimCenter umożliwił nam oszczędności na oszustwach, które o około 40 procent przewyższają to, co udawało nam się osiągnąć w przeszłości” – mówi Martin Milliner.

„System ClaimCenter umożliwił nam zgromadzenie odpowiednich danych i utworzenie odpowiednich informacji, dzięki czemu jesteśmy w stanie zawęzić nasze czynności wyszukiwania oszustw. Możemy używać różnych wskaźników do oceny prawdopodobieństwa oszustwa, wykorzystując do wykrywania oszustw nie tylko twarde dane, ale także niektóre z miękkich, bardziej behawioralnych wskaźników. Zaowocowało to rekordowymi wskaźnikami wykrywalności oszustw i rekordowymi oszczędnościami z tego tytułu”.

## Gwałtowne zimowe ulewy testują możliwości LV= i ClaimCenter

Zimą 2013-14 seria gwałtownych ulew nawiedziła Wielką Brytanię, powodując największe powodzie od czasu rozpoczęcia ich rejestrowania w 1766 roku, skutkujące poważnymi uszkodzeniami materialnymi dla wielu posiadaczy polis LV=. „Wielu klientów poniosło ogromne straty przez pogodę” – mówi John Nicholls. „W salonach ich domów świąteczne choinki unosiły się na wodzie”.

## LV= wykorzystuje ClaimCenter do bezproblemowej obsługi szkód powodziowych

W trakcie samego Bożego Narodzenia ulewy spowodowały powstanie 5000 szkód, zgłaszanych za pośrednictwem biura obsługi klienta dokładnie wtedy, gdy dostawcy i przedsiębiorstwa użyteczności publicznej były zamykane na święta. Dział obsługi szkód LV= podjął wyzwanie, odwołując świąteczne urlopy pracowników, by obsłużyć klientów.



**„Guidewire pasuje do naszych wartości i strategii osiągnięcia satysfakcji klienta. Zadowolenie naszych klientów jest teraz wyższe niż kiedykolwiek”.**

— Martin Milliner, dyrektor ds. obsługi szkód ogólnych, LV=

„To była praca non-stop”, mówi Kristy Emerson. „Nasze obciążenia pracą wzrosły trzykrotnie i naprawdę musieliśmy ustalić priorytety poszczególnych zadań. System ClaimCenter umożliwił nam to”.

Hayley Mant przytakuje. „Nie moglibyśmy tego zrobić na naszym starym systemie” – mówi. „Dzięki nowemu systemowi byliśmy w stanie przeszkolić do obsługi szkód mieszkaniowych ludzi normalnie zajmujących się ubezpieczeniami komunikacyjnymi. Guidewire umożliwił nam przeszkolenie ludzi w ciągu kilku godzin”. Likwidatorzy LV= wykorzystali ClaimCenter do szybkiego obsłużenia dziesiątków tysięcy szkód powodziowych i aktywnego kontaktowania się z klientami, którzy mogli zostać dotknięci powodzią.

„Dzięki ClaimCenter jesteśmy w stanie zidentyfikować obszary zalewowe i przewidywać wszystkie szczegóły, telefonować do klientów, by sprawdzić ich aktualną sytuację” – mówi Mant.

„LV= udało się skontaktować z wszystkimi klientami w ciągu 24 godzin, jeśli nie tego samego dnia” – dodaje Ian Marsh. „To zdarzenie było bardzo trudne, ale zaangażowanie wszystkich pracowników i korzystanie z ClaimCenter naprawdę pomogło”.

## Wzrost satysfakcji klientów podczas powodzi

Pomimo nawału szkód poziom zadowolenia klientów spółki wzrósł.

„Otrzymujemy niesamowite listy od klientów” – wyjaśnia Haley Mant. „Są zaskoczeni tempem, w jakim jesteśmy w stanie obsłużyć szkodę”.

„Możliwość sklasyfikowania szkody na samym początku jest naprawdę ważna, a Guidewire ClaimCenter nam to umożliwia” – mówi Martin Milliner. „To skraca czas obsługi szkody i podnosi satysfakcję klienta. Wskaźniki satysfakcji klientów w styczniu tak naprawdę wzrosły. W 2007 roku, kiedy mieliśmy poprzednią powódź, wskaźnik ten poleciał w dół o około 15 punktów. Tym razem poszedł w górę o trzy punkty. To niesamowity wynik”.

„Guidewire pasuje do naszych wartości i strategii osiągnięcia satysfakcji klienta. Zadowolenie naszych klientów jest teraz wyższe niż kiedykolwiek” – dodaje.

**Guidewire to platforma ciesząca się uznaniem instytucji z sektora ubezpieczeń majątkowych i osobowych, które wykorzystują ją do pozyskiwania klientów, wdrażania innowacji i efektywnego rozwoju. Nasza platforma jest dostępna jako usługa w chmurze i stanowi połączenie technologii cyfrowych, systemu bazowego, rozwiązań analitycznych i sztucznej inteligencji. Ponad 500 ubezpieczycieli z 38 krajów, od nowych przedsięwzięć po największe i najbardziej złożone instytucje ubezpieczeniowe na świecie, wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal [www.guidewire.com](http://www.guidewire.com).**