

LV= bewältigt mit Guidewire mühelos Flut von Hochwasserschäden

Britischer Versicherer erzielt mit ClaimCenter Rekordwerte für Kundenzufriedenheit



Liverpool Victoria Friendly Society

Hauptsitz:

Bournemouth, Grafschaft Dorset

Tätigkeitsgebiet:

Vereinigtes Königreich

Geschäftsfelder:

Schaden- und Unfallversicherung sowie Lebensversicherung; Kapitalanlage und Altersvorsorgeprodukte.

Mitarbeiter:

5.700

Website:

www.lv.com

Produkte:

Guidewire ClaimCenter®

Liverpool Victoria (LV=) ist der britische Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit über fünf Millionen Kunden. Das 1843 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Bournemouth in der südenglischen Grafschaft Dorset bietet Produkte aus den Sparten Kraftfahrt, Wohngebäude, Haustiere, Reisen und Leben sowie Lösungen für die Kapitalanlage und Altersvorsorge an.

Wir kümmern uns um das, was den Menschen lieb und teuer ist

„LV= sieht seine Mission darin, sich um das zu kümmern, was den Menschen lieb und teuer ist“, erklärt Peter Horton, Chief Operating Officer für die Sach- und Unfallsparten von LV=.

Der Versicherer nimmt diese Mission ernst. Von Personal Assistants über Schadenbearbeiter bis hin zu Finanzanalysten – mit wem man bei LV= auch spricht, jeder erzählt von Erfahrungen, wie das Unternehmen alle Hebel in Bewegung gesetzt hat, um seine Kunden optimal zu betreuen. So war es auch Weihnachten 2013. Nachdem Versicherte in Südengland schwere Hochwasserschäden erlitten hatten, zog LV= alle personellen Ressourcen zusammen, um die Schadenmeldungen in dieser Notlage für die Versicherten so schnell wie möglich zu bearbeiten. LV= organisierte für zahlreiche Familien sogar ein Weihnachtsessen, während deren Häuser wieder instand gesetzt wurden.

Altsysteme bremsen Arbeitsabläufe und steigern Kosten

Wie viele andere Versicherer, arbeitete LV= mit einem veraltetem Kernsystem, das dringend abgelöst werden musste. Vor diesem Hintergrund entschied sich das Unternehmen 2009 für die Ablösung seines Schadensystems.

Erzielter Nutzen:

- Einsparungen durch Betrugsaufdeckung um 40 % gesteigert
- Höhere Kundenzufriedenheit, selbst in einer Phase mit starkem Schadenaufkommen
- Schulung neuer Schadenbearbeiter innerhalb von Tagen – anstatt Wochen
- Bearbeitung zehntausender Sturmschäden in kürzester Zeit

„Das Unwetter war sehr problematisch, aber es hat uns wirklich geholfen, dass alle mit angepackt haben und ClaimCenter zum Einsatz kam.“

– Ian Marsh, Technical Home Claims Manager, LV=

„Das alte System hatte sich überlebt“, erläutert Kristy Emerson, Home Claims Team Leader bei LV=. „Es hatte keinen echten Nutzen mehr.“ Auch Hayley Mant, LV= Home Claims Manager, teilt diese Meinung: „Es gab zahlreiche Einschränkungen und keine angemessene Validierung.“ Mit dem früheren System war es schwierig, Schadenfälle zu bearbeiten, Betrug aufzudecken und unnötige Schadenaufwendungen zu vermeiden. Nicht weniger problematisch verlief die Schulung neuer Mitarbeiter. Nach einer siebenwöchigen Einführung benötigte jeder von ihnen weitere sechs Monate Praxiserfahrung auf dem System, um als ausreichend kompetent angesehen zu werden.

LV= evaluiert zwölf Systeme und stellt einen Business Case auf

Bevor LV= in ein neues Schadensystem investierte, evaluierte der Versicherer die Produkte zwölf verschiedener Anbieter. Zudem stellte er einen Business Case auf, um den erwarteten Nutzen des neuen Schadensystems detailliert zu erfassen. Auf diese Weise konnte LV= die Rentabilität der Investition von Projektbeginn an nachverfolgen.

„Die Erwartungen waren wirklich hoch“, berichtet Martin Milliner, Claims Director von LV=. „Dabei sorgte die Möglichkeit, den Nutzen genau verfolgen zu können, für Glaubwürdigkeit bei Vorstand, Management und bei unseren Mitarbeitern.“

LV= wählt Guidewire ClaimCenter aus

2010 entschied sich LV= für das Guidewire-System ClaimCenter® als Schadenplattform für die Sparten Wohngebäude und Kraftfahrt. Implementiert wurde die Software mit einer ‚agilen‘ Methodik – ein Ansatz, der sich für das Unternehmen ausgezahlt hat. „Entscheidend war, dass die Mitarbeiter des Fachbereichs in das Projekt einbezogen wurden“, erklärt Ruth Day, Technical Home Claims Manager. „Auf diese Weise konnte ich sagen: Ja, genau das brauche ich.“

Glückliche Schadenbearbeiter: „ClaimCenter ist zweifellos 100 % besser.“

Seit ClaimCenter eingesetzt wird, fällt das Feedback der 1.700 Schadenbearbeiter von LV= überwältigend positiv aus. „ClaimCenter ist einfach 100 % besser“, sagt John Nichols, Schadenbearbeiter in der Wohngebäude- Sparte. „Besonders gefällt mir das ‚Diary System‘“, so Ian Marsh, Technical Home Claims Manager. „Ich sehe auf einen Blick, welche Zahlungen für einen Schaden bereits erfolgt sind, um welchen Schaden es sich handelt und was zu tun ist. ClaimCenter ist ein extrem nützliches Werkzeug. Sein Konzept passt exakt zu den Anforderungen von LV=.“

Neue Mitarbeiter in wenigen Tagen geschult

Auch die Schulung neuer Sachbearbeiter ist leichter. „Das Schöne an ClaimCenter ist die Benutzerfreundlichkeit“, erklärt Home Claims Manager Andy Lane. „Alles daran ist logisch konzipiert und es lässt sich mühelos anderen erklären. Zudem setzt das System die Bearbeitung eines Schadens erst dann fort, wenn es die benötigte Antwort erhalten hat.“ John Nicholls fügt hinzu: „Die Schulung auf dem alten System nahm mehr als sieben Wochen in Anspruch. Mit Guidewire dauerte das ganze drei Tage.“

Einsparungen von 40 % durch verbesserte Betrugsaufdeckung

LV= hat sowohl bei der Schulung als auch beim Personal erhebliche Einsparungen erzielt, am meisten zahlte sich jedoch die verbesserte Betrugsaufdeckung aus. „Mit ClaimCenter konnten wir ein Einsparungsplus im Bereich Betrug realisieren, das mit 40 % bei Weitem unsere vergangenen Ergebnisse übertrifft“, so Martin Milliner. „Dank ClaimCenter sind wir in der Lage, die maßgeblichen Daten zu erfassen und die richtigen Informationen anzuzeigen, um unsere Recherchen zum Aufspüren von Betrug genauer eingrenzen zu können. Mit Hilfe verschiedener Indikatoren ermitteln wir betrugsbezogene Score-Werte. Dabei nutzen wir nicht nur Zahlen und Fakten für die Aufdeckung von Betrug, sondern auch einige „weiche“ Indikatoren, die sich eher am Verhalten orientieren. Dies hat zu Rekordergebnissen in der Betrugserkennung und den daraus resultierenden Einsparungen geführt.“

Schwere Winterstürme haben LV= und ClaimCenter auf die Probe gestellt

Im Winter 2013/14 wurde Großbritannien von einer Serie schwerer Stürme heimgesucht. Es kam zu den schlimmsten Überschwemmungen seit Beginn der Wetteraufzeichnungen im Jahre 1766. Zahlreiche Versicherungsnehmer von LV= erlitten erhebliche Sachschäden.

„Viele unserer Kunden waren nach dem Unwetter am Boden zerstört“, erinnert sich John Nicholls. „In ihren Wohnzimmern schwammen buchstäblich die Weihnachtsbäume.“

LV= setzt ClaimCenter ein, um Sturmschäden mühelos zu bearbeiten

Allein das Weihnachtsunwetter konfrontierte unsere Schadenbearbeiter mit 5.000 Schadenmeldungen - und das zu einer Zeit, da Lieferanten und Versorgungsunternehmen gerade dabei waren, ihre Büros über die Feiertage zu schließen. Die Schadenabteilung von LV= stellte sich der Herausforderung, und die Mitarbeiter verzichteten auf ihren Urlaub, um den Kunden beizustehen.

„Guidewire passt zu unseren Werten und zu unserer Strategie der Steigerung der Kundenzufriedenheit – welche sich heuteauf einem Rekordhoch befindet.“

– Martin Milliner, General Insurance Claims Director, LV=

„Wir haben durchgearbeitet“, sagt Kristy Emerson. „Unsere Arbeitsbelastung hatte sich verdreifacht, so dass wir die Aufgaben priorisieren mussten. Mit ClaimCenter war dies möglich.“

Hayley Mant stimmt zu. „Mit unserem alten System hätten wir das nicht geschafft“, sagt sie. „Das neue System gab uns die Möglichkeit, Mitarbeiter aus der Kraftfahrtsparte für die Bearbeitung von Wohngebäudeschäden zu schulen. Mit Guidewire konnten wir sie innerhalb weniger Stunden einarbeiten.“

Die Schadenbearbeiter von LV= haben ClaimCenter eingesetzt, um Zehntausende von Sturmschäden in kürzester Zeit zu bearbeiten und proaktiv Kunden zu kontaktieren, die eventuell von den Überschwemmungen betroffen waren.

„Durch den Einsatz von ClaimCenter können wir Überschwemmungsgebiete genau lokalisieren, alle Details im Vorfeld berücksichtigen und schließlich unsere Kunden anrufen, um abzuklären, ob sie Hilfe benötigen“, erklärt Mant.

„LV= hat es geschafft, alle Kunden innerhalb von 24 Stunden zu kontaktieren, manche sogar am selben Tag“, fügt Ian Marsh hinzu.

„Das Unwetter war sehr problematisch, aber es hat uns wirklich geholfen, dass alle mit angepackt haben und ClaimCenter zum Einsatz kam.“

Bewertung der Kundenzufriedenheit steigt während der Unwetterperiode

Trotz der Flut an Schadenmeldungen verzeichnete das Unternehmen einen Anstieg in der Bewertung der Kundenzufriedenheit.

„Wir erhalten wunderbare Briefe von unseren Kunden“, erklärt Haley Mant.

„Sie sind erstaunt, wie schnell wir einen Schaden bearbeiten können.“

„Es ist für uns sehr wichtig, direkt bei der Schadenmeldung, eine Erstbeurteilung des Schadens vornehmen zu können, und Guidewire ClaimCenter gibt uns diese Möglichkeit“, erklärt Martin Milliner. „So werden Schadenfälle insgesamt schneller bearbeitet und die Kundenzufriedenheit nimmt zu. Tatsächlich sind unsere Score-Werte für Kundenzufriedenheit im Januar 2014 angestiegen. Nach den Überschwemmungen im Jahr 2007 gingen die Bewertungen noch rapide um gut 15 Punkte zurück. Dieses Mal sind sie sogar um drei Punkte gestiegen. Ein unglaubliches Ergebnis“, so Milliner. „Guidewire passt zu unseren Werten und unserer Strategie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit, die sich heute auf einem Rekordhoch befindet.“

Guidewire es la plataforma en la que las compañías de seguros generales confían para colaborar, innovar y crecer de manera eficiente. Combinamos capacidades digitales, core, analytics e inteligencia artificial en nuestra plataforma como servicio en la nube. Más de 500 aseguradoras en 38 países, desde nuevas empresas hasta las más grandes y complejas del mundo, utilizan Guidewire. Para obtener más información, visite www.guidewire.es.