

LV= utiliza Guidewire para gestionar sus siniestros de inundación fácilmente

La aseguradora británica logra índices récord de satisfacción del cliente con ClaimCenter.



Mutua de asistencia Liverpool Victoria

Sede social:

Bournemouth, Dorset

Operaciones:

Reino Unido

Líneas de negocio:

Seguros generales, seguros de vida, inversiones y pensiones

Empleados:

5.700

Sitio Web:

www.lv.com

Productos:

Guidewire ClaimCenter®

Liverpool Victoria (LV=) es la mayor mutua de asistencia de Reino Unido con más de cinco millones de clientes. Creada en 1843, tiene su sede en Bournemouth, Dorset, y ofrece una gama de productos que van desde los seguros de automóvil, mascotas, hogar, viajes y de vida, hasta las soluciones de inversión y jubilación.

Cuidar de lo que importa a las personas

“La labor de LV= es cuidar de aquello que más importa a las personas”, dice Peter Horton, director de operaciones de LV= General Insurance. La compañía se toma muy en serio su labor. Hable con cualquiera de LV=, desde asistentes personales hasta gestores de siniestros, pasando por analistas financieros, y le contarán historias de cómo la empresa ha realizado el máximo esfuerzo para satisfacer a sus clientes. Por ejemplo, durante las fechas navideñas de 2013, después de que los asegurados en el sur de Inglaterra sufrieran graves daños por inundaciones, LV= desvió recursos de modo que los siniestros de los clientes se tramitaran lo más rápido posible en un momento de gran estrés para los demandantes. LV= fue incluso más allá ofreciendo a las familias una cena de Navidad mientras se estaban arreglando sus casas.

Un sistema “legacy” ralentiza el flujo de trabajo y aumenta los costes

Al igual que muchas aseguradoras, LV= tenía un sistema core obsoleto que necesitaba renovarse y, en 2009, tomó la decisión de actualizar su sistema de siniestros.

“El sistema se había quedado anticuado”, explica Kristy Emerson, directora del equipo de siniestros de hogar en LV=. “No hacía nada”.

Beneficios:

- Un 40 % de ahorro en la detección del fraude
- Mejores resultados de satisfacción del cliente, incluso durante periodos de muchos siniestros
- Formación de gestores de siniestros en unos días en vez de semanas
- Gestión de decenas de miles de siniestros por tormenta rápidamente

“La gestión de tormentas era un incidente muy complejo. Tener a todo el mundo al corriente y utilizar ClaimCenter resultó realmente útil”.

— Ian Marsh, director de siniestros de hogar en LV=

Hayley Mant, directora de siniestros de hogar en LV= asevera. “Existían muchas limitaciones. No había una validación adecuada”, comenta.

El sistema hacía más complicado gestionar siniestros, identificar fraudes y contener pérdidas. También dificultaba la formación de nuevos gestores, requiriendo cada uno de ellos siete semanas de formación, seguidas de seis meses de prácticas, antes de ser considerados competentes en el sistema.

LV= evalúa 12 sistemas y crea un “business case”

Antes de invertir en un nuevo sistema de siniestros, LV= evaluó productos de 12 proveedores. También creó un “business case” detallando lo que esperaba obtener de un nuevo sistema de gestión de siniestros, de modo que pudiera realizar el seguimiento del retorno de la inversión desde el inicio del proyecto.

“Las expectativas eran realmente altas”, dice Martin Milliner, director de siniestros en LV=.“El seguimiento de los beneficios demostró credibilidad ante el consejo, nuestros directivos y nuestros empleados”.

LV= selecciona Guidewire ClaimCenter

En 2010, LV= seleccionó Guidewire ClaimCenter® como plataforma de siniestros para sus ramos de seguros de automóvil y hogar. La compañía adoptó una metodología agile al implementar el software que resultó muy beneficiosa.

“Contar con personas implicadas en el proyecto marcó una diferencia enorme”, explica Ruth Day, directora de siniestros de hogar. “Pude decir que realmente era lo que necesitaba”.

Gestores satisfechos: “ClaimCenter ha mejorado el ratio en un 100 %”.

Desde que implantamos ClaimCenter, los comentarios y las opiniones de los 1.700 gestores de siniestros de la empresa han sido increíblemente positivos.

“ClaimCenter ha mejorado la satisfacción en un 100 %”, dice el gestor de siniestros de hogar John Nicholls.

“Me gusta el sistema de registro”, comenta Ian Marsh, director de siniestros de hogar. “De un vistazo puedo saber lo que está pagado en un siniestro, qué siniestro es y qué tengo que hacer. ClaimCenter es una herramienta extraordinariamente útil. Está diseñada para lo que LV= quiere”.

Formación de nuevos empleados en días

La formación de nuevos gestores también es más fácil.

“Lo mejor de ClaimCenter es su facilidad de uso”, dice el director de siniestros de hogar, Andy Lane.

“Todo tiene un sentido lógico. Enseñar al sistema es fácil. El sistema no tramitará un siniestro hasta que tenga la respuesta que necesita”.

John Nicholls añade que “la formación en el sistema antiguo llevaba más de siete semanas. La formación en Guidewire duró solamente tres días”.

Un 40 % de ahorro en detección del fraude

LV= ha ahorrado considerablemente tanto en formación como en plantilla, pero el resultado más notable se atribuye al aumento de la detección del fraude.

“ClaimCenter ha logrado un ahorro en materia de fraude que supera de lejos, exactamente en un 40 %, lo que conseguíamos en el pasado”, comenta Martin Milliner.

“Lo que ClaimCenter ha sido capaz de hacer por nosotros es recoger los datos correctos y crear la información adecuada, de modo que podemos acotar la búsqueda del fraude. Podemos utilizar diferentes indicadores para crear identificar fraude y aprovechar no sólo los datos evidentes para detectar el fraude sino también algunos indicadores subjetivos que son los que más relación tienen con el comportamiento. Esto nos ha ayudado a aumentar la detección del fraude y a importantes ahorros en este sentido”.

Fuertes tormentas de invierno ponen a prueba a LV= y a ClaimCenter

Durante el invierno de 2013–14, una serie de fuertes tormentas golpearon Reino Unido, creando las peores inundaciones desde los primeros registros de 1766 y resultando en graves daños materiales para muchos asegurados de LV=.

“Muchos clientes quedaron gravemente afectados por las inclemencias del tiempo”, dice John Nicholls.

“Tenían los árboles de Navidad flotando por los salones”.



“Guidewire complementa nuestros valores y nuestra estrategia de satisfacción del cliente. La satisfacción de nuestros clientes no tiene precedentes”.

— Martin Milliner, director de siniestros de seguros generales en LV=

LV= utiliza ClaimCenter para gestionar fácilmente siniestros causados por tormentas

Sólo la tormenta de Navidad generó 5.000 siniestros que se notificaron a través de la oficina siniestros, justo cuando proveedores y empresas de servicio estaban cerrando con motivo de las vacaciones. El departamento de siniestros de LV= respondió al reto cancelando sus vacaciones para atender a sus clientes.

“Fue un trabajo sin descanso”, comenta Kristy Emerson. “Nuestra labor se triplicó y realmente teníamos que establecer prioridades. ClaimCenter nos permitió hacerlo”.

Hayley Mant asevera. “No podríamos haberlo hecho en nuestro sistema anterior”, dice. “Con el nuevo sistema, pudimos formar a personal especializado en el ramo del automóvil para gestionar siniestros de hogar. Guidewire permitió tener a la plantilla formada en un par de horas”.

Los gestores de LV= utilizaron ClaimCenter para tramitar decenas de miles de siniestros por tormenta rápidamente y contactar activamente a los clientes que podían haber resultado afectados por las inundaciones.

“Podemos localizar las zonas inundadas y anticipar todos los detalles, así como realizar llamadas para comprobar que los clientes se encuentran bien utilizando ClaimCenter”, comenta Mant.

“LV= pudo contactar con todos los clientes en un plazo de 24 horas, o incluso en el mismo día”, añade Ian Marsh. “La tormenta fue un incidente muy difícil, pero tener a todo el mundo implicado y utilizar ClaimCenter resultó realmente útil”.

Aumento de la satisfacción del cliente durante las tormentas

A pesar del aumento de siniestros, la satisfacción del cliente subió de forma notable.

“Nos llegaron cartas increíbles de nuestros clientes”, explica Haley Mant. “Estaban asombrados por la rapidez con la que tramitamos los siniestros”.

“Para nosotros, el hecho de poder clasificar un siniestro desde el inicio es realmente importante y Guidewire ClaimCenter nos permite hacerlo”, dice Martin Milliner. “Reduce los plazos de gestión y mejora la satisfacción del cliente. De hecho, los resultados de satisfacción de los clientes en enero han aumentado. En 2007, tras las inundaciones registradas, la satisfacción del cliente cayó en 15 puntos aproximadamente. Esta vez ha aumentado tres puntos. Es un resultado increíble”. Añade: “Guidewire complementa nuestros valores y nuestra estrategia de satisfacción del cliente. La satisfacción de nuestros clientes está en su máximo histórico”.

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.