



L'adoption précoce de la technologie de collaboration permet de relever tous les défis.

Étude de cas : La State Automobile Insurance Company

stateauto.com

ClaimXperience aide à mieux servir les titulaires de police et à stimuler l'innovation.

La State Automobile Mutual Insurance Company a été fondée en 1921, mais vous ne le devineriez pas en les regardant. Tout au long de son histoire, State Auto s'est appuyée sur sa tradition d'innovation pour offrir un service de haut niveau aux clients. C'était le premier assureur automobile à offrir des modalités de paiement aux titulaires de police. Plus récemment, State Auto est devenue l'un des premiers assureurs indépendants entièrement numériques avec sa plateforme technologique numérique State Auto Connect.

Alors, lorsque la pandémie de COVID-19 a durement frappé en mars 2020, State Auto était bien placée pour maintenir son niveau élevé de service CARE (réclamations et ingénierie des risques), même face aux nouvelles exigences de distanciation sociale. « Lorsque nous devons passer à un format en ligne plus éloigné pour offrir un service de règlement des sinistres exceptionnel, nous devons simplement augmenter la vitesse. Nous avons déjà tous les systèmes et l'infrastructure en place et nous avons mis à l'échelle notre réponse virtuelle de façon transparente », a déclaré Brian Haisley, directeur des réclamations immobilières.



Industrie

Compagnie d'assurance

Partenaire de mise en œuvre
Verisk

Solutions

ClaimXperience

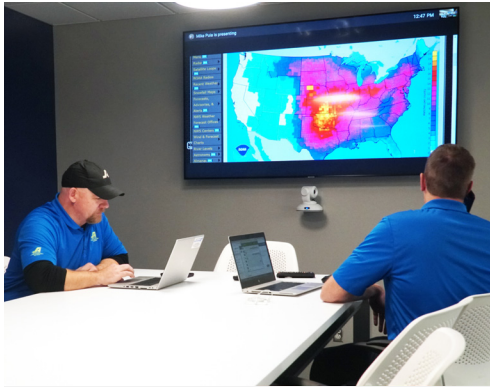
Principaux défis

- Traiter plus de réclamations à distance, plus efficacement
- Réduire les temps de cycle de réclamation
- Maintenir ou améliorer les niveaux de satisfaction des titulaires de police

Principaux avantages

En utilisant ClaimXperience, State Auto a :

- réduit considérablement le délai entre le premier avis de sinistre et le règlement de la réclamation;
- économisé du temps, des déplacements et d'autres dépenses liées au service des réclamations;
- reçu des commentaires très positifs sur l'expérience de leurs titulaires de police avec les outils.



« ClaimXperience est un outil incroyable à avoir dans la boîte à outils. Il convient parfaitement à certaines réclamations pour qu'elles soient traitées en douceur, rapidement et avec précision. »

Bri Wilson

associée chez State Auto CARE

Réduire le délai d'exécution des réclamations

Une partie importante de ce « virage du cadran » était ClaimXperience, une solution de collaboration en ligne pour les titulaires de police qui relie les assureurs à leurs clients pour faciliter la planification, la communication et même le service de réclamations à distance. Pour State Auto, il s'agit d'une solution opportune qui génère des gains de productivité impressionnants et des occasions prometteuses à l'avenir.

Par exemple, lorsque les clients de State Auto choisissent d'utiliser les fonctions d'auto-inspection de ClaimXperience, le délai médian entre le premier avis de perte et l'inspection terminée passe de 4,1 jours à moins de 2,5 heures.

Lorsqu'un abri d'auto s'est effondré pendant une tempête hivernale, l'équipe de State Auto CARE a pu utiliser les capacités d'estimation à distance de ClaimXperience pour estimer, régler et fermer l'ensemble de la réclamation dans les 2 heures suivant son effondrement signalées.

« ClaimXperience est un outil incroyable à avoir dans la boîte à outils », a déclaré Bri Wilson, associée de State Auto CARE. « Il convient parfaitement à certaines réclamations pour qu'elles soient traitées de manière fluide, rapide et précise. »

Pour les réclamations plus complexes, les capacités à distance fournies par ClaimXperience ont facilité le processus de réclamation face aux mandats de distanciation sociale et aux complications liées aux catastrophes.



Garder les titulaires de police d'abord et avant tout

Bien que ces avantages aient un sens commercial clair pour State Auto, ils définissent également la satisfaction des titulaires de police comme une priorité de premier niveau.

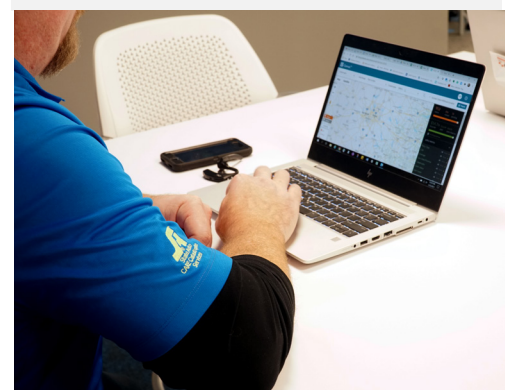
« En utilisant ClaimXperience, nous constatons des économies significatives en termes de temps et de dépenses », a déclaré Josh Thompson, vice-président des Réclamations de sinistres de biens. « Mais la technologie ne devrait jamais nuire à un service à la clientèle exceptionnel. Il est essentiel que nos clients se sentent bien dans la façon dont nous les aidons. Et c'est certainement ce que nous avons vu. »

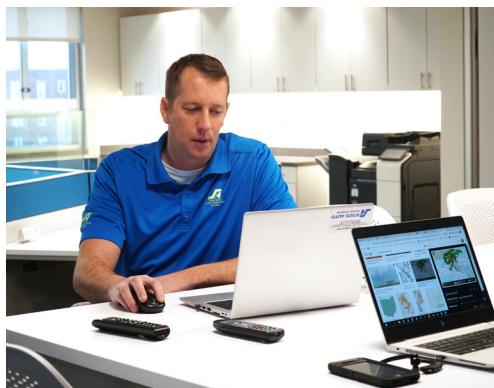
Même parmi leurs clients qu'ils se disent « soumis à des défis technologiques », State Auto a constaté des résultats élevés pour la commodité et la facilité d'utilisation, tandis que de nombreux titulaires de police apprécient leur capacité à gérer les inspections à distance. En fait, chacun des clients de State Auto qui ont participé à un projet pilote d'inspection à distance ClaimXperience a évalué son expérience à 9 ou 10 pour la facilité et la satisfaction globales.

« En utilisant
ClaimXperience,
nous constatons
des économies
significatives en
termes de temps et
de dépenses »,

Josh Thompson

vice-président des Réclamations
de sinistres de biens.





« Nous sommes toujours à la recherche de partenaires à long terme qui profitent non seulement à notre entreprise, mais qui améliorent les choses pour nos clients. »

Kathleen Artemis
directrice des partenariats
stratégiques de CARE

Une approche axée sur les partenaires

Bien que State Auto s'appuie sur sa culture d'innovation pour rester à l'avant-garde de la technologie axée sur le client, l'écosystème d'outils d'analyse et de traitement des réclamations de Verisk aide à mettre leur vision en pratique.

« Nous sommes toujours à la recherche de partenaires à long terme qui profitent non seulement à notre entreprise, mais qui améliorent les choses pour nos clients », a déclaré Kathleen Artemis, directrice du partenariat stratégique CARE. « Verisk et l'ensemble d'outils ClaimXperience correspondent à cette facture et sont étroitement alignés sur notre culture d'innovation axée sur le client. »

Chaque jour, l'industrie des sinistres fait face à des défis de toutes sortes et de toutes tailles, des clôtures brisées aux pertes totales, souvent dans des circonstances atténuantes. Grâce aux solides capacités de collaboration offertes par ClaimXperience, State Auto est convaincue qu'elle peut relever ces défis tout en faisant passer ses titulaires de police en premier.



Ventes +1 800 931 9228 / canadiansales@verisk.com / verisk.com