

Comment Old Mutual Insure a transformé numériquement ses processus de recouvrement et de réclamations pour responsabilité

"Avec Fixico, nous avons réduit nos coûts, diminué les dédommagements et rendu le travail plus efficace pour toutes les personnes impliquées."

– **Mickesh Maharaj**, Head of Recoveries, Liabilities & Litigation, Old Mutual Insure

Old Mutual Insure

Old Mutual Insure (OMI) est la plus ancienne compagnie d'assurance sud-africaine. En plus de 180 ans d'existence, OMI s'est constamment adapté aux besoins et aux enjeux changeants de leur clientèle. Parmi leur portefeuille réputé de solutions d'assurance à court-terme, OMI fournit une assurance automobile abordable pour beaucoup de leurs clients de longue date.

Old Mutual est, à juste titre, fière de son excellente tradition de service et de qualité. Dans cette optique, OMI vise à rendre le règlement de réclamations aussi rapide et facile que possible pour ses clients. Cependant, avant le partenariat avec Fixico, la réparation des sinistres automobiles dépendait essentiellement des activités manuelles, de l'évaluation des dégâts par une compagnie externe, de la Responsabilité Civile (TPL), des dédommagements, et des aperçus limités du processus. Même en choisissant l'offre la moins chère, OMI ne pouvait pas vérifier si la solution de réparation était optimale pour le sinistre en question, ni savoir comment le prix a été déterminé. Ils n'avaient pas non plus de visibilité sur les accords de garantie impliqués et n'étaient même pas certains que la réparation allait avoir lieu. Dans le cas où elle avait lieu, OMI n'avait aucun suivi du processus, ce qui en empêchait une quelconque amélioration et ce manque de transparence ne permettait pas d'apprendre du comportement des clients ou de la performance du réseau.

Old Mutual Insure × Fixico

Fixico et Old Mutual travaillent ensemble pour traiter la réparation de sinistres automobiles pour leurs clients assurés (sinistres couverts) et les dédommagements responsabilité civile. La solution complète de Fixico est à présent une partie intégrante du règlement des réclamations d'OMI.

Une gestion de sinistres transparente

Une fois le sinistre déclaré, les systèmes intelligents et les experts internes de Fixico évaluent les dégâts et vérifient si toutes les informations nécessaires à la création d'une offre par un atelier de carrosserie sont incluses.



Mickesh Maharaj,
Head of Recoveries, Liabilities & Litigation,
Old Mutual Insure

Ensuite, OMI autorise la demande et utilise la plateforme Fixico pour identifier les ateliers les plus adaptés à la réparation en question. Pour cela, OMI peut examiner un grand nombre de critères, tels que la distance par rapport au client, les spécialisations, les avis, les disponibilités, la durée ainsi que le prix de la réparation. Ainsi, OMI peut adapter le processus de réparation aux besoins de chaque client.

Une intégration facile des données

La solution intégrale Fixico est entièrement personnalisable pour répondre aux besoins des compagnies d'assurance partenaires et a été adaptée aux exigences de OMI. Notre interface de programmation (API) s'intègre parfaitement avec les processus existants d'OMI et est entièrement compatible avec les normes RGPD (et le POPIA sud-africain) pour assurer la sécurité des données d'OMI. En termes plus généraux, cela permet aux systèmes de Fixico de communiquer aisément avec ceux d'OMI pour faciliter le traitement des réclamations, tout en préservant la confidentialité et la sécurité des clients.

Une allocation rapide des réparations

Notre technologie avancée nous permet d'évaluer quasiment tous les dégâts automobiles de façon entièrement numérique. Cela élimine les inspections physiques et les calculs de coûts détaillés, permettant une réduction drastique du temps de traitement des réclamations et des coûts. La réparation est allouée en priorité au réseau d'ateliers existant d'OMI, mais si le réseau existant est surchargé, elle peut également être dirigée en quelques clics vers un nouvel atelier de carrosserie répondant aux critères requis.

Les résultats

Grâce à Fixico, OMI a optimisé le temps de traitement des déclarations de sinistre, réduit les coûts et augmenté la satisfaction de ses clients.

Temps de cycle optimisés

L'évaluation interne des dégâts et l'élimination de tâches manuelles redondantes a permis à OMI de réduire considérablement le temps de traitement des réclamations. Et ce en particulier dans le cas des réclamations pour responsabilité civile, qui n'étaient auparavant pas prises en compte et reposaient intégralement sur des dédommagements. La collaboration avec Fixico a permis à OMI de réduire le temps de cycle des réclamations par **34 %**.

Coûts réduits

Grâce à un processus de réparation cohérent et homogène, de plus en plus de clients et tiers optent pour la réparation plutôt qu'un dédommagement. Cela a permis une réduction de **700 000 € (14 millions R)** du montant des dédommagements payés par OMI. De plus, l'allocation de la réparation aux ateliers de carrosserie adaptés a permis une réduction des coûts de réparation de **18 %**.

Satisfaction client accrue

Les clients d'OMI profitent à présent d'un processus de réparation rapide et sans accroc. Après chaque réparation, Fixico les invite à évaluer la prestation, permettant le contrôle de la satisfaction client. Ainsi, les clients d'OMI ont noté leur expérience de réparation, en moyenne, à **4,4/5**.



34 %

Réduction du temps
de cycle

18 %

Réduction
des coûts

4.4/5

Satisfaction
client

À propos de Fixico

Fixico est la première plateforme digitale européenne de gestion de la réparation automobile. Ayant pour mission de remodeler l'écosystème du secteur, Fixico relie les conducteurs, les entreprises et les ateliers de carrosserie de manière entièrement nouvelle. Son expertise digitale et son approche pionnière améliorent le processus de gestion des réparations sous tous les angles : les conducteurs bénéficient d'une expérience de réparation sans effort, les entreprises augmentent leur efficacité opérationnelle, et les carrossiers optimisent l'utilisation de leur atelier. Fixico donne accès à un marché avec un réseau de plus de 2 000 ateliers de carrosserie dans six pays. Un groupe d'investisseurs de classe mondiale soutient Fixico, et plus de 150 grandes sociétés de flotte, de location et d'assurance font confiance à ses services.

Avantages majeurs



Augmenter la satisfaction du conducteur

Offrez un parcours de réparation pratique et efficace



Réduire les coûts de réparation

Réaliser des économies, sans jamais faire de compromis sur la qualité



Réduire la durée du cycle

Rationaliser les flux de travaux et minimiser les activités manuelles



Accéder à un aperçu en temps réel

Obtenir des informations uniques et un contrôle total à chaque étape du processus

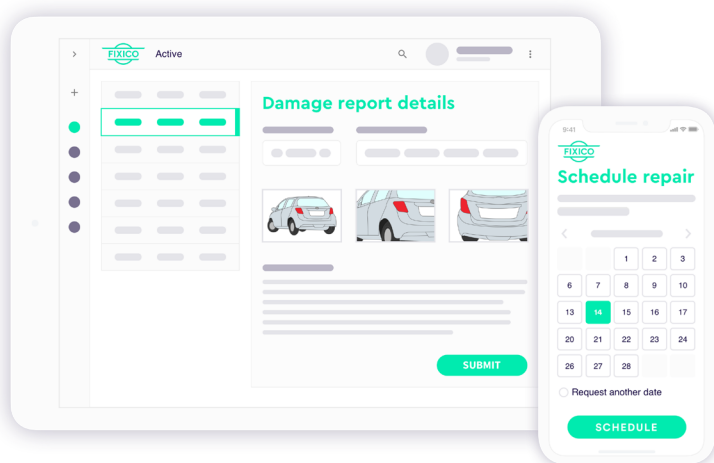


Orienter les sinistres vers les ateliers de réparation optimaux

Différencier l'attribution des réparations en fonction des besoins des marques ou des modèles spécifiques

Commencez dès aujourd'hui

Fixico offre des possibilités pour entreprises de toute forme et de toute taille, et s'adapte aux besoins et aux exigences de votre organisation. Demandez une démo gratuite et exploitez le potentiel de la gestion digitale des réparations de voitures endommagées.



Demander une démo gratuite

