

# Hoe Old Mutual Insure de afwikkeling van schade- en aansprakelijkheidsclaims digitaal heeft getransformeerd

*"Met Fixico hebben we lagere kosten, minder uitbetalingen en een veel efficiëntere workflow voor alle betrokkenen."*

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

## Old Mutual Insure

Met een geschiedenis die wel 180 jaar teruggaat, is Old Mutual Insure (OMI) de oudste verzekeringsmaatschappij van Zuid-Afrika. De verzekeraar heeft zich altijd succesvol weten aan te passen aan de steeds veranderende behoeftes van haar klanten. Naast de vele andere diensten, voorziet OMI veel van haar klanten met een gunstige autoverzekering.

Old Mutual is altijd terecht trots geweest op de manier waarop zij uitstekende service en kwaliteit voorop stellen. Omdat zij het belangrijk vinden dat klanten een positieve claimervaring hebben, is een snel en eenvoudig afhandelingsproces onmisbaar. Echter, vóór de samenwerking met Fixico, was de afwikkeling van autoschadeclaims voor een groot deel nog afhankelijk van handmatige activiteiten, kostbare externe expertise, aansprakelijkheid van derden, standaard uitbetalingen en beperkte inzichten. Zelfs wanneer de voordeligste hersteloptie voor een autoschade werd aangedragen, kon OMI niet verifiëren of dit wel de meest optimale hersteloplossing was, hoe de prijs was bepaald, of er garantievoorwaarden golden en of het herstel überhaupt wel zou plaatsvinden. Als het herstel wel plaatsvond dan werd de klantervaring niet gevolgd en was er dus geen kans om deze te verbeteren naar aanleiding van klantgedrag of prestaties van het herstelnetwerk.

## Old Mutual Insure x Fixico

Fixico's oplossing is een integraal onderdeel geworden van OMI's claimafhandelingsproces voor haar verzekerde klanten (gedekte schadeclaims) en betrokken derde partijen (WA-schadeclaims).

### Inzichtelijk claimmanagement

Zodra een claim is ingediend, wordt deze beoordeeld door Fixico's geavanceerde systemen en team van schade-experts. Iedere autoschade wordt vooraf beoordeeld en er wordt gecontroleerd of de claim alle informatie bevat die nodig is voor een schadeherstelbedrijf om een offerte op te stellen. Vervolgens autoriseert OMI de claim en wordt Fixico's platform ingezet om herstelbedrijven te identificeren die het beste in staat zijn om het specifieke herstel uit te voeren.



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

Dit is mogelijk doordat OMI een breed scala aan criteria kan meenemen, denk bijvoorbeeld aan afstand, specialisaties, beoordelingen, beschikbaarheid, herstelduur en prijs. Met Fixico selecteert OMI eenvoudig de optimale hersteloplossing gebaseerd op de behoeftes van haar klanten.

### Moeiteloze data-integratie

Fixico's end-to-end oplossing is volledig aanpasbaar om aan alle behoeftes van onze verzekeringspartners te kunnen voldoen en is voor OMI op maat gemaakt. Onze API (Application Programming Interface) kon eenvoudig worden geïntegreerd met OMI's bestaande processen en is volledig in overeenstemming met alle AVG-regelgeving (GDPR) zodat de veiligheid van OMI's data wordt gewaarborgd. Simpel gezegd houdt dit in dat Fixico's systemen nauwkeurig communiceren met OMI's bestaande systemen, zodat claims zorgvuldig worden afgehandeld terwijl privacy en data worden beschermd.

### Snelle toewijzing van herstel

Met behulp van onze geavanceerde technologie kan vrijwel ieder type autoschade volledig digitaal worden beoordeeld. Tijdrovende fysieke inspecties en gedetailleerde normcalculaties zijn niet meer altijd nodig, met als gevolg dat zowel claimcyclustijden als kosten aanzienlijk worden verlaagd. De herstelopdracht kan worden aangeboden in het netwerk van herstellers waar OMI al mee werkte. Indien OMI's netwerk niet toereikend is, kan de verzekeraar zijn netwerk met een druk op de knop uitbreiden en zo toegang krijgen tot nieuwe schadeherstelbedrijven die aan alle vereiste criteria.

## De resultaten

Met Fixico heeft OMI haar cyclustijden geoptimaliseerd, kosten verlaagd en klanttevredenheid verhoogd.

### Kortere cyclustijden

Nu het offerteaanvraagproces niet meer wordt uitbesteed en vele handmatige activiteiten geen onderdeel meer zijn van het afhandelingsproces, zijn de cyclustijden enorm verbeterd. Vooral voor WA-schadeclaims, waarbij herstelmanagement simpelweg niet was ingericht en het dus volledig leunde op standaard uitbetalingen. Sinds de samenwerking met Fixico worden schadeclaims veel sneller afgehandeld en zijn de totale cyclustijden met **34%** afgenomen.

### Lagere kosten

Vanwege de moeiteloze en complete digitale ervaring kiezen klanten en derde partijen er nu vaak voor om hun schade te laten herstellen in plaats van een schadevergoeding te laten uitkeren. Dit heeft geleid tot een forse vermindering van uitbetalingen van meer dan **€ 700.000 (14 miljoen R)**. Doordat de optimale hersteloplossing eenvoudig wordt geïdentificeerd, heeft OMI bovendien de werkelijke herstelkosten met **18%** kunnen verlagen.

### Verhoogde klanttevredenheid

Klanten ervaren nu een snelle en probleemloze herstellervaring. Na elk voltooid herstel worden klanten door Fixico uitgenodigd om de service te beoordelen. OMI kan hierdoor de klanttevredenheid nauwlettend in de gaten houden. Met een gemiddelde klanttevredenheidsscore van **4.4/5** is het duidelijk dat OMI's klanten erg tevreden zijn over de manier waarop schadeclaims digitaal worden afgehandeld.

**34%**

Verbetering in  
cyclustijd

**18%**

Besparing op  
herstelkosten

**4.4/5**

Beoordeling  
van klanten

## Over Fixico

Fixico is Europa's meest toonaangevende digitale autoschadeherstelplatform. Op hun missie om het ecosysteem van de industrie te hervormen, verbindt Fixico berijders, bedrijven en schadeherstellers op totaal nieuwe wijze. Door haar digitale expertise en innovatieve aanpak weet Fixico het schadeherstelproces in elk opzicht te verbeteren; berijders ervaren een moeiteloze herstellervaring, bedrijven verhogen hun operationele efficiëntie, en schadeherstelbedrijven optimaliseren het gebruik van hun werkplaats. Fixico geeft toegang tot een marktplaats met een netwerk van meer dan 2,000 schadeherstellers verdeeld over zes landen. Fixico wordt gesteund door een groep welbekende investeerders en wordt vertrouwd door meer dan 150 toonaangevende bedrijven in de fleet-, lease-, verhuur- en verzekeringsbranche.

## Belangrijkste voordelen



### Verhoog klanttevredenheid

Bied klanten een probleemloos en gemakkelijk hersteltraject aan



### Verlaag herstellkosten

Bespaar op herstellkosten en (externe) expertise, zonder in te leveren op kwaliteit



### Reduzierung des Reparaturzyklus

Vereenvoudig werkwijzen en plan efficiënter door gebruik te maken van dynamische capaciteit



### Verkrijg realtime inzicht

Krijg toegang tot unieke data inzichten en ervaar volledige controle gedurende het gehele proces

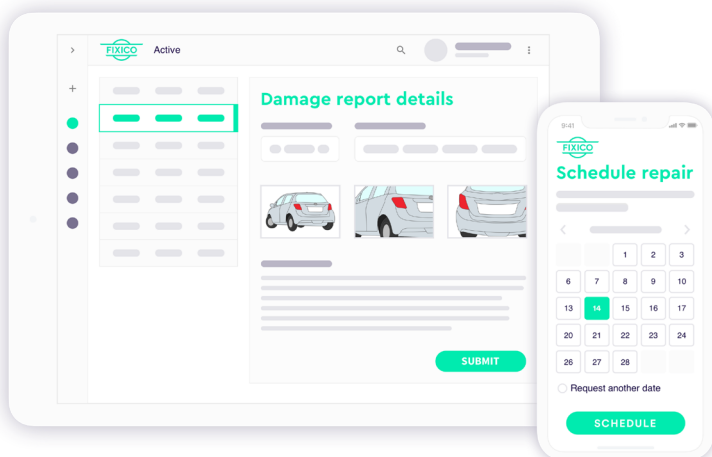


### Stuur naar herstelbedrijven met voorkeur

Werk met voorkeursherstellers, ons netwerk of creëer een combinatie van beide

## Begin vandaag

Fixico biedt mogelijkheden voor bedrijven van elke vorm en grootte en kan zich aanpassen aan de behoeftes en eisen van ieder bedrijf. Vraag een gratis demo aan en ontdek geheel vrijblijvend de voordelen van digitaal schadeherstelmanagement.



**Vraag een gratis demo aan**

