



CASE STORY

Med Scalepoint CORE har Popermo fået et 100% digitalt skadesystem til håndtering af de 20.000 skader, som medlemmerne årligt anmelder.

FORDELE



100%

Digital skadeløsning



100%

Digitalisering af
*FNOL-processen



20.000

Årlige skader håndteret
ét sted i en samlet
platform

*First Notice of Loss

UDFORDRING

- Omkostningstung udvikling af eget kernesystem
- For mange forskellige systemer, der løbende knopskød
- Begrænsede ressourcer
- Manglende understøttelse til forbedring af medlems/kundeoplevelsen
- Mange manuelle processer

LØSNING

- Et kundefokuseret end-2-end kernesystem
- Ét samlet skadesystem til håndtering af samtlige 20.000 skader årligt
- Et 100% digitalt skadeanmeldelsesmodul, der gør hele processen fra skadeanmeldelse til -håndtering og -behandling digital

RESULTAT

- Intern strømlining af processer
- Øget kvalitet og compliance i skadebehandlingen
- Frigivelse af manuelle administrative ressourcer og it-ressourcer
- Øget tryghed for at systemet altid er tidssvarende og holder medlemmerne i hånden hele vejen
- En stærk sammenhæng og transparens på tværs af alt, hvad der vedrører skade
- Automatisk opdatering af systemet

OM POPERMO FORSIKRING G/S

Popermo Forsikring G/S er et dansk forsikringsselskab, som tilbyder forsikringer til ansatte hos politiet, ved domstolene, i staten, i skole- og sundhedsvæsenet m.fl. Popermo's historie er fortællingen om initiativrige politiansatte, som i 1963 etablerede deres eget forsikringsselskab, så de kunne købe billig kaskoforsikring til deres bil. Politiansatte var jo gode bilister og havde få skader. I dag sælger Popermo alle typer private forsikringer. Popermo er ejet af medlemmerne og skal kun skabe værdi for medlemmerne - og ikke aktionærer.

ET 100% DIGITALT SKADESYSTEM

Popermo Forsikring G/S har løftet sit skadesystem op i en liga for sig. Med Scalepoint CORE har Popermo fået et 100% digitalt skadesystem til håndtering af de 20.000 skader, som medlemmerne årligt anmelder. Resultatet er hurtigere gennemløbstider, bedre compliance og højere kvalitet. Derudover har Scalepoint i samarbejde med Popermo udviklet et digitalt skadeanmeldelsesmodul, så hele processen fra skadeanmeldelse til -håndtering og -behandling nu foregår 100% digitalt.

Popermo, der tilbyder forsikringer til ansatte hos bl.a. politiet, ved domstolene, i staten, samt i skole- og sundhedsvæsenet, har taget digitale tigerspring.

Forsikringsselskabet har eksisteret i knap 60 år, er medlemsejet og ligger tårnhøjt i de årlige tilfredshedsanalyser, som offentliggøres af EPSI Rating Danmark. I 2021 udløste scoren en førsteplads og i 2022 en sikker andenplads. Dette til trods for at Popermo er et mindre forsikringsselskab.



"Vi er best-in-class, efter vi har implementeret den samlede Scalepoint-løsning. Vi har fået skabt en stærk sammenhæng og transparens på tværs af alt, der vedrører skade, og medlemmerne guides igennem fra start til slut."

Henrik Boysen

Direktør i Popermo Forsikring G/S

UDFORDRING

BEHOV FOR AT SAMLE ALLE SKADER I ÉT DIGITALT SYSTEM

Popermo har siden 2012 abonneret på Scalepoints cloudbaserede skadebehandlingsløsning Scalepoint HUB til bygninger, samt Scalepoint ClaimShop, hvor kunderne selv kan genkøbe mistede løsøre, når erstatningen er opgjort. I 2020 opstod behovet for at få ét samlet skadesystem, som kunne dække alle skader, herunder også personska-



"Vi har haft stor succes med HUB og ClaimShop, men havde brug for at samle alt vedrørende skadebehandling under én hat. Vi var nået til et punkt, hvor det gav mere mening med ét velfungerende system i stedet for flere forskellige systemer, der løbende knopskyder. Vi er et mindre, medlemsejet forsikringsselskab, og vores ressourcer er naturligt begrænsede. Vi har fokus på at drive en sund forretning til gavn for vores medlemmer og understøtte den bedst mulige oplevelse for dem i skadesituationen. Det er jo lige netop der, vi skal vise vores værdi som forsikringsselskab."

"Det kræver smartere og digitale processer. Det var vores ønske at få et 100% digitaliseret system, der kan fremtidssikre os inden for skadebehandling. Derfor var vores behov et system, der automatisk opdateres, er it-sikkert og til enhver tid lever op til regler for compliance. Og så var det afgørende, at systemet er nemt og intuitivt for både medlemmer og medarbejdere."

Henrik Boysen

Direktør i Popermo Forsikring G/S

LØSNING

100% DIGITAL CORE-LØSNING

Popermo havde forinden samarbejdet med Scalepoint hjemtaget drift og udvikling af deres kernesystem og afdækkede først muligheden for selv at udvikle en digital løsning. Dog ville det være for omkostningstungt at udvikle alt det, der skal til for at understøtte den bedst mulige oplevelse for medlemmerne i en skadesituation. Det ville også kræve it-ressourcer at drive og vedligeholde løsningen. Efter at have undersøgt markedet for mulige løsninger, faldt valget på

Scalepoint CORE - en SaaS-baseret, prækonfigureret skadeplatform med mulighed for tilpasninger. Skadeplatformen drives og vedligeholdes af Scalepoint. Aftalen med Scalepoint blev indgået i 2020, og Popermo gik i luften med systemet i 2021. Selve konfigurationen og implementeringen af Scalepoint CORE tog blot ni måneder. Systemet håndterer i dag samtlige 20.000 skader, som medlemmerne årligt indberetter.



"Sammenlignet med udviklingsprojekter, der kan tage årevis, kom vi hurtigt i luften med cloudløsningen CORE. Internt fik vi strømlinet processer, øget kvaliteten i skadebehandlingen og sikret kortere gennemløbstider. Derudover giver systemet os råderum til at fokusere alle kræfter på medlemsoplevelsen"

Henrik Boysen

Direktør i Popermo Forsikring G/S



TILBLIVELSE AF ONLINE SKADEANMELDELSE

Da CORE gik i luften, opstod der behov hos Popermo for også at få en 100% digital løsning til selve skadeanmeldelsesprocessen. Medlemmerne har historisk set kunne anmelde skader via mail, per telefon, online og endda per brev. Men for at slippe samtlige manuelle processer fra A til Z, skulle integrationen slå igennem fra medlemmernes allerførste kontakt til Popermo, dvs. når skaden er sket. Dette behov lagde kimen til de to virksomheders fælles udviklingsprojekt, nemlig modulet Online Skadeanmeldelse, som blev lanceret i 2022.

Online Skadeanmeldelse er en 100% digitalisering af FNOL-processen, som dækker handlingerne ved den første advisering fra skadelidte til forsikringsselskabet, når der er sket en skade. Online Skadeanmeldelse gør det ikke blot nemt og hurtigt at anmelde en skade online og vedhæfte fotodokumentation og filer, men sikrer også at medlemmernes skade lynhurtigt udbedres. I simple tilfælde tager det blot minutter eller få timer, førend medlemmerne er ledt videre til ClaimShop, hvor de kan genkøbe mistede løsøre, eller booke tid hos sundhedsfaglige, håndværkere og autoværksteder efter eget valg.



"Vi er best-in-class, efter vi har implementeret den samlede Scalepoint-løsning. Vi har fået skabt en stærk sammenhæng og transparens på tværs af alt, der vedrører skade, og medlemmerne guides igennem fra start til slut.

Derudover har vi fremtidssikret området for skade. Systemet opdateres automatisk, så vi følger med tiden, udviklingen – og vigtigst af alt – kravene fra vores medlemmer," siger Henrik Boysen.

RESULTAT

STÆRK SAMMENHÆNG OG HØJ KVALITET

For Popermo ligger værdien i Scalepoint CORE først og fremmest i digitalt fuldendte processer i hele skadeforløbet – lige fra skaden anmeldes af et medlem til skadeforløbet er afsluttet. Løftet fra manuelle til digitale processer frigiver desuden manuelle administrative ressourcer såvel som it-ressourcer og giver tryghed for, at systemet altid er tidssvarende og holder medlemmerne i hånden hele vejen. Popermo kigger desuden ind i et enormt automatiseringspotentiale, som skal udnyttes.

De fleste skadeanmeldelser er simple og kan derfor automatiseres. Medarbejdere skal i højere grad bruge tid på komplekse sager, hvor medlemmerne har brug for mere assistance, herunder brandsager, vandskader, personskader eller andre særligt komplicerede skader. Dette vil Popermo høste frugterne af i løbet af 2023.

HVAD ER SCALEPOINT CORE?

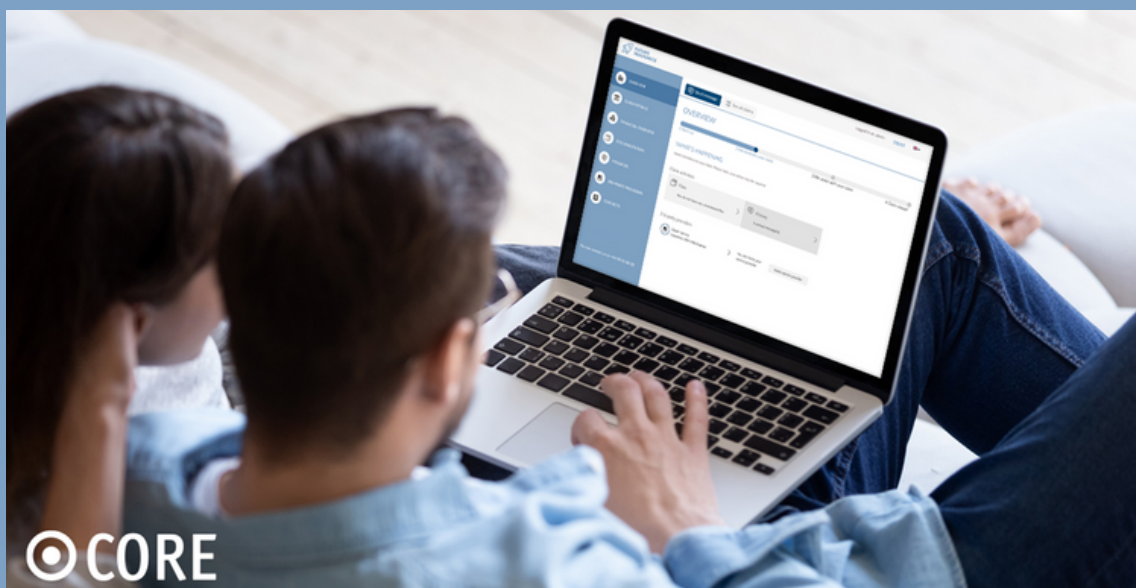
Scalepoint CORE er et prækonfigureret, digitalt skadesystem baseret på best-practise indenfor processer forbundet med skadehåndtering.

Selvom størstedelen af CORE skadesystem er præ-konfigureret, kan CORE tilpasses forsikrings-selskabers individuelle behov.

Da CORE er en SaaS-baseret løsning, som er baseret på en multi-tenant softwarestruktur,

reduceres omkostningerne til systemet betydeligt, ligesom implementeringstiden er meget kort.

Samtidig opdateres og vedligeholdes CORE løbende af Scalepoint, så systemet til enhver tid lever op til gældende krav til compliance og datasikkerhed således at forsikringsselskaberne ikke skal bruge ressourcer på dette.



Da CORE optimerer både forsikringsselskabernes processer og deres medlemmers brugeroplevelse via automatisering og digitalisering, kan forsikringsselskaber øge deres produktivitet og medlemstilfredshed, sikre hurtigere gennemløb og opnå mindre dræn. Totalomkostningen ved at drifte, vedligeholde og opdatere CORE er op til 50% lavere sammenlignet med traditionelle skadesystemer.