

SKADEREGLERINGSNINJOR

Edvin & Sadia från Länsförsäkringar hyllas av Upptec
efter rekordanvändning 2023

Edvin & Sadia hyllas som skaderegleringsninjur av Upptec 2023

De har hanterat tusentals skador och föremål vardera under 2023. Nu vill Upptec hylla sina skaderegleringsninjur 2023 från Länsförsäkringar Halland och Länsförsäkringar Östgöta.

Upptec har uppmärksammat två framstående skadereglerare som utmärkt sig genom sin hantering av saksador inom digital skadereglering. Edvin Cicek från Länsförsäkringar Halland och Sadia Ali från Länsförsäkringar Östgöta har inte bara effektivt hanterat tusentals skadeärenden och föremål vardera, utan även bidragit till att öka effektiviteten hos sina försäkringsbolag samtidigt som de prioriterat försäkringstagarnas behov.

Hos Upptec hyllar vi Edvin och Sadia som skaderegleringsninjur, vars professionella och effektiva insatser har resulterat i snabb återställning av försäkringstagarnas förhållanden till det normala. Genom att arbeta enhetligt och datadrivet har de ökat kundnöjdheten och säkerställt rättvis och objektiv ersättning som de kunnat kommunicera på ett lättförståeligt sätt, vi på Upptec är stolta över att vara en del i detta arbete.



Bakgrund

Upptec samarbetar med majoriteten av svenska försäkringsbolag och hjälper försäkringsbolagen att digitalisera sin skaderesa och även till stor grad fullt automatisera skadehanteringen. I en stor utsträckning kan vi med hjälp av dagens teknik hantera många skador utan mänsklig kontakt men det finns även de ärenden som kräver mänsklig handpåläggning och kontakt men stöd för att kunna ge försäkringstagaren rätt ersättning objektivt hanterat och med beslut som är lättförståeliga.

Under 2023 har Upptec två skadehandläggare som har stått ut bland mängden användare. De har inte bara hanterat tusentals skador och föremål, de har även hjälpt sina bolag till att bli mer effektiva och spara tid samtidigt som fokus har gått på försäkringstagarna som behövt försäkringsbolagens hjälp.

På Upptec vill vi lyfta fram Edvin Cicek och Sadia Ali som blivit kända internt hos Upptec för deras driv och arbetsinsats. Med professionell och effektiv hantering av skadeärenden har de kunnat verka för att återställa försäkringstagarens förhållanden till det normala, inte bara snabbt utan på ett enhetligt och data-underbyggt sätt för att öka kundnöjdheten.

A close-up photograph of a person's hand, wearing a grey long-sleeved shirt, touching the top of a black, cylindrical Sonos speaker. The speaker has the 'SONOS' logo printed vertically on its side. The background is blurred, showing what appears to be a dark table and some papers.

“Många bolag som använder excel gör det ännu svårare för försäkringstagaren, vi bedömer inte försäkringstagarnas digitala mogenhet, vi ger alla möjligheten att genomföra en digital skaderesa. Samhället har drivit oss framåt i den digitala utvecklingen och det är en utbildningskurva för oss alla.

Edvin Cicek, Länsförsäkringar Halland

Skadereglerarens roll i försäkringsärenden

Skadereglerare spelar en avgörande roll inom sak- och egendomsförsäkringsbranschen genom att hantera och bedöma skador som drabbat försäkrade egendomar och tillgångar. Uppgiften är att säkerställa en rättvis och korrekt bedömning av skadans omfattning samt att effektivt hantera ersättning för försäkringstagarna.

En av de viktigaste aspekterna av skadereglerares arbete är att säkerställa att försäkringstagarna får den hjälp och ersättning de behöver i händelse av en skada. Genom att utvärdera skador på egendom spelar skadereglerare en nyckelroll i att återställa försäkringstagarnas normala situation så snabbt som möjligt efter en förlust.

Dessutom fungerar skadereglerare som viktiga bryggor mellan försäkringstagare och försäkringsbolag, och det är deras uppgift att förklara försäkringsvillkor, hantera kundrelationer och ge professionell vägledning och stöd genom hela skaderegleringsprocessen.



Effektiv skadereglering och kundnöjdhet går ofta hand i hand

Sadia Ali är den skaderegleraren som hanterat allra flest skador via Upptec under 2023 och arbetar på Länsförsäkringar Östgöta. Något som utmärker sig när man pratar med Sadia är det stora kundfokus och viljan att lösa försäkringstagarnas ärenden snabbt när något har hänt. Inte nog med att Sadia hanterar skador väldigt effektivt hon är även en av de skadereglerarna som ligger mycket bra till vad gäller kundnöjdhet. På Länsförsäkringar Östgöta mäter man NKI (nöjd kundindex) dagligen, det är ett av de viktigaste målen man har på Östgöta och där presterar man extremt bra både på gruppnivå samt individnivå.

Sadia Ali har arbetat som skadereglerare på Länsförsäkringar Östgöta med fokus på sakskador sedan 2019. Sadia har en bakgrund inom försäljning, något som har gett Sadia ett unikt perspektiv och ett kundcentrerat fokus.

Sedan 2023 har Sadia använt Upptec dagligen i sitt arbete och har fokuserat på att använda Open-Link som är en självbetjäningsportal för försäkringstagare att själva reglera skadan i som enligt Sadia har effektiviserat processerna hos Östgöta betydligt.

Både Sadia och Edvin ser att automation utan tvekan har potentialen att revolutionera branschen. Att effektivisera processer, såsom att generera effektiva och estetiskt tilltalande ersättningsbrev som är lätta att förstå för försäkringstagare, är bara ett exempel på en process som med systemstöd kan markant förbättra kundnöjdheten. Att förutse den exakta utvecklingen är dock utmanande med tanke på de snabba framstegen inom teknologin, säger Sadia.

“Det har hänt mycket i vår bransch och under mina 4 år: automatiseringar, nya system och nya organisationer så det är svårt att se vart branschen skulle kunna vara om 5 år. Jag tror att vi kommer se mer effektiviseringar med hjälp av AI för stora och mer komplexa typer av skador” Sadia Ali.



Rollen som skadereglerare i framtiden

Möjligheterna blir allt fler, lösningarna blir allt mer lättillgängliga och enkla att förstå. Det bidrar med att man kan lägga mer fokus på känsliga ärenden eller mer komplexa försäkringsärenden, hur ser ni att rollen som framtidens skadereglerare ser ut?

”

Automatisering har utan tvekan potentialen att lösa många utmaningar i vår bransch. Att effektivisera processer är nog det man ser tydligast just nu men att förutse den exakta utvecklingen är utmanande med tanke på hur snabbt teknologin gått fram.”

Sadia Ali, skadereglerare på Länsförsäkringar Östgöta

”

Jag håller med. Även om automatisering utan tvekan kommer att spela en mer framträdande roll, förblir den mänskliga faktorn ovärderlig. Vår expertis och förmåga att navigera komplexa scenarier är ovärderliga. Upptec fungerar som ett värdefullt stödsystem och ger oss möjlighet att anpassa oss till nya trender effektivt.”

Edvin Cicek, skadereglerare på Länsförsäkringar Halland

System underlättar - men människorna gör jobbet

System och verktyg underlättar för skadereglerare som dagligen bemöter kunder. På Upptec innoverar man för att skapa tjänster som gör det lättare för försäkringsbolagen att hantera volymsskador och repetitiva uppgifter under skadeprocessen. Sadia och Edvin är beviset på att man med starkt kundfokus och “att göra det enkelt för kunden” kunna ta skaderegleringen till nästa nivå.

Både Sadia och Edvin har kunnat adaptera ett digitalt arbetssätt på ett smart sätt som gör att man optimerar sin tid och kan bidra med mer värdebaserade insatser för både sitt försäkringsbolag men framförallt för försäkringstagare. Det finns även utmaningar enligt både Sadia och Edvin med digitala arbetssätt.

”

“Det kan vara utmanande att jobba i flera olika system som inte sömlöst pratar med varandra” - Sadia förstår “Men det är skadereglerarna som gör jobbet. Människorna är viktigast i detta, system som Upptec underlättar och ger ett bra stöd.”

Sadia Ali, skadereglerare på Länsförsäkringar Östgöta

”

“Jag håller med, det blir en del work-arounds som innebär extra moment och kan ta mycket tid”

Edvin Cicek, skadereglerare på Länsförsäkringar Halland

”

Det har hänt mycket i vår bransch under mina 4 år på Länsförsäkringar: automatiseringar, nya system och nya organisationer så det är svårt att se vart branschen skulle kunna vara om 5 år. Jag tror att vi kommer se mer effektiviseringar med hjälp av AI för stora och mer komplexa typer av skador.

Sadia Ali, Länsförsäkringar Östgöta

Kunderna är med på förändringarna

Edvin Cicek som har reglerat flest (6000+ antal enskilda) föremål håller med. Edvin har varit skadereglerare i ca två år och har kommit att specialisera sig på fastighets- och byggnadsskador på Länsförsäkringar Halland. Även Edvin har en bakgrund utanför försäkringar och ett särskilt intresse för teknik. Något som gör att Edvin lätt förstår och maximerar nyttan med nya system. För Edvin var integrationen av Upptec och Open-Link tjänsten naturlig.

Likt Sadia tror Edvin att digitalisering och automationer kommer att vara en större del av framtidens skadereglering.

“Kunderna är också med på förändringar som sker i branschen och man förväntar sig en digital hantering. Man ska inte heller missbedöma den äldre generationen, majoriteten är vana att digitala krav ställs på dem med bankID och digitala resor, säkra meddelanden och så vidare, ibland är det vi som tar för givet att de inte är digitala men min uppfattning är att försäkringstagarna är helt med på att sköta sina försäkringsärenden digitalt.” Edvin Cicek.

Edvin fortsätter: “många bolag som använder excel gör det ännu svårare för försäkringstagare, vi dömer inte försäkringstagarnas digitala mogenhet, vi ger alla möjligheten att genomföra en digital skaderesa., samhället har drivit oss i den digital utvecklingen och det är en utbildningskurva för oss alla.”

“Det mest belönade med arbetet som skadereglerare är att lösa problem för kunden”

“Många bolag jobbar fortfarande manuellt med excel och när man kan använda innovativa lösningar och hantera flera uppgifter samtidigt särskilt under trycket att snabbt svara på kundförfrågningar känns det skönt att kunna ge kunder kvalitet och tydlighet i ersättningsbrevet”. - Edvin Cicek

Även för Sadia är själva den kund-kvalitativa delen av arbetet mest belönande:

“För mig är det den dynamiska naturen av jobbet. Varje skada är en unik utmaning, och jag tycker om att interagera med kunder och utforska olika lösningar. Att hantera flera uppgifter samtidigt, särskilt under trycket att snabbt svara på kundförfrågningar, kan vara krävande.

Lyssna på vad Sadia och Edvin har att säga om fördelarna av att hantera skaderegleringen digitalt

Fördelar med digital skadehantering för försäkringstagare:

- Professionell och effektiv hantering av skadeärenden: Bra skadereglerare kan säkerställa att försäkringstagaren får snabb och rättvis hantering av sitt skadeärende, vilket minskar den tid det tar att få ersättning och återställa normala förhållanden.
- Personlig vägledning och stöd: Skadereglerare kan erbjuda försäkringstagaren professionell vägledning och stöd genom hela skaderegleringsprocessen, vilket kan minska stressen och osäkerheten för den drabbade.
- Tydlig kommunikation och förståelse för försäkringsvillkor: Bra skadereglerare kan förklara komplexa försäkringsvillkor på ett begripligt sätt och säkerställa att försäkringstagaren har en korrekt förståelse för sina rättigheter och skyldigheter.

Fördelar med digital skadehantering för försäkringsbolag:

- Minskad risk för felbedömningar och bedrägeri: Bra skadereglerare kan noggrant utvärdera skadans omfattning och orsak, vilket minskar risken för felaktiga ersättningsbeslut och försäkringsbedrägerier.
- Effektiv resursanvändning: Genom att hantera skadeärenden på ett effektivt och välorganiserat sätt kan bra skadereglerare minska administrativa kostnader och öka försäkringsbolagets lönsamhet.
- Bevarande av kundrelationer och förtroende: Genom att erbjuda en professionell och engagerad service till försäkringstagarna kan skadereglerare bidra till att bevara och stärka försäkringsbolagets relationer och förtroende hos sina kunder.

Upptec hjälper skadereglerare att optimera skadehanteringen

“Upptecs plattform förbättrar transparensen och effektiviteten, dessutom hjälper Upptecs system till för att minska tiden för skadereglering och samtidigt säkerställer konsekvensen i ersättningarna. Tillgängligheten av information genom verktyg som Open-Link påskyndar inte bara handläggningen utan främjar också tydligare kommunikation med kunder.” - Sadia Ali

“Genom att centralisera data och standardisera arbetsflöden möjliggör Upptec för oss att upprätthålla kvalitet samtidigt som vi hanterar en allt fler skador. Dessutom underlättar det kontinuerliga stödet och utbildningen som vårt ledarskap tillhandahåller vår anpassning till nya verktyg och metoder.”

Några av de KPIer som Edvin och Sadia ser att man med hjälp av Upptecs plattform kan förbättra är:

Skadekvot

- Det går snabbt att skicka beslut och man handlägger fler skador mer effektivt.

Kundnöjdhet

- Enkelheten är något som påverkar kundnöjdheten positivt. Underlaget gör processen transparent. Estetiskt, tydligt och källhänvisat.

Transparens

- Det blir mindre diskussioner med kunden genom ett tydligt ersättningsbrev.

Tillgänglighet

- Kunden kan göra sitt försäkringsärende när som helst

Skadekostnad

- Det blir en korrekt bedömning alltid med ett tydligt underlag som gör att kunden inte hänvisar till andra priser. Det går dessutom snabbare och mer effektivt när det sker digitalt.

Arbetssätt

- Man arbetar enhetligt i teamet efter utbildningar

Transparens och tydlighet

Enligt både Sadia och Edvin är en av de största fördelarna med data-driven skadereglering att det blir en tydlighet och transparens gentemot försäkringstagaren.



Kunder känner sig trygga med underlaget och förstår vad beslutsunderlaget innehåller.

Sadia Ali, skadereglerare på Länsförsäkringar Östgöta

Sadia och Edvin utmärker sig inom digital skadereglering och genom att prata med dem inser man hur viktigt del av skadeprocessen de båda är. De är av avgörande betydelse för att säkerställa att försäkringstagaren får den hjälp och stöd samtidigt som försäkringsbolaget ska uppfylla sitt löfte gentemot sin kund.

Genom noggrann bedömning och hantering av skador kan försäkringstagare få den ersättning de behöver, vilket i sin tur främjar förtroendet hos kunderna och bidrar till en trygg och stabil försäkringsmarknad. Dessutom minskar bra skadereglering försäkringsbolagens kostnader genom att förebygga bedrägerier och effektivisera processerna för skadehantering, vilket är avgörande för branschens långsiktiga hållbarhet och tillförlitlighet.

Tydligt ledarskap är nyckeln till framgång

Den tydligaste framgångsfaktorn enligt Sadia och Edvin är tydligt ledarskap. De känner både att man måste ha en tydlighet om vilket arbetssätt man omfamnar internt i arbetsgruppen men att förutsättningarna för deras arbete sker genom chefs- och ledarskap. Det är ledarskapet som pushar på förbättring och förändring.

Upptec AB

Södergatan 15
211 34 Malmö, Sweden

E-mail: info@upptec.com

Web: upptec.com

Join the conversation

 <https://www.linkedin.com/company/upp-tecon-ab/>