Zurich UK lance une transformation de ses sinistres avec Guidewire

La filiale britannique de l'assureur international utilise ClaimCenter pour une stratégie axée sur les clients

ZURICH®

Produits
Guidewire ClaimCenter®

Zurich UK fait partie de Zurich Insurance Group, qui a été fondé en Suisse en 1872. C'est un des plus grands assureurs au monde, employant plus de 55 000 personnes. Zurich UK est constitué de deux divisions : Assurance IARD et Assurance Vie. La division IARD offre des assurances pour les entreprises et les particuliers. Elle emploie plus de 4 000 personnes réparties dans 16 villes à travers le Royaume-Uni.

Un assureur multinational reconnu pour son Expertise

Zurich Insurance est reconnu pour sa stabilité, son expérience, et son service client ; la division des sinistres de Zurich UK est similaire. « Nous sommes une organisation très centrée sur le client » explique Tony Emms, Directeur des Sinistres chez Zurich UK.

Les systèmes existants disparates compliquent les workflows

Comme beaucoup de très grands assureurs, Zurich UK s'est agrandi aussi bien au niveau de l'organisation qu'à travers des acquisitions, ce qui a conduit à une architecture informatique complexe faite de systèmes existants disparates.

"Les gestionnaires sinistres travaillaient sur 10 systèmes et applications différents et devaient ressaisir les informations de nombreuses fois" explique Lindsay Crennell, Responsable du programme d'activités chez Zurich UK.

Avantages

- **Processus rationnalisés etefficacité opérationnelle acquise**
- **Temps de cycle FNOL réduits**
- **Pertes réduites et taux dedétection des fraudes accrus**
- **Gestion des prestataires améliorée**
- **Meilleurs résultats de satisfaction client atteints**

> **"Avec nos précédents systèmes, les gestionnaires passaient plus de temps à saisir les informations dans le système qu'à parler au client. ClaimCenter a totalement inversé cela."**
>
> **—Lindsay Crennell, Responsable du programme d'activités chez Zurich UK**

"Nous passions un temps fou à maintenir les données dans les systèmes" ajoute Andrew Summersgill, Spécialiste des sinistres chez Zurich UK.

Pour compliquer encore la tâche, les workflows variaient selon l'emplacement et les secteurs d'activité.

Réaliser une étude de cas des avantages en vue d'une nouvelle plateforme des sinistres

Les principales parties prenantes de Zurich UK désiraient une nouvelle plateforme moderne pour la gestion des sinistres mais avant de choisir un système, elles ont tout d'abord réalisé une analyse détaillée des avantages.

"Notre analyse a été réalisée à partir d'un certain nombre de paramètres essentiels" explique Anna Fleming, Directrice du programme d'activités chez Zurich UK. "Le rendement tout d'abord, afin de s'assurer que nous pouvions traiter un sinistre complet de bout en bout et de la manière la plus fluide possible. Ensuite, l'efficacité, afin d'obtenir de meilleurs résultats et de réduire notre coût global sur les sinistres, ce qui inclut certains éléments comme une détection des fraudes accrue et des pertes réduites. Il y avait également les avantages immatériels, afin de s'assurer d'avoir de bons résultats pour nos clients et afin d'améliorer les choses pour nos gestionnaires."

Zurich UK choisit ClaimCenter

Zurich UK a passé en revue un certain nombre de prestataires de solutions avant d'acquérir Guidewire ClaimCenter®. "Nous avons réalisé une évaluation détaillée de plusieurs systèmes et Guidewire s'est nettement démarqué, en raison de sa fonctionnalité out-of-the-box" explique Tony Emms. "Guidewire a également de nombreux clients à travers le monde qui affirment que le produit fait ce que dit Guidewire et que Guidewire font ce qu'ils disent en travaillant avec eux."

Une transformation des sinistres complète grâce à ClaimCenter

Zurich UK a utilisé ClaimCenter comme point de départ d'une transformation des sinistres globale. "Lorsque nous avons acquis ClaimCenter, c'était l'occasion de développer de meilleurs processus" explique Tony Emms. "En outre, cela offrait une belle occasion de développer une nouvelle culture pour toute notre fonction de sinistres, articulée autour d'une offre de résultats clients satisfaisants."

Zurich à l'échelle mondiale

Zurich Insurance Group (Zurich) est un assureur de toutes les lignes d'activités qui sert ses clients sur les marchés mondiaux et locaux. Avec plus de 55 000 employés, Zurich offre une large gamme de produits et de services d'assurance IARD et d'assurance Vie. Les clients de Zurich, des particuliers, des PME et de grandes entreprises, y compris des multinationales, sont répartis dans plus de 170 pays. Le groupe est piloté depuis son siège à Zurich, en Suisse, où l'entreprise originelle avait été fondée en 1872. La société de holding Zurich Insurance Group Ltd (ZURN) est cotée à la bourse suisse SIX Swiss Exchange et a mis en place un système de certificats américains de dépôts/d'actions, American

> **"Avec nos précédents systèmes, les gestionnaires passaient plus de temps à saisir les informations dans le système qu'à parler au client."**
>
> **—Lindsay Crennell, Business Programme Manager, Zurich UK**

Depositary programm (ZURVY), de niveau I, qui se négocient de gré à gré sur le OTCQX. Pour plus d'informations sur Zurich, rendez-vous sur www.zurich.com.

L'activité IARD de Zurich UK est essentiellement gérée par deux entités : Zurich Assurance Ltd et Sterling ISA Managers Ltd. Zurich Assurance Ltd est autorisée par la Prudential Regulation Authority [Autorité de Réglementation Prudentielle] et est réglementée par la Financial Conduct Authority [Autorité des Services Financiers] et la Prudential Regulation Authority. Sterling ISA Managers Limited est autorisée et réglementée par la Financial Conduct Authority.

Une implémentation effectuée dans le respect des délais et du budget prévus

L'équipe d'implémentation de Zurich UK comprenait des employés de l'équipe métier et de l'équipe IT, ainsi que des membres de Guidewire PartnerConnect, Capgemini et Thunderhead. L'équipe a lancé la mise en service des lignes métier pour les particuliers dans le respect du budget, des délais et des objectifs.

Adam Warwick, Directeur des systèmes d'information chez Zurich UK, attribue le succès du programme à sa stratégie prête à l'emploi et à la philosophie de travail d'équipe. "Nous avons passé du temps sur les rôles et les responsabilités mais, avant tout, sur notre philosophie et notre culture. Nous avions une approche "une équipe/un objectif"."

"L'approche a tout simplement fonctionné" ajoute Jayson Foyle, Responsable de plateforme d'applications chez Zurich UK. "L'équipe a été créée, tout le monde a travaillé ensemble et c'était vraiment très simple."

Des processus rationalisés pour une efficacité opérationnelle

En remplaçant 10 systèmes par ClaimCenter, Zurich UK a rationalisé ses processus de sinistres, a éliminé le papier, a réduit le travail manuel et a fourni aux gestionnaires un système coordonné pour le traitement complet des sinistres.

"Désormais, tout est au même endroit" explique Andrew Summersgill. "Nous avons eu des intégrations avec des parties externes et avec des bases de données internes, nous avons évité beaucoup de nouvelles saisies et nous avons vraiment réduit le temps nécessaire à l'enregistrement de nouveaux sinistres dans le système."

Zurich UK a également augmenté l'efficacité de ses responsables d'équipe sinistres. "Avant, nos responsables d'équipe sinistres avaient de nombreuses tâches administratives comme le comptage des postes, l'organisation du travail ou encore la distribution quotidienne du travail" explique Lindsay Crennell. "Désormais tout ceci est automatisé et ils ont une vision bien plus claire de l'avancée du travail de leurs équipes. Cela représente un grand changement pour nos responsables d'équipe sinistres, qui passent des tâches administratives à un rôle de leader."

Temps de cycle FNOL réduits

Tout juste 10 mois après la mise en service de ses lignes métiers pour les particuliers, Zurich UK a réalisé une réduction des temps de cycle FNOL (First Notice of Loss). "Les premiers indicateurs montrent que le temps passé à compléter les dossiers des clients pour une déclaration de sinistre avait réduit" explique Lindsay Crennell.

"Grâce à la simplicité d'utilisation de ClaimCenter, nous avons pu développer un processus FNOL bien plus approfondi, dans lequel nous faisons beaucoup plus pour le client lors de ce premier appel" explique Tony Emms. "ClaimCenter a révolutionné notre façon de gérer les sinistres de nos clients."

Pertes réduites et taux de détection des fraudes accrus

Depuis sa mise en service initiale, Zurich UK a réduit les pertes tout au long du cycle de vie des sinistres. "Les processus et les activités que nous générons dans ClaimCenter nous ont permis de réduire les pertes de façon assez importante" explique Tony Emms.

Il ajoute que les taux de détection des fraudes ont également été améliorés. "Avec le système de notation des fraudes intégré dans ClaimCenter, nous n'avons plus à dépendre d'individus pour repérer les fraudes manuellement" explique-t-il. "ClaimCenter le fait pour nous et la conséquence est que davantage de sinistres sont automatiquement affectés à notre unité de détection des fraudes."

Gestion des prestataires améliorée

Un autre des principaux avantages a été la meilleure gestion des prestataires. "Nous étions fortement tributaires des emails et des appels téléphoniques par le passé" explique Anna Fleming.
"Nous avons désormais l'interconnectivité nécessaire dans ClaimCenter pour s'assurer que les prestataires sont au point très rapidement."

"Avec ClaimCenter, nous pouvons donner des instructions au prestataire via l'écran, recevoir l'accusé de réception dans le sinistre approprié, suivre la progression des activités du prestataire et même suivre leurs principaux indicateurs de performance" ajoute Tony Emms. "Cela n'est qu'une des nombreuses innovations rendues possibles par ClaimCenter."

De meilleurs résultats de satisfaction client et une satisfaction du personnel améliorée

L'avantage le plus important du programme de transformation des sinistres de Zurich UK réside peut-être dans les meilleurs résultats de satisfaction client. "L'expérience client s'est nettement améliorée depuis que nous utilisons ClaimCenter" explique Tony Emms. "Avant de devenir opérationnels sur ce système, nous comparions nos Net Promoter Scores (NPS) transactionnels de nos performances en matière de sinistres en utilisant notre système existant. Nous voyons désormais une importante hausse de la satisfaction client."

Lindsay Crennel attribue cette amélioration en partie au fait que les gestionnaires disposent de plus de temps à consacrer aux clients. "Avec nos précédents systèmes, les gestionnaires passaient plus de temps à saisir les informations dans le système qu'à parler au client" dit-elle. "ClaimCenter a totalement inversé cela. Nous consacrons désormais bien plus de temps à parler avec le client qu'à utiliser le système."

Les gestionnaires sont également plus heureux. "Ils adorent ce système", dit-elle.

Le Programme de transformation des sinistres devient un modèle pour les futurs projets

Moins d'un an après la mise en service initiale de ClaimCenter, Zurich UK étaye son analyse des avantages pour la transformation des sinistres. "Nous avons plus qu'atteint nos bénéfices de l'année" explique Lindsay Crennell. "Nous les avons en fait dépassés."

"L'implémentation de Guidewire au Royaume-Uni est vue par Zurich comme une prestation de programmes hautement réussie" ajoute Tony Emms.

Guidewire est la plateforme de confiance des assureurs IARD pour s'engager, innover et se développer efficacement. Nous associons les applications cœur de métier, le digital, l'analytique et l'IA dans notre plateforme sous forme de service cloud. Des start-ups au plus grands et complexes au monde, plus de 520 assureurs utilisent Guidewire dans plus de 38 pays. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.guidewire.fr

© 2023 Guidewire Software, Inc. Pour plus d'informations concernant les marques déposées de Guidewire, rendez-vous sur http://guidewire.com/fr/legal-notices.
Publication : CS_The_Zurich_UK_Launches_Claims_Transformation_FR_0323