Zurich UK zmienia system obsługi szkód dzięki Guidewire

Brytyjski oddział wielonarodowego ubezpieczyciela wdraża aplikację ClaimCenter, by stać się bardziej ukierunkowanym na klienta.

ZURICH®

Produkty
Guidewire ClaimCenter®

Zurich UK jest częścią założonej w Szwajcarii w 1872 roku grupy Zurich Insurance i jest jednym z największych globalnych ubezpieczycieli, zatrudniającym ponad 55.000 osób na całym świecie. Spółka Zurich UK podzielona jest na dwa piony: ubezpieczeń ogólnych i ubezpieczeń na życie. Pion ubezpieczeń ogólnych oferuje ubezpieczenia dla osób fizycznych i firm i zatrudnia ponad 4000 osób w 16 biurach na terenie Wielkiej Brytanii.

Globalny ubezpieczyciel znany z wysokiego poziomu wiedzy

Grupa Zurich Insurance jest znana ze swojej stabilności, doświadczenia i jakości obsługi klienta – to samo dotyczy wydziału obsługi szkód spółki Zurich UK. „Jesteśmy organizacją wyjątkowo zorientowaną na klienta"– mówi Tony Emms, dyrektor ds. obsługi szkód Zurich UK.

Niepowiązane starsze aplikacje komplikują przepływ pracy

Podobnie jak wielu innych dużych ubezpieczycieli, Zurich UK rozwijała się zarówno organicznie, jak i poprzez przejęcia, co doprowadziło do powstania skomplikowanej architektury systemów IT, obejmującej niepowiązane, odziedziczone aplikacje. „Pracownicy obsługi szkód posługiwali się 10 różnymi systemami i aplikacjami oraz musieli wielokrotnie ręcznie wprowadzać te same dane"– wyjaśnia Lindsay Crennell, kierownik ds. programowania działalności w Zurich UK.

Korzyści

- **Uproszczenie procesów i podniesienie efektywności operacyjnej**
- **Skrócenie cyklu przyjmowania zgłoszeń szkód (FNOL)**
- **Zmniejszenie strat z regresu i zwiększony współczynnik wykrywania oszustw**
- **Lepsze zarządzanie dostawcami**
- **Zwiększenie satysfakcji klientów**

> **„Wdrożenie Guidewire w Wielkiej Brytanii jest uważane w Zurich za bardzo udane".**
>
> **—Tony Emms**
> **dyrektor ds. obsługi szkód Zurich UK**

„Marnowaliśmy mnóstwo czasu na utrzymywanie danych w systemach"– przytakuje Andrew Summersgill, rzeczoznawca ds. szkód w Zurich UK.

Sprawę komplikował dodatkowo fakt, że przepływy pracy różniły się w zależności od lokalizacji i rodzaju ubezpieczenia.

Oczekiwane korzyści z wdrożenia nowej platformy

Najwięksi interesariusze Zurich UK chcieli wdrożyć nową, nowoczesną platformę do zarządzania szkodami, ale przed dokonaniem wyboru systemu stworzyli szczegółową listę oczekiwanych korzyści. „Nasza lista oczekiwanych korzyści została zbudowana wokół całego szeregu parametrów podstawowych"– wyjaśnia Anna Fleming, dyrektor ds. programowania działalności w Zurich UK.

„Efektywność, czyli upewnienie się, że będziemy w stanie przejść możliwie gładko od początku do końca procesu obsługi szkody. Skuteczność, czyli upewnienie się, że będziemy w stanie uzyskać lepsze efekty obsługi szkód i obniżyć całkowity koszt tej obsługi, a przy okazji uzyskać też zwiększenie wykrywalności oszustw i zmniejszenie strat. Na liście były też korzyści niematerialne, czyli pozytywne rezultaty dla naszych klientów, a także poprawienie sytuacji naszych pracowników obsługi szkód".

Zurich UK wybiera ClaimCenter

Zurich UK przeanalizował szereg rozwiązań różnych dostawców przed zakupem Guidewire ClaimCenter®. „Przeprowadziliśmy szczegółową ocenę kilku systemów i w efekcie stwierdziliśmy, że aplikacja Guidewire jest prostym w obsłudze, intuicyjnym produktem, który postanowiliśmy wdrożyć z uwagi na jej funkcjonalność już w wersji standardowej"– opowiada Tony Emms. „Guidewire ma również wielu klientów na całym świecie, którzy potwierdzili, że produkt robi dokładnie to, co obiecuje Guidewire, a w trakcie współpracy Guidewire robi dokładnie to, co obiecuje wcześniej".

Kompletna transformacja obsługi szkód dzięki ClaimCenter

Zurich UK wykorzystał ClaimCenter jako platformę całkowitej transformacji obsługi szkód. „Kupienie ClaimCenter było okazją do opracowania lepszych procesów"– wyjaśnia Tony Emms. „A dodatkowo była to świetna okazja dla całego wydziału obsługi szkód do opracowania nowej kultury pracy, zorientowanej na korzyści dla klientów".

Terminowe wdrożenie w ramach budżetu

Zespół wdrożeniowy Zurich UK połączył specjalistów z branży ubezpieczeń i IT, jak również pracowników Capgemini i Thunderhead, spółek partnerskich należących do sieci Guidewire PartnerConnect. Zespół zrealizował produkcyjne uruchomienie aplikacji dla ubezpieczeń osób fizycznych zgodnie z harmonogramem czasowym i rzeczowym oraz w ramach założonego budżetu.

Adam Warwick, główny informatyk w Zurich UK, przypisuje sukces programu nietypowej strategii i etosowi współpracy. „Poświeciliśmy sporo

> **„W naszych poprzednich systemach, pracownicy spędzali więcej czasu wpisując dane do systemu niż rozmawiając z klientem. Aplikacja ClaimCenter całkowicie odwróciła te proporcje".**
>
> **— Lindsay Crennell, kierownik ds. programowania działalności, Zurich UK**

czasu na ustalenie podziału ról i obowiązków, ale też – co najważniejsze – na uzgodnienie etosu i kultury współpracy. Przyjęliśmy podejście 'wspólny zespół, wspólny cel'".

„To podejście zadziałało"– dodaje Jayson Foyle, kierownik ds. platformy aplikacji w Zurich UK. "Stworzyliśmy zgrany zespół, wszyscy pracowali razem, a reszta była już łatwa".

Upraszczanie procesów dla osiągnięcia efektywności operacyjnej

Dzięki zastąpieniu 10 systemów pojedynczą aplikacją ClaimCenter, Zurich UK usprawnił procesy obsługi szkód, wyeliminował dokumentację papierową, zmniejszył konieczność pracy ręcznej oraz zapewnił pracownikom obsługi szkód możliwość pracy z ujednoliconym systemem, obsługującym szkody od początku do końca.

„Teraz wszystko jest w jednym miejscu"– mówi Andrew Summersgill. „System jest zintegrowany z zewnętrznymi i wewnętrznymi bazami danych, usunęliśmy większość ręcznego wprowadzania danych i realnie skróciliśmy czas potrzebny na zarejestrowanie nowych szkód w systemie".

Spółka Zurich UK zwiększyła również skuteczność pracy kierowników zespołów obsługi szkód. „Wcześniej nasi kierownicy zespołu obsługi szkód wykonywali wiele zadań administracyjnych – kalkulacje obciążeń, organizowanie pracy, codzienne rozdzielanie zadań"– opowiada Lindsay Crennell. „Teraz to wszystko jest zautomatyzowane i mają oni o wiele jaśniejszy obraz pracy swoich zespołów. Jest to duża zmiana dla naszych kierowników zespołów, przejście od zadań administracyjnych do roli lidera".

Skrócenie cyklu przyjmowania zgłoszeń szkód (FNOL)

Zaledwie 10 miesięcy po zakończeniu wdrożenia dla ubezpieczeń osób fizycznych, Zurich UK odczuł skrócenie cyklu FNOL. „Pierwsze wskaźniki pokazują, że czas potrzebny na przyjęcie zgłoszenia szkody od klienta uległ skróceniu"– mówi Lindsay Crennell.

„Ze względu na łatwość użycia ClaimCenter, byliśmy w stanie opracować znacznie głębszy proces FNOL, w którym robi się znacznie więcej dla klienta podczas pierwszej rozmowy"– wyjaśnia Tony Emms. „Aplikacja ClaimCenter zrewolucjonizowała sposób obsługi szkód".

Zmniejszenie strat z regresu i wyższy współczynnik wykrywania oszustw

Od momentu uruchomienia systemu, Zurich UK zmniejszyła straty w całym cyklu obsługi szkód. „Procesy i działania utworzone w ClaimCenter pozwoliły nam dość znacznie zmniejszyć straty"– mówi Tony Emms.

Dodaje też, że wskaźnik wykrywalności oszustw również wzrósł. „Dzięki systemowi obliczania prawdopodobieństwa oszustwa, wbudowanemu w ClaimCenter, nie musimy polegać na ręcznym

wykrywaniu oszustw" – mówi. „ClaimCenter robi to za nas, a dzięki temu więcej szkód jest przypisywanych automatycznie do naszej sekcji wykrywania nadużyć".

Ulepszone zarządzanie dostawcami

Lepsze zarządzanie dostawcami jest kolejną ważną korzyścią. „W przeszłości byliśmy w dużym stopniu zależni od e-maili i rozmów telefonicznych"– opowiada Anna Fleming. „Dzięki ClaimCenter mamy teraz łączność niezbędną do szybkiego upewnienia się, że nasi dostawcy dobrze pracują".

„Dzięki ClaimCenter możemy instruować dostawcę bezpośrednio z ekranu, uzyskać potwierdzenie odbioru polecenia bezpośrednio do arkusza konkretnej szkody, śledzić postęp działań dostawcy, a nawet śledzić kluczowe wskaźniki jego wydajności"– dodaje Tony Emms. „To tylko jeden z wielu rodzajów innowacji, które umożliwia ClaimCenter".

Wyższy poziom satysfakcji klienta i zadowolenie pracowników

Być może największą korzyścią z programu transformacji obsługi szkód w Zurich UK jest podniesienie poziomu satysfakcji klientów. „Zadowolenie klientów znacznie wzrosło od czasu wdrożenia ClaimCenter"– mówi Tony Emms. „Zanim zaczęliśmy użytkować nową aplikację, w starym systemie ocenialiśmy poziom obsługi szkód na podstawie transakcyjnych współczynników NPS. Obserwujemy teraz dość znaczny wzrost zadowolenia klientów."

Lindsay Crennell częściowo przypisuje ten wzrost wydłużeniu czasu, który pracownicy obsługi szkód muszą spędzić z klientami. „W naszych poprzednich systemach, pracownicy spędzali więcej czasu wpisując dane do systemu niż rozmawiając z klientem"– mówi. „Aplikacja ClaimCenter całkowicie odwróciła te proporcje. Teraz poświęcamy o wiele więcej czasu na rozmowy z klientem niż na pracę z systemem".

Pracownicy obsługi szkód też są bardziej zadowoleni. „Oni uwielbiają ten system"– mówi.

Program transformacji obsługi szkód staje się wzorem dla przyszłych projektów

Niecały rok po pierwszym uruchomieniu aplikacji ClaimCenter, Zurich UK zaczęła odnosić oczekiwane korzyści z transformacji obsługi szkód. „Nie tylko osiągnęliśmy korzyści oczekiwane w tym roku"– mówi Lindsay Crennell. „W rzeczywistości przekroczyliśmy plan".

„Wdrożenie Guidewire w Wielkiej Brytanii jest uważane w Zurich za bardzo udane"– dodaje Tony Emms.

Guidewire to platforma ciesząca się uznaniem instytucji z sektora ubezpieczeń majątkowych i osobowych, które wykorzystują ją do pozyskiwania klientów, wdrażania innowacji i efektywnego rozwoju. Nasza platforma jest dostępna jako usługa w chmurze i stanowi połączenie technologii cyfrowych, systemu bazowego, rozwiązań analitycznych i sztucznej inteligencji. Ponad 500 ubezpieczycieli z 38 krajów, od nowych przedsięwzięć po największe i najbardziej złożone instytucje ubezpieczeniowe na świecie, wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal www.guidewire.com.

© 2023 Guidewire Software, Inc. Per ulteriori informazioni sui marchi di Guidewire, visitare: https://www.guidewire.com/it/legal-notices. Opublikowano dokument: 0323
CS_The_Zurich_UK_Launches_Claims_Transformation_PL_0323