

Santam Insurance devient plus agile afin de desservir un marché hybride complexe

L'assureur sud-africain se prépare à développer ses activités avec PolicyCenter et BillingCenter

ETUDE DE CAS



« Guidewire s’est parfaitement intégré auprès des assureurs de notre taille et a effectué des implémentations pour la première fois dans le pays. PolicyCenter répond à nos principales exigences en matière d’agilité, de tarification, et de développement de produits. »

— John Melville, Directeur des Risques chez Santam

Santam Insurance est le plus grand groupe assurantiel en Afrique, avec 22 % de parts de marché en Afrique du Sud. Il propose des assurances pour les particuliers, entreprises, mais aussi agricoles et spécialisées, en Afrique du Sud et en Namibie, et fait partie du Groupe Santam, qui comprend également l’assureur direct MiWay, le réassureur Santam Re, l’assureur de niche Santam Specialist, et Sanlam Emerging Markets.

Un credo : Une assurance adéquate

Santam Insurance a été créé à Cape Town en 1918 sous le nom de South African National Trust and Assurance Company Limited. L’assureur croit en un principe simple selon lequel une assurance doit ajouter de la valeur, et non des interrogations et de l’incertitude. Pour cela il a recours à sa puissante plateforme « Insurance Good and Proper » afin de sensibiliser ses clients à leur sécurité et à celle des biens qu’ils affectionnent. Mais également de leur garantir qu’il sera là pour eux lorsqu’ils auront le plus besoin d’aide : lorsqu’ils devront déclarer un sinistre.

« Nos clients savent que, lorsqu’ils en ont besoin, nous sommes là pour eux » explique Lizé Lambrechts, PDG de Santam Insurance. « Nous sommes particulièrement fiers de notre taux de règlement des sinistres ; nous gérons plus de 30 000 sinistres par mois, et nous consacrons davantage d’argent à l’indemnisation des sinistres que n’importe quel autre assureur. Nous sommes également fiers de pouvoir indemniser régulièrement 99 % de l’ensemble des sinistres subis par nos assurés sur le segment intermédiaire traditionnel. »

Servir « Le monde combiné en un seul pays »

John Melville, Directeur des Risques chez Santam Insurance, décrit l’économie sud-africaine comme « le monde combiné en un seul pays », c’est-à-dire un ensemble de marchés établis et de marchés émergents. « Les besoins de nos clients et les circonstances de leurs sinistres sont très variés. Ce qui signifie que nous devons être le plus flexible possible dans la manière dont nous structurons et adaptons nos offres de produits. Les risques sont également extrêmement variables, c’est pourquoi nous devons être en mesure de les refléter dans les produits que nous proposons et dans leur tarification, et dans le processus de souscription. »



Santam Insurance

Siège social :

Bellville, Cape Town, Afrique du Sud

Opérations :

Namibie, Afrique du Sud

Secteurs d’activités :

Assurances pour particuliers, professionnels, spécialisées, réassurance

Nombre d’employés :

4 700

Site Web :

www.santam.co.za

Produits :

- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Client Data Management™
- Guidewire Rating Management™
- Guidewire Reinsurance Management™

Avantages :

- Une maintenance informatique simplifiée à l’aide de systèmes cœur de métier modernes qui s’intègrent facilement aux technologies tiers
- Une plus grande agilité afin de gérer rapidement
- Une réactivité accrue aux évolutions du marché, en modifiant sans attendre les produits et les tarifs
- Une meilleure capacité de souscription, avec des règles automatisées et une tarification plus scientifique
- Des courtiers équipés d’un système unifié et simple à utiliser, afin de vendre nos produits et de mieux servir nos clients
- Acquisition des outils qui permettent d’atteindre des segments de marché granulaires sur de nouveaux territoires

Lizé Lambrechts ajoute : « En Afrique du Sud, les assureurs doivent parfaitement comprendre les facteurs qui font que les choses tournent mal. Certains gouvernements municipaux ne sont pas compétents. Il existe des réglementations sur la construction, mais elles ne sont pas respectées. On observe des problèmes d'inondations, d'interventions d'urgence, mais également des problèmes structurels. »

De plus, la concurrence est très rude entre les assureurs et les nouveaux propriétaires fonciers et entrepreneurs, qui doivent être sensibilisés à la valeur des assurances, et à la fraude.

Faire face aux difficultés du marché avec pédagogie et avec un logiciel flexible

Santam Insurance appréhende les difficultés liées à son marché en sensibilisant directement les gens aux avantages des assurances, en démontrant à ses clients dans quelle mesure le moindre changement de mentalité peut améliorer leur sécurité, en collaborant avec les gouvernements locaux afin d'améliorer la gestion des catastrophes, et en remplaçant un environnement informatique existant par un logiciel cœur de métier flexible afin de répondre aux besoins qui évoluent rapidement.

« Nous voulons être les meilleurs », explique Lizé Lambrechts. « Nous utilisons un système existant depuis longtemps mais, pour être plus efficaces, nous avons besoin d'une plateforme qui nous offre l'agilité nécessaire pour introduire de nouveaux produits de manière plus rentable et dans des délais convenables. »

Santam Insurance devient le premier client de Guidewire en Afrique

Après avoir longuement étudié plusieurs solutions, Santam a choisi Guidewire PolicyCenter comme solution de gestion de ses souscriptions et de ses polices, Guidewire BillingCenter comme nouveau système de gestion des prime et de la facturation, Guidewire Rating Management afin de mieux gérer sa tarification, Guidewire Reinsurance Management afin de réduire les prises de risques excessives et les pertes récupérables, et Client Data Management afin de gérer efficacement ses données client.

« Nous avons eu une vision internationale, lointaine et élargie, » explique Lizé Lambrechts. « A l'issue de notre analyse, Guidewire s'est largement détachée du lot. Nous avons besoin de la fonctionnalité d'un logiciel ; de la flexibilité nécessaire pour gérer la taxe sur la valeur ajoutée ; mais également de pouvoir garantir une interface avec la veille économique, les systèmes actuariels, les systèmes financiers, et les systèmes de gestion des paies ; et un accompagnement de la part du fournisseur, dès le départ. Guidewire nous a proposé non seulement une plateforme qui, selon nous, était capable d'accompagner un assureur de notre taille, mais également des services d'accompagnement tout au long de cette transition extrêmement complexe et difficile. »

Une implémentation agile et collaborative

Santam Insurance a appelé son programme d'implémentation "Ignite", et l'a organisé en plusieurs étapes - en commençant par les lignes de métier relatives aux particuliers, puis au professionnels, puis ses activités en Namibie, et les assurances directes. Ce programme est géré selon la méthodologie Agile et implique des parties prenantes du côté métier et informatique.

« Nous avons eu une étude de cas, ou les cadres exécutifs se sont impliqués dans cette transition », explique Mark Fuller, Chef de Projet informatique chez Santam Insurance.

Marelize Visser, Directeur du programme Ignite, le confirme. « Une nouvelle culture est née chez les utilisateurs qui travaillent sur le programme, et les services métier et informatique se comprennent mieux. »

Kevin Wright, Directeur des systèmes d'information, attribue la réussite du programme en partie à la collaboration entre les membres des équipes de Santam, de Guidewire Software, Cognizant, et de Nihilent Technologies, et à l'implication de Guidewire vis-à-vis du projet. « Ce qui m'a le plus impressionné, c'est la volonté de Guidewire à garantir la réussite de chaque implémentation. J'ai travaillé pour d'autres entreprises qui ne s'impliquaient pas du tout », explique-t-il.

« Ce qui m'a le plus impressionné, c'est la volonté de Guidewire à garantir la réussite de chaque implémentation. J'ai travaillé pour d'autres entreprises qui ne s'impliquaient pas du tout. »

— Kevin Wright, Directeur des systèmes d'information de Santam Insurance

Des intégrations facilitées et un coût d'exploitation réduit

A mi-parcours du programme Ignite, Santam Insurance a implémenté la solution pour ses lignes de métier particuliers, et a lancé la phase de conception pour le lancement ses lignes de métier professionnelles. L'entreprise a rapidement tiré profit de cette transformation, et plus particulièrement au niveau du service informatique, où les équipes travaillent désormais sur un système moderne et intégré, et non plus en vase clos sur des technologies obsolètes. Elle peut désormais gérer ses intégrations rapidement et réduire le coût total de ses opérations.

Une réponse plus rapide aux évolutions du marché

Un autre avantage : l'agilité nécessaire pour gérer rapidement les évolutions du marché. « Avant, nous avons des problèmes de flexibilité et d'agilité, » explique Sandra Aspeling, Directrice du Développement des Produits chez Santam. « La création de nouveaux produits était longue et fastidieuse. Aujourd'hui, nous pouvons concevoir rapidement de nouveaux produits, modifier sans délai nos produits et nos tarifs afin de nous adapter aux fluctuations du marché et d'attirer de nouveaux segments. »

Une amélioration de la gestion des souscriptions et des risques

Santam est également prêt à améliorer la gestion de ses souscriptions et de ses risques grâce aux règles de souscription automatisées de PolicyCenter. « L'amélioration de nos processus de gestion de nos souscriptions va nous permettre de capitaliser sur une tarification plus scientifique », explique Kevin Wright. « La solution Guidewire propose des moyens d'atténuer les risques, et nous offre la possibilité d'ajouter et de supprimer différentes règles. »

Des courtiers mieux équipés pour répondre aux besoins des clients

L'un des objectifs de Santam en termes d'implémentation de PolicyCenter était d'améliorer ses offres de produits et de services pour les courtiers, qui sont à l'origine de 90 % de ses activités. Afin de garantir une adoption sans heurts de la solution, Santam a déployé des chargés de relation afin de former les courtiers, en plus de proposer des cours de eLearning et un environnement de formation dynamique. « Nos courtiers qui utilisent le système en ligne y ont réagi de manière extrêmement positive » explique John Melville.

Des produits adaptés à un marché diversifié

Les plus grands gagnants de la transformation informatique de Santam sont sûrement ses nombreux clients. « Aujourd'hui, nous allons pouvoir répondre à tous les besoins de nos clients » explique Kevin Wright.

L'entreprise peut adapter ses produits aux segments spécifiques, et les proposer par un grand nombre de canaux différents. « Nous avons pu intégrer au nouveau système Guidewire tous les produits que nous n'arrivions pas à concevoir avant » ajoute Sandra Aspeling. « J'ai vraiment hâte de voir ce que cela va donner, et je sais déjà à quel point il sera facile de modifier une règle, ou un tarif, et de proposer des produits entièrement nouveaux. »

Prêt pour l'expansion

La transformation informatique va aider Santam Insurance à développer sa base de clients en Afrique du Sud et en Namibie, à attirer de nouveaux clients sur de nouveaux territoires, et à mieux servir l'ensemble de ses clients à l'avenir. « Nous allons avoir la possibilité de conquérir l'Inde, l'Asie du Sud-Est, et l'Afrique. Avec nos partenaires, tout n'est que question de déploiement » explique Lizé Lambrechts.

À propos de Guidewire Software

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - des opérations cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 200 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.guidewire.com/fr. Suivez nous sur Twitter : @Guidewire_PandC.