

Zurich UK inicia transformação de sinistros com a Guidewire

Subsidiária britânica da seguradora multinacional usa o ClaimCenter para aumentar o foco no cliente



Produtos

Guidewire ClaimCenter®

A Zurich UK faz parte do Zurich Insurance Group, que foi fundado na Suíça em 1872 e é uma das maiores seguradoras do mundo, empregando mais de 55.000 pessoas em várias regiões. A Zurich UK tem duas divisões: Seguros gerais e seguros de vida. A divisão de Seguros gerais oferece seguros pessoais e comerciais, e emprega mais de 4.000 pessoas em 16 locais no Reino Unido.

Seguradora multinacional famosa por sua experiência

A Zurich Insurance é famosa por sua estabilidade, experiência e atendimento ao cliente, e a divisão de sinistros na Zurich UK não é diferente. "Somos uma organização muito focada no cliente", diz Tony Emms, CCO na Zurich UK.

Sistemas herdados diferentes complicam os fluxos de trabalho

Assim como ocorre com diversas seguradoras muito grandes, a Zurich UK cresceu tanto organicamente quanto por meio de aquisições, e isso levou a uma arquitetura de TI complexa, formada por diferentes sistemas herdados. "Os analistas de sinistros trabalhavam em 10 sistemas e aplicativos diferentes, e tinham que reprocessar as informações várias vezes", explica Lindsay Crennell, gerente de programas empresariais na Zurich UK.

"Nós passávamos um tempo enorme fazendo a manutenção dos dados nos sistemas", concorda Andrew Summersgill, especialista em sinistros na Zurich UK.

Para complicar, os fluxos de trabalho variavam de acordo com o local e a linha de negócio.

Vantagens

- Processos simplificados e ganhos de eficiência operacional
- Redução dos ciclos de aviso de sinistro
- Redução de perdas e aumento das taxas de detecção de fraudes
- Melhor gerenciamento de fornecedores
- Obtenção de pontuações maiores de satisfação do cliente

“Nos nossos sistemas anteriores, os analistas passavam mais tempo processando informações do que falando com o cliente. O ClaimCenter inverteu isso.”

—Lindsay Crennell, gerente de programas empresariais, Zurich UK

Criação de um caso de benefícios para uma nova plataforma de sinistros

Os interessados seniores na Zurich UK queriam uma plataforma nova e moderna para o gerenciamento de sinistros mas, antes de escolher um sistema, primeiro eles criaram um caso de benefícios detalhado. “Nosso caso de benefícios foi desenvolvido com base em alguns parâmetros principais”, explica Anna Fleming, diretora de programas empresariais na Zurich UK. “Com eficiência, para assegurar que pudéssemos ir do início ao fim de um sinistro da forma mais tranquila possível. Com efetividade, para assegurar que conseguíssemos resultados melhores com os sinistros, e que nosso custo geral com sinistros fosse reduzido. E isso inclui itens como o aumento da detecção de fraudes e a redução de perdas.

Também houve benefícios intangíveis, assegurando que obtivéssemos bons resultados para os clientes e melhorando as coisas para os nossos analistas.”

Zurich UK escolhe o ClaimCenter

A Zurich UK analisou soluções de alguns fornecedores antes de comprar o Guidewire ClaimCenter®. “Nós realizamos uma avaliação detalhada de

vários sistemas e o Guidewire surgiu como o produto óbvio a ser adotado, graças à funcionalidade que tem integrada e padronizada”, diz Tony Emms. “A Guidewire também tem muitos clientes no mundo que afirmaram que o produto faz o que afirma fazer, e que a Guidewire cumpre o que promete quando você trabalha com ela.”

Uma transformação completa dos sinistros com o ClaimCenter

A Zurich UK usou o ClaimCenter como plataforma de lançamento para uma transformação abrangente dos sinistros. “A aquisição do ClaimCenter foi uma oportunidade para desenvolvermos processos melhores”, explica Tony Emms. “Além disso, foi uma grande oportunidade para toda nossa organização de sinistros desenvolver uma nova cultura baseada na entrega de bons resultados ao cliente.”

Implementação dentro do prazo e do orçamento

A equipe de implementação da Zurich UK incluiu funcionários das áreas de TI e comercial, bem como funcionários dos membros do Guidewire PartnerConnect, Capgemini e Thunderhead. A equipe realizou o lançamento das linhas pessoais dentro do orçamento, no prazo e de acordo com o escopo.

Adam Warwick, CIO da Zurich UK, credita o sucesso do programa à sua estratégia padronizada e ao ethos de equipe única. “Nós nos dedicamos a nossas funções e responsabilidades, mas acima de tudo, ao nosso ethos e à nossa cultura. Adotamos uma abordagem de equipe única e objetivo exclusivo.”

“A abordagem simplesmente funcionou”, acrescenta Jayson Foyle, gerente de plataforma de aplicativos na Zurich UK. “A equipe se desenvolveu, todos trabalharam juntos e assim ficou fácil.”

“Nos nossos sistemas anteriores, os analistas passavam mais tempo processando informações do que falando com o cliente. O ClaimCenter inverteu isso.”

—Lindsay Crennell, gerente de programas empresariais, Zurich UK

Processos simplificados geram eficiência operacional

Ao substituir 10 sistemas pelo ClaimCenter, a Zurich UK simplificou seus processos de sinistros, eliminou a papelada, reduziu o trabalho manual e forneceu aos analistas de sinistros um sistema unificado para o processamento completo de sinistros.

“Agora, tudo está no mesmo lugar”, afirma Andrew Summersgill. “Temos integrações com partes externas e bancos de dados internos, eliminamos grande parte da redigitação e até reduzimos o tempo necessário para registrar novos sinistros no sistema.”

A Zurich UK também aumentou a eficiência de seus gerentes de equipes de sinistros. “Antes, nossos gerentes de equipes de sinistros tinham muitas tarefas administrativas, como contar publicações, organizar o trabalho, acompanhar o trabalho cotidiano”, diz Lindsay Crennell. “Agora, tudo está automatizado e eles têm uma visão muito mais clara dos estados de trabalho de suas equipes. Essa foi uma grande mudança para nossos gerentes de equipes de sinistros, passar de tarefas administrativas a uma função de liderança.”

Redução dos ciclos de aviso de sinistro

Apenas 10 meses depois do lançamento de suas linhas pessoais, a Zurich UK percebeu a redução nos ciclos de aviso de sinistro. “Os primeiros indicadores mostram que o tempo necessário para atender sinistros de clientes desde a primeira notificação de perda foi reduzido”, diz Lindsay Crennell.

“Graças à facilidade de uso do ClaimCenter, conseguimos desenvolver um processo de aviso de sinistro bem mais complexo, em que se faz muito mais pelo cliente desde a primeira ligação”, explica Tony Emms.

“O ClaimCenter revolucionou a maneira como lidamos com os sinistros de clientes.”

Redução de perdas e aumento das taxas de detecção de fraudes

Desde o lançamento, a Zurich UK reduziu as perdas durante o ciclo de vida de sinistros. “Os processos e as atividades que geramos no ClaimCenter nos permitiram reduzir bastante as perdas”, afirma Tony Emms.

Ele acrescenta que as taxas de detecção de fraudes também melhoraram. “Com o sistema de pontuação de fraudes integrado do ClaimCenter, não temos que confiar nos indivíduos para identificar fraudes manualmente”, diz ele. “O ClaimCenter faz isso para nós, e a consequência disso é que mais sinistros são atribuídos automaticamente à nossa unidade de detecção de fraudes.”

Melhor gerenciamento de fornecedores

Outro benefício importante foi o melhor gerenciamento de fornecedores. “Antigamente, éramos muito dependentes de emails e telefonemas”, diz Anna Fleming. “Agora, temos a interconectividade necessária dentro do ClaimCenter para assegurar que nossos fornecedores se preparem muito rapidamente.”

“Com o ClaimCenter, podemos apresentar instruções na tela ao fornecedor, receber a confirmação no sinistro específico, acompanhar o progresso das atividades do fornecedor e até rastrear os indicadores principais de desempenho”, acrescenta Tony Emms. “Esse é apenas um dos muitos tipos de inovação permitidos pelo ClaimCenter.”

Pontuações de satisfação do cliente mais altas e maior satisfação de funcionários

Talvez o maior benefício do programa de transformação de sinistros da Zurich UK seja o aumento das pontuações de satisfação do cliente.

“A experiência do cliente melhorou muito desde que começamos a usar o ClaimCenter”, afirma Tony Emms.

“Antes de lançar o sistema, nós estabelecemos uma base para nossas pontuações de promotor de transações globais de desempenho de sinistro usando nosso sistema herdado. Agora, estamos observando um aumento bastante significativo da satisfação do cliente.”

Lindsay Crennell credita essa melhora, em parte, ao aumento do tempo que os analistas de sinistros têm para dedicar aos clientes. “Nos nossos sistemas anteriores, os analistas passavam mais tempo processando informações do que falando com o cliente”, diz ela. “O ClaimCenter inverteu isso. Agora, passam muito mais tempo falando com o cliente do que usando o sistema.”

Os analistas de sinistros estão mais felizes também. “Eles adoram o sistema”, afirma.

O programa de transformação de sinistros se torna um modelo para projetos futuros

Menos de um ano depois de seu lançamento no ClaimCenter, a Zurich UK comprovou seu caso de benefícios para a transformação de sinistros. “Nós mais do que atingimos nossos benefícios em um ano”, diz Lindsay Crennell. “Na verdade, nós os superamos.”

“A implementação do Guidewire no Reino Unido é considerada dentro da Zurich uma entrega de programa altamente bem-sucedida”, acrescenta Tony Emms.

A Guidewire tem a plataforma de confiança das seguradoras de P/C para engajamento, inovação e crescimento eficientes. Combinamos aplicativos digitais, principais, de análise e aprendizado de máquina para fornecer nossa plataforma como um serviço em nuvem. Mais de 520 seguradoras em 38 países, desde novatas até as maiores e mais complexas do mundo, operam com produtos Guidewire. Para obter mais informações, acesse www.guidewire.com e siga-nos no Twitter: @Guidewire_PandC.