

Santam Insurance guadagna in agilità per servire un mercato ibrido e complesso.

La primaria compagnia assicurativa sudafricana si prepara per l'espansione con PolicyCenter e BillingCenter

CASE STUDY



“Guidewire ha effettuato implementazioni di successo con compagnie assicurative di primo livello, ed è riuscita brillantemente nonostante fosse la prima esperienza nel Paese; PolicyCenter soddisfa i nostri requisiti fondamentali per l’agilità, il pricing, e lo sviluppo dei prodotti”

—John Melville, Head of Risk, Santam Insurance

Santam Insurance è il più grande gruppo assicurativo in Africa, con una quota di mercato del 22 per cento in Sudafrica. Offre assicurazioni personali, commerciali, societarie, specialistiche, e agricole ai mercati del Sudafrica e della Namibia, ed è parte del Gruppo Sanlam, che comprende anche l’assicurazione diretta MiWay, i fornitori di riassicurazioni all’ingrosso Santam Re, le attività dell’assicurazione di nicchia Santam Specialist, e Sanlam Emerging Markets.

Fornire un’“Assicurazione di qualità e corretta”

Santam Insurance è stata fondata a Città del Capo nel 1918 come South African National Trust e Assurance Company Limited. La compagnia crede nel semplice principio che l’assicurazione dovrebbe aggiungere valore, non domande e incertezze, e utilizza il solido brand ‘Assicurazione di qualità e corretta’ per fare in modo che i propri clienti si impegnino per la loro sicurezza e la sicurezza delle cose a cui tengono, e anche per dar loro la certezza che ci sarà quando più avranno bisogno di aiuto: quando avranno bisogno di denunciare un sinistro.

“I nostri clienti sanno che, nel momento del bisogno, noi siamo lì per loro”, dice Lizé Lambrechts, CEO di Santam Insurance. “Siamo particolarmente orgogliosi del nostro record di pagamenti di sinistri; gestiamo più di 30.000 sinistri al mese e paghiamo costantemente di più per i sinistri che qualsiasi altro assicuratore. Siamo inoltre orgogliosi di essere in grado di pagare regolarmente il 99 per cento di tutti i sinistri presentati dai nostri assicurati nelle attività intermedie tradizionali”.

Servire “Il mondo in un paese”

John Melville, Head of Risk presso Santam Insurance, descrive l’economia sudafricana come “il mondo in un solo paese”, una combinazione di mercati consolidati ed emergenti. “Abbiamo clienti con una vasta gamma di esigenze e circostanze. Ciò significa che abbiamo bisogno di essere quanto più flessibili possibile nel modo di strutturare e personalizzare le nostre particolari offerte di prodotti. I rischi possono essere anche estremamente variabili, quindi abbiamo bisogno di essere in grado di rispecchiare i rischi dei prodotti che vendiamo, nei prezzi che incorporiamo nei nostri prodotti, così come nel processo di sottoscrizione.



Santam Insurance

Sede centrale:

Bellville, Cape Town, Sudafrica

Sede operativa:

Namibia, Sudafrica

Linee di attività:

Personale, Commerciale, Specialistica, Riassicurazione

Personale:

4.700

Sito Web:

www.santam.co.za

Prodotti

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

Vantaggi

- Manutenzione IT semplificata con moderni sistemi di base che si integrano facilmente con tecnologie di terzi
- Flessibilità acquisita per far fronte rapidamente ai cambiamenti di mercato, apportando velocemente cambiamenti a prodotti e prezzi
- Capacità di sottoscrizione migliorata con le regole di sottoscrizione automatizzata e rating più scientifici
- Broker dotati di un sistema unificato, facile da usare per la vendita di prodotti e il servizio ai clienti
- Acquisizione di strumenti per raggiungere segmenti di mercato granulari in nuovi territori

Lizé Lambrechts aggiunge: “In Sudafrica, gli assicuratori devono avere una conoscenza dettagliata delle cose che vanno male. Ci sono amministrazioni comunali in cui non c’è competenza. I regolamenti edilizi esistono, ma non vengono rispettati. Ci sono problemi con le inondazioni, gli interventi di emergenza, e le questioni strutturali. ”

Altre sfide includono una forte concorrenza tra gli assicuratori, nuovi titolari di immobili e aziende che devono essere istruiti circa il valore dell’assicurazione e sulle frodi.

Rispondere alle sfide del mercato con l’istruzione e software flessibili

Santam Insurance sta affrontando direttamente le sfide del suo mercato educando le persone sui benefici dell’assicurazione, mostrando loro attraverso il suo marchio come il più piccolo cambiamento nel modo di pensare può renderle più sicure, lavorando con i governi locali per migliorare la gestione delle catastrofi, e sostituendo un ambiente IT legacy con un software per i sistemi di base flessibile per soddisfare le esigenze in rapida evoluzione.

“Vogliamo essere ai vertici” dice Lizé Lambrechts. “Avevamo utilizzato un sistema mainframe legacy per lungo tempo, ma per essere più efficaci, abbiamo bisogno di una piattaforma che ci dia l’agilità di introdurre nuovi prodotti in modo più efficiente sul piano dei costi e più tempestivamente”.

Santam Insurance diventa il primo cliente di Guidewire in Africa

Dopo un esame approfondito delle soluzioni, Santam ha scelto il PolicyCenter di Guidewire come la sua soluzione di sottoscrizione e amministrazione delle polizze, il BillingCenter di Guidewire come il suo nuovo sistema di contabilità tecnica, il Rating Management di Guidewire per ottenere un maggiore controllo su rating e prezzi, il Reinsurance Management di Guidewire per ridurre un’eccessiva esposizione ai rischi e le inefficienze sui recuperi, e il Client Data Management per gestire in modo efficace i dati dei clienti.

“Abbiamo cercato a livello internazionale, in lungo e in largo”, dice Lizé Lambrechts. “Dal nostro lavoro di analisi, Guidewire è risultata la migliore. Necessitavamo funzionalità del software; la flessibilità necessaria per gestire l’imposta sul valore aggiunto; la capacità di interfacciarsi con la business intelligence, i sistemi attuariali, i sistemi per la finanza e quelli di payroll; e un impegno fin dall’inizio che il venditore facesse l’intero viaggio con noi. Guidewire non solo garantiva la piattaforma che ci sembrava in grado di sostenere un fornitore di grandi dimensioni come noi, ma disponeva anche dei servizi in grado di sostenerci attraverso quello che è un passaggio estremamente complesso e impegnativo”.

Un’implementazione agile e collaborativa

Santam Insurance ha chiamato il suo programma di implementazione “Ignite” e l’ha organizzato in più fasi-partendo dalle linee personali, seguite da linee commerciali, la sua attività in Namibia, e l’assicurazione diretta. Il programma è gestito in base alla metodologia agile e coinvolge le parti interessate sia a livello di business che IT.

“Abbiamo davvero avuto un caso da manuale di dirigenti come sponsor del cambiamento”, afferma Mark Fuller, Technical IT Project Manager di Santam Insurance.

Marelize Visser, responsabile del Programma Ignite, è d’accordo. “C’è una nuova cultura tra gli utenti business che stanno lavorando sul programma e i comparti business e IT hanno una maggiore comprensione gli uni degli altri.”

Kevin Wright, CIO di Santam, attribuisce il successo del programma in parte alla collaborazione tra i membri del team di Santam, Guidewire Software, Cognizant, e Nihilent Technologies, così come alla dedizione di Guidewire al progetto. “La cosa fondamentale che mi ha colpito è stato il coinvolgimento di Guidewire per garantire il successo. Sono stato in precedenza presso aziende in cui non c’era alcun coinvolgimento con il produttore del software, ” dice.

Integrazioni facili e TCO ridotto

A metà del programma Ignite, Santam Insurance ha avviato le linee personali e ha iniziato la progettazione e la fase di costruzione per il rilascio delle sue linee commerciali. La compagnia ha già visto i benefici della trasformazione, in particolare

“La cosa fondamentale che mi ha colpito è stato il coinvolgimento di Guidewire per garantire il successo. In precedenza sono stato in aziende dove non c’era alcun coinvolgimento con il produttore del software.”

—Kevin Wright, CIO, Santam Insurance

nel settore IT, in cui le squadre ora lavorano su una soluzione moderna, integrata invece che in compartimenti, nell'ambito di tecnologie legacy custom in house. Ora possono gestire integrazioni in modo rapido e indolore, e contribuire a ridurre il costo totale delle operazioni.

Risposta più veloce ai cambiamenti di mercato

Un altro vantaggio è l'agilità necessaria per affrontare rapidamente i cambiamenti del mercato. "Prima avevamo problemi di flessibilità e agilità", dice Sandra Aspeling, Head of Product Development di Santam. "Era noioso e dispendioso in termini di tempo creare nuovi prodotti. Ora siamo in grado di costruire facilmente nuovi prodotti e apportare modifiche rapide ai prodotti e ai prezzi per far fronte alle fluttuazioni del mercato e attirare nuovi segmenti di business."

Miglioramento della gestione di sottoscrizioni e rischi

Santam è pronta anche a migliorare la gestione di sottoscrizioni e rischi con le regole automatizzate del PolicyCenter. "La miglior capacità di sottoscrizione ci permetterà di avvalerci di un rating più scientifico", afferma Kevin Wright. "Sono presenti modi integrati per mitigare il rischio e avremo la flessibilità di aggiungere ed eliminare regole differenti".

Broker meglio attrezzati per il servizio

Uno degli obiettivi di Santam nell'implementazione del PolicyCenter è stato quello di migliorare le proprie offerte di prodotti e servizi per i broker, che sono la fonte del 90 per cento delle sue attività. Per garantire un'adozione senza problemi, è ricorso a relationship manager per la formazione dei broker, fornendo altresì corsi di eLearning e un ambiente di formazione dedicato. "I nostri broker che utilizzano il sistema online hanno risposto molto positivamente al sistema", dice John Melville.

Prodotti su misura per un mercato diversificato

Forse i più grandi vincitori della trasformazione informatica di Santam sono i suoi tanti clienti. "Ora saremo in grado di rispondere a tutte le esigenze dei nostri clienti", afferma Kevin Wright.

L'azienda è in grado di adattare i prodotti a segmenti specifici e offrirli attraverso una varietà di canali. "Tutti i prodotti che non siamo riusciti a integrare in passato li abbiamo effettivamente integrati nel nuovo sistema Guifewire", aggiunge Sandra Aspeling. "Quindi sono molto entusiasta per il futuro e posso vedere quanto sarà facile apportare un cambiamento a una regola, o fare una modifica a un rating, e far emergere prodotti completamente nuovi."

Pronti per l'espansione

La trasformazione IT consentirà a Santam Insurance di aumentare la propria base di clienti in Sudafrica e Namibia, garantendo anche nuovi clienti in nuovi territori - e a servire meglio tutti i suoi clienti in futuro. "L'opportunità consisterà nel basarci sulla nostra presenza in India, nel Sud-Est asiatico e in Africa. Con i nostri partner sul posto, si tratta di un roll-out", dice Lizé Lambrechts.

Guidewire Software

Guidewire sviluppa il software di cui le compagnie d'assicurazione del ramo danni hanno bisogno per adattarsi e avere successo in un periodo di rapido cambiamento del settore. Riuniamo tre elementi - applicazioni core, dati e analytics, ed esperienza digitale - in un'applicazione tecnologica concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti e le competenze interne alla Compagnia. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni di tutto il mondo hanno scelto Guidewire. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.com/it. Seguiteci su twitter: @Guidewire_PandC.