

Santam Insurance ganha agilidade para atender a um mercado híbrido e complexo

Seguradora de primeira linha da África do Sul prepara sua expansão com PolicyCenter e BillingCenter

ESTUDO DE CASO



“O Guidewire foi implementado com êxito em seguradoras de primeira linha e algumas de suas implementações foram as primeiras do tipo no país; além do mais, o PolicyCenter atende a nossos principais requisitos de agilidade, preço e desenvolvimento de produtos.”

— John Melville, diretor de riscos, Santam Insurance

A Santam Insurance é o maior grupo de seguros gerais da África, com 22% de participação de mercado na África do Sul. O grupo Santam oferece seguros pessoais, comerciais, corporativos, especializados e agrícolas para os mercados da África do Sul e da Namíbia e faz parte do Sanlam Group, que inclui também a seguradora direta MiWay, a resseguradora de atacado Santam Re, a seguradora de nichos Santam Specialist Business e a Sanlam Emerging Markets.

Seguros bons e adequados

A Santam Insurance foi fundada na Cidade do Cabo em 1918 como a South African National Trust and Assurance Company Limited. A seguradora acredita no princípio simples de que o seguro deve agregar valor, não dúvidas e incertezas, e usa seu sólido lema de negócios “Insurance Good and Proper” (em português, seguro bom e adequado) para engajar seus clientes a respeito da segurança deles e das coisas com as quais eles se importam. Com isso, a empresa também assegura que estará ao lado dos clientes quando eles mais necessitam de ajuda: no momento em que precisam fazer um pedido de indenização.

“Nossos clientes sabem que, na hora da necessidade, estamos a postos para ajudá-los”, diz Lizé Lambrechts, CEO da Santam Insurance. “Somos particularmente orgulhosos de nosso histórico de pagamento de sinistros; lidamos com mais de 30.000 sinistros por mês e pagamos mais sinistros do que qualquer outra seguradora. Também nos orgulhamos de nossa capacidade de pagar regularmente 99% de todos os sinistros feitos por nossos segurados no ramo intermediário tradicional.”

Atendimento ao “mundo em um país”

John Melville, diretor de riscos da Santam Insurance, descreve a economia sul-africana como “o mundo em um país”, uma combinação de mercados estabelecidos e emergentes. “Temos clientes com necessidades e circunstâncias muito variadas. Por isso, precisamos ter a maior flexibilidade possível para estruturar e adaptar os produtos específicos que oferecemos. Os riscos também têm uma variação enorme, portanto precisamos ser capazes de refletir



Santam Insurance

Matriz:

Bellville, Cidade do Cabo, África do Sul

Operações:

Namíbia, África do Sul

Linhas de negócios:

Pessoal, Comercial, Especializados, Resseguro

Funcionários:

4.700

Site:

www.santam.co.za

Produtos

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

Vantagens

- Simplificou a manutenção de TI, com sistemas principais modernos que se integram facilmente com tecnologias de terceiros
- Ganhou agilidade para lidar sem demora com as mudanças do mercado, alterando rapidamente produtos e preços
- Melhorou a capacidade de subscrição com regras automatizadas de subscrição e classificação mais científica
- Equipou corretores com um sistema unificado e fácil de usar para a venda de produtos e o atendimento de clientes
- Adquiriu as ferramentas para atingir segmentos de mercado granulares em novos territórios

os riscos nos produtos que vendemos e no preço embutido em nossos produtos, bem como no processo de subscrição.”

Lizé Lambrechts acrescenta: “na África do Sul, as seguradoras precisam ter uma compreensão detalhada das coisas que dão errado. Há governos municipais sem competência. Existem regulamentações para imóveis, que não são seguidas. Há problemas de inundação, resposta a emergências e questões estruturais”.

Outros desafios incluem a competição acirrada entre as seguradoras, a necessidade de educar novos proprietários de imóveis e empresários sobre o valor do seguro, e fraudes.

Superação de desafios do mercado com educação e um software flexível

A Santam Insurance está superando os desafios diretos de seu mercado educando as pessoas sobre as vantagens do seguro, mostrando a elas, por meio de sua marca, como até uma pequena mudança de pensamento pode lhes trazer mais segurança, trabalhando com os governos locais para melhorar a gestão de desastres e substituindo um ambiente de TI herdado por um sistema principal de software flexível para atender à rápida evolução das necessidades.

“Queremos ser os melhores em nosso jogo”, afirma Lizé Lambrechts. “Usamos um sistema mainframe herdado por muito tempo, mas, para sermos mais eficientes, precisamos de uma plataforma que nos dê a agilidade de lançar novos produtos com mais economia e em tempo hábil.”

Santam Insurance se torna o primeiro cliente da Guidewire na África

Depois de uma extensa análise de soluções, a Santam escolheu o Guidewire PolicyCenter como sua solução de subscrição e administração de apólices, o Guidewire BillingCenter como seu novo sistema de faturamento, o Guidewire Rating Management para ter mais controle sobre classificações e preços, o Guidewire Reinsurance Management para reduzir a exposição excessiva a riscos e perdas recuperáveis, e o Client Data Management para gerenciar com eficácia os dados de clientes.

“Procuramos no mundo todo, em todas as direções”, diz Lizé Lambrechts. “Em nosso trabalho de análise, a Guidewire ficou no topo. Precisávamos ter funções de software; a flexibilidade para lidar com impostos de valor agregado; a interface com business intelligence, sistemas atuariais, sistemas financeiros e administração de folhas de pagamento; e o compromisso, desde o início, de que o fornecedor estaria conosco durante todo percurso. A Guidewire não apenas apresentou uma plataforma que nos pareceu capaz de dar suporte a um fornecedor de primeira linha como nós, mas também tinha serviços para nos apoiar durante a transição extremamente complexa e desafiadora.”

Implementação ágil e colaborativa

A Santam Insurance batizou seu programa de implementação de “Ignite” (que em português significa “inflamar”) e o organizou em várias fases, iniciando com as linhas pessoais, seguidas pelas linhas comerciais, por seus negócios na Namíbia e pelos seguros diretos. O programa é administrado de acordo com a metodologia ágil e envolve pessoas das áreas de negócios e TI.

“Tivemos um caso clássico de executivos como patrocinadores de mudanças”, afirma Mark Fuller, gerente técnico de projetos de TI da Santam Insurance.

Marelize Visser, gerente do programa Ignite, concorda. “Uma nova cultura entre os usuários de negócios que trabalharam no programa, e as áreas de negócios e TI entendem melhor uma a a outra”.

Kevin Wright, CIO da Santam, credita o êxito do programa em parte à colaboração entre os participantes da equipe, formada por membros da Santam, da Guidewire Software, da Cognizant e da Nihilent Technologies, bem como à dedicação da Guidewire ao projeto. “O que mais me impressionou foi o envolvimento da Guidewire para garantir o sucesso. Já estive em empresas nas quais não havia nenhum envolvimento com o fabricante do software”, explica.

“O que mais me impressionou foi o envolvimento da Guidewire para garantir o sucesso. Já estive em empresas nas quais não havia nenhum envolvimento com o fabricante do software.”

— Kevin Wright, CIO da Santam Insurance

Integrações fáceis e TCO menor

Na metade do programa Ignite, a Santam Insurance ativou as linhas pessoais e começou a fase de projeto e desenvolvimento do lançamento de suas linhas comerciais. A empresa já percebeu benefícios decorrentes da transformação, em especial na área de TI, na qual as equipes agora trabalham em uma solução moderna e integrada, em vez de em silos com tecnologias herdadas próprias. Agora elas podem administrar integrações com rapidez e sem dificuldades e ajudar a reduzir o custo total de operações.

Resposta mais rápida a mudanças de mercado

Outra vantagem é a agilidade para lidar com as mudanças de mercado sem demora. “Antes tínhamos problemas de flexibilidade e agilidade”, conta Sandra Aspeling, diretora de desenvolvimento de produtos da Santam. “A criação de novos produtos era entediante e consumia muito tempo. Agora conseguimos desenvolver novos produtos facilmente e fazer mudanças rápidas nos produtos e preços, para acomodar as flutuações do mercado e atrair novos segmentos de negócios.”

Melhoria na subscrição e no gerenciamento de riscos

A Santam também está prestes a melhorar a subscrição e o gerenciamento de riscos com as regras automatizadas de subscrição do PolicyCenter. “A melhor capacidade de subscrição nos permitirá aproveitar a classificação mais científica”, diz Kevin Wright. “Há maneiras incorporadas de mitigar riscos e teremos a flexibilidade de acrescentar ou excluir regras diferentes.”

Corretores mais bem equipados para o atendimento

Um dos objetivos da Santam ao implementar o PolicyCenter era aprimorar sua oferta de produtos e serviços para corretores, que geram 90% de seus negócios. Para assegurar uma adoção tranquila, a empresa usou gerentes de relacionamento para treinar os corretores, além de oferecer cursos de eLearning e um ambiente de treinamento seguro. “Nossos corretores que usam o sistema online responderam de maneira extremamente positiva ao sistema”, diz John Melville.

Produtos adaptados para um mercado diversificado

Quem mais ganhou com a transformação de TI da Santam foi, talvez, sua ampla base de clientes. “Agora seremos capazes de responder a todas as necessidades de nossos clientes”, afirma Kevin Wright.

A empresa consegue adaptar produtos para segmentos específicos e oferecê-los por meio de vários canais. “Incorporamos todos os produtos que não conseguíamos desenvolver no passado no novo sistema da Guidewire”, acrescenta Sandra Aspeling. “Isso me deixa realmente empolgada com o futuro e agora posso ver como será fácil alterar uma regra ou uma classificação e criar produtos totalmente novos.”

Pronta para a expansão

A transformação de TI ajudará a Santam Insurance a aumentar sua base de clientes na África do Sul e na Namíbia e também a garantir novos clientes em novos territórios, além de atender melhor a todos esses clientes no futuro. “A oportunidade estará no aumento de nossa presença na Índia, no Sudeste Asiático e na África. Com a definição de nossos parceiros, é só fazer acontecer”, afirma Lizé Lambrechts.

Sobre a Guidewire Software

A Guidewire fornece o software de que as seguradoras de propriedades/acidentes (P/C) precisam para se adaptar e ter sucesso nesta época de mudanças rápidas no mercado. Combinamos três elementos — processamento principal, dados e análise e engajamento digital — em uma plataforma tecnológica que garante às seguradoras a capacidade de engajar e empoderar seus clientes e colaboradores. Mais de 200 seguradoras de propriedades/acidentes no mundo escolheram a Guidewire. Para obter mais informações, visite www.guidewire.com.br e siga-nos no Twitter: @Guidewire_PandC.

© Guidewire Software, Inc. Todos os direitos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter e o logotipo da Guidewire são marcas registradas da Guidewire Software, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. GW-CB- AS-20161101