

Santam Insurance zyskuje elastyczność potrzebną na złożonym, hybrydowym rynku

Jeden z największych ubezpieczycieli w RPA szykuje się do ekspansji wdrażając PolicyCenter i BillingCenter

CASE STUDY



„Guidewire z powodzeniem realizował wdrożenia u największych ubezpieczycieli. Wdrożenia te były pierwszymi w kraju, zaś PolicyCenter spełnia nasze kluczowe wymagania dotyczące elastyczności, ceny i rozwoju produktów”.

—John Melville, dyrektor ds. ryzyka, Santam Insurance

Santam Insurance jest największą afrykańską grupą ubezpieczeń ogólnych, posiadającą w Republice Południowej Afryki udział w rynku rzędu 22%. Oferuje ona ubezpieczenia dla osób fizycznych, małych i wielkich firm, ubezpieczenia specjalistyczne i dla gospodarstw rolnych na rynkach RPA i Namibii, będąc przy tym częścią Grupy Santam, która obejmuje również spółkę ubezpieczeń bezpośrednich MiWay, hurtowego dostawcę usług reasekuracji Santam Re, ubezpieczyciela firm niszowych Santam Specialist oraz specjalizującą się w rynkach wschodzących spółkę Salam Emerging Markets.

Realizacja programu „Ubezpieczenia dobre i właściwe”

Spółka Santam Insurance została założona w Kapsztadzie w 1918 roku jako South African National Trust and Assurance Company Limited. Ubezpieczyciel głosi prostą zasadę, że ubezpieczenie powinno stanowić wartość dodaną, nie zaś być źródłem pytań i niepewności, i wykorzystuje swoją solidną platformę marki „Ubezpieczenia dobre i właściwe”, do zainteresowania swoich klientów ich własnym bezpieczeństwem i bezpieczeństwem rzeczy im drogich, a także do zapewnienia klientów o swoim wsparciu wtedy, kiedy potrzebują pomocy najbardziej: w momencie zaistnienia szkody.

„Nasi klienci wiedzą, że w chwili potrzeby jesteśmy z nimi”, mówi Lizé Lambrechts, Dyrektor Generalny Santam Insurance. „Jesteśmy szczególnie dumni ze swojej historii wypłat odszkodowań; obsługujemy ponad 30.000 szkód miesięcznie i wypłacamy więcej odszkodowań niż jakiegokolwiek inny ubezpieczyciel. Jesteśmy również dumni z tego, że jesteśmy w stanie regularnie wypłacać odszkodowania w 99% przypadków szkód zgłaszanych przez naszych ubezpieczających metodą tradycyjnego pośrednictwa”.

Obsługa „świata w pigułce”

John Melville, dyrektor ds. ryzyka w Santam Insurance, opisuje południowoafrykańską gospodarkę jako „świat w pigułce”, będący połączeniem rozwiniętych i wschodzących rynków. „Mamy klientów z bardzo różnorodnymi potrzebami, pochodzących z bardzo różnych środowisk. Oznacza to, że musimy być możliwie elastyczni, jeśli chodzi o konstruowanie i dostosowanie naszej oferty produktów do konkretnych potrzeb. Ryzyka również są niezwykle różnorodne, musimy więc być w stanie odzwierciedlać tę różnorodność ryzyk w doborze sprzedawanych produktów, w ich wycenie, a także w procesie zawierania umów ubezpieczeniowych”.



Santam Insurance

Siedziba:

Bellville, Cape Town, RPA

Pion operacyjny:

Namibia, RPA

Zakres działalności:

Ubezpieczenia dla osób fizycznych i firm, ubezpieczenia specjalistyczne, reasekuracja

Liczba zatrudnionych:

4700

Witryna WWW:

www.santam.co.za

Produkty:

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

Korzyści

- Uproszczone utrzymanie infrastruktury IT dzięki nowoczesnym aplikacjom, które łatwo zintegrować z technologiami innych firm
- Większa elastyczność reakcji na zmiany rynkowe dzięki możliwości dokonywania szybkich zmian w produktach i cennikach
- Lepsza ocena ryzyka dzięki automatyzacji reguł wyceny i bardziej naukowym ratingom
- Wyposażenie brokerów w jednolity, łatwy w obsłudze system sprzedaży produktów i obsługi klientów
- Uzyskanie narzędzi docierania do poszczególnych segmentów rynku na nowych obszarach

Lizé Lambrechts dodaje: „W Republice Południowej Afryki ubezpieczyciele muszą posiadać szczegółową wiedzę na temat rzeczy, które mogą pójść źle. Istnieją niekompetentne samorządy lokalne. Przepisy budowlane istnieją, ale nie są przestrzegane. Istnieją problemy z powodzią, z reagowaniem kryzysowym, występują też wady konstrukcyjne”.

Inne wyzwania obejmują ostrą konkurencję wśród ubezpieczycieli, oszustwa ubezpieczeniowe, jak również mentalność nowych właścicieli nieruchomości i firm, których trzeba dopiero przekonać o zaletach ubezpieczania się.

Sprostanie wyzwaniom rynku dzięki edukacji i elastycznemu oprogramowaniu

Santam Insurance udaje się bezpośrednio sprostac wyzwaniom swojego rynku poprzez edukowanie społeczeństwa na temat korzyści z ubezpieczenia, poprzez demonstrowanie ludziom swoją marką, że drobna zmiana w sposobie myślenia może zwiększyć ich bezpieczeństwo, poprzez współpracę z samorządami w celu ulepszenia zarządzania kryzysowego, oraz poprzez wymianę starszego środowiska IT na elastyczne aplikacje podstawowe, mogące sprostać szybko zmieniającym się potrzebom. „Chcemy być najlepsi w branży” – mówi Lizé Lambrechts. „Pracowaliśmy na starym systemie mainframe przez długi czas, ale chcąc być bardziej skutecznymi musimy mieć platformę, która zapewni nam elastyczność wprowadzania nowych produktów w sposób bardziej efektywny kosztowo i w odpowiednim czasie”.

„Rzecz, która zrobiła na mnie największe wrażenie, było zaangażowanie Guidewire w zapewnienie sukcesu. Pracowałem wcześniej w firmach, gdzie nie było żadnej współpracy z producentem oprogramowania”.

—Kevin Wright, dyrektor ds. informatyki,
Santam Insurance

Santam Insurance zostaje pierwszym klientem Guidewire w Afryce

Po gruntownej analizie dostępnych rozwiązań, grupa Santam zdecydowała się na wdrożenie Guidewire PolicyCenter® jako rozwiązania do zarządzania szacunkami ryzyka i polisami, Guidewire BillingCenter® jako swojego nowego systemu rozliczeniowego, modułu Guidewire Rating Management™, aby uzyskać większą kontrolę nad ratingami i wycenami, modułu Guidewire Reinsurance Management™ w celu zmniejszenia nadmiernej ekspozycji na ryzyka i straty regresowe oraz modułu Client Data Management™ do efektywnego zarządzania danymi klientów.

„Szukaliśmy rozwiązań w kraju i za granicą, zarzucając sieci szeroko i daleko”, mówi Lizé Lambrechts. „Z naszej analizy wynikało, że produkty Guidewire są najlepsze. Potrzebowaliśmy wysokiej funkcjonalności oprogramowania, elastyczności w obsłudze podatku od wartości dodanej; zdolności do współpracy z systemami analityki biznesowej, wycen aktuarialnych, finansów i obsługi płac, jak również pewności, że wybrany dostawca będzie nas wspierał w trakcie całego projektu. Guidewire zapewniło nam nie tylko platformę będącą w stanie spełnić potrzeby tak dużej korporacji, jak nasza, ale także usługi, wspierające nas w trakcie niezwykle skomplikowanej i trudnej transformacji systemu”.

Wdrożenie Agile oparte na współpracy

Grupa Santam Insurance nazwała swój program wdrożeniowy Ignite i zorganizowała go wieloetapowo – zaczynając od ubezpieczeń dla osób fizycznych, poprzez ubezpieczenia dla firm, ubezpieczenia oferowane w Namibii aż do ubezpieczeń bezpośrednich. Program jest zarządzany według metodologii Agile i angażuje interesariuszy zarówno z kręgów biznesu, jak i IT.

„Mamy tu naprawdę podręcznikowy przypadek zarządzających jako sponsorów zmian” – mówi Mark Fuller, kierownik techniczny projektu IT w Santam Insurance.

Przytakuje mu Marelize Visser, zarządzająca programem Ignite. „Jest to nowa jakość wśród użytkowników biznesowych, którzy pracowali nad programem, dzięki czemu specjaliści od biznesu i IT lepiej się rozumieją”.

Kevin Wright, dyrektor ds. informatyki w Santam, przypisuje sukces programu częściowo dobrej współpracy między członkami zespołu z Santam, Guidewire Software, Cognizant i Nihilent Technologies, a częściowo głębokiemu zaangażowaniu Guidewire w realizację projektu. „Rzecz, która zrobiła na mnie największe wrażenie, było zaangażowanie Guidewire w zapewnienie nam sukcesu. Pracowałem wcześniej w firmach, gdzie nie było żadnej współpracy z producentem oprogramowania” – mówi.

Łatwość Integracji i niższy koszt posiadania

W połowie realizacji programu Ignite, Santam Insurance wszedł w fazę produkcyjną wdrożenia aplikacji w odniesieniu do ubezpieczeń dla osób fizycznych i rozpoczął fazę projektowania i budowania wersji do obsługi ubezpieczeń dla firm. Już wtedy firma zanotowała pierwsze korzyści z transformacji, zwłaszcza w dziedzinie IT, gdzie zespoły pracowały już na

nowoczesnym, zintegrowanym rozwiązaniu, zamiast w silosach indywidualnie opracowanych, starszych technologii. Teraz mogą szybko i bezproblemowo zarządzać integracjami, co pomaga zmniejszyć całkowite koszty operacyjne.

Szybsza reakcja na zmiany rynkowe

Inną korzyścią jest elastyczność pozwalająca szybko reagować na zmiany rynkowe. „Wcześniej mieliśmy problemy z elastycznością i sprawnością” – mówi Sandra Aspelng, dyrektor ds. rozwoju produktów w Santam. Tworzenie nowych produktów było żmudne i czasochłonne. Teraz możemy łatwo tworzyć nowe produkty i dokonywać szybkich zmian w produktach i cennikach w celu dostosowania się do wahań na rynku i przyciągnięcia nowych klientów biznesowych”.

Lepsze szacowanie i zarządzanie ryzykiem

Santam jest również zdecydowany na ulepszenie procesów szacowania i zarządzania ryzykiem dzięki zautomatyzowanym regułom szacowania wbudowanym w PolicyCenter. „Lepsze możliwości szacowania ryzyka pozwolą nam lepiej wykorzystać wiedzę naukową” – twierdzi Kevin Wright. „W aplikację są wbudowane metody łagodzenia ryzyka, a do tego będziemy mieli możliwość elastycznego dodawania i usuwania poszczególnych reguł”.

Brokerzy lepiej wyposażeni do pracy

Jednym z celów wdrożenia PolicyCenter przez Santam było poszerzenie oferty produktów i usług dla brokerów, którzy są źródłem 90% przychodów korporacji. Aby zapewnić sprawne przejście na nowy system, Santam zatrudnił doradców do szkolenia brokerów, oprócz oferowania kursów online i szkolenia w środowisku otwartym typu sandbox. „Nasi brokerzy korzystający z systemu w wersji online zareagowali na ten system bardzo pozytywnie” – twierdzi John Melville.

Produkty dostosowane do różnorodnych rynków

Być może największym wygranym transformacji systemów IT w Santam są ich liczni klienci. „Teraz będziemy w stanie sprostać wszystkim wymaganiom naszych klientów” – zapowiada Kevin Wright.

Firma może dostosować produkty do poszczególnych segmentów rynku i oferować je za pośrednictwem różnych kanałów sprzedaży. „Wszystkie produkty, których nie mogliśmy stworzyć w przeszłości, zostały faktycznie wbudowane w nowy system Guidewire” – dodaje Sandra Aspelng. „Dlatego jestem bardzo podekscytowana nowymi perspektywami i widzę, jak łatwo będzie dokonać zmiany reguły lub ratingu i wprowadzać zupełnie nowe produkty”.

Gotowość na ekspansję

Transformacja systemów IT pomoże Santam Insurance zwiększyć liczbę klientów w RPA i Namibii, a także zdobyć nowych klientów na nowych obszarach – i lepiej służyć wszystkim klientom w przyszłości. „Zyskamy szansę zwiększenia naszej obecności w Indiach, Azji Południowo-Wschodniej i Afryce. Dzięki naszym lokalnym partnerom, jest to tylko kwestia kolejnych uruchomień systemu” – przekonuje Lizé Lambrechts.

Guidewire Software

Guidewire dostarcza oprogramowanie potrzebne spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych do przystosowania się i odnoszenia sukcesów w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiające ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal www.guidewire.com/pl i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. CS-ST-HM-20160801_PL