



苏黎世英国使用Guidewire进行理赔转型

跨国保险公司的英国分支通过理赔中心进一步实现以客户为中心

客户案例



“在苏黎世内部，我们都认为在英国市场选用Guidewire 是一次非常成功的项目交付。”

—苏黎世英国,首席理赔官,Tony Emms

苏黎世英国是苏黎世保险集团的一部分。苏黎世保险集团1872年成立于瑞士，是世界上最大的保险公司之一，全球雇员超过55,000人。苏黎世保险英国业务分为两部分：财产保险及人寿保险。财产保险部提供个人保险和商业保险，在全英16个地区拥有超过4,000名员工。

跨国保险公司以其专业度驰名

苏黎世保险公司以其业务稳定、经验丰富、客服完善著称，苏黎世英国的理赔部沿袭了这些优点。

苏黎世英国首席理赔官Tony Emms说，“我们是一家注重以客户为中心的机构。”

不兼容的陈旧系统使工作流程复杂化

与很多大规模保险公司一样，苏黎世英国通过组织架构调整和收购逐渐壮大——IT结构也更复杂，形成陈旧又不兼容的系统。苏黎世英国商务项目经理Lindsay Crennell说，“理赔经理人在10种不同的系统和应用程序上工作，不得不多次重复键入信息。”

苏黎世英国理赔标的专家Andrew Summersgill对此表示赞同，“我们需要耗费大量时间维护系统上的数据。”

由于一些复杂因素，保险公司员工的工作流程因地理位置和业务范围而各不相同。

为全新的理赔平台创建可获益案例

苏黎世英国高层股东想要一个全新的现代化理赔管理平台，但在选择系统之前，他们首先给出了一个详细的获益案例。苏黎世英国商务项目总监Anna Fleming说：“我们的获益案例是围绕一系列核心参数打造的。高效，保证我们能够自始至终尽可能顺利地处理一起索赔诉求。见效，保证我们获得足够好的索赔结果，同时降低我们的整体索赔成本——包括例如保险欺诈检测准确率提高、渗漏减少。还有一些其他不那么直观的优势，保证我们为客户争取最佳理赔结果，也提高担保人权益。”

苏黎世英国选用理赔中心

苏黎世英国评估了一些供应商的解决方案，最终购买了Guidewire的理赔中心产品。Tony Emms说，“我们针对几个系统进行了详细的评估，最终Guidewire以其强大的功能和简单的安装程序被认为是可用的最清晰明确的产品。Guidewire的客户遍布全球，消费者普遍反映Guidewire产品与他们所宣传的一样，他们的宣传会在实际工作中得到验证。”



ZURICH®

产品

- Guidewire理赔中心

优势

- 精简流程及提升运营效率
- 减少第一时间损失通知（FNOL）周期
- 减少渗漏，提高欺诈检测率
- 提升供应商管理能力
- 获得更高的客户满意分数

使用理赔中心完成一次完整的理赔转换

苏黎世英国将理赔中心作为一个公司整体理赔转型的启动平台。Tony Emms解释称，“安装理赔中心后，我们就迎来开发更好工作流程的契机。最重要的是，这是一次绝佳的机会，我们的整个理赔功能能够向用户交付更好的结果，以此形成全新文化。”

一款及时、划算的软件

苏黎世英国的项目实施团队包括业务和IT部的员工及 Guidewire PartnerConnect 成员凯捷咨询和Thunderhead。团队让个人业务的交付既符合预算，又及时，同时符合业务规模要求。

苏黎世英国的首席信息官 Adam Warwick将该项目的成功归功于开箱即用策略及团结一心的精神。“我们在角色分配与职能上花费了大量时间，但最重要的是我们的团队精神和企业文化。我们一直遵循同一团队，同一目标的指导原则。”

苏黎世英国的应用平台经理Jayson Foyle说：“这一指导原则十分奏效，团队顺利搭建，每个成员同心协力，让工作变得简单。”

精简的合理化流程只为高效操作

苏黎世英国用理赔中心产品替换掉10个老旧的系统，精简了其理赔流程，省去了纸张办公，减少了人工操作，为理赔经理处理端对端理赔业务时提供了一个统一的系统。

Andrew Summersgill说，“现在所有信息都在同一个平台上了。我们将外部内容与内部数据库整合，消除了许多重复键入的工作，实质上减少了在系统上登记新赔案的时间。”

苏黎世英国还提高了理赔团队经理人的效率。Lindsay Crennell说，“从前，我们的理赔团队经理人肩负许多行政任务——岗位安排、工作组织、分配工作。如今，这些工作都自动化了，经理人们对于团队的工作状态能有更加清晰的认识。这对于理赔团队经理人来说是巨大的转变，他们的工作内容从行政管理转向领导角色。”

减少第一时间损失通知（FNOL）周期

在个人业务展开仅十个月后，苏黎世英国就发现第一时间损失通知的循环时间减少了。Lindsay Crennell说：“早期证据显示，应答客户第一时间损失通知理赔的时间有所减少。”

Tony Emms解释称，“使用理赔中心的便利让我们能够开发一个更深层次的FNOL流程，客户第一通电话我们就可以完成很多工作。”理赔中心革命性地改变了我们处理客户理赔诉求的方式。

减少渗漏，提高欺诈检测率

一经投入使用，苏黎世英国就减少了整个理赔生命周期中的渗漏。Tony Emms说：“我们使用理赔中心期间产生的整个流程和行动让我们能够极有效地减少渗漏。”

他还补充说欺诈监测率也同时提高。他说：“诈骗评级系统中安装理赔中心之后，我们就不要再以个人手动监测欺诈行为了。理赔中心为我们做这类工作，这样做的好处是，更多理赔能够自动被分类进入欺诈监测系统。”

提升供应商管理能力

良好的供应商管理能力是公司获得的另一个优势。Anna Fleming说，“过去，我们十分依赖邮件和电话，现在我们都与理赔中心互联，保证我们的供应商迅速到位。”

Tony Emms补充说：“有了理赔中心，我们通过屏幕就能指导供应商，获得某一特定诉讼的反馈，之后再追踪供应商的工作进程和他们的业绩指标。这还只是理赔中心拥有的创新形式之一而已。”

更高的客户满意度 更高的员工满意度

可能苏黎世英国理赔转型的最大益处是其客户满意度评级的提高。Tony Emms说：“自从用了理赔中心，用户体验得到了大幅的提升。在上线此系统之前，我们曾使用原系统大致计算了通过理赔表现推送的净交易值。现在，客户满意度有了突飞猛进的增长。”

Lindsay Crennell将这类提升部分归因于理赔经理人增加了与客户之间的沟通时间。她说，“在我们此前的系统里，经理人将更多时间耗费在键入信息上，而不是花在客户身上。理赔中心完全改变了这一情况。现在，与客户沟通的时间远超使用系统的时间。”

理赔经理人也更高兴了。她说：“他们喜欢这个系统。”

理赔转型项目成为未来项目的模型

理赔中心上线不到一年，苏黎世英国证实了理赔转型的优势。Lindsay Grennell说，“我们在这一年里收获颇丰，超额完成

了目标。”

Tony Emms补充道，“在苏黎世内部，英国选用 Guidewire被视为是一次非常成功的项目交付。”

苏黎世全球

苏黎世保险集团（Zurich）是全球领先的综合业务保险公司，服务于全球及本土市场客户。公司有约55,000雇员，向人们提供种类繁多的财产保险和人寿保险产品及配套服务。苏黎世客户包括个人、小型商务组织和中、大型企业，其中也包括跨国公司，客户分布在170个国家。集团成立于1872年，总部位于瑞士苏黎世。控股公司苏黎世保险集团（ZURN）在瑞士证券交易所上市，并且有一个美国存托凭证（ZURVY）1级项目在OTCQX场外交易。欲知详情请登录 www.zurich.com。

*苏黎世英国人寿保险业务主要通过苏黎世保险有限责任公司和Sterling ISA Managers有限责任公司进行运营。接受 Prudential 监管局监管，由金融行为监管局和审慎监管局管理。Sterling ISA Managers有限责任公司则由 Prudential 监管局监督和管理。

“之前使用旧系统的时候，我们的保险经理人大量时间都浪费在信息录入系统上，而不是服务客户。理赔中心完全改变了这种情况。”

—苏黎世英国商务项目经理Lindsay Crennell

关于 Guidewire Software

关于凯德维亚（Guidewire）是财产保险公司的软件供应商，协助保险公司适应快速的行业变化并保持成功。我们的平台有三个主要元素：“核心处理，数据与分析、数字化”。这三个元素的结合可以让保险公司搭建并增强其与客户、代理及员工的关系。全球逾200家主营财产险的保险公司已经选用Guidewire软件。欲了解更多，请访问www.guidewire.com/cn

©2016 Guidewire Software公司保留所有权利。Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter, Guidewire InsuranceSuite, Adapt and succeed和Guidewire的logo是美国和/或其他国家的Guidewire Software公司的注册商标。