

Zurich UK startet die Transformation seiner Schadenbearbeitung mit Guidewire

Der britische Zweig des multinationalen Versicherers setzt ClaimCenter ein, um kundenorientierter zu werden

CASE STUDY



„Die System Einführung von Guidewire in Großbritannien gilt innerhalb von Zurich als äußerst erfolgreich umgesetztes Vorhaben.“

Tony Emms, Chief Claims Officer, Zurich UK

Zurich UK gehört zur Zurich Insurance Group, die 1872 in der Schweiz gegründet wurde und mit weltweit mehr als 55.000 Mitarbeitern eine der international größten Versicherungsgruppen ist. Zurich UK gliedert sich in die beiden Unternehmensbereiche Sachversicherung und Leben. In der Sachversicherung, die Privat-, Gewerbe- und Industriesparten umfasst, sind über 4.000 Mitarbeiter an 16 Standorten in ganz Großbritannien tätig.

Ein multinationaler Versicherer, der für seine Fachkompetenz bekannt ist

Zurich Insurance hat sich durch Stabilität, Erfahrung und Kundenservice einen Namen gemacht. Dies gilt auch für die Schadenabteilung von Zurich UK. „Wir sind ein sehr kundenorientiertes Unternehmen“, sagt Tony Emms, Chief Claims Officer, Zurich UK.

Verschiedenartige Altsysteme führen zu komplizierten Workflows

Wie viele andere große Versicherer ist auch Zurich UK sowohl organisch als auch durch Übernahmen gewachsen. Dabei entstand eine komplexe IT-Architektur, die sich aus unterschiedlichen Altsystemen zusammensetzte. „Unsere Sachbearbeiter arbeiteten mit zehn verschiedenen Systemen und Anwendungen und waren gezwungen, dieselben Daten mehrfach einzugeben“, erläutert Lindsay Crennell, Business Programme Manager von Zurich UK.

„Wir verbrachten unverhältnismäßig viel Zeit auf die Pflege der in diesen Systemen befindlichen Daten“, bestätigt auch Andrew Summersgill, Fachexperte der Schadenabteilung von Zurich UK.

Erschwerend kam hinzu, dass Arbeitsabläufe sogar je nach Standort und Sparte variierten.

Aufstellung eines Nutzenszenarios für eine neue Schadenplattform

Leitende Mitarbeiter bei Zurich UK forderten eine neue und moderne Plattform für das Schadenmanagement. Bevor sie jedoch ein System auswählten, stellten sie zunächst ein detailliertes Nutzenszenario auf. „Unser Nutzenszenario basierte auf einer Anzahl von Kernparametern“, erläutert Anna Fleming, Business Programme Director von Zurich UK. „Besonders wichtig war uns dabei Effizienz. Wir wollten gewährleisten, dass wir einen Schaden von Anfang bis Ende so reibungslos wie nur möglich abwickeln können. Ebenso gefordert war Effektivität, um bessere Ergebnisse und geringere Gesamtkosten in der Schadenbearbeitung zu erzielen. Hierzu zählten auch die verstärkte Aufdeckung von Betrug und eine Reduzierung unnötiger Schadenaufwendungen. Schließlich gab es immaterielle Nutzenaspekte, wie etwa gute Ergebnisse für unsere Kunden und optimale Arbeitsbedingungen für unsere Sachbearbeiter.“



ZURICH®

Produkte:

- Guidewire ClaimCenter®

Vorteile

- Schlanke Prozesse und zusätzliche operative Effizienz
- Kürzere Zykluszeiten bei der Schadenerstmeldung
- Weniger unnötige Schadenaufwendungen und bessere Betrugaufdeckungsraten
- Optimiertes Dienstleistungsmanagement
- Bessere Noten für Kundenzufriedenheit

Zürich UK wählt ClaimCenter aus

Zürich UK hat verschiedene Anbieterlösungen geprüft, bevor sich der Versicherer für Guidewire ClaimCenter® entschied. „Wir haben mehrere Systeme einer detaillierten Evaluierung unterzogen. Guidewire hat sich klar und eindeutig als das Produkt unserer Wahl erwiesen – aufgrund der Funktionalität, die ohne zusätzlichen Konfigurationsaufwand zur Verfügung steht.“, erklärt Tony Emms. „Außerdem hat Guidewire weltweit viele Kunden, die bestätigen, dass das Produkt hält, was Guidewire verspricht. Und das Gleiche berichten sie auch von der Zusammenarbeit: Guidewire-Mitarbeiter setzen um, was sie versprechen.“

Umfassende Transformation der Schadenbearbeitung mit ClaimCenter

ClaimCenter bildet für Zürich UK das Fundament für eine umfassende Initiative zur Transformation seiner Schadenbearbeitung. „Der Kauf von ClaimCenter gab uns die Möglichkeit, bessere Prozesse zu entwickeln“, erläutert Tony Emms. „Darüber hinaus erhielt unser gesamter Schadenbereich die einzigartige Chance, eine neue Kultur der Kundenorientierung zu entwickeln um gute Ergebnisse für den Kunden zu erzielen.“

Eine termin- und budgetgerechte Systemeinführung

Das Projektteam bei Zürich UK bestand aus Mitarbeitern der Fachseite und IT-Abteilung sowie Spezialisten von Capgemini und Thunderhead, die dem Guidewire-Partnerprogramm PartnerConnect angehören. Das Team realisierte das Go-Live in den Privatsparten unter Einhaltung aller Vorgaben in Bezug auf Budget, Zeit und Umfang.

Adam Warwick, Chief Information Officer von Zürich UK, führt den Erfolg des Vorhabens auf die „Out-of-the-Box“-Strategie und den „Ein-Team-Ethos“ zurück. „Wir haben uns mit Rollen und Zuständigkeiten beschäftigt, aber vor allem auch mit unserem Ethos und unserer Kultur. Unsere Strategie lautete: *ein Team, ein Ziel.*“

„Dieser Ansatz hat einfach funktioniert“, ergänzt Jayson Foyle, Applikationsplattform-Manager bei Zürich UK. „Das Team wurde aufgestellt, alle arbeiteten zusammen, und es lief einfach gut.“

Schlanke Prozesse für operative Effizienz

Zürich löste insgesamt zehn Systeme durch ClaimCenter ab. Auf diese Weise konnte der Versicherer Schadenprozesse effizienter gestalten und papiergestützte sowie manuelle Arbeitsschritte reduzieren. Die Sachbearbeiter sind nun in der Lage, alle Schritte in der Bearbeitung eines Schadens über ein einheitliches System abzuwickeln.

„Jetzt befindet sich alles an ein und demselben Ort“, sagt Andrew Summersgill. „Wir haben Integrationen mit externen Partnern und internen Datenbanken durchgeführt und viele Medienbrüche eliminiert. Und wir haben die Zeit, die wir benötigen um neue Schäden im System anzulegen, wirklich reduziert.“

Außerdem können die Teamleiter in der Schadenbearbeitung von Zürich UK jetzt effektiver arbeiten. „Früher waren die Leiter unserer Schadenteams mit zahllosen administrativen Aufgaben beschäftigt – Positionen zählen, Arbeit organisieren, Aufgaben täglich zuweisen“ berichtet Lindsay Crennell. „Heute ist das alles automatisiert und sie können sich ein besseres Bild vom jeweiligen Arbeitsstatus ihrer Mitarbeiter machen. Es ist für die Leiter unserer Schadenteams eine große Veränderung, dass sie statt administrativer Aufgaben nun eine echte Führungsrolle übernehmen können.“

Kürzere Zykluszeiten bei der Schadenerstmeldung

Ganze zehn Monate nach dem Go-live in den Privatsparten konnte Zürich UK auch die Zykluszeiten bei der Schadenerstmeldung reduzieren. „Die ersten Ergebnisse weisen darauf hin, dass jetzt weniger Zeit benötigt wird, um die Ansprüche der Kunden bei der Schadenerstmeldung zu erfüllen“, sagt Lindsay Crennell.

„Dank der Bedienerfreundlichkeit von ClaimCenter konnten wir einen ausgefeilten Prozess für die Schadenerstmeldung entwickeln, der es erlaubt, bereits beim ersten Anruf viel mehr für den Kunden zu tun“, erklärt Tony Emms. „Unser Umgang mit den Schadenmeldungen unserer Kunden hat sich durch ClaimCenter von Grund auf verändert.“

Weniger unnötige Schadenaufwendungen und bessere Betrugsdeckungsraten

Seit dem ersten Go-live hat Zürich UK unnötige Schadenaufwendungen im gesamten Lebenszyklus der Schadenbearbeitung gesenkt. „Die mit Hilfe von ClaimCenter generierten Prozesse und Aktivitäten haben dazu geführt, dass diesbezügliche unnötige Verluste signifikant zurückgegangen sind“, erklärt Tony Emms.

Außerdem seien auch die Raten der Betrugsdeckung gestiegen. „Dank der integrierten Scoring-Funktion zur Betrugsbekämpfung von ClaimCenter müssen wir uns nicht mehr auf einzelne Personen verlassen, die manuell Betrugsfälle aufdecken“, führt er weiter aus. „Diese Aufgabe übernimmt nun ClaimCenter für uns. In der Folge wird eine höhere Zahl von Fällen automatisch an unsere Abteilung für Betrugsermittlung weitergeleitet.“

Optimiertes Dienstleistermanagement

Ein besseres Management der Dienstleister ist ein weiterer zentraler Vorteil. „In der Vergangenheit arbeiteten wir weitestgehend mit E-Mails und Telefonaten“, sagt Anna Fleming. „Jetzt verfügen wir über die nötigen Anbindungen an ClaimCenter, um dafür zu sorgen, dass unsere Dienstleister schnell zur Stelle sind.“

„Mit ClaimCenter sind wir in der Lage, dem Dienstleister vom Bildschirm aus Anweisungen zu geben. Wir können zu einem spezifischen Schadenfall Auftragsbestätigungen erhalten, den Status der Aktivitäten des Dienstleisters einsehen und sogar dessen zentrale Leistungsindikatoren verfolgen“, fügt Tony Emms hinzu. „Dies ist nur ein Innovationsaspekt von vielen, die nun dank ClaimCenter möglich sind.“

Bessere Noten für Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Der vielleicht wichtigste Vorteil des Programms von Zurich UK zur Transformation seiner Schadenbearbeitung sind die besseren Bewertungen der Kundenzufriedenheit. „Seitdem wir mit ClaimCenter arbeiten, ist die Kundenzufriedenheit deutlich gestiegen“, berichtet Tony Emms. „Vor dem Go-live auf dem System, haben wir die Basis für die transaktionalen NPS (Net Promoter Scores) für die Schadenbearbeitung mit unserem Altsystem definiert. Jetzt beobachten wir hier einen signifikanten Anstieg der Kundenzufriedenheit.“

Lindsay Crennell ist der Meinung, dass diese Verbesserung auch darauf zurückzuführen ist, dass Sachbearbeiter jetzt mehr Zeit für Kundengespräche haben. „Mit unseren früheren Systemen waren unsere Sachbearbeiter länger damit beschäftigt, Daten einzugeben, als mit dem Kunden zu sprechen“, erklärt sie. „Dank ClaimCenter hat sich diese Situation komplett umgekehrt. Jetzt sprechen sie weit mehr mit dem Kunden, als mit dem System zu arbeiten.“

Auch die Schadenbearbeiter sind zufriedener. „Sie lieben das System“, bestätigt sie.

Das Programm zur Transformation der Schadenbearbeitung wird zu einem Modell für künftige Projekte

Weniger als ein Jahr nach dem ersten Go-live mit ClaimCenter hat Zurich UK das Nutzenszenario für die Transformation seiner Schadenbearbeitung bestätigt. „Wir haben die für dieses Jahr angestrebten Nutzenziele nicht nur erreicht, sondern sogar übertroffen“, sagt Lindsay Crennell.

„Die System Einführung von Guidewire in Großbritannien gilt innerhalb von Zurich als äußerst erfolgreich umgesetztes Vorhaben“, fügt Tony Emms hinzu.

Zurich weltweit

Zurich Insurance Group (Zurich) ist ein führender Mehrspartenversicherer, der Dienstleistungen für Kunden in globalen und lokalen Märkten erbringt. Mit mehr als 55.000 Mitarbeitern bietet Zurich eine umfassende Palette von Sach- und Lebensversicherungsprodukten und zugehörigen Serviceleistungen. Zu den Kunden gehören Privatpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen, einschließlich multinationale Konzerne, in über 170 Ländern. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Zürich, wo sie 1872 gegründet wurde. Die Holdinggesellschaft Zurich Insurance Group Ltd (ZURN) ist an der SIX Swiss Exchange gelistet und verfügt über ein „Level 1 American Depositary Receipt“-Programm (ZURVY), das außerbörslich an der OTCQX gehandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter www.zurich.com.

*Der Geschäftsbereich UK Lebensversicherungen wird in erster Linie durch zwei Gesellschaften betrieben: Zurich Assurance Ltd sowie Sterling ISA Managers Ltd. Zurich Assurance Ltd ist autorisiert durch die Prudential Regulation Authority und reguliert durch die Financial Conduct Authority sowie die Prudential Regulation Authority. Sterling ISA Managers Limited ist autorisiert und reguliert durch die Financial Conduct Authority.

„Mit unseren früheren Systemen waren unsere Sachbearbeiter länger damit beschäftigt, Daten einzugeben, als mit dem Kunden zu sprechen. Dank ClaimCenter hat sich diese Situation komplett umgekehrt.“

Lindsay Crennell, Business Programme Manager, Zurich UK

Über Guidewire Software

Guidewire bietet Software, die Schaden- und Unfallversicherer dabei unterstützt, in einer Zeit des Wandels erfolgreich zu sein. Kernsysteme, Datenmanagement und -analytik sowie digitale Lösungen - wir kombinieren drei Elemente in einer Technologieplattform, die es Versicherern ermöglicht, sich auf die rasanten Veränderungen einzustellen und mit ihren Kunden und Mitarbeitern besser zu interagieren. Mehr als 200 Schaden- und Unfallversicherer weltweit haben sich für Guidewire entschieden. Weitere Informationen finden Sie auf www.guidewire.de.

© 2015 Guidewire Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter und das Logo von Guidewire sind Marken oder eingetragene Marken der Guidewire Software, Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern