



# Zurich UK lancia la trasformazione dei sinistri con Guidewire

Il ramo britannico della multinazionale assicurativa usa il ClaimCenter per focalizzarsi di più sul cliente

CASE STUDY



“Con i sistemi precedenti, gli agenti passavano più tempo a inserire i dati nei sistemi che non a parlare con i clienti. Il ClaimCenter ha completamente capovolto la situazione.”

—Tony Emms, chief claims officer di Zurich UK

Zurich UK, parte di Zurich Insurance Group, fondato in Svizzera nel 1872, è una delle più grandi compagnie d'assicurazione mondiali e conta più di 55.000 occupati in tutto il mondo. Zurich UK si compone di due divisioni: General Insurance e Life. La divisione General Insurance offre assicurazioni personali e commerciali con più di 4.000 occupati nelle 16 sedi situate nel Regno Unito.

#### Multinazionale assicurativa famosa per le sue competenze

Zurich è famosa per la sua stabilità, esperienza e servizio alla clientela e la divisione sinistri di Zurich UK non è da meno. “Ci focalizziamo molto sul cliente”, afferma Tony Emms, chief claims officer di Zurich UK.

#### Sistemi legacy eterogenei rallentano i flussi di lavoro

Come molte grandi compagnie d'assicurazione, Zurich UK è cresciuta sia organicamente che tramite acquisizioni, e ciò ha dato vita ad una struttura informatica complessa costituita da sistemi legacy eterogenei. “I gestori dei sinistri lavoravano con 10 sistemi e applicativi diversi, e dovevano inserire le informazioni più volte”, spiega Lindsay Crennell, business programme manager di Zurich UK.

“Impiegavamo una quantità assurda di tempo per mantenere i dati nei sistemi”, conferma Andrew Summersgill, SME (subject-matter-expert) sinistri di Zurich UK.

A complicare le cose, i flussi di lavoro variavano in base alle sedi e alle linee di attività.

Creare un'analisi dei benefici per una nuova piattaforma per i sinistri

Gli stakeholder senior di Zurich UK desideravano una piattaforma per la gestione dei sinistri nuova e moderna, ma prima di scegliere un sistema hanno effettuato un'analisi dei benefici dettagliata. “La nostra analisi dei benefici si basava su una serie di parametri chiave”, spiega Anna Fleming, business programme director di Zurich UK. “Efficienza, quindi gestire un sinistro per intero più senza intoppi. Efficacia, ottenere migliori risultati per i sinistri e un costo complessivo dei sinistri ridotto, così come una maggiore individuazione delle frodi e perdite ridotte. Sussistevano anche benefici intangibili, assicurandoci di ottenere buoni risultati per i nostri clienti e un miglioramento generale per i nostri liquidatori.



**ZURICH**<sup>®</sup>

#### Prodotti

- ClaimCenter<sup>®</sup> di Guidewire

#### Benefici

- Procedure snellite e maggiore efficienza operativa
- Tempi per i cicli di prima segnalazione dei danni ridotti
- Riduzione delle perdite e maggiore percentuale di individuazione delle frodi
- Gestione dei fornitori migliorata
- Raggiungimento di un grado di soddisfazione dei clienti superiore

## Zurich UK sceglie il ClaimCenter

Zurich UK ha valutato varie soluzioni di vendor prima di acquistare il ClaimCenter® di Guidewire. "Abbiamo valutato nel dettaglio vari sistemi e Guidewire ha dimostrato di essere la scelta più chiara e ovvia per via delle funzioni presenti al suo interno, già out-of-the-box", dice Tony Emms.

"Inoltre Guidewire ha molti clienti nel mondo che confermano che il prodotto non delude le aspettative e quando Guidewire è all'opera fa ciò che dice di fare".

## Una trasformazione completa dei sinistri con il ClaimCenter

Zurich UK ha usato il ClaimCenter come trampolino di lancio per una trasformazione globale dei sinistri. "L'acquisto del ClaimCenter era un'opportunità per sviluppare migliori procedure", spiega Tony Emms. "Per di più, ha permesso al nostro servizio sinistri completo di sviluppare una nuova cultura basata su esiti positivi per il cliente."

## Zurich a livello globale

Zurich Insurance Group (Zurich) è un'assicurazione multi-linea di punta che ha clienti sui mercati globali e locali. Conta più di 55.000 occupati e offre una vasta gamma di prodotti e servizi assicurativi generali e sulla vita. I clienti di Zurich sono i privati, le piccole imprese, le società di medie e grandi dimensioni e anche le multinazionali, situate in oltre 170 paesi. Il Gruppo ha sede a Zurigo, Svizzera, dove è stato fondato nel 1872. La holding, Zurich Insurance Group Ltd (ZURN), è quotata sul SIX Swiss Exchange e ha un programma di American Depositary Receipt (ZURVY) di livello I, negoziato fuori borsa sul mercato OTCQX. Sono disponibili ulteriori informazioni su Zurich all'indirizzo [www.zurich.com](http://www.zurich.com).

\*L'attività di Zurich UK Life è principalmente svolta da due organi: Zurich Assurance Ltd e Sterling ISA Managers Ltd. Zurich Assurance Ltd è autorizzata dalla Prudential Regulation Authority e regolamentata dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority. Sterling ISA Managers Limited è autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority.

## Implementazione nel rispetto di limiti di tempo e budget

Il team di Zurich UK per l'implementazione era formato dal personale commerciale e informatico e dallo staff di Capgemini e Thunderhead, membri di PartnerConnect di Guidewire. Il team ha lanciato le linee personali rispettando budget, tempistiche e campo di applicazione.

Adam Warwick, Chief Information Officer di Zurich UK, attribuisce il successo del programma alla strategia out-of-the-box e allo spirito di squadra. "Ci siamo concentrati sui ruoli e sulle responsabilità, ma soprattutto sull'etica e sulla cultura. Avevamo un approccio di squadra e un obiettivo comune".

"Questo approccio ha funzionato", aggiunge Jayson Foyle, responsabile delle piattaforme per gli applicativi di Zurich UK. "Eravamo una squadra, tutti hanno lavorato assieme ed è stato molto facile".

## Procedure snellite a favore dell'efficienza operativa

Sostituendo 10 sistemi con il ClaimCenter, Zurich UK ha snellito le procedure per i sinistri, eliminato il cartaceo, ridotto il lavoro manuale e fornito agli agenti un sistema unificato per la gestione dei sinistri end-to-end.

"Ora tutto è in un'unica soluzione", dice Andrew Summersgill. "Abbiamo integrazioni con terzi e database interni, abbiamo eliminato gran parte del reinserimento, e abbiamo di fatto ridotto i tempi necessari per la registrazione di nuovi sinistri nel sistema".

Zurich UK ha anche aumentato l'efficacia dei team manager per i sinistri. "Prima, i nostri team manager per i sinistri avevano molti incarichi amministrativi: esaminare gli inserimenti, organizzare e distribuire il lavoro giornaliero", dice Lindsay Crennell. "Ora è tutto automatizzato e si ha una visione molto più chiara del lavoro dei team. Passare da incarichi amministrativi a ruoli direttivi è un grande cambiamento per i nostri team manager preposti ai sinistri".

## Tempi ridotti per i processi di denuncia

Appena 10 mesi dopo il lancio delle linee personali, Zurich UK ha ridotto i tempi dei processi di denuncia. "I primi indicatori mostrano che il tempo necessario a far fronte ai sinistri dei clienti per denuncia si è ridotto", dice Lindsay Crennell.

"Grazie alla facilità di utilizzo del ClaimCenter abbiamo potuto sviluppare un processo decisamente migliore di prima segnalazione danni, dove già dalla prima telefonata si fa molto di più per il cliente", spiega Tony Emms. "Il ClaimCenter ha rivoluzionato il modo in cui gestiamo i sinistri dei clienti".

## Perdite sui sinistri ridotte e percentuale di rilevamento delle frodi maggiore

Già dal lancio, Zurich UK ha ridotto le perdite nel ciclo di vita dei sinistri. "Le procedure e le attività nate con il ClaimCenter ci hanno permesso di ridurre piuttosto sensibilmente le perdite", dice Tony Emms.

Aggiunge che la percentuale di rilevamento delle frodi è aumentata. "Con i sistemi integrati del ClaimCenter di registrazione delle frodi, non dobbiamo fare affidamento sulle persone per l'individuazione manuale", afferma. "Il ClaimCenter lo fa per noi, e così più sinistri vengono indirizzati automaticamente al reparto di rilevamento delle frodi".

## Migliore gestione dei fornitori

Un altro dei principali benefici è stata la migliore gestione dei fornitori. "In passato ci affidavamo soprattutto a e-mail e telefonate", dice Anna Fleming. "Ora il ClaimCenter ci garantisce l'interconnettività necessaria per assicurarci che i fornitori siano operativi velocemente".

"Con il ClaimCenter possiamo guidare il fornitore dallo schermo, ricevere riscontri per un sinistro specifico, monitorare l'andamento delle attività del fornitore e persino i suoi indicatori essenziali di prestazione", aggiunge Tony Emms. "Questa è solo una delle molte tipologie di innovazione consentite dal ClaimCenter".

## Più alto grado di soddisfazione del cliente e del personale

Forse il più grande beneficio del programma di trasformazione dei sinistri di Zurich UK è l'aumento del grado di soddisfazione del cliente. "L'esperienza del cliente è migliorata ampiamente da quando usiamo il ClaimCenter", dice Tony Emms. "Prima di implementare il sistema, usavamo un sistema legacy per avere un riferimento sulla performance dei sinistri al netto dei punteggi operativi dei promotori. Ora stiamo notando un aumento piuttosto evidente della soddisfazione del cliente".

Lindsay Crennell attribuisce il miglioramento in parte al maggiore tempo a disposizione dei responsabili dei sinistri da dedicare al cliente. Con i sistemi precedenti, gli agenti passavano più tempo a inserire i dati nel sistema che non a parlare con il cliente", dice. "Il ClaimCenter ha completamente capovolto la situazione. Ora dedicano molto più tempo al cliente che non al sistema".

Anche i responsabili dei sinistri sono più contenti. "Amano il sistema", afferma.

## Programma di trasformazione dei sinistri come modello per progetti futuri

Dopo meno di un anno dal lancio del ClaimCenter, Zurich UK ha fornito la sua analisi dei benefici per la trasformazione dei sinistri. "Abbiamo raggiunto pienamente i nostri benefici annuali", dice Lindsay Crennell. "Anzi, li abbiamo superati". "Per Zurich, l'implementazione di Guidewire nel Regno Unito è stata un programma di successo", aggiunge Tony Emms.

"On our previous systems, handlers spent more time keying information into the systems than talking to the customer. ClaimCenter has completely flipped that around."

—Lindsay Crennell, Business Programme Manager, Zurich UK

## 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](http://www.guidewire.com/it). Seguiteci su twitter: @Guidewire\_PandC.