sedgwick

DRIVE TO THRIVE 2021

Antrieb zum Erfolg im Jahr 2021

Harte Zeiten führen letztendlich zu Veränderungen. Sie heben unsere Widerstandsfähigkeit hervor. Sie beflügeln den Aufschwung und fördern den Fortschritt. Auch wenn das Jahr 2021 mit Sicherheit ein Jahr voller Herausforderungen sein wird, sind wir zuversichtlich, dass es unvorhergesehene Wachstumschancen und neue Geschäftsmöglichkeiten mit sich bringen wird – von neuartigen Arbeitsplätzen bis hin zu völlig neu konzipierten Ansätzen.

Wir erwarten, dass es ein erfolgreiches Jahr für unsere Kunden werden wird, und wir möchten, dass Sie wissen, dass wir direkt an Ihrer Seite stehen, Ihr Geschäft unterstützen und uns um Ihre Mitarbeiter und Kunden kümmern werden. Unsere vordringlichsten Prioritäten liegen nach wie vor darin, wie wir Sie und Ihr Unternehmen am besten unterstützen dabei können, die körperliche und geistige Gesundheit Ihrer Mitarbeiter zu bewahren, Gefahren und Verluste zu verhindern und zu reduzieren sowie Ihr Unternehmen und Ihre Marke zu schützen und aufzuwerten.

Wer aus schwierigen Zeiten erfolgreich hervorgeht, hat dies meist nicht geschafft, indem einfach Kurs gehalten wurde, sondern indem man sich an die neue Situation angepasst und sich darauf eingestellt hat, durch Flexibilität und Offenheit gegenüber Veränderungen. Während wir uns von „was nun“ zu „was kommt als Nächstes“ bewegen, bilden die Vordenker von Sedgwick die Speerspitze für Anstrengungen und Initiativen, die unsere Kunden auf alles vorbereiten, was auf sie zukommt. Und treu unserer mehr als 50-jährigen Tradition hat sich Sedgwick dazu verpflichtet, ein Partner zu sein, an den Sie sich wenden können, auf den Sie sich verlassen können und dem Sie vertrauen können, damit Ihr Unternehmen auch im Jahr 2021 produktiv und erfolgreich ist.

WIDERSTANDSFÄHIGKEIT >>> BEREITSCHAFT

MITARBEITER >>> PRODUKTIVITÄT

FÜRSORGE >>> INTERESSENVERTRETUNG

TECHNOLOGIE >>> VERBRAUCHERERFAHRUNG

AUFKOMMENDE RISIKEN >>> REAKTION

GESETZESÄNDERUNGEN >>> COMPLIANCE

TRENDS >>> TRANSFORMATION

© 2021 Sedgwick

WIDERSTANDSFÄHIGKEIT >>> BEREITSCHAFT

Unterstützung des körperlichen, emotionalen Wohlbefindens und des finanziellen Wohlstands

Wie gehen wir mit den nachhaltigen Auswirkungen des Jahres 2020 auf die Mitarbeiter um? Die Auswirkungen von COVID auf unsere langfristige physische, emotionale und finanzielle Gesundheit werden auf der ganzen Welt zu spüren sein. Zum Beispiel können wir finanzielle Probleme erkennen, die sich in Ersatzforderungen, Vergleichen und Betrugstrends widerspiegeln. Durch die Integration von Resilienz-Trainingsprogrammen, finanziellen Unterstützungsressourcen, Initiativen zur Etablierung einer gesunden Verhaltensweise und mehr an unseren Arbeitsplätzen werden wir besser in der Lage sein, den Mitarbeitern aktiv die Mittel zu bieten, die sie brauchen, um zu gedeihen, anstatt sie nur zu bitten, widerstandsfähig zu bleiben, während sie den langfristigen Auswirkungen ausgesetzt sind.

Überwindung von COVID-19 als Faktor für Angst und Müdigkeit

Burnout ist real, und der Stresspegel steigt für alle, die mit den fortdauernden Schwierigkeiten eines herausfordernden Jahres zu kämpfen haben. Für viele Menschen ist das Gefühl der COVID-Müdigkeit eine persönliche Belastung. Für viele Unternehmen kann sich diese Müdigkeit auch im Kampf um den Erfolg in einer schwächelnden Wirtschaft bemerkbar machen, während es gilt, mit anspruchsvollen Vorschriften und Anforderungen Schritt zu halten, um die Moral der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten, und das Gleichgewicht zwischen Technologie und dem Anschluss an das wahre Leben zu finden. Dies könnten Ängste und Befürchtungen sein, an den Arbeitsplatz zurückzukehren – oder sogar Ängste und Befürchtungen, sich impfen zu lassen. Aber während wir in eine Zukunft blicken, in der wir über Impfstoffe und zusätzliche Behandlungen verfügen, können Unternehmen ihren Mitarbeitern dabei helfen, sich widerstandsfähiger zu fühlen und den potenziellen Angstfaktor der Rückkehr an den Arbeitsplatz durch konkrete Maßnahmen zu überwinden: Investitionen in Arbeitssicherheitsprogramme und Arbeitshygiene, Aufrechterhaltung einer konsistenten Kommunikation, Aufbau von Unterstützungsprogrammen zur Rückkehr an den Arbeitsplatz, Förderung von Schulungen zur Erweiterung von Wissen und Fähigkeiten und Vieles mehr.

Planung für geschäftliche Kontinuität

Welche Lehren sind aus der überstandenen Krise zu ziehen? Wie können wir die Prozesse verbessern, damit wir im Krisenfall schnell reagieren können? Unsere Branche ist der Ort, an den sich Kunden wenden, wenn sie Hilfe beim Schutz ihres Kerngeschäfts benötigen – zum Beispiel bei der Bewältigung von Betriebsunterbrechungen, der Minderung weiterer Verluste, der Anpassung von Betriebssystemen usw. Wir können mit Krisenressourcen, Tools zur Wiederherstellung, Aktionsplänen, Unterstützungsnetzwerken und mehr, bereitstehen.

Schützen Sie Ihr Unternehmen und Ihre Marke

Schadensersatzforderungs-Trends können sich angesichts der weiterreichenden Auswirkungen von COVID-19 verändern. Was passiert mit der allgemeinen Haftpflicht? Werden wir eine Zunahme von Personen erleben, die Ansprüche gegen Einzelhändler, Krankenhäuser, Fluggesellschaften usw. wegen der Exposition gegenüber Erregern geltend machen? Die Kontakt- und Expositionsverfolgung kann eine größere Rolle bei der Risikominderung spielen. Werden wir aufgrund des beschleunigten Zulassungsverfahrens für die Prüfung von Produkten und Verbrauchsmaterialien, die zur Bekämpfung des Coronavirus eingesetzt werden, einen Anstieg der Produkthaftungsfälle oder Rückrufe erleben? Auch die Produkthaftung ist weiterhin ein Thema für Einzelhändler – wo liegt letztlich die Verantwortung angesichts der Verkaufsstrukturen des Marktes? Wie viel Risiko obliegt der Lieferkette? Wie können wir bereit sein, schnell auf Herausforderungen zu reagieren und ein positives Narrativ zu schaffen, auch wenn negative Umstände auftreten?

MITARBEITER >>> PRODUKTIVITÄT

Anpassung an die neue Realität der Heimarbeit

Auf dem Höhepunkt der Pandemie haben viele Erwerbstätige in Vollzeit von zu Hause aus gearbeitet. Und viele Unternehmen entwickeln bereits Pläne für weitere Möglichkeiten der Heimarbeit über die Pandemie hinaus. Arbeitgeber müssen dafür sorgen, dass Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, auch nach der Pandemie das Gefühl der Zugehörigkeit und Sicherheit behalten und sie müssen gegen das Gefühl der Isolation vorgehen. Andere Bereiche, die es zu erforschen gilt, sind Sicherheit, Ergonomie und Regulierbarkeit von Verletzungen von Mitarbeitern, die von zu Hause aus arbeiten.

Beseitigen des Fachkräftemangels

Die wirtschaftliche Unsicherheit aufgrund der Pandemie hat die Ruhestandspläne der über 60-Jährigen ausgehebelt, was den Arbeitgebern eine gewisse Erleichterung bei der Bindung dringend benötigter Fachkräfte in einer Zeit des branchenweiten Fachkräftemangels verschafft. Diese alternden Arbeitnehmer sind jedoch anfälliger für das Virus, was die von einigen Arbeitgebern bereits erkannten Risiken verstärken kann. Auf der anderen Seite waren einige Arbeitgeber gezwungen, Vorruhestandsangebote anzuwenden, um die Belegschaft während des wirtschaftlichen Abschwungs zu reduzieren, und haben daher möglicherweise Schwierigkeiten, die Wissenslücke zu schließen. Wie können Nachfolgeplanung und Fort- und Weiterbildung angesichts dieses Szenarios genutzt werden?

Bekämpfung von COVID-bedingten Herausforderungen für die Belegschaft

Arbeitslosigkeit und Freistellungen sind immer noch ein Problem, da die Wirtschaft mit der Pandemie zu kämpfen hat; Schutzmaßnahmen sind sowohl für Arbeitgeber als auch für Arbeitnehmer erforderlich. Für viele Arbeitgeber kann die Komplexität des Umgangs mit einem System, das ihnen vielleicht nicht so vertraut ist – ganz zu schweigen davon, dass sie sich durch die Feinheiten der staatlich geförderten Hilfs-/Kurzarbeitsprogramme und die Auswirkungen, die diese auf Leistungen oder Ansprüche haben könnten, durcharbeiten müssen – eine Belastung darstellen. Darüber hinaus ist Präsentismus weiterhin ein Problem, während sich Mitarbeiter an wechselnde Szenarien und eine Vermischung von Beschäftigungs- und Pflegerollen anpassen müssen. Wohin wenden Sie sich für Hilfe, wenn die Ressourcen eingeschränkt sind? Wie unterstützen Sie Ihre Belegschaft in Zeiten des Wandels? Unternehmen, die Cross-Training, flexible Arbeitszeitmodelle und andere innovative Programme einführen, werden trotz der Herausforderungen erfolgreich sein.

Die Annahme einer „People First“-Strategie

Wie können Unternehmen die Sicherheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter standort- und grenzübergreifend priorisieren? Während wir aus einer Zeit des Isolationismus heraustreten und grenzüberschreitende Transaktionen und Reiseaktivitäten wieder aufnehmen, müssen globale Experten zusammenarbeiten und an einen Tisch kommen, um Verbindungen wiederherzustellen, Risiken zu minimieren und Best Practices zu bestimmen. Wir erwarten eine Ausweitung der globalen Unfall- und Gesundheitsprogramme, um Menschen auf der ganzen Welt zu versorgen sowie einen stärkeren Fokus auf verhaltensorientierte Gesundheit und andere Fürsorgeprogramme in Regionen weltweit, außerhalb der USA.

FÜRSORGE

>>> INTERESSENVERTRETUNG

Umgang mit Burnout bei wichtigen Mitarbeitern, mit dem Mangel an medizinischer Versorgung und mit PTBS-Trends

Es wird erwartet, dass Ansprüche aufgrund posttraumatischer Belastungsstörungen (PTBS) nicht nur bei traditionellen Ersthelfern wie Polizei und Feuerwehr, sondern auch bei medizinischen Fachkräften und anderen Beschäftigten, die an vorderster Front der Pandemie stehen und mit kumulativen Traumata zu tun haben, zunehmen werden. Von Kollegen/Wettbewerbern zu lernen und sich mit ihnen zu messen, kann von unschätzbarem Wert sein, wenn es um das Gesundheitswesen und andere wichtige Branchen geht. Die Unterstützung der psychischen Gesundheit wird von entscheidender Bedeutung sein, ebenso wie eine Anleitung für die sich verändernde Gesetzgebung. Wir könnten auch noch größeren Personal- und Kapazitätsengpässen in den Gesundheitssystemen gegenüber stehen, wenn sich die Auswirkungen von COVID-19 ausweiten.

Führen mit Empathie für Schadensregulierungen und darüber hinaus

Durch die Technologie wird das Erlebnis von Schadensregulierungen erweitert, aber der menschliche Faktor bleibt weiterhin im Vordergrund unseres Handelns. Mit der Weiterentwicklung der Technologie verändert sich auch der Prozess der Schadensregulierung, sodass die Mitarbeiter mehr Kapazitäten für menschliche Kontakte in einem Schadenfall haben, anstelle einen Schadensfall hektisch zu bearbeiten.

Führen durch Arzneimitteltrends, Tests und Behandlungen

Auf dem Weg zu weiteren Behandlungen und Impfstoffen für COVID-19 können sich Herausforderungen bei der Verteilung, Nachverfolgung oder Compliance ergeben. Wir behalten auch die Entwicklung medikamentöser Therapien im Kampf gegen chronische Krankheiten sowie Opioide und die sich ändernden Gesetze zur Entkriminalisierung und mehr im Auge.

Kontinuierliche Fürsorge in einer durch soziale Distanz geprägten Zukunft

Während Kliniker weltweit während der COVID-19-Pandemie schnell von persönlichen zu virtuellen Konsultationen übergingen, mussten sie viele Veränderungen auf einmal bewältigen – und viele fragten sich, was als Nächstes kommen wird. Die Fortsetzung der telemedizinischen Versorgung nach der Pandemie wird vom Zugang, der Kostenerstattung und anderen regulatorischen Fragen abhängen. Und während wir sehen, wie sich Telemedizin, TelePT, Remote-Monitoring und andere telemedizinische Optionen in den USA entwickeln, verfolgen wir, ob diese Praktiken auch weltweit übernommen werden können.

Kultivieren von Dienstleistungen auf Concierge-Niveau

In der Sach- und Kfz-Schadenregulierung sehen wir einen Trend zu End-to-End-Lösungen, zur Integration von Regulierungs- und Nebendienstleistungen, um Prozesse zu rationalisieren. Die Verwaltung aller Berührungspunkte vom Eingang bis zur Regulierung mit Dienstleistungen auf Concierge-Niveau macht die Dinge für Versicherer und Versicherte einfacher und führt zu besseren Ergebnissen und Kundenzufriedenheit.

TECHNOLOGIE

>>> VERBRAUCHERERFAHRUNG

Umfassender Einsatz von Analytik und Nutzung des Werts von Daten

Wirtschaftliche Unsicherheit in Kombination mit plötzlichen Veränderungen der Kundengewohnheiten und Schmerzpunkte haben viele Unternehmen dazu veranlasst, sich auf der Suche nach mehr Kosteneffizienz und Möglichkeiten zur Automatisierung der Datenanalyse zuzuwenden. Der sprunghafte Anstieg des Einsatzes und der Ausgaben für Analytik ist in allen Branchen zu beobachten, auch in kleineren Unternehmen. In der Schadensregulierung sehen wir, dass Text Mining neue Möglichkeiten eröffnet; wir können die Stimmung analysieren, um potenzielle Probleme früher im Schadenzyklus anzugehen – und neue Perspektiven gewinnen, indem wir nach Möglichkeiten suchen, wie wir Daten nutzen können, um das Prozessmanagement und Entscheidungen zur Regulierung von Schadenfällen zu unterstützen.

Mit dem rasanten Innovationstempo mithalten

Die Fähigkeit, Daten zeitnah zu erfassen, ist ein Luxus in Zeiten der Krise. Wie können wir Daten nutzen, um Kunden bei der Entscheidungsfindung zu helfen, wenn sie vor wichtigen Problemen stehen, wie z. B. Unterbrechungen der Lieferkette, Betriebsunterbrechungen, Sachschäden, Datenschutzverletzungen oder Rückrufaktionen? Der Zeit voraus zu sein, ist eine schwierige Aufgabe. Die Nutzung von Partnerschaften und kollektivem Fachwissen ist dafür unerlässlich. Inmitten von Ungewissheit ermöglicht uns die Technologie, schnell zu richtungsweisende Entscheidungen zu treffen. Künstliche Intelligenz (KI) dient als Grundlage für unseren Prozess und dank einer starken Partnerschaft zwischen Mensch und Technik sind wir in der Lage, effizienter und effektiver zu arbeiten – den Prozess insgesamt zu straffen und uns die Fähigkeit zu geben, uns in Krisenzeiten und bei Bedarf schnell anzupassen.

Führung auf der Reise zur Digitalisierung

Das digitale Erlebnis verändert sich. Unsere Branche war in der Vergangenheit nicht so sehr darauf fokussiert, aber sie ist jetzt gezwungen, aufzuholen – die Schlagzahl sowie die Nutzung haben sich geändert (z. B. Kontaktverfolgung, Impfstoffverfolgung) und wir setzen Technologie auf eine neue Weise ein, um den Regulierungsprozess zu automatisieren oder zu unterstützen. Fortschrittliche digitale Tools ermöglichen die Integration und Kommunikation zwischen Systemen, die durchgängige Bearbeitung von geringfügigen Schadenfällen, die automatische Weiterleitung komplexer Schadenfälle, die Erkennung von Betrugsindikatoren, die virtuelle Regulierung von Sach- und Kfz-Schäden und vieles mehr – die Möglichkeiten wachsen ständig.

Unterstützung von Individuen durch Verbesserungen bei der Selbst-Versorgung

Das Kundenverhalten und die bevorzugten Interaktionen werden sich weiter verändern, mit einem anhaltenden Trend zur Nutzung digitaler Dienste und Selbstbedienungskanäle. Der Bedarf an Selbstbedienungstools war noch nie so groß wie heute. Die Technologie ist entscheidend dafür, die Erfahrungen und Ergebnisse bei der Schadenbearbeitung zu verbessern und Risiken zu minimieren. Ein Beispiel bei Sedgwick ist die Evolution von mySedgwick – die Erweiterung auf neue Linien, neue Szenarien.

Steigender Zugang und Akzeptanz virtueller Tools

Wir finden weiterhin Wege, die typische physische Erfahrung online zu verlagern, indem wir Tools innerhalb der Schadensregulierungsbranche einführen oder erweitern, wie z. B. Remote Field Adjusting, Apps für Vor-Ort-Besuche, virtuelle Stewardship-Meetings, Ergonomie- und Sicherheitsbewertungen und digitale Klassenzimmer für Schulungen. Die Herausforderung besteht darin, in einer digitalen Welt authentisch zu bleiben.

AUFKOMMENDE RISIKEN >>> REAKTION

Abschwächen des Sturms eines perfekten Risikos

Eine natürliche oder vom Menschen verursachte Katastrophe – extreme Unwetter und die Auswirkungen des Klimawandels, Umweltverschmutzung und Umweltschäden, Ransomware-Angriffe oder andere Cyber-Ereignisse – beeinträchtigen Eigentum und Betrieb in der Landwirtschaft, der Schifffahrt, der Logistik und vielen anderen Industriesegmenten und internationalen Märkten. In Kombination mit der anhaltenden Pandemie bildet die Katastrophe den Sturm eines perfekten Risikos, der jedes Unternehmen treffen kann. Die Katastrophenhilfe wird wie nie zuvor auf die Probe gestellt, da Ersthelfer und Einsatzkräfte vor Ort mit Richtlinien zur sozialen Distanzierung, Quarantäne und Lockdowns konfrontiert werden; der reguläre Einsatz vor Ort wird zu einem logistischen Spießrutenlauf. Die Identifizierung und Mobilisierung von Ressourcen, um die Bedürfnisse der Versicherten zu befriedigen, wird insbesondere in überwältigenden Situationen unendlich viel schwieriger – und kritischer.

Beseitigung von Lücken in einem immer härter umkämpften Markt

Mit 2020 sind viele Dinge zusammengekommen, die den Kampf um den Markt verhärten: weniger Kapazitäten, neue Ausschlüsse, soziale Unruhen, Unwetter, soziale Inflation und mehr. Welche Optionen stehen dem Versicherten zur Verfügung, wenn sich Kapazitätsverringerungen, Tariferhöhungen und Deckungslücken über das Kleingedruckte einschleichen? Der Begriff Risikominderung erhält eine neue Bedeutung. Betriebliche Programme und private Versicherungen werden zu attraktiveren Alternativen.

Ausgleich von Unterbrechungen in den Lieferketten

Unverzichtbare Arbeitskräfte, die die Lieferkette am Laufen halten, werden weiterhin anfällig für Pandemierisiken sein, einschließlich der Notwendigkeit sozialer Distanzierung, anhaltender Lockdowns und Quarantäneanforderungen. Wenn die Pandemie weiter anhält, werden wichtige Mitarbeiter weiterhin PSA tragen müssen und ihnen werden Gefahrenzulagen zustehen. IT- und andere Support-Services können sich aufgrund von Problemen mit Lieferanten verschlechtern. Dienstleistungsanbieter, insbesondere Offshore-Anbieter, die in den von COVID-19 stark betroffenen Gebieten tätig sind, haben möglicherweise nur begrenzte oder gar keine Möglichkeiten, aus der Ferne zu arbeiten.

Aufbauen auf dem Wert von Partnerschaften

Wie sieht die Zukunft von Outsourcing und Resourcing in einer Zeit wirtschaftlicher Unsicherheit und Fluktuation aus? Es ist entscheidend, zuverlässige und beständige Partner zu haben. Egal, ob es darum geht, den Personalstand oder Dienstleistungen zu erweitern oder zu verkleinern oder neue Märkte zu erschließen, während sich die Wirtschaft und die zu Verfügung stehenden Ressourcen verändern, ob technisches Know-how in Spezialgebieten benötigt wird oder ob es um die Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen geht – eine breitere Vision ist unerlässlich.

Schutz vor Cyber-Risiken und Systemschwachstellen

Die neue von Heimarbeit geprägte Wirtschaft erhöht das Risiko für Cyber-Angriffe und Arbeitgeber müssen Cyber-Kriminellen, im häufiger werdenden Phishing-Angriffen und Ransomware stets einen Schritt voraus sein.

GESETZESÄNDERUNGEN >>> COMPLIANCE

Einhaltung von neuen und sich ändernden Vorschriften

Die Pandemie stellt eine zusätzliche Belastung für Arbeitgeber in Bezug auf Sicherheit, Rechenschaftslegung und Berichterstattung dar. Arbeitgeber halten sich an die Richtlinien für Quarantäne, soziale Distanzierung, Sicherheitsprotokolle für die Rückkehr an den Arbeitsplatz und Impfungen, da die Sicherheit von Mitarbeitern und weiterhin Priorität hat. Die Integration und Zusammenarbeit zwischen den Bereichen betriebliche Gesundheitsfürsorge, Arbeitnehmerentschädigung/Arbeitgeberhaftung und Arbeitsunfähigkeit/Freizeit wird immer wichtiger, da die Grenzen in diesen Bereichen aufgrund der sich schnell ändernden Gesetzgebung verwischen, was Transparenz und Informationsaustausch erforderlich macht.

Vorbereitung auf Herausforderungen bei der Regulierbarkeit

Regulierungsentscheidungen werden sich als wichtig erweisen, wenn wir die finanziellen Auswirkungen von Betriebsunterbrechungs- und Entschädigungsklagen auf der ganzen Welt in Bereichen wie der allgemeinen Haftpflicht, ärztlichen Kunstfehlern und der Haftung von Geschäftsführern und leitenden Angestellten beurteilen. In diesen Szenarien sind Sicherheits- und Schadensbegrenzungsmaßnahmen von entscheidender Bedeutung, und Dokumentation, fachkundige Anleitung und die Fähigkeit zur Rückverfolgung und Untersuchung können in unsicheren Situationen ausschlaggebend sein. Wir werden beobachten, wie sich die Dinge verändern, wenn neue Programme aufgelegt werden, um die Auswirkungen einer zukünftigen Pandemie abzumildern.

Schutz der Privatsphäre angesichts neuer Gesetze und Praktiken

Neue Datenschutzbestimmungen treten weiterhin in verschiedenen Regionen der Welt in Kraft, und die Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes im Zusammenhang mit der Ermittlung von Kontaktpersonen sind ein noch untergeordnetes Thema, das im Jahr 2021 mehr an Bedeutung gewinnen könnte. Mit der wachsenden Anzahl von Apps und Technologien zur Kontaktverfolgung, die bei der Verfolgung von COVID-19-Infektionen (und möglicherweise Impfungen) eingesetzt werden, ist der Schutz der Privatsphäre von größter Bedeutung. Sobald die Menschen ihren normalen Tagesablauf wieder aufnehmen, wird die Ermittlung von Kontaktpersonen von entscheidender Bedeutung sein, um neu auftretende Häufungen von Coronavirus-Infektionen einzudämmen. Aber selbst die bestgemeinten Pläne werden Fragen aufwerfen und das Risiko von Datenschutzverletzungen mit sich bringen.

TRENDS
>>> TRANSFORMATION

Anpassung an eine Realität nach COVID-19

COVID-19 hat die Art und Weise, wie wir arbeiten, interagieren, konsumieren und leben, grundlegend verändert – ebenso ist der Verlauf von Regulierungsprozessen dadurch betroffe. Welche Auswirkungen werden aufgeschobene Operationen haben? Welche mangelnden ergonomischen Bedingungen bei der Arbeit zu Hause? Welche zunehmenden Engpässe im Gesundheitswesen? Welche langfristigen Auswirkungen wird das Coronavirus auf die Gesundheit und auf Reserven haben? Wie können wir unsere Belegschaften durch Back-to-Business-Initiativen reibungslos reintegrieren? Wir werden flexibel bleiben müssen, um zu sehen, wie diese Fragen im Laufe des Jahres beantwortet werden.

Erfolgreich sein trotz wirtschaftlicher Herausforderungen

Unternehmen werden weiterhin nach verschiedenen Strategien suchen, um sich während der verbleibenden Zeit der Pandemie und ihrer wirtschaftlichen Auswirkungen über Wasser zu halten. Während fast jede Branche leidet, wird die Nachfrage nach Reisen weiterhin unverhältnismäßig stark betroffen sein, wobei die Auswirkungen auch auf andere Branchen wie Gastgewerbe, Tourismus, Einzelhandel und Unterhaltung übergreifen. Die Zukunft wird anders aussehen, wenn wir uns immer mehr anpassen, einschließlich einer Verlagerung hin zu On-Demand- oder Gig-Economy-Modellen. Diejenigen Unternehmen, die sich auf neue Modelle einlassen können, werden eine Chance finden, erfolgreich zu sein.

Reagieren auf den politischen Wandel

Wir werden sehen, wie neue Regierungen und Gesetze einen direkten Einfluss auf den Umgang mit der Pandemie, Einwanderung, Gesundheitswesen, Handel und mehr haben werden. Geopolitische Fragen wirken sich auch international auf den Versicherungssektor und die Schadenregulierung aus, wobei Großbritannien vor einschneidenden Veränderungen nach dem Brexit steht. Unruhen in verschiedenen Teilen der Welt – zum Beispiel in den USA und in Hongkong – werden die Nachfrage nach Versicherungsschutz in einem schwierigen Markt erhöhen.

Fokus auf Vielfalt und Inklusion

Angesichts der weltweiten Bewegungen für soziale Gerechtigkeit konzentrieren sich die Unternehmen auf die Förderung der Vielfalt auch in der Schadenbranche und darüber hinaus und prüfen aktiv auf Inklusion ausgerichtete Einstellungspraktiken. Vielfältigere Perspektiven bringen vielfältigere Lösungen, die letztendlich dazu beitragen, den Kunden bessere Produkte und Dienstleistungen anzubieten.