sedgwick

DRIVE TO THRIVE 2021

Dorongan untuk berkembang pada tahun 2021

Masa-masa sulit akhirnya mengantarkan perubahan. Masa-masa sulit menyoroti ketahanan kami. Masa-masa sulit memacu kebangkitan dan menggalakkan kemajuan. Meskipun 2021 dipastikan akan menjadi tahun yang penuh dengan tantangannya sendiri, kami yakin tahun 2021 akan membawa peluang tak terduga bagi pertumbuhan dan cara baru dalam berbisnis — dari ruang kerja yang direnovasi hingga filosofi yang sepenuhnya direvisi.

Sepanjang tahun, kami berharap melihat klien kami mencapai sukses, dan kami ingin Anda tahu – kami berada tepat di samping Anda, mendukung bisnis Anda, dan peduli terhadap karyawan serta pelanggan Anda. Prioritas kami yang paling mendesak tetap berakar pada bagaimana kami dapat mendukung Anda dan perusahaan Anda dengan sebaik-baiknya: menjaga karyawan tetap sehat secara fisik dan mental, memitigasi dan mengurangi risiko dan kerugian, serta melindungi dan meningkatkan bisnis dan merek Anda.

Mereka yang berkembang usai masa-masa sulit, sebagian besar melakukannya bukan hanya dengan tetap melakukan upaya yang sama, tetapi dengan beradaptasi, menyesuaikan diri, tetap gesit, dan menerima perubahan dengan penuh semangat. Saat kami beralih dari “apa yang dilakukan sekarang” menjadi “apa yang dilakukan di masa mendatang,” para pemikiran pemimpin Sedgwick mempelopori upaya dan inisiatif yang akan membuat klien kami siap untuk mengatasi apa pun yang akan mereka hadapi. Dan seperti yang telah kami lakukan selama lebih dari 50 tahun, Sedgwick berkomitmen untuk menjadi mitra yang dapat Anda mintai bantuan, andalkan, dan percayai untuk menjaga perusahaan Anda tetap produktif dan sejahtera saat Anda berkembang pada tahun 2021.

KETAHANAN >>> KESIAPAN

KARYAWAN >>> PRODUKTIVITAS

PERAWATAN >>> ADVOKASI

TEKNOLOGI >>> PENGALAMAN KONSUMEN

RISIKO >>> RESPONS YANG BERKEMBANG

PERUBAHAN REGULASI >>> KEPATUHAN

TREN >>> TRANSFORMASI

© 2021 Sedgwick

KETAHANAN >>> KESIAPAN

Mendukung kesehatan fisik, emosional, dan finansial

Bagaimana kita mengatasi efek jangka panjang tahun 2020 terhadap karyawan? Dampak COVID terhadap kesehatan fisik, emosional, dan finansial jangka panjang kami akan terasa di seluruh dunia. Contohnya, kami mungkin melihat masalah kesehatan keuangan yang tercermin dalam klaim, penyelesaian, dan tren penipuan. Dengan mengintegrasikan program pelatihan ketahanan, sumber daya dukungan keuangan, inisiatif kesehatan perilaku, dan lainnya di tempat kerja, kami akan memposisikan dengan lebih baik untuk secara aktif menawarkan alat bantu untuk berkembang kepada karyawan dibandingkan hanya meminta mereka untuk tetap tangguh seiring dengan terjadinya efek jangka panjang.

Mengatasi faktor ketakutan dan kelelahan COVID-19

Kelelahan itu nyata, dan tingkat stres terus meningkat setelah menghadapi kesulitan yang sedang berlangsung di tahun yang penuh tantangan. Bagi banyak orang, rasa lelah akibat COVID menimbulkan ketegangan pribadi. Bagi banyak perusahaan, kelelahan itu mungkin juga dirasakan dalam perjuangan untuk mencapai sukses dalam perekonomian yang sedang tertekan, untuk terus mengikuti peraturan dan persyaratan yang menuntut, untuk menjaga moral karyawan, untuk menemukan keseimbangan di antara teknologi dan hubungan dalam kehidupan nyata. Mungkin ada ketakutan dan kekhawatiran tentang kembali ke tempat kerja – bahkan ketakutan dan kekhawatiran tentang mendapatkan vaksin. Namun saat kami melihat masa depan dengan vaksin dan pengobatan tambahan, perusahaan dapat membantu karyawan merasa lebih tangguh dan mengatasi faktor potensial ketakutan untuk kembali ke tempat kerja melalui tindakan nyata: berinvestasi dalam program keselamatan di tempat kerja dan kebersihan industri, menjaga komunikasi yang konsisten, membangun program kembali bekerja yang bersifat mendukung, mendorong peluang untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan, dan lainnya.

Merencanakan kelangsungan bisnis

Apa pelajaran yang didapat dari krisis sebelumnya? Bagaimana cara kami memperbaiki proses sehingga saat terjadi krisis, kami siap merespons dengan cepat? Industri kami adalah tempat klien berpaling ketika mereka membutuhkan bantuan untuk melindungi bisnis inti mereka – misalnya, mengelola gangguan bisnis, mengurangi kerugian lebih lanjut, memodifikasi sistem operasi, dll. Kami dapat bersiap dengan sumber daya krisis, alat pemulihan, rencana tindakan, jaringan dukungan, dan lainnya.

Melindungi bisnis dan merek Anda

Tren pertanggungjawaban (Liability) dapat berubah ketika kami terus melihat dampak COVID-19. Apa yang akan terjadi dengan pertanggungjawaban umum? Akankah kita melihat peningkatan orang-orang yang mengajukan klaim terhadap pengecer, rumah sakit, maskapai penerbangan, dll. karena terpapar? Pelacakan kontak dan keterpaparan dapat memainkan peran yang lebih besar dalam mitigasi risiko. Karena percepatan proses persetujuan untuk pengujian produk dan persediaan yang digunakan untuk mengelola virus korona, akankah kita melihat peningkatan kasus atau penarikan pertanggungjawaban produk? Keterpaparan pertanggungjawaban produk juga terus menjadi perhatian pengecer – di mana tanggung jawab pada akhirnya terletak pada struktur penjualan pasar? Seberapa besar resiko yang ada pada rantai pasokan? Bagaimana kita bisa siap untuk merespons tantangan dengan cepat dan menciptakan narasi positif, bahkan jika keadaan negatif muncul?

KARYAWAN >>> PRODUKTIVITAS

Beradaptasi dengan realitas jarak jauh yang baru

Pada puncak pandemi, banyak tenaga kerja bekerja penuh waktu dari rumah. Dan banyak perusahaan sudah mengembangkan rencana untuk lebih banyak pilihan bekerja dari rumah usai pandemi. Pemberi kerja harus menjaga karyawan yang bekerja dari rumah tetap terlibat dan aman pasca pandemi, dan berupaya untuk memerangi perasaan terisolasi. Area lain untuk dijelajahi termasuk keselamatan, ergonomis, dan kompensasi dari cedera bagi mereka yang bekerja dari rumah.

Mengatasi kesenjangan bakat

Ketidakpastian ekonomi akibat pandemi membuat rencana pensiun bagi mereka yang berusia 60+ tahun ditunda, memberikan kelegaan kepada pemberi kerja dalam mempertahankan bakat yang sangat dibutuhkan selama masa kekurangan dalam industri. Namun, populasi yang menua ini lebih rentan terhadap virus, yang dapat memperbesar risiko dimana telah disadari oleh beberapa pemberi kerja. Di sisi lain, beberapa pemberi kerja terpaksa memanfaatkan tawaran pensiun dini ataupun cuti tanpa gaji untuk mengurangi tenaga kerja selama perlambatan ekonomi, dan sebagai akibatnya, mereka mungkin mengalami kesulitan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan. Bagaimana pelatihan dan perencanaan suksesi dapat digunakan dalam skenario ini?

Memerangi tantangan tenaga kerja terkait COVID

Pengangguran dan cuti tanpa gaji masih menjadi kesulitan yang dihadapi ketika perekonomian menghadapi pandemi; perlindungan diperlukan baik bagi pemberi kerja maupun karyawan. Bagi banyak pemberi kerja, kerumitan berurusan dengan sistem yang mungkin tidak mereka kenal – apalagi menjalani nuansa program cuti tanpa gaji/program bantuan yang didukung pemerintah dan dampaknya terhadap tunjangan atau klaim – dapat menjadi beban. Selain itu, masalah kehadiran karyawan terus menjadi perhatian ketika karyawan beradaptasi dengan skenario perubahan tempat kerja dan perpaduan peran pekerja dan pengasuh. Ke mana Anda meminta bantuan ketika sumber daya berkurang? Bagaimana Anda mendukung tenaga kerja Anda dalam melalui masa transisi? Perusahaan yang menggabungkan pelatihan silang, kerja fleksibel, dan program inovatif lainnya akan tetap berkembang meskipun menghadapi tantangan.

Memilih strategi “mengutamakan karyawan”

Bagaimana bisnis dapat memprioritaskan keselamatan dan kesejahteraan karyawan lintas lokasi dan lintas batas? Ketika kita keluar dari masa isolasi dan melanjutkan transaksi dan perjalanan lintas batas, para ahli global harus bekerja bersama-sama, bertemu untuk membahas cara membangun kembali hubungan, meminimalkan risiko, dan membagikan praktik terbaik. Kami membayangkan perluasan program kecelakaan dan kesehatan global untuk membantu merawat orang-orang di seluruh dunia, dan lebih berfokus pada kesehatan perilaku dan alat bantu perawatan terkelola lainnya di wilayah global di luar A.S.

PERAWATAN >>> ADVOKASI

Mengatasi kelelahan pekerja esensial, kekurangan perawatan kesehatan, dan tren PTSD

Klaim gangguan stres pascatrauma (PTSD) diperkirakan akan meningkat tidak hanya di antara penanggap pertama biasanya seperti polisi dan petugas pemadam kebakaran, tetapi juga bagi profesional perawatan kesehatan dan pekerja lain di garis depan pandemi dan menangani trauma kumulatif. Belajar dari dan membandingkan dengan rekan kerja dapat sangat berharga bagi mereka yang berada di ruang perawatan kesehatan dan industri penting lainnya. Dukungan kesehatan mental akan sangat penting, begitu juga dengan pedoman untuk mengembangkan undang-undang. Kami juga dapat melihat kekurangan personel dan kapasitas yang lebih besar dalam sistem perawatan kesehatan sebagai dampak dari COVID-19 yang meluas.

Memimpin dengan empati untuk klaim dan pelayanan lainnya

Teknologi terus mengembangkan pengalaman pengajuan klaim, tetapi faktor manusia tetap menjadi yang terdepan dalam apa yang kami lakukan. Seiring dengan perkembangan teknologi, teknologi mengubah proses pengajuan klaim, membebaskan orang-orang hingga memiliki kapasitas lebih untuk menjalin hubungan antarmanusia dalam sebuah klaim dibandingkan dengan kesibukan pekerjaan pengajuan klaim semata.

Mempelajari perkembangan tren obat, pengujian, dan pengobatan

Ketika kita menantikan pengobatan dan vaksin COVID-19 secara lebih lanjut, tantangan mungkin muncul dalam distribusi, pelacakan, atau kepatuhan. Kami juga memantau evolusi terapi obat dalam perang melawan penyakit kronis dan opioid, perubahan undang-undang di seputar dekriminalisasi, dan lainnya.

Perawatan berkelanjutan di masa depan yang jauh secara sosial

Ketika dokter di seluruh dunia dengan cepat beralih dari kunjungan langsung ke kunjungan virtual selama pandemi COVID-19, diperlukan pengelolaan dalam banyak perubahan sekaligus – dan membuat banyak orang bertanya-tanya apa yang akan terjadi selanjutnya. Kelanjutan kesehatan jarak jauh setelah pandemi akan bergantung pada akses, penggantian biaya, dan masalah peraturan lainnya. Dan seperti yang kita lihat pengobatan jarak jauh, terapi fisik jarak jauh, pemantauan pasien jarak jauh, dan opsi kesehatan jarak jauh lainnya berkembang di A.S., kami melihat apakah praktik ini juga dapat diadaptasi di seluruh dunia.

Mengembangkan layanan tingkat pramutamu

Dalam klaim properti dan motor, kami melihat tren menuju solusi menyeluruh, integrasi klaim dan layanan tambahan, untuk membantu merampingkan proses. Mengelola semua titik kontak mulai dari masukan hingga penyelesaian dengan layanan tingkat pramutamu membuat segalanya lebih sederhana bagi perusahaan asuransi dan tertanggung, dan mengarah pada hasil yang lebih baik dan kepuasan pelanggan.

TEKNOLOGI

>>> PENGALAMAN KONSUMEN

Mengadopsi analitik dan memanfaatkan nilai data

Ketidakpastian ekonomi yang dikombinasikan dengan perubahan mendadak dalam masalah dan kebiasaan pelanggan telah mendorong banyak bisnis untuk beralih ke analitik data untuk mencari efisiensi biaya dan peluang otomatisasi. Lonjakan adopsi dan pengeluaran analitis terbukti di semua sektor, termasuk perusahaan kecil. Dalam klaim, kami melihat analis teks membuka peluang baru; kami dapat menganalisis sentimen untuk mengatasi potensi masalah lebih awal dalam siklus klaim – dan mengambil sudut pandang baru saat kami mencari cara untuk menggunakan data guna mendukung manajemen litigasi dan keputusan penyelesaian klaim.

Mengikuti laju inovasi yang cepat

Kemampuan mengumpulkan data pada waktu yang tepat adalah kemewahan di saat krisis. Bagaimana kami memanfaatkan data untuk membantu klien membuat keputusan saat menghadapi masalah utama, seperti gangguan rantai pasokan, interupsi bisnis, kerusakan properti, pelanggaran data, atau penarikan produk? Menjadi pelopor yang mengungkapkan ide atau melakukan cara baru dalam melakukan suatu hal, sangatlah sulit untuk dilakukan. Memanfaatkan kemitraan dan keahlian kolektif sangatlah penting. Di tengah ketidakpastian, teknologi memungkinkan kita melakukan perubahan dengan cepat. Kecerdasan buatan (AI) memandu proses kami dan, dengan kemitraan karyawan/teknologi yang kuat, kami dapat bekerja secara lebih efisien dan efektif – merampingkan proses secara keseluruhan dan memberi kami kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat pada saat krisis dan dibutuhkan.

Memandu perjalanan digital

Pengalaman digital berubah. Industri kami belum terfokus pada hal ini di masa lalu, tetapi dipaksa untuk mengejar ketinggalan tersebut – kecepatan telah berubah, penggunaan telah berubah (misalnya, pelacakan kontak, pelacakan vaksin) dan kami menggunakan teknologi dengan cara baru untuk mengotomatiskan atau mendukung proses klaim. Alat bantu digital canggih memungkinkan integrasi dan komunikasi antarsistem, pemrosesan langsung klaim bernilai rendah, perutean otomatis klaim kompleks, penandaan indikator penipuan, penyesuaian virtual klaim properti dan motor, dan seterusnya – kemungkinan terus berkembang.

Mendukung individu melalui peningkatan layanan mandiri

Perubahan perilaku nasabah dan interaksi yang disukai akan terus bergeser, dengan tren yang terus berlanjut terhadap penggunaan layanan digital dan saluran layanan mandiri. Kebutuhan akan alat bantu swalayan tidak pernah sebesar ini; teknologi sangat penting untuk meningkatkan pengalaman dan hasil klaim secara keseluruhan, dan untuk mengurangi risiko. Salah satu contoh di Sedgwick adalah evolusi mySedgwick – memperluas ke lini baru, skenario baru.

Meningkatkan akses dan penerimaan alat bantu virtual

Kami terus menemukan cara untuk memindahkan pengalaman fisik yang khas secara online, memperkenalkan atau memperluas alat dalam industri klaim termasuk penyesuaian lapangan jarak jauh, aplikasi kunjungan situs, rapat penatalayanan virtual, penilaian ergonomi dan keselamatan, dan pengalaman kelas digital untuk pelatihan. Tantangannya adalah tetap otentik dalam dunia digital.

RISIKO
>>> RESPONS YANG BERKEMBANG

Mengurangi badai risiko sempurna

Bencana alam atau akibat ulah manusia – cuaca ekstrem dan dampak perubahan iklim, pencemaran lingkungan dan kerusakan lingkungan, serangan ransomware atau peristiwa siber lainnya – memengaruhi properti dan operasi di seluruh pertanian, kelautan, logistik, dan banyak segmen industri lainnya serta pasar internasional. Dikombinasikan dengan pandemi yang terus berlanjut, bencana menciptakan badai risiko sempurna yang dapat melanda bisnis apa pun. Respons bencana telah mengalami ujian yang belum pernah terjadi sebelumnya ketika responden pertama dan pengatur lapangan menghadapi pedoman pembatasan jarak sosial, karantina, dan penutupan akses menyeluruh; kerja lapangan rutin menjadi labirin logistik. Mengidentifikasi dan memobilisasi sumber daya untuk memenuhi kebutuhan tertanggung, terutama dalam situasi lonjakan bencana, menjadi jauh lebih menantang – dan kritis.

Mengatasi kesenjangan di pasar yang mengeras

Muncul dari tahun 2020, banyak hal yang terjadi secara bersama-sama sehingga mempercepat pasar yang keras: kapasitas yang lebih sedikit, pengecualian baru, kerusuhan sosial, cuaca buruk, inflasi sosial, dan lainnya. Apa saja pilihan yang tersedia bagi tertanggung ketika kapasitas menyusut, tarif meningkat, dan kesenjangan perlindungan menyusup masuk ke dalam bahasa polis? Mitigasi risiko menjadi jauh lebih penting. Perusahaan asuransi yang dimiliki oleh tertanggung dan risiko kerugian ditanggung sendiri oleh perusahaan menjadi alternatif yang lebih menarik. op for COVID-19, similar to the protections given under TRIA.

Mengatasi gangguan rantai pasokan

Pekerja esensial yang menjaga agar rantai pasokan tetap mengalir akan terus rentan terhadap risiko pandemi, termasuk kebutuhan akan pembatasan jarak sosial, penutupan akses menyeluruh yang terus-menerus, dan persyaratan karantina. Saat pandemi berlanjut, pekerja esensial akan terus membutuhkan APD dan pembayaran ekstra untuk bekerja dalam kondisi berbahaya. TI dan layanan dukungan lainnya mungkin menurun kualitasnya karena masalah vendor. Pemasok layanan, terutama vendor luar negeri yang beroperasi secara ekstensif di daerah yang terkena dampak parah COVID-19, mungkin memiliki kemampuan terbatas atau sama sekali tidak memiliki kemampuan untuk bekerja dari jarak jauh.

Membangun nilai kemitraan

Apa yang akan kami lihat untuk masa depan pengalihdayaan dan penyumberdayaan saat kami menghadapi masa ketidakpastian dan fluktuasi ekonomi? Sangat penting untuk memiliki mitra yang andal dan mantap. Baik ada kebutuhan untuk meningkatkan atau mengurangi staf atau layanan, kebutuhan untuk pindah ke dalam pasar baru saat perekonomian dan sumber daya berubah, kebutuhan akan wawasan teknis di bidang khusus, atau kebutuhan akan panduan ahli yang terkait dengan kepatuhan dan regulasi, visi yang lebih luas merupakan faktor yang sangat penting.

Melindungi dari risiko siber dan kerentanan sistem

Perekonomian baru bekerja dari rumah meningkatkan risiko serangan siber, dan pemberi kerja harus lebih unggul daripada para penjahat siber mengingat meningkatnya serangan terkait phishing dan ransomware.

PERUBAHAN REGULASI >>> KEPATUHAN

Mematuhi peraturan baru dan yang berubah

Pandemi memberikan beban tambahan pada pemberi kerja dalam hal keselamatan, pelacakan, dan pelaporan. Pemberi kerja mengikuti pedoman untuk karantina, pembatasan jarak sosial, protokol keselamatan kembali berbisnis, dan vaksinasi ketika fokus pada keselamatan bagi karyawan dan pelanggan tetap menjadi prioritas. Integrasi dan kolaborasi di antara perawatan kesehatan perusahaan, kompensasi pekerja/pertanggungjawaban pemberi kerja, dan tim serta upaya disabilitas/cuti akan menjadi lebih penting karena undang-undang yang berubah dengan cepat mengaburkan batasan tersebut dan mengharuskan transparansi dan berbagi informasi.

Merencanakan tantangan kompensasi

Penentuan pemberian kompensasi akan terbukti berpengaruh saat kami menilai implikasi keuangan dari gangguan bisnis dan gugatan hukum untuk pemberian kompensasi di seluruh dunia dalam berbagai bidang seperti pertanggungjawaban umum, malapraktik medis dan pertanggungjawaban direktur dan petugas. Dalam skenario ini, respons keselamatan dan mitigasi sangat penting, dan dokumentasi, panduan ahli, serta kemampuan untuk melacak dan menyelidiki dapat menjadi faktor menentukan dalam situasi yang tidak pasti. Kami akan melihat bagaimana berbagai hal berubah saat program baru dibuat untuk mengurangi dampak pandemi di masa depan.

Menjaga privasi berdasarkan hukum dan praktik baru

Peraturan privasi baru terus berlaku di berbagai wilayah di dunia, dan masalah privasi yang diangkat sehubungan dengan upaya pelacakan kontak merupakan sub-masalah yang mungkin lebih signifikan pada tahun 2021. Dengan semakin banyaknya aplikasi dan teknologi pelacakan kontak yang digunakan untuk melacak infeksi COVID-19 (dan kemungkinan vaksinasi), perlindungan privasi menjadi hal yang terpenting. Begitu masyarakat mulai melanjutkan rutinitas normal mereka, pelacakan kontak akan sangat penting untuk membendung klaster infeksi virus korona yang muncul. Tetapi bahkan rencana dengan niat terbaik pun akan menimbulkan pertanyaan dan berisiko melanggar privasi.

TREN
>>> TRANSFORMASI

Menyesuaikan diri untuk menghadapi realitas pasca-COVID

COVID-19 telah mengubah secara mendasar cara kami bekerja, berinteraksi, mengonsumsi, dan hidup – dan mengubah lintasan proses klaim. Apa dampak yang akan kami lihat dari operasi yang tertunda? Ergonomi bekerja-dari-rumah yang tidak tepat? Meningkatkan kekurangan perawatan kesehatan? Dampak jangka panjang dari virus korona terhadap kesehatan dan cadangan? Bagaimana kami bisa mengintegrasikan kembali tenaga kerja kami dengan lancar melalui inisiatif bisnis? Kami harus tetap gesit ketika kami melihat bagaimana pertanyaan-pertanyaan ini dijawab sepanjang tahun.

Berkembang meskipun menghadapi tantangan ekonomi

Perusahaan akan terus mencari berbagai strategi untuk tetap bertahan selama berlangsungnya pandemi dan dampak negatifnya terhadap perekonomian. Meskipun hampir setiap sektor menderita, permintaan untuk perjalanan akan terus terpengaruh secara tidak proporsional, dengan efek yang menyebar di industri lain, termasuk perhotelan, pariwisata, ritel, dan hiburan. Masa depan akan terlihat berbeda saat kami beradaptasi, termasuk pergeseran ke model sesuai permintaan (on-demand) atau tidak tetap (gig-economy). Mereka yang dapat menggunakan model baru akan menemukan peluang untuk berkembang.

Menanggapi perubahan politik

Kami akan mulai melihat bagaimana administrasi dan peraturan politik baru akan berdampak langsung pada penanganan pandemi, imigrasi, perawatan kesehatan, perdagangan, dan lainnya. Masalah geopolitik memengaruhi sektor asuransi dan klaim internasional, selain itu, dengan Inggris menghadapi perubahan pasca-Brexit. Kerusuhan sipil di berbagai belahan dunia – A.S. dan Hong Kong, contohnya – akan meningkatkan permintaan perlindungan asuransi di pasar yang sulit.

Berfokus pada keragaman dan inklusi

Dengan terjadinya gerakan keadilan sosial di seluruh dunia, perusahaan memfokuskan upaya untuk mempromosikan keragaman dalam industri klaim dan lainnya, menilai secara aktif praktik perekrutan yang inklusif. Perspektif yang lebih beragam membawa solusi yang lebih beragam, yang pada akhirnya membantu menyediakan produk dan layanan yang lebih baik kepada klien.