sedgwick

DRIVE TO

THRIVE 2021

推动 2021 年蓬勃发展

艰难时期最终迎来变化，它们凸显了我们的韧性，鞭策着复兴，并推动进步。虽然 2021 年可能也会面临大量的挑战，但是我们相信它也会带来意想不到的成长机会，以及新的经营方式——从翻新的工作场所到完全重新设想的理念。

在一整年中，我们希望看到我们的客户占据优势，而且我们想让您知道，我们就在您身边，支持您的业务，并关心您的员工与顾客。我们最紧迫的优先事项仍根植于我们如何能为您和您的组织提供最好的支持：保持员工身心健康、缓解与减少风险和损失，以及保护和提升您的业务和品牌。

那些在逆境的余波中能蓬勃发展的人，在很大程度上并不只是简单的坚持到底，而是去适应、调整、保持灵活并热切地接受变化。随着我们从“现在怎么办”转到“接下来怎么办”，Sedgwick 的思想领袖正在带头努力并采取行动，以使我们的客户为即将发生的一切做好准备。而正如我们 50 多年以来所做的那样，Sedgwick 致力于成为您可以求助、依靠和信任的合作伙伴，在 2021 年蓬勃发展之际，使您的组织也能保持生产力与繁荣。

韧 性 >>> 准 备 就 绪

人 员 >>> 生 产 力

护 理 >>> 拥 护

技 术 >>> 消 费 者 体 验

不 断 变 化 的 风 险 >>> 应 对

法 规 变 动 >>> 合 规

趋 势 >>> 转 变

© 2021 Sedgwick

韧 性

>>> 准 备 就 绪

支持身体、情绪及财务健康

我们如何应对 2020 年对员工带来的长期影响？全世界都将感受到 COVID 对我们的身体、情绪和财务健康所带来的长期影响。例如，我们可能会体会到索赔、和解及欺诈趋势中所反映的财务健康问题。通过将韧性培训计划、财务支持资源、行为健康举措等等融入我们的工作场所，我们将能更好地为员工提供蓬勃发展所需的工具，而不是仅仅要求他们在长期影响之下保持韧性。

克服 COVID-19 恐惧因素与疲劳

倦怠是真实存在的，而在应对这个充满挑战的一年中的持续困境后，所有人的压力水平也在持续上升。对于许多人而言，COVID 疲劳感会带来个人负担。对于许多组织而言，在经济不景气时期为成功而挣扎时、在满足苛刻的规定和要求时、在保持员工士气时、在寻找技术与现实联系之间的平衡时，可能也会感受到这种疲劳。人们可能会对重返工作场所感到恐惧和忧虑，甚至会对接种疫苗感到恐惧和忧虑。但是，当我们展望拥有疫苗和额外治疗方法的未来时，组织可以帮助人们感到更有韧性，并通过切实措施来克服返回工作场所的潜在恐惧因素：投资于工作场所安全计划与工业卫生、保持一致的沟通、建立复工的支持计划、鼓励通过培训来扩展知识与技能的机会，等等。

为业务连续性制定计划

从以往的危机中学到了什么教训？我们该如何改进流程，以便在发生危机时，我们能准备好快速应对？当客户需要帮助来保护其核心业务时，例如管理业务中断、减少进一步损失、修改操作系统等，他们就会求助于我们行业。我们可以准备好危机资源、恢复工具、行动计划、支持网络等等。

保护您的业务与品牌

随着 COVID-19 的影响持续存在，责任趋势可能会有所变化。一般责任会如何演变？我们是否会看到越来越多的人因外出而向零售商、医院、航空公司等索赔？接触和行程追踪在风险缓解中会发挥更大的作用。由于用于管理新冠病毒的产品与物资测试审批流程加快，我们是否会看到更多的产品责任案例或召回？产品责任风险也继续成为零售商的关注点——市场销售结构中，责任最终在哪里？供应链中的风险有多少？我们如何才能做好准备快速应对挑战并创建积极的陈述，即使出现了消极情况？

人员

>> 生产力

适应新的远程现实

在疫情最严重的时候，劳动大军中有很多人都是全职在家办公。而且许多公司都已经在为疫情过后的更多在家办公选项制定计划。疫情后期，雇主必须让在家办公的员工保持投入与安全，而且要努力消除孤独感。其他要探索的领域包括在家办公人员的安全、人体工学及受伤可补偿性。

填补人才缺口

疫情导致的经济不确定性使 60 岁以上年龄段人群的退休计划被搁置，这让雇主在行业短缺时期内留住急需的人才方面有所缓解。然而，这些老龄化人口更容易感染病毒，这可能会放大一些雇主已经意识到的风险。另一方面，在经济放缓期间，一些雇主被迫利用提前退休与停职来减少劳动力，结果可能会发现自己很难填补知识缺口。在这种情况下，如何才能使用继任计划和培训？

对抗 COVID 相关劳动力挑战

在经济对抗疫情之时，失业和停职仍是个艰难的问题；雇主和员工都需要保护措施。对于许多雇主而言，应对不熟悉系统所带来的复杂性本身就是个负担，更不用说还要处理好政府支持的救济计划/停职计划的细微差别，以及他们可能会对福利或索赔造成的影响。此外，随着员工适应不断变化的场景以及工人和护理人员角色的混合，出勤主义仍然是一个值得关注的问题。当资源减少时，您会向哪里寻求帮助？您是如何支持员工渡过过渡时期？结合了交叉培训、弹性工作和其他创新计划的组织将会是在挑战之中蓬勃发展的组织。

“选择“以人为本”策略

企业如何在不同位置和不同国界内优先考虑员工的安全健康？随着我们走出孤立时期并恢复跨国交易和旅行，世界各地的专家必须携手努力，坐下来共同探讨重建联系、将风险降到最低并分享最佳实践。我们预想全球性事故和健康计划会有所发展，以帮助照护世界各地的人员，而且更多关注的是美国以外全球区域的行为健康和其他管理式医疗工具。

护理

>>> 拥护

解决基本工人的倦怠、医疗保健短缺及 PTSD 趋势

创伤后应激障碍 (PTSD) 索赔预计会急剧增加，不仅在警察和消防员等传统现场急救员中，而且在疫情一线和应对累积性创伤的医疗保健专业人员及其他工人当中也是如此。对于医疗保健领域及其他基础产业中的人而言，向同行学习及以同行为基准非常重要。心理健康支持将是至关重要的，对不断发展的立法的指导也是如此。随着 COVID-19 的影响不断扩散，我们也会在医疗保健体系中看到更大的人员和能力短缺。

以对福利及其他的同理心进行领导

技术会继续发展索赔体验，但是人为因素仍处于我们所做事务的最前沿。随着技术不断发展，它也在不断改变索赔流程，与索赔的繁忙工作相比，会把人们解放出来，有更多的精力去处理索赔中的人情关系。

找到药物趋势、测试及治疗的行进方向

当我们在期盼 COVID-19 的进一步治疗方法和疫苗时，分发、追踪或遵从等方面可能会出现挑战。我们也在关注药物治疗在对抗慢性病和阿片类药物方面的进展、变革关于非犯罪化的法律等等问题。

在保持社交距离的未来继续护理

在 COVID-19 疫情期间，随着世界各地的临床医生迅速从面对面就诊转变为虚拟就诊，这就要求我们要立即管理许多变化，也让许多人想知道接下来会发生什么。疫情后远程医疗的延续将取决于渠道、报销及其他监管问题。而且随着我们看到远程医学、远程物理治疗、远程患者监护及其他远程医疗选项在美国不断发展，我们期待能看到这些做法是否也能在世界范围内推广。

培养礼宾级服务

在财产和汽车索赔中，我们看到了端到端解决方案、索赔与辅助性服务集成的发展趋势，以帮助简化流程。对于保险公司和被保险人来说，以礼宾级服务来管理从接收到解决的接触点能让事情变得更加简单，而且会带来更好的成果和更高的客户满意度。

技术

>>> 消费者体验

接受分析并利用数据的价值

经济不确定性与客户习惯和痛点的突变促使许多企业求助于数据分析，以寻求更多的成本效率和自动化机会。在包括小型企业在内的部门中都能明显看到分析采纳和开支的激增。在索赔中，我们看到文本挖掘开辟了新的机会；我们可以在索赔周期的早期分析情绪，以便解决潜在问题，并以新的角度研究如何用数据来支持索赔管理和索赔结案决定。

跟上快速的创新步伐

在危机时刻，及时收集数据的能力成了一种奢侈品。在面对诸如供应链中断、业务中断、财产损失、数据泄露或召回等关键问题时，我们如何利用数据来帮助客户做决定？保持领先地位很难。利用合作关系和集体智慧至关重要。在不确定性之中，技术让我们能快速发展。人工智能 (AI) 正在为我们的流程提供信息，通过强大的人员/技术合作关系，我们能更高效且有效地工作，从而简化整体流程，并让我们能在危机和需要时候能快速适应。

引领数字化旅程

数字化体验一直在改变。过去，我们的行业并没有像现在这样专注于这一点，但它正在被迫赶上——速度已经变化，用途也发生了变化（例如，接触追踪、疫苗追踪），而我们正以新的方式使用技术来自动化或支持索赔流程。先进的数字化工具正在实现系统间的集成与通信、低价值索赔的直接处理、复杂索赔的自动路径选择、欺诈指标的标记、财产和汽车索赔的虚拟调整等等内容，而且还在继续实现更多功能。

通过自助服务的改进来支持个人

客户行为和首选互动的变化将继续转移，并持续趋向于使用数字化服务和自助服务渠道。对自助服务工具的需求从未像现在这么大过；技术对改善整体索赔体验与成果，以及对缓解风险而言至关重要。在 Sedgwick，mySedgwick 的演化就是个很好的例子，不断扩展到新的线路，新的场景。

增加虚拟护理的访问与接受

我们继续寻找方法，将典型的实际体验转移到线上，在索赔行业中引入或扩充工具，包括远程现场调整、实地视察应用程序、虚拟管理工作会议、人体工学与安全评估，以及培训的数字化课堂体验。数字化世界中的挑战仍然真实存在。

不断变化的风险

>>> 应对

规避完美的风险风暴

一场自然或人为灾难（极端天气和气候变化的影响、环境污染与环境损害、勒索软件攻击或其他网络事件）会影响农业、海运业、物流及许多其他行业部门和国际市场内的财产与经营。再加上持续的疫情影响，灾难造成了会打击各个企业的完美风险风暴。灾难响应已经经受了前所未有的考验，因为现场急救员和现场理算员面临着保持社交距离措施、隔离及封锁政策；常规的现场工作成了后勤迷宫。确定与调动资源来满足被保险人的需求，特别是在激增的情况下，变得更加具有挑战性，而且更加关键。

解决硬化市场中的缺口

从 2020 年开始，许多因素都在一同加速硬市场的发展：产能减少、新的除外条款、社会动荡、恶劣天气、社会通货膨胀等等。在产能收缩、费率增加及保险缺口通过保单语言悄然而生时，被保险人有哪些选择？风险缓解的重要性达到了新的高度。专属保险和自我保险成为更具吸引力的替代选择。

消除供应链中断

保持供应链畅通的基本工人将继续遭受疫情风险的影响，包括需要保持社交距离、持续的封锁及隔离要求。随着疫情不断延续，基本工人将继续需要个人防护装备和危险津贴。IT 和其他支持服务可能会因为供应商问题而恶化。服务提供者，特别是在遭受 COVID-19 严重打击地区广泛开展业务的离岸供应商，可能只有有限的远程办公能力，或无法进行远程办公。

构建合作关系的价值

在经济不确定和波动的时期，我们将如何看待外包和寻源的未来？拥有可靠和稳定的合作伙伴也很重要。无论是否需要扩大或缩减员工队伍或服务、需要在经济和资源变动时转入新的市场、需要专门领域的技术见解，或需要与合规及监管有关的专家指导，都要有更开阔的眼界。

防范网络风险与系统漏洞

新的在家办公经济增加了网络攻击的风险，而雇主必须赶在网络罪犯、网络钓鱼相关攻击和勒索软件兴起的前头。

法规变动

>>> 合 规

遵守新的和不断变化的法规

疫情在安全、追踪和报告方面为雇主带来了额外的负担。雇主必须遵守隔离、保持社交距离、复工安全条款及接种疫苗方面的指导方针，因为关注员工和客户的安全仍处于重要地位。随着迅速变化的法律模糊了界限，并在透明度和信息共享方面提出要求，公司医疗保健、工人报酬/雇主的责任与残疾/休假工作与团队之间的整合与协同将变得更加关键。

为可补偿性挑战做好准备

随着我们评估业务中断的财务影响，以及世界各地在一般责任、医疗事故及主管和官员责任等方面的可补偿性诉讼时，可补偿性的确定将证明其影响力。在这些情况下，安全和缓解措施至关重要，而证明文件、专家指导和追踪与调查能力在不确定情况下可能会起到决定性作用。在制定缓解未来疫情影响的新计划之时，我们将观察事态会如何转变。

在新的法律和惯例之下保护隐私

新的隐私规则继续在世界不同区域生效，而与接触追踪工作有关的隐私问题在 2021 年可能会是更重要的子议题。随着用于追踪 COVID-19 感染（可能还有疫苗接种）的接触追踪应用程序与技术越来越多，隐私保护变得至关重要。一旦人们开始恢复他们的正常日常活动，接触追踪将是遏制新出现的冠状病毒感染人群的关键。但即使是最善意的计划也会引发问题，并面临侵犯隐私的风险。

趋 势

>>> 转 变

适应 COVID 后的现实

COVID-19 从根本上改变了我们工作、交互、消费和生活的方式，而且它也在改变索赔流程的轨迹。推迟手术会给我们带来什么影响？不恰当的在家办公人体工学？日益严重的医疗短缺？冠状病毒对健康和储备的长期影响？我们如何通过复工举措来顺利地重新聚合我们的劳动力？我们将需要继续保持灵活性，因为我们在一整年中都会看到如何回答这些问题。

在经济挑战之中繁荣发展

组织将继续寻找各种策略，以便在疫情剩余时间内及其经济影响期内维持生计。尽管几乎每个行业都在遭受苦难，但是对旅行的需求将继续遭受不成比例的影响，其影响还波及到其他行业，包括酒店、旅游、零售和娱乐。随着我们不断适应，未来将有所不同，包括向按需或零工经济模式的转变。那些可以接受新模式的人将会找到蓬勃发展的机会。

应对政治变化

我们将开始看到新的政治管理和法规将如何直接影响对疫情、移民、医疗保健、贸易等等方面的处理方式。随着英国面临着脱欧后变化，地缘政治问题也在国际上影响保险业与索赔。世界不同地区的国内动乱，如美国和香港地区，将会增加在艰难市场中对保险保障的需求。

专注于多元化与包容

随着世界各地社会公正运动的开展，各大公司正在集中精力促进索赔行业及其他行业的多元化，积极评估包容的雇佣政策。更加多元化的观点会带来更加多元化的解决方案，最终帮助向客户提供更好的产品与服务。