

Sedgwick's Antwort auf das Coronavirus

Erste Vorbereitungen

Als Folge der Covid-19-Pandemie haben viele Länder Quarantänen und/oder Einreiseverbote für Besucher verhängt. Internationale Geschäftsreisen sind in der unmittelbaren Zukunft eingestellt. Viele Organisationen haben sich für Home-Office oder die Arbeit in geteilten Teams entschieden, je nach örtlichen Bestimmungen und Regeln.

Seit dem Aufkommen des Virus Ende 2019 hat Sedgwick seinen Verlauf und seine Auswirkungen genau beobachtet. Unsere Notfallpläne werden es uns ermöglichen, unsere Dienstleistungen weiterhin zu erbringen und gleichzeitig unsere Kollegen, Kunden und deren Kunden zu schützen.

Wir verfügen über eine globale Coronavirus-Taskforce, die sich aus internen Fachleuten und hochrangigen Kollegen aus den Bereichen Human Resources, Risikomanagement, Unfall-, Sach- und Arbeitsausfallsschäden, Managed Care, Kundenbetreuung, Schadenregulierung, IT sowie Marketing und Kommunikation zusammensetzt.

Aktuelle Maßnahmen

Unsere digitalen Möglichkeiten haben in den letzten 24 Monaten stark zugenommen. Die meisten Kollegen in unserem internationalen Geschäft können nun auch aus der Ferne arbeiten. Jeder, der sich im Home-Office befindet, hat sicheren Zugang zu unseren Systemen und Technologien, so dass er in der Lage ist, unsere Kunden umfassend zu unterstützen.

Dies wurde möglich durch einen unternehmensweiten Wechsel von einer ausschließlich an den Standort gebundenen Infrastruktur zu einer viel dynamischeren, die u.a. durch Laptops, Smartphones, sichere Datenfernübertragung (VPN) und Videostreaming unterstützt wird.

Alle nicht unbedingt notwendigen, internen Besprechungen und Team-Meetings werden nun nicht mehr von Angesicht zu Angesicht, sondern digital über Tools wie WebEx und Skype durchgeführt. Dasselbe gilt für externe Besprechungen mit Kunden und Auftraggebern.

Mit dem Inkrafttreten der erwarteten Änderungen der Bestimmungen und Regeln haben wir auch unsere Kapazitäten auf die Probe gestellt, damit eine große Anzahl unserer Kollegen aus verschiedenen Standorten, von zu Hause arbeiten können.

Unser Netzwerk erfahrener MCL-Adjuster, die in unseren Büros in der gesamten Region ansässig sind, arbeitet mit unseren leitenden regionalen MCL-Adjustern zusammen. Diese verfügen über umfangreiche Erfahrungen bei der Fernbegutachtung von Großschäden. Wir sind bereits dabei, unser globales Netzwerk für die Abwicklung laufender Schadensfälle zu maximieren.

Wir bewegen uns jedoch auf ein Stadium zu, in dem wir mehr selektieren müssen, welche Arten von Ortsterminen wir wahrnehmen können.

Wir werden nun viel stärker auf virtuelle Besuche zurückgreifen; dabei wird dieselbe Technik angewandt, die dieselbe Tätigkeit ausführt, jedoch im Gegensatz zu einem traditionellen physischen Besuch durch Live-Video-Streaming. Wir setzen Tools wie "Sightcall" ein, um dies zu ermöglichen, wo immer es möglich ist.

Die physischen Besuche werden nun auf Schäden mit höherer Priorität beschränkt, darunter:

- Großschäden
- Fälle mit schutzbedürftigen Kunden
- Fälle, in denen eine alternative Unterbringung erforderlich ist
- Fälle, die von Sedgwick oder unseren Kunden als dringend definiert wurden

Der Blick nach vorne

Diese Maßnahmen werden täglich überprüft, und wir werden weiterhin den Rat der lokalen Regierung und der Gesundheitsbehörden befolgen. Wir verpflichten uns auch, Sie über alle wesentlichen Änderungen zu informieren, sobald diese aufkommen.