

La respuesta de Sedgwick al Coronavirus en todo el mundo

Plan de contingencia mundial

Como resultado de la pandemia del Covid-19 muchos países han impuesto cuarentenas y/o prohibiciones de entrada a visitantes. El trabajo a distancia o la división de los equipos para que una parte trabaje a distancia, han sido adoptadas por muchas organizaciones teniendo en cuenta la normativa y las recomendaciones locales.

Desde la aparición del virus a finales de 2019, Sedgwick ha estado siguiendo de cerca su progreso y su impacto. Nuestros planes de contingencia nos permiten seguir prestando nuestros servicios y, al mismo tiempo, proteger a nuestros compañeros y a nuestros clientes.

Hemos creado un grupo de trabajo a nivel mundial enfocado en el Coronavirus, compuesto por expertos en la materia y directores de las siguientes áreas; gestión de riesgos; operaciones; prevención de riesgos laborales; servicios al cliente; equipo financiero; equipo informático; y marketing y comunicaciones.

Capacidad digital

Nuestra capacidad digital ha aumentado mucho en los últimos 24 meses. La mayoría de los compañeros que forman parte de nuestro negocio internacional puede trabajar a distancia. Todos los que estén fuera de nuestras instalaciones tienen acceso seguro a los sistemas y tecnologías, siendo capaces de seguir dando un servicio completo a nuestros clientes.

Esto ha sido posible gracias al cambio en toda la compañía de una infraestructura de ubicación fija a una mucho más dinámica con apoyo de portátiles, softphones, acceso seguro a datos en remoto y sistemas de video streaming entre otros.

Todas las reuniones internas no esenciales y las reuniones informativas de equipo se realizan ahora digitalmente a través de herramientas como WebEx y Skype en lugar de físicamente. Lo mismo se aplica a las reuniones externas con clientes y proveedores.

A medida que los cambios de normativa y recomendaciones entran en vigor en distintas zonas del mundo, estamos logrando que un mayor número de nuestros compañeros

trabajen desde casa.

Nuestra red de peritos de siniestros complejos de nuestras oficinas internacionales trabajan junto a los supervisores regionales, que tienen una amplia experiencia en la gestión remota de siniestros a gran escala. Ya estamos maximizando nuestra red global para atender los siniestros en curso.

Sin embargo, estamos llegando a un momento en el que debemos ser más selectivos en cuanto a los tipos de visitas que realizamos.

Ahora haremos un uso mucho mayor de las visitas virtuales; esto supone utilizar la tecnología para llevar a cabo la misma actividad, pero mediante la realización de una visita virtual a través de la transmisión de vídeo en directo en lugar de una visita física tradicional. Estamos utilizando herramientas como "Sightcall" para poder hacer esto siempre que sea posible.

Las visitas físicas quedan restringidas a escenarios de mayor prioridad, que incluyen:

- Siniestros grandes y complejos
- Casos que involucren a clientes vulnerables
- Casos en los que se requiere un alojamiento alternativo
- Los casos definidos como urgentes por Sedgwick o nuestros clientes

Perspectivas futuras

Estas medidas serán revisadas diariamente y continuaremos siguiendo los consejos del gobierno local y de las autoridades sanitarias. También nos comprometemos a mantenerles informados de cualquier modificación sustancial cuando surja.