



Guidewire ClaimCenter

Adapt and succeed™

Desafios de hoje

É um fato que o processamento de sinistros representa seu maior custo. Também representa sua maior oportunidade para satisfazer clientes e garantir sua lealdade. Mas, se sua seguradora ainda estiver presa a um sistema de sinistros incompleto ou inflexível, seu negócio pode estar comprometido e perdendo terreno para concorrentes que respondem com mais rapidez às expectativas dos clientes ou que controlam os custos de maneira mais eficiente. Como você pode superar esses desafios e se adaptar à dinâmica do setor? A resposta é o Guidewire ClaimCenter®.

O ClaimCenter permite que você se adapte à rapidez das mudanças a fim de atender às novas necessidades dos clientes. Ele dá as condições para que você execute a sua visão das operações de sinistros e à excelência do atendimento com uma plataforma completa de tecnologia de sinistros. Na Guidewire, buscamos fornecer os melhores aplicativos e continuamos a aprimorar e ampliar nossa base de conhecimento com cada projeto.

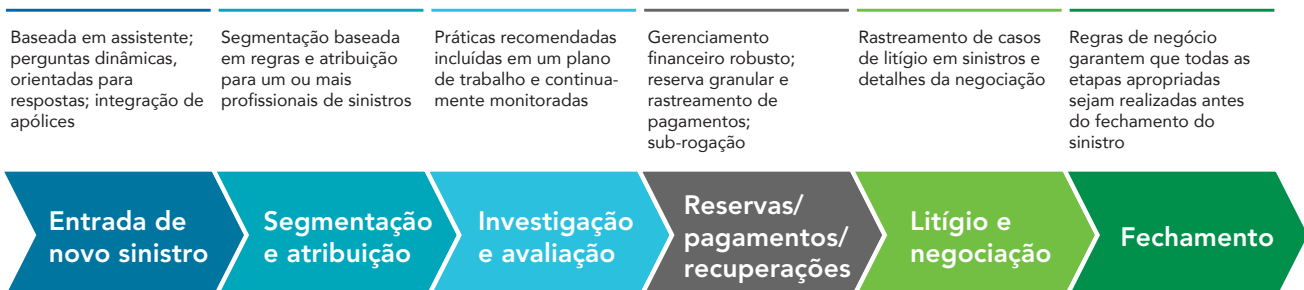
“O ClaimCenter permite a atribuição imediata dos sinistros aos árbitros reguladores adequados com menos influxo de perdas com base no conhecimento necessário para os sinistros e cargas de trabalho do árbitro regulador, o que resulta em atendimento mais rápido e melhor para o segurado”.

– Greg Youngblood, vice-presidente de sinistros, Kentucky Farm Bureau Mutual Insurance Company

Visão geral do ClaimCenter

O Guidewire ClaimCenter, o sistema de sinistros baseado na Web mais amplamente usado no setor de propriedade/acidentes está disponível para todas as linhas de negócios. Os diversos recursos do ClaimCenter permitem aperfeiçoamentos do gerenciamento completo do ciclo de vida de sinistros, desde o recebimento intuitivo e dinâmico de relatórios de perdas até os processos avançados de adjudicação e os relatórios operacionais integrados. O ClaimCenter equipa seus funcionários e a gerência com as ferramentas de produtividade modernas necessárias dentro de um aplicativo de sinistros orientado por regras de negócios sofisticadas. Ele foi criado para dar a você controle total do processo de sinistros, com flexibilidade completa para o sucesso em um setor em constantes mudanças.

O ClaimCenter está disponível como um sistema independente ou como parte do Guidewire InsuranceSuite™, e pode ser integrado a sistemas herdados e a aplicativos de terceiros.



Tenha sucesso com o ClaimCenter

Implemente sua visão operacional

A máxima “Tamanho único não serve para todos” não poderia ser mais verdadeira com relação à substituição de um sistema de sinistros. Então, por design, o ClaimCenter fornece a flexibilidade para atender a suas necessidades hoje e quando mudarem no futuro. Ainda assim, permite atualizações que protegem não apenas seus novos investimentos em sistema de sinistros, mas também a diferenciação de seu mercado.

Redução mensurável do custo das perdas

Com a automação de tarefas de baixo nível do ClaimCenter, os árbitros reguladores de sinistros podem se concentrar em atividades de gerenciamento de sinistro de valor mais alto, como avaliação e negociação. Além disso, você pode alcançar melhorias quantificáveis do custo das perdas por meio da combinação da profundidade funcional do ClaimCenter, da aplicação consistente de políticas de gerenciamento de sinistros e de recursos de suporte à melhoria do desempenho.

Defina um novo padrão para o atendimento ao cliente

Com o ClaimCenter, há inúmeras oportunidades para aprimorar o atendimento e a retenção de clientes: desde os processos de aviso de sinistro adaptáveis e dinâmicos que definem a resposta do seu atendimento até o lançamento de ofertas exclusivas de autoatendimento, como acesso móvel.

Tecnologia

Uma suíte integrada criada para o seu ambiente

O Guidewire Insurance Suite — PolicyCenter, ClaimCenter e BillingCenter — foi desenvolvido em um conjunto unificado de capacidades para proporcionar consistência em configuração, integração, administração e segurança. Essas capacidades comuns permitem que os melhores aplicativos sejam entregues como uma suíte integrada. Depois de aprender a integrar, manter e gerenciar um dos aplicativos, você saberá como fazer o mesmo para os demais. Além disso, usando uma arquitetura orientada para serviços (SOA), todos os aplicativos podem ser integrados em ambientes de TI complexos. Centenas de sistemas de muitos tipos, incluindo sistemas de mainframe herdados, foram integrados com nosso software.

Destaques:

- **Possibilita maior produtividade:** controle e geração automatizada de tarefas, suporte à colaboração em tempo real, integração perfeita entre sistemas internos e externos, além de acesso instantâneo aos dados necessários
- **Possibilita a redução dos custos de indenização:** segmentação e atribuição automatizada de sinistro, identificação de fraude potencial, monitoramento contínuo de sinistros, gatilhos e agravamentos automatizados, limites de autoridade financeira e gerenciamento de sub-rogação
- **Aumenta a agilidade dos negócios:** facilidade de configuração além de recursos de administração de negócios que dão suporte à administração organizacional, gerenciamento de parâmetros de regras etc.
- **Aprimora o gerenciamento operacional:** painéis operacionais em tempo real, exibições de métricas agregadas, agravamentos e alertas automatizados, relatórios ad hoc e muito mais
- **Oferece um sistema principal robusto que funciona como o prometido:** rigorosamente testado para garantir a qualidade e a escalabilidade

Configuração flexível e capacidade de atualização

A camada de configuração da suíte permite alterar praticamente tudo nos aplicativos, modelo de dados, regras de negócios, fluxos de trabalho, interface de usuário, tudo isso sem alterar o código-fonte. Se você alterar um aplicativo para atender a suas próprias especificações, os componentes principais da tecnologia não serão afetados. Portanto, atualizar para aproveitar a funcionalidade disponível na nova versão de um aplicativo não afeta a sua configuração específica. Essa arquitetura garante que você nunca ficará sem um caminho de atualização porque modificou o software para atender a uma necessidade

Gerenciamento de sinistros do seu jeito: exemplos

Melhor recebimento do aviso de sinistro para melhores resultados

O aprimoramento do processo de aviso de sinistro realmente determina resultados melhores. O Assistente de novo sinistro do ClaimCenter foi criado para facilitar a melhor captura de informações, verificação de cobertura mais precisa, intervenção em tempo real e excelente atendimento ao cliente. E sendo fiel ao nosso foco no sucesso do cliente, o potencial é infinito para refinar o processo de recebimento de perdas para gerenciar os sinistros.

As seguradoras são capazes de adaptar o Assistente de novo sinistro do ClaimCenter para garantir a inclusão de perguntas específicas ou script de mensagens com base na linha de negócio, complexidade do sinistro ou outros atributos. As iniciativas para aprimorar o atendimento ao cliente no momento do relatório de perda também podem ser acomodadas, por exemplo, atendendo proativamente às necessidades do cliente por meio da integração com serviços como locadoras de carros, assistência rodoviária ou fornecedores de reparos.

Gerenciamento de catástrofes acelerado e extremamente responsivo

As catástrofes podem afetar a lucratividade e a reputação de uma seguradora. Elas são difíceis de gerenciar, especialmente com sistemas herdados. Não é surpresa que o gerenciamento eficaz de catástrofes é um foco importante para muitas seguradoras e também para a Guidewire.

Ao aproveitar os recursos de gerenciamento de catástrofes do ClaimCenter, as seguradoras tiveram êxito na otimização e na aceleração dos processos de gerenciamento de catástrofes, resultando em um planejamento de recursos eficaz, distribuição de trabalho eficiente e resposta a sinistros em tempo real. As seguradoras aproveitaram a flexibilidade do ClaimCenter para executar uma variedade de estratégias de gerenciamento de catástrofes para atenuar a "inflação de sinistros", acelerar o treinamento de árbitros reguladores remotos e aprimorar os processos de orçamento e gerenciamento de reparos, apenas para mencionar alguns.

Monitoramento em tempo real do desempenho de sinistros

As seguradoras nos pediram para elaborar uma maneira de transformar os dados de sinistros operacionais capturados no ClaimCenter em informações altamente relevantes e imediatamente acionáveis, para que os usuários e os gerentes tivessem visibilidade em tempo real das prioridades com base nas próprias métricas da seguradora. O resultado é o Monitoramento do desempenho de sinistros, composto de:

- Títulos de sinistros: exibição resumida dos principais fatos do sinistro fornecendo uma imagem instantânea dos aspectos mais importantes da condição geral de um sinistro
- Indicadores de alto risco: ícones criados para chamar a atenção para eventos importantes no ciclo de vida de um sinistro, como litígio, fatalidade, grandes perdas, cobertura em questão, possível fraude, entre outros
- Métricas de integridade de sinistro: rastreamento automático e exibição do status atual de um sinistro em relação aos benchmarks de uma seguradora (por exemplo, tempo para contato inicial, número de alterações de reserva etc.) com base no tipo e na complexidade do sinistro

Serviços de implementação e suporte de longo prazo

A Guidewire está completamente comprometida com seu sucesso, desde o projeto de implementação e continuando no longo prazo. Nossa metodologia de implementação e nossas ferramentas de planejamento reduzem consideravelmente o risco do projeto desde o planejamento até a execução. Normalmente destacamos uma pequena equipe de atendimento profissional para trabalhar com você e transferir o conhecimento e as habilidades necessárias para manter e gerenciar seu novo sistema. Também temos sólidas parcerias com vários integradores de sistemas que podem auxiliá-lo com sua implementação. Depois do lançamento, nossa equipe fornece suporte ininterrupto e um engenheiro de suporte dedicado age como seu defensor para garantir que você esteja bem informado e bem atendido.

Além disso, há décadas temos o comprometimento e a experiência para dar suporte. Todos os nossos produtos passam por um teste rigoroso, incluindo mais de 100.000 testes automatizados. O sucesso de mais de 300 implementações concluídas ou em processamento atestam a qualidade, a flexibilidade e a escalabilidade de nossa solução. Além disso, a capacidade de atualizar para novas versões com funcionalidade expandida e atualizações técnicas garante que você esteja sempre atualizado com as necessidades de sua empresa.



Software: uma base flexível e durável

- Arquitetura moderna
- Funcionalidade para substituição de sistemas herdados
- Criado para privilegiar a flexibilidade e a integração

Entrega: as pessoas certas, métodos comprovados

- Implementação previsível e eficiente
- Métodos ágeis e transferência de conhecimento profundo
- Histórico extenso de sucesso do cliente

Comprometimento: mais do que apenas colocar em produção

- Investimento sustentado em tecnologia
- Aperfeiçoamentos por meio de atualizações
- Colaboração com a comunidade crescente de clientes

A Guidewire oferece uma solução completa e comprovada para seu sucesso de longo prazo: software poderoso, implementação habilidosa com transferência de conhecimento e um provedor dedicado e capaz de dar suporte a seu aprimoramento contínuo.

Sobre a Guidewire Software

A Guidewire fornece o software de que as seguradoras de propriedades/acidentes (P/C) precisam para se adaptar e ter sucesso nesta época de mudanças rápidas no mercado. Combinamos três elementos — processamento principal, dados e análise e engajamento digital — em uma plataforma tecnológica que garante às seguradoras a capacidade de engajar e empoderar seus clientes e colaboradores. Mais de 200 seguradoras de propriedades/acidentes no mundo escolheram a Guidewire. Para obter mais informações, visite www.guidewire.com.br e siga-nos no Twitter: @Guidewire_PandC.

Visite guidewire.com.br para saber mais.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Todos os direitos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter, Guidewire Insurance Suite, Adapt and succeed e o logotipo da Guidewire são marcas registradas da Guidewire Software, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. C_BR_20161101