



Guidewire InsuranceSuite

Adapt and succeed™

Solução dos desafios do setor

O mundo de seguros de hoje tem uma concorrência agressiva, ofertas de serviços e produtos personalizados, expectativas cada vez maiores do cliente e a adoção rápida de tecnologias inovadoras. Por muitos anos, um dos maiores desafios no setor de propriedades/acidentes (P/C) era como lidar com a obsolescência de sistemas

“O objetivo da Mercury é fornecer ótimo atendimento e soluções líderes de mercado para nossos agentes e clientes. Acreditamos que é fundamental que façamos investimentos estratégicos em plataformas bem desenvolvidas que são robustas, flexíveis e rápidas. Escolhemos a Guidewire por seu histórico de confiabilidade e sua plataforma de P/C integrada que nos fornecerá a capacidade de inovar e nos permitirá a adaptação rápida de acordo com as necessidades em constante mudança dos clientes”.

–Allan Lubitz, vice-presidente sênior e diretor de informação, Mercury

principais herdados que agora têm de 15 a 30 anos de idade. Esses sistemas foram originalmente criados para armazenar registros financeiros e não dão suporte à inovação nem atendem às crescentes demandas do setor hoje e as projeções para o futuro. O Guidewire InsuranceSuite™ é um conjunto completo de sistemas principais e módulos complementares combinados para formar a plataforma de tecnologia ideal que dá suporte a requisitos críticos para todas as linhas de negócios e, ao mesmo tempo, promove a excelência em vendas, atendimento e subscrição em toda a organização.

O Guidewire InsuranceSuite é uma solução comprovada que ajudou seguradoras em todo o mundo a enriquecerem consideravelmente as relações do cliente e do agente/corretor, simultaneamente propiciando o crescimento lucrativo e respostas ágeis a ameaças e oportunidades do mercado. O InsuranceSuite fornece um conjunto completo de aplicativos para dar suporte às suas operações principais, como subscrições, administração de apólices, faturamento e gerenciamento de sinistros, para oferecer a tecnologia de que você precisa para aprimorar continuamente seus produtos, processos e relacionamentos com clientes. Os aplicativos abrangentes do InsuranceSuite são desenvolvidos em uma plataforma comum, cobrindo o ciclo de vida de seguros, ao mesmo tempo que fornecem a funcionalidade profunda necessária para se adaptar e ter sucesso nesta época de mudanças rápidas no mercado.

O que ouvimos por aí

O que ouvimos por aí de seguradoras como a sua é que vocês não conseguem responder rapidamente a demandas do mercado devido aos seus sistemas herdados, e essas restrições são barreiras a um atendimento excelente a segurados e agentes, à diminuição do custo das operações e ao aumento da lucratividade. Muitas seguradoras tentam resolver as limitações de seus sistemas antiquados implementando soluções pontuais ou estendendo determinados recursos. Isso cria uma colcha de retalhos de sistemas discrepantes e diferentes, de manutenção complexa. Ao se renderem a essas soluções de curto prazo, as seguradoras perdem a guerra contra a complexidade e, conseqüentemente, não conseguem responder com rapidez suficiente a demandas do mercado. O setor já testemunhou tentativas malsucedidas na substituição de sistemas herdados e as seguradoras são mal atendidas pelos fornecedores de tecnologia, os quais não compreendem realmente o setor de P/C, subestimam os desafios complexos envolvidos ou supervalorizam suas ofertas, mas entregam menos do que o esperado pelas seguradoras.

Queremos mudar tudo isso

Quando a Guidewire foi fundada, estávamos decididos a determinar os princípios críticos de design que eram necessários para atender a necessidades específicas de seguradoras de P/C como você. Sabíamos que era absolutamente fundamental compreender totalmente suas necessidades para podermos construir o software ideal. Decidimos que ele tinha que ser flexível e que pudesse ser atualizado, ele tinha que ter um excelente desempenho, a funcionalidade tinha que ser detalhada e ampla ao mesmo tempo, e ele tinha que poder ser integrado com uma variedade de outros aplicativos. Esses são os princípios que usamos para criar o Guidewire InsuranceSuite, um sistema que permite oferecer produtos e serviços aprimorados mais rápido a seus clientes, para aperfeiçoar a disciplina de subscrição e diminuir os custos operacionais.

Princípios de design do InsuranceSuite

Flexibilidade e capacidade de atualização.

Você tem necessidades exclusivas e nosso software deve ser flexível o suficiente para atender a todas elas. O InsuranceSuite foi criado para que praticamente tudo pudesse ser modificado (definições de produtos, modelo de dados, regras de negócios, fluxos de trabalho, interface de usuário), sem sobrecarregá-lo com personalização do código-fonte. E à medida que você muda o aplicativo para se adaptar a seus requisitos, a funcionalidade principal não é afetada, permitindo que você atualize e se beneficie de melhorias contínuas.

Adaptação a seu ecossistema. Sabíamos que nossa suíte tinha que se adaptar ao seu complexo ambiente de TI. O InsuranceSuite foi desenvolvido para dar suporte às linhas de acidentes pessoais, comercial e de indenização por acidente de trabalho, além de habilitar a consolidação e a simplificação de seu portfólio de sistemas. No entanto, reconhecíamos que você ainda teria outros sistemas periféricos que deveriam se integrar ao nosso. Por isso criamos o InsuranceSuite com uma arquitetura orientada a serviços e APIs Web pré-criadas que permitem integrá-lo com outros sistemas.

Abrangência e profundidade. Os sistemas que dão suporte aos seus processos principais devem ser uma solução com abrangência e profundidade de funcionalidades. Fornecemos os melhores aplicativos do mercado que são criados em uma plataforma comum, abrangem o ciclo de vida de seguros de P/C e dão a você a funcionalidade abrangente necessária para substituir sistemas herdados existentes. O InsuranceSuite também oferece recursos de diferenciação dignos de nota, como subscrição e fluxos de trabalho automatizados e baseados em regras, suporte a transações financeiras complexas e recursos automatizados de litígio.

Sistemas do InsuranceSuite Subscrição e administração de apólices

- O Guidewire PolicyCenter® dá suporte a agentes, subscritores e representantes de atendimento em todo o ciclo de vida da apólice, da cotação e emissão até alterações, renovações e auditorias.
- O Guidewire Rating Management™ permite que especialistas de produto gerenciem a avaliação para o processamento de transação da apólice.
- O Guidewire Reinsurance Management™ permite que gerentes e subscritores de resseguro administrem tratados proporcionais e não proporcionais e contratos facultativos.

Gestão de faturamento e contas a receber

- O Guidewire BillingCenter® dá suporte a especialistas de faturamento e representantes de atendimento em todo o ciclo de vida de faturamento, desde a instrução até o fechamento, e gerencia todos os tipos de cobranças diretas e de agência.

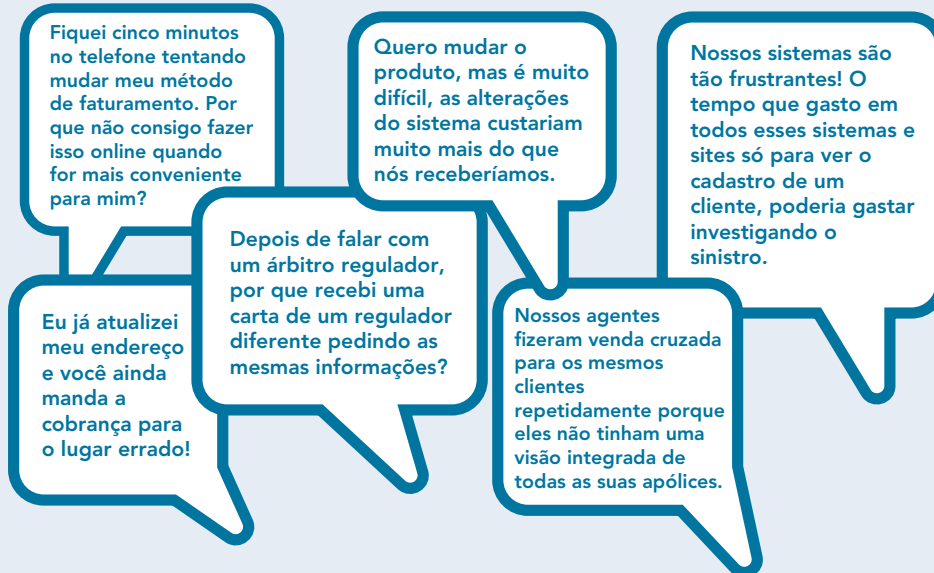
Gerenciamento de sinistros

- O Guidewire ClaimCenter® dá suporte a árbitros reguladores em todo o ciclo de vida de sinistros, desde o aviso do sinistro até o acordo, o litígio e a recuperação.

Gerenciamento de dados do cliente

- O Guidewire Client Data Management™ fornece ao cliente uma visão abrangente de todos os processos principais de seguro

O mercado de seguros de P/C está carente de soluções, conforme evidenciado por vários depoimentos de seguradoras ao longo dos anos. Veja alguns exemplos de frustrações de seus clientes e funcionários.



A ideia arraigada é de que as seguradoras devem escolher entre a simplicidade de um sistema integrado e a funcionalidade completa dos melhores aplicativos do mercado. O requisito para “buscar abrangência” derruba a necessidade de fornecer profundidade. Com o InsuranceSuite, decidimos desafiar essa ideia arraigada. Nossa missão era fornecer os melhores aplicativos do mercado e a melhor suíte integrada de sua categoria. Tivemos sucesso? Um número crescente de seguradoras concorda que sim.

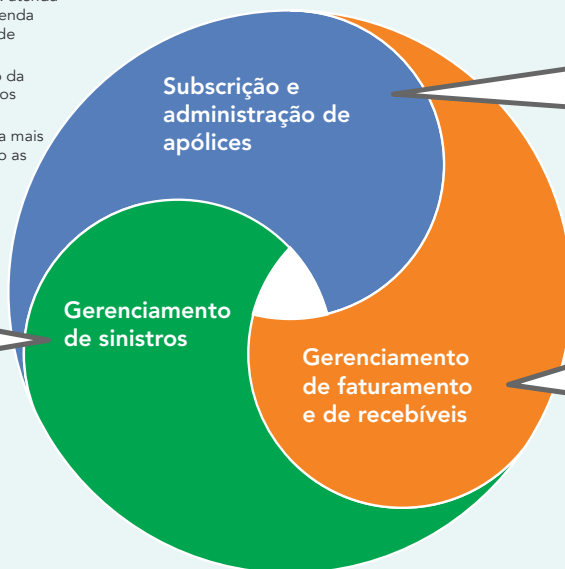
Exceder as expectativas de agentes e clientes: um exemplo

Uma grande seguradora de linha pessoal teve um problema com sua grande rede de agentes independentes. Com sistemas diferentes compartimentados por linhas de negócio, os agentes não conseguiam ver os produtos que os clientes tinham. Isso levava a venda cruzada repetida e vendas adicionais para os mesmos clientes. Isso não apenas deixava os clientes irritados, mas também frustrava os agentes. Agora, usando a visão centrada no cliente do Guidewire InsuranceSuite, os agentes conseguem direcionar corretamente os produtos certos para os clientes certos, sem as confusões ou falhas de comunicação

O InsuranceSuite fornece um conjunto completo de aplicativos para dar suporte ao ciclo de vida de seguros: subscrição, avaliação, administração de apólices, resseguros, faturamento, gerenciamento de sinistros e gerenciamento de dados de contato do cliente.

Nas operações principais

- Capitalize com a visão abrangente centrada no cliente: atenda melhor a seus clientes, identifique oportunidades de venda cruzada e venda adicional, e tome melhores decisões de negócios.
- Simplifique processos multifuncionais: na configuração da apólice, no aviso de sinistro e em renovações, otimize os processos integrados em busca de eficiência.
- Acelere as alterações de produto e processo: responda mais rapidamente às necessidades do mercado implantando as mudanças necessárias em toda a empresa.
- Reduza os custos de TI: aproveite um conjunto comum de habilidades e ferramentas de configuração para aumentar a flexibilidade e reduzir custos.



- Seja ágil com o mercado: definição flexível de produtos e processos para aproveitar as oportunidades
- Aumente a eficiência: suporte automatizado para processamento direto, atribuição de trabalho e outras tarefas
- Aprimore a seleção de riscos: aplicação consistente de diretrizes complexas para subscrição de baixo contato ou sem contato

- Implemente sua visão operacional: aproveite a flexibilidade para gerenciar todos os aspectos do ciclo de vida de sinistros
- Reduza os custos de perda: libere os árbitros reguladores para se concentrarem em atividades de maior valor e implemente melhorias quantificáveis de custo de perda
- Defina um novo padrão para o atendimento ao cliente: de um processo de aviso de sinistro dinâmico e ágil ao lançamento de ofertas exclusivas de autoatendimento

- Ganhe em seus mercados: deixe os clientes escolherem sua agenda de pagamento e como querem receber e pagar suas contas
- Forneça um atendimento superior ao cliente e ao agente: com gerenciamento de litígio e cálculo de comissão e pagamento automatizados
- Ganhe eficiência: automatize o processamento de cobrança, como processamento de inadimplência baseado no patrimônio e tratamento de exceção de faturamento de agência

Aumento da eficiência em toda a organização: um exemplo

Os subscritores de uma seguradora eram forçados a passar por 6 a 8 telas e repetir a operação com os agentes, para obter informações básicas do cliente porque as solicitações enviadas por seus agentes estavam incompletas. Isso causava atrasos desnecessários. Depois que esse cliente implementou o InsuranceSuite, as regras agora são impostas com antecedência e várias integrações de terceiros permitem que os agentes vinculem e os subscritores emitam apólices sem retrabalho desnecessário.

Quando você estiver pronto, nós o orientaremos pelas etapas iniciais e selecionaremos uma abordagem que melhor mapeie suas necessidades. O design modular do InsuranceSuite e a plataforma comum fornecem a você a flexibilidade para implementar e atualizar seus melhores aplicativos separadamente ou juntos, como uma suíte pré-integrada. Veja o que alguns de nossos clientes fizeram:



Tudo de uma vez

Implementar todos os nossos sistemas de uma vez permite a concretização de benefícios mais rápida. Os riscos podem ser reduzidos definindo a implantação em etapas por linhas de negócios e/ou regiões.

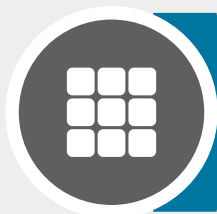
Um exemplo: um de nossos clientes, a Mercury Insurance, escolheu dar suporte a sua estratégia de expansão de mercado com a implementação do InsuranceSuite. Eles seguiram a abordagem de projeto novo e implantaram todos os sistemas de uma vez, começando com uma nova linha em um novo estado. Isso permitiu que eles capitalizassem a oportunidade e minimizassem o risco.



Um de cada vez

Muitos de nossos clientes seguem uma abordagem mais gradual, implantando cada um dos sistemas principais um de cada vez em todas as regiões e linhas de negócios. Isso permite que eles aproveitem os recursos do projeto em todas as implementações e, ao mesmo tempo, diminuam os impactos das mudanças em toda a organização.

Um exemplo: outros clientes implantaram o ClaimCenter primeiro e, em seguida, implementaram o PolicyCenter e planejam concluir com o BillingCenter.



Uma combinação

Se estiver procurando uma solução intermediária, uma abordagem combinada pode ser adequada a suas necessidades.

Um exemplo: alguns de nossos clientes, incluindo The Co-operators and Missouri Employers Mutual, decidiram implementar o ClaimCenter primeiro para um conjunto de regiões e linhas e, em seguida, implementaram o PolicyCenter e o BillingCenter juntos. Isso permite que eles convertam apólices na renovação para o PolicyCenter e que o faturamento seja feito pelo BillingCenter.

Agilidade de negócios de longo prazo: um exemplo

Nossos clientes nos selecionaram porque fornecemos a flexibilidade para fazer as mudanças de que eles precisam para se manterem competitivos. Um desses clientes era uma seguradora que tinha alguns produtos principais que não eram atualizados há anos, devido a limitações de seu sistema herdado integrado. E para os produtos que foram atualizados, foram necessários vários meses para realizar alterações simples de manutenção de produto, o que diminuiu muito sua vantagem competitiva. Mas, com o InsuranceSuite, esse cliente agora pode fazer atualizações em questão de dias e, portanto, pode atender a demandas do mercado mais rapidamente.

Entrega e suporte

A seleção do software correto é apenas parte do caminho para substituir um sistema herdado em toda a empresa. Para muitas seguradoras, e talvez para você também, esse é um território inexplorado. Como resultado disso, o caminho exige parcerias: um relacionamento duradouro de um fornecedor com uma empresa que entende seu negócio e tem condições de proteger seu investimento em uma plataforma confiável e flexível, desde a concepção até a entrega. Os membros da equipe de suporte e atendimento da Guidewire são especialistas reconhecidos que estão disponíveis em todo o ciclo de vida de seu sistema, são responsáveis pelos resultados e comprometidos a trabalharem com você.

“Nosso projeto do Guidewire ClaimCenter ocorreu de modo tão tranquilo que, quando foi necessário procurar um novo sistema de faturamento e administração de apólices, nossa primeira ideia foi procurar a Guidewire para ver como eles poderiam nos ajudar. Os aplicativos da Guidewire, individualmente, são soluções de negócios muito sólidas. Agora nos beneficiaremos da plataforma de tecnologia compartilhada, o que nos possibilitará alavancar nossas capacidades de TI com os três aplicativos.”

– Michael Foerst, vice-presidente de serviços de informações e diretor-executivo de informações, Missouri Employers Mutual Insurance

Esperre ter todo o controle: desde a concepção até a pós-implantação. Você define as metas, os objetivos e os compromissos. Você participa ativamente para adquirir as habilidades para manter a solução em longo prazo. Fornecemos os especialistas e trabalhamos em conjunto com sua equipe para transferir o conhecimento durante o projeto.

Esperre que nós seremos honestos e diretos. Os orçamentos são fornecidos pelas mesmas pessoas que serão responsáveis pelo projeto. Não recompensamos nossos funcionários por venderem mais tempo de consultoria: nós os recompensamos pelo seu sucesso.

Esperre aproveitar o aprendizado dos que vieram antes de você. Nós estamos sempre atentos e revisamos nossos produtos e metodologia de entrega com base no feedback do cliente. Você pode aproveitar o fato de que temos um histórico excepcional de mais de 300 implementações bem-sucedidas. Fique despreocupado porque nossa experiência ajudará a garantir que sua implementação atenda às suas expectativas.

Tenha certeza de que seu sucesso é nossa prioridade número um no curto e no longo prazo. Dissemos isso antes, mas é uma promessa forte que vale a pena ser repetida. Além de nos comprometermos com o sucesso da sua implementação, nós também ficaremos com você durante o ciclo de vida inteiro de seu investimento no sistema.

Enquanto outros fornecedores esperam que você confie neles para uma manutenção cara e solicitações de mudanças, tirando de você a capacidade de fazer mudanças rapidamente, nós definimos uma pequena equipe de serviços profissionais para trabalhar junto com você. Como transferimos nosso conhecimento para você, você saberá o que nós sabemos e terá as habilidades necessárias para fazer a manutenção e gerenciar seu novo sistema. Quando chegar a data de o sistema entrar em produção, nós atribuiremos um engenheiro de suporte para atuar como seu contato e defensor principal. Depois do lançamento, você terá acesso a suporte ininterrupto que o ajudará com as necessidades contínuas.

Resumo: compromisso com o seu sucesso

As seguradoras de hoje em dia precisam de sistemas e processos adaptáveis para terem sucesso em uma época de constantes evoluções e desafios do setor. Um software poderoso é apenas parte da solução. Trabalharemos com você para iniciar o projeto, implementar o sistema e transferir o conhecimento. E estaremos comprometidos em dar suporte e trabalhar com você no longo prazo.



Oferecemos a você a flexibilidade de planejar com confiança para o futuro, sem nunca comprometer suas metas de negócios. Nosso histórico de clientes é uma prova disso. A Guidewire foi selecionada por mais de 200 seguradoras em 30 países em uma ampla variedade de linhas de negócios. Este é um fato que nos deixa orgulhosos e humildes. Como aprendemos alguma coisa com cada projeto para então aplicá-la a tudo o que fazemos, podemos nos comprometer integralmente com uma coisa: o seu sucesso.

“Nossas empresas estão começando a perceber os benefícios dos processos e das regras de negócios comuns que compartilhamos hoje, a partir de nossa plataforma tecnológica comum da Guidewire. Já percebemos eficiências operacionais e estratégicas. E podemos aproveitar nossas habilidades compartilhadas de TI em todos os sistemas da Guidewire, o que será benéfico para o desenvolvimento contínuo e a manutenção pós-produção.”

–Sandra Baskerville, Vice-presidente de soluções, The Co-operators Group

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.

© Guidewire Software, Inc. Todos os direitos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter e o logotipo da Guidewire são marcas registradas da Guidewire Software, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. I_BR_20161101