



Guidewire 理赔中心

适者成功

目前的挑战

通常，赔案处理花费的成本最多。而此环节又是您满足客户需求、巩固客户忠诚度的绝佳机会。如果您的保险公司深陷理赔管理系统不灵活或不完善的困境，那么面对能够快速响应客户需求或高效控制成本对手时，您的企业便有可能一败涂地。如何应对这些挑战，同时又能跟上这个行业的风云变幻？答案就在Guidewire理赔中心。

理赔中心可以帮助您适应快速变化，满足新的客户需求。借助完整的理赔技术平台，您可以按照自己的意愿执行理赔运营并提供优质服务。在Guidewire，我们竭诚为您提供一流的软件程序，并通过每一个项目不断改进和丰富自己的知识储备。

“使用了理赔中心之后，我们在损失申报受理时，便能够立即根据理赔所需的专业知识和核赔人的工作量，将赔案分配给相应的核赔人，从而为投保人提供更好更快的服务。”

- 肯塔基州农业局互助保险公司
理赔事业部副总裁Greg Youngblood

理赔中心概览

Guidewire的理赔中心是全球财产险行业中最广为使用的Web理赔管理系统，适用于所有财产险业务范畴。理赔中心丰富的功能深度完善了从动态、直观的损失量报告到高级裁定流程和综合运营报告的整个理赔生命周期管理。理赔中心凭借基于业务规则的复杂理赔应用程序为您的员工和管理人员提供所需的现代化生产力工具。理赔中心旨在帮助您全面掌控整个理赔流程，具有深度灵活性，助您在这日新月异的行业取得成功。

理赔中心可独立自成系统或者用作Guidewire核心业务系统平台的一部分，还可以与传统系统或第三方应用集成。

基于向导；响应驱动式动态问题集；保单集成	基于规则进行细分并委派至一名或多名理赔专家	工作计划中包含最佳实践，并持续监测	稳健的财务管理；详细的准备金和赔付情况跟踪；代位追偿	跟踪有关理赔和协商细节的诉讼事项	通过合理的业务规则确保理赔结束前已完成所有相应步骤
----------------------	-----------------------	-------------------	----------------------------	------------------	---------------------------



通过理赔中心获得成功

实现您的运营愿景

对于理赔管理系统的替换来说，肯定不能采用“一刀切”的做法。因此，理赔中心的设计非常灵活，既能够满足您今时今日之需，又能帮助您应对未来的发展，同时系统还可再升级。不仅能确保您对新理赔管理系统的投入，还能够保护您的差异化市场优势。

显著降低损失成本

有了理赔中心的低级别任务自动化处理功能，核赔人员能够将精力集中在更具价值的理赔管理活动上，例如评估和谈判。此外，通过结合理赔中心丰富的功能深度、理赔管理政策的一致应用性和性能改进支持功能，您能够降低可量化的损失的成本。

设定客户服务新标准

使用理赔中心后，您将获得大量机会来改进客户服务和提高客户留存率——例如决定着服务响应表现的第一时间损失通知（FNOL）流程与发布独特的自助（移动端访问等）服务产品。

技术

专为您的环境精心设计的集成平台

Guidewire 核心业务系统平台由保单中心、理赔中心和计费中心组成。它基于一组强大的集成功能，可确保系统的统一配置、集成于管理，并能够确保系统的安全性。这些通用功能使得这些出类拔萃的应用程序可以集成为一个平台。学习了如何集成、维护和管理其中一个应用程序后，您就知道如何操作其余的应用程序了。另外，使用面向服务的架构（SOA），所有的应用程序均可以集成到复杂的IT环境中。数以百计的各类系统，包括传统大型系统，均已集成到我们的软件中。

亮点：

- **促进提高生产率：**
自动任务生成和跟踪，实时协作支持、无缝集成内/外部系统、快速访问所需数据
- **进一步削减赔偿成本：**
自动赔案细分和委派、识别潜在欺诈行为、持续理赔监控、自动触发和升级、财务权限限制以及代位追偿管理
- **提高商业敏捷性：**
易于配置并具备业务管理能力，支持组织管理、规则参数管理等
- **改进运营管理：**
实时运营操控界面、综合指标视图、自动升级和预警、实时报告等等
- **提供如承诺般强大的核心系统：**质量和可扩展性经过严格测试

灵活的配置和可升级性

核心业务系统平台的配置页面允许您更改应用程序中几乎所有内容——数据模型、业务规则、工作流程、用户界面，而无需修改源代码。如果您更改应用程序满足特定需求，不必担心会影响到核心技术组件。因此，当您进行升级以利用新版本应用程序的可用功能时，不会影响您的特定配置。此种架构可以确保您永远不会因为修改了软件满足特定需求而失去升级途径。

为您量身打造的理赔管理：案例

完善的FNOL体系确保更好的成效

完善的FNOL流程是获得良好成效的基础。理赔中心的新赔案向导可帮助您更好的采集信息、精准识别险别、实时干预和提供优质的客户服务。我们始终关注客户的成功，并在细化损失申报受理流程的道路上永不停歇，实现个性化赔案管理。

保险公司可以利用理赔中心灵活的新赔案向导，确保各业务线、赔案复杂性或其它因素的具体问题或脚本消息皆已考虑。我们还在提供损失报告的同时主动对客户服务进行改善。例如，通过整合租车供应商、道路援助或维修供应商等服务积极满足客户需求。

响应及时、快速的巨灾管理

巨灾往往会严重影响保险公司的盈利能力和声誉。利用传统系统非常难于管理。因此，许多保险公司将有效的巨灾管理作为一个重要关注点，对于Guidewire来说也是如此。

利用理赔中心巨灾管理功能的保险公司成功精简并加快了巨灾管理流程，从而实现了有效的资源规划、高效的工作分配和及时的理赔响应。保险公司可利用理赔中心的灵活功能来执行各种巨灾管理策略，减轻“赔案通胀”的影响、加快远程培训核赔人员的速度、改进预估工作和维修管理流程等。

实时理赔性能监控

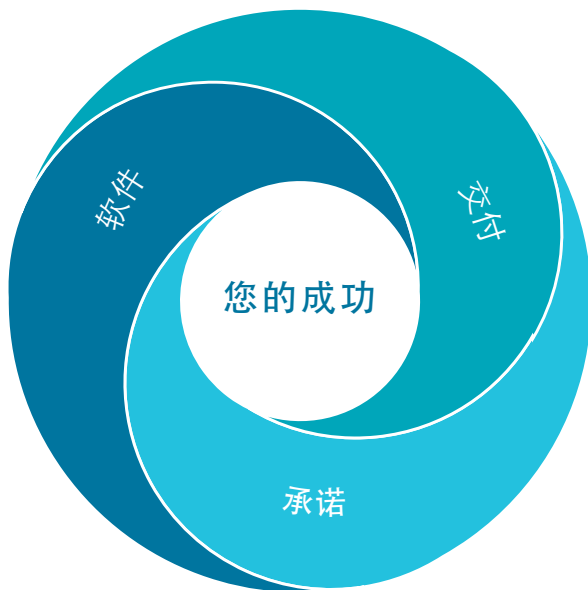
保险公司希望我们能够别具匠心，将在理赔中心中获取的可操作理赔数据转化为可立即使用、高度相关的信息，以便于用户和管理者依照不同保险公司规定的指标实时监视赔案状况。基于此需求，我们开发了理赔性能监控功能。它由以下几项内容组成：

- 赔案纲要：用于概况性查看主要赔案数据，提供赔案整体情况中最重要方面的概览图。
- 高风险参数：通过一些图标强化用户对于理赔生命周期中的关键事件点，如诉讼、死亡、巨大损失、相关险别、潜在欺诈行为以及其他事件。
- 理赔健康指标：基于赔案的类型和复杂性，依照保险公司的基准跟踪和显示赔案的当前状态，例如最初接触时间、准备金变动数量等等。

实施服务和长期支持

Guidewire 专心致力于您的成功——从实施项目开始，便一直持续关注。我们的实施方法和规划工具能够大幅降低从计划到部署整个过程中的项目风险。我们通常会部署精简而专业的服务团队与您密切合作，为您提供维护和管理新系统所需的知识和技能。我们还与众多系统集成商建立了密切的合作关系，他们也可以为您的项目实施提供一臂之力。项目启动后，我们的员工将提供全天候不间断的支持，另外还将指派一名支持工程师专门担任您的支持人员，以保证我们能及时收到您反馈的信息并为您提供更好的服务。

此外，我们承诺为您提供相关的专业知识——长久以来始终如一。我们的所有产品都经过严格的测试，其中包括超过10万次的自动测试。我们已经成功实施核心业务系统平台项目超过300次（包括已完成与尚在进行中的项目），证明了我们这套解决方案质量高、灵活性好、可扩展性强。此外，您还可以升级到具备扩展功能和技术更新的新版本，确保您跟上业务需求的脚步。



- 现代化架构
- 取代传统系统的功能
- 专注于提高灵活性和一体化
- 交付——正确的人员，经验证的方法
- 高效、可预测的实施过程
- 敏捷方法论和深层知识传递
- 客户成功实例的长期记录
- 长期承诺——项目上线后仍将始终提供支持
- 持续的技术投入
- 通过升级进行改进

Guidewire为您提供一套完整、可靠的解决方案，为您的长久成功之路助力：功能强大的软件、熟练的实施服务及知识传递，以及一个愿意并且有能力支持您持续改进的供应商。

关于 Guidewire Software

凯德维亚（Guidewire）是财产保险公司的软件供应商，协助保险公司适应快速的行业变化并保持成功。我们的平台有三个主要元素：“核心处理，数据与分析、数字化”。这三个元素的结合可以让保险公司搭建并增强其与客户、代理及员工的关系。全球逾200家主营财产险的保险公司已经选用Guidewire软件。欲了解更多，请访问 www.guidewire.com/cn

Visit guidewire.com/cn to learn more.

©2016 Guidewire Software公司保留所有权利。Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter, Guidewire InsuranceSuite, Adapt and succeed和Guidewire的logo是美国和/或其他国家的Guidewire Software公司的注册商标。