



Guidewire 核心业务系统平台

适者成功

“Mercury的目标是为我们代理商和客户提供优质的服务和出类拔萃的解决方案。我们相信，向精心构建的平台进行战略投资是至关重要的，因为这样强大、敏锐而灵活的平台能够让我们的业务获益良多。我们之所以选择Guidewire，是因为其可靠的追踪记录和集成的核心财产险平台，它们的强大功能赋予了我们创新能力，并使我们能够快速适应客户不断变化的需求。”

- Mercury高级副总裁兼首席信息官
Allan Lubitz

应对行业挑战

日前，保险行业竞争激烈、个性化产品和多样的服务形式层出不穷、客户期望日益提升，各保险公司争相采用创新技术。多年以来，财产保险行业面临的巨大挑战之一莫过于如何处理过时的传统核心系统。这些系统已经服役长达15-30年之久，原本是为财务记账而建，不支持创新，更无法满足业界当今与未来不断增加的需求。Guidewire 核心业务系统平台是一套完整的核心系统，结合补充模块，构成了既支持所有业务需求，又能提升销售、服务和承保水平的理想技术平台。

Guidewire 核心业务系统平台是一套行之有效的解决方案，已经帮助世界各地的保险公司显著地提升了客户和代理商的关系，实现盈利增长，同时获得应对市场变化（机遇或挑战）作出敏捷反应的能力。核心业务系统平台包括一套完整的应用程序，支持您的核心业务——核保、保单管理、计费 and 理赔管理，提供您所需要的技术，帮助您不断改善产品、流程及客户关系。核心业务系统平台的综合应用程序以通用平台为架构基础，涵盖了整个财产险生命周期，又能在行业瞬息万变的时代为您提供“适者成功”的深度功能。

我们的见闻

我们已经听到许多像您这样的保险公司的心声，由于这些传统系统的掣肘，您感觉处处受到束缚，无法及时应对市场需求。这些系统妨碍了保险公司向投保人和代理商提供优质的服务，更不利于降低运营成本和提高盈利能力。很多保险公司试图对这些陈旧系统进行修补，要么实施局部解决方案，要么扩展某些功能。然而，这些零碎的修补措施却导致系统整体脱节，变得支离破碎，使维护工作变得更为复杂。屈就于这些短期的修补方案，意味着保险公司已经输掉了这场对抗复杂性的战争，无法对瞬息万变的市场需求做出迅速响应。我们了解到，很多替换现有系统的计划均以失败而告终：供应商们要么缺乏对财产险行业未来需求的认知，低估了其中的复杂性和挑战性；要么夸夸其谈却拿不出符合预期的产品。

决心改变

Guidewire创办伊始，我们便开始探究，究竟需要什么样的设计规范与理念，才能满足财产保险公司的独特需求。我们知道，彻底了解您的需求是我们的首要任务，惟有如此，我们才能开发出正确的软件。我们认定，软件必须具备灵活性、可升级性，出色的性能以及兼具深度和广度的功能性，并且要能与其它众多应用程序进行集成。在这些理念的指导下，我们开发出Guidewire核心业务系统平台（GuidewireInsuranceSuite）。有了它，您可以快速的为客户提供更完善的产品和服务、改善承保规则、降低运营成本。

核心业务系统平台设计理念

兼具灵活性和可升级性。您的需求是独一无二的。我们的产品必须具备出众的灵活性，才能满足您的一切需求。核心业务系统平台基于合理的架构构建，无论是产品定义、数据模型、业务规则，还是工作流程、用户界面，该平台几乎可以对任何需求进行修改，却无需增加源代码的定制负担。另外，在修改应用程序适应自己需求的同时，不必担心核心功能受到影响，仍可进行升级并持续从中获益。

融入您的生态系统。我们很清楚自己的套件必须能够融入您复杂的IT环境中。核心业务系统平台的独特设计能够支持个人、商业和劳工赔偿等业务线，从而合并和简化您的系统组成。我们意识到您还会有其他周边系统需要与我们的产品集成。出于这一考虑，我们的核心业务系统平台采用了面向服务的架构，并预置能够方便与其他系统集成的web应用程序接口。

兼具广度与深度。在寻求支持核心流程的系统时，您心仪的系统一定是一套在功能方面深度与广度俱佳的解决方案。而我们提供的出类拔萃的应用程序，以通用平台为架构基石，既能涵盖整个财产险业务周期，又能带给您真正替代现有系统所必需的深度功能。另外，值得一提的是，核心业务系统平台还具备丰富的多元化功能，例如基于规则的自动核保及工作流程、支持处理复杂的财务报表、自动化的争端处理。

核心业务系统平台组成

核保与保单管理

- 从报价、出单到批改、续保和审核，Guidewire保单中心能够跨越整个保单生命周期为代理商、核保人和服务代表提供支持。
- 产品专家可以利用Guidewire保费计算模块管理保单事务处理中的保费计算。
- 再保险经理和核保人可通过Guidewire再保险模块管理比例和非比例合约以及临时分保合同。

计费与应收管理

- Guidewire计费中心可以跨越从计费指令开始到终止的整个计费生命周期，为计费专家和服务代表提供支持，并能够管理各种类型的直接业务或代理业务账单。

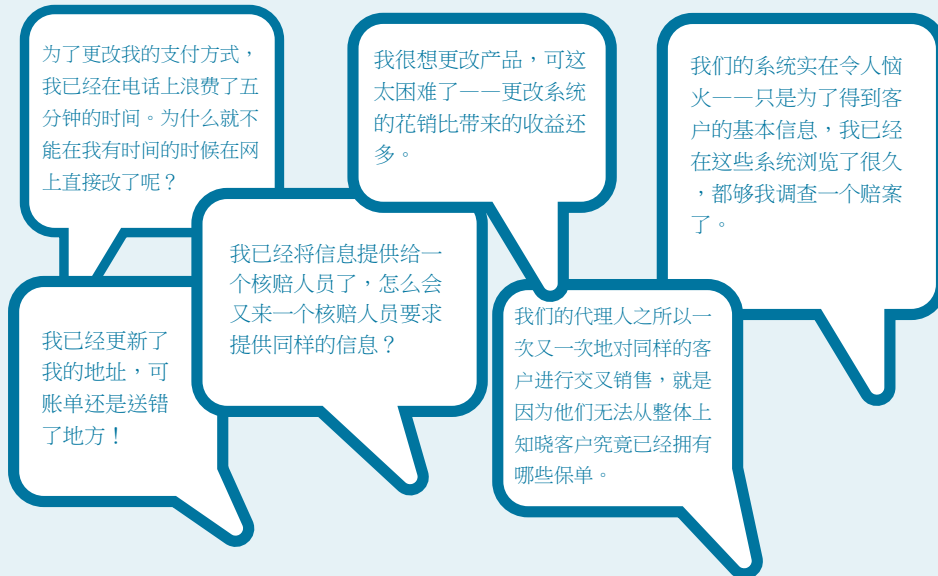
理赔管理

- 从报案受理到理赔、诉讼和摊回，Guidewire理赔中心能够在整个理赔生命周期中为核赔人提供支持。

客户数据管理

- Guidewire客户数据管理模块可在整个核心保险流程中为一切客户服务人员提供完整而全面的客户视图。

多年来，通过认真了解保险公司的需求，我们发现市场上急需的是一套真正有效的解决方案。他们的客户和员工都曾有过懊恼不已的经历，在此试举几例。



传统观念认为，鱼和熊掌不能兼得，保险公司必须在一体化系统的简单和最佳应用程序的丰富功能之间作出选择。“广度”的要求胜过了深度。我们决心利用核心业务系统平台打破传统观念。我们的使命是提供一流应用程序和最佳集成套件。我们成功了吗？越来越多的保险商们在给予我们肯定。

超乎代理商和客户的预期——示例

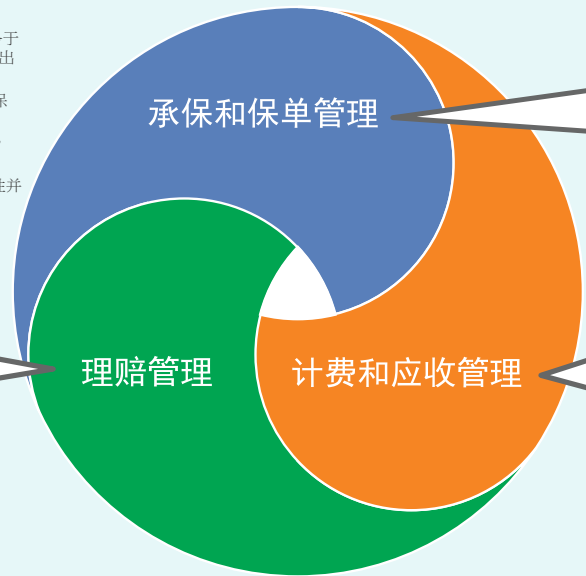
某大型个人业务保险公司对于其庞大的独立代理商网络感到头痛不已。受困于按业务范围分割的复杂系统，代理商甚至连客户已有什么样的产品都无从知晓。于是，针对相同客户进行的交叉销售和追加销售事件层出不穷。这不仅惹恼了客户，也让代理商颇感沮丧。而现在，通过Guidewire核心业务系统平台以客户为中心的方式，代理商a可以将合适的产品与客户准确地对应起来，将先前的混淆和误解一扫而光。

核心业务系统平台可提供一套完善的应用程序支持整个保险业务的各个环节——从核保、保费计算、保单管理到再保险、计费、理赔管理，再到客户联系方式数据管理，可谓应有尽有。

贯穿所有核心业务

- 充分利用全面的、以客户为中心的方法——更好地服务于客户，挖掘交叉销售和追加销售的机会并付诸行动，做出更好的业务决策。
- 精简跨职能流程——从创建保单至受理报案，再到续保，优化集成的流程可带来更高的效率。
- 加快产品和流程的更改——通过全面部署、必要变动，加速响应市场变化的需求。
- 降低IT成本——利用通用技能集和配置工具增加灵活性并降低成本。

- 实现运营愿景——利用高度的灵活性对理赔生命周期进行全方位管理。
- 降低损失成本——解放核赔人，使其能将精力集中于价值更高的事务上，并实施可量化的损失成本改进措施。
- 为客户服务树立崭新标准——以充满活力、反应敏捷的报案受理（FNOL）流程发布独特的自助服务产品。



- 敏捷地响应市场变化——以灵活的产品定义和流程捕获机遇。
- 提高效率——对直通式处理、工作分配和其他任务提供自动化支持。
- 改进风险选择——一致性地贯彻实施低接触或非接触核保规范。

- 赢得市场——让客户选择自己的支付计划以及接收或支付账单的方式。
- 提供卓越的客户和代理人服务——自动化的争议管理、佣金计算和支付。
- 增进效率——自动化的计费流程，如基于权益的欠费处理和代理计费异常处理。

提高组织效率：示例

以前，我们的一位核保人为了得到客户的基本信息，必须得浏览六到八个页面，而且由于代理人提交的申请不完整，还不得不与代理商反复沟通，不必要的延误因此产生。现在，在核心业务系统平台的帮助下，我们能够在开展业务前期设定严格的规范，再加上集成到位的各种第三方工具，令代理商可以迅速签约，核保人能够立即发放保单，避免了多余的辗转往复。

在您准备就绪时，我们将指导您快速入门，并遴选出一套最适合您需求的方案。核心业务系统平台拥有灵活性很高的模块化设计和通用平台，既能单独实施和升级其业界一流的应用程序，也能将这些应用程序集中到一起作为预集成的套件进行部署。以下是我们部分客户的成功实践范例：



全套部署

同时上线我们的所有系统，这是获得收益的最快途径。可按业务线和/或区域逐步展开，以降低风险。

示例——我们的一家客户Mercury Insurance选择实施核心业务系统平台为市场扩张策略提供支持。他们采用了首次即同时部署全部系统的方式，系统实施从支持一个新的州的新业务线开始。如此，既充分抓住了机会，又最大程度地降低了风险。



逐一添加

我们也有许多客户采用的是更为平缓的方式——按区域和业务范围逐一部署核心系统。这样，可以在充分利用各项资源的同时，降低系统更改对整个组织带来的影响。

示例——有些客户首先部署了理赔中心，然后实施了保单中心，并计划以安装计费中心来完成整个平台的部署过程。



按需搭配

如果您希望部署过程介于上述两者之间，也可以选择最适合您需求的搭配方式。

示例——我们的部分客户，包括Co-operators和Missouri Employers Mutual，决定先将理赔中心实施到一部分地区和业务线，然后将保单中心和计费中心一并实施。这样，续保就可以转移到保单中心，并通过计费中心对其计费。

长期的业务灵活性：示例

客户之所以选择我们，正是看中了我们的灵活性。这让他们能够及时做出改变，保持自身业务的竞争优势。例如，某保险公司受制于其一体化的传统系统，该公司某些关键产品已经多年未进行过更新。同时，即使是更新过的产品，一项简单的产品维护改动也会花费他们数月的时间，以这样的效率，要想在市场上保持竞争力无疑非常困难。然而，在更换为核心业务系统平台后，产品更新在短短数天内就能完成，这让他们能够迅速地满足市场需求。

交付和支持

要在整个企业替换传统系统，选择一个正确的软件只是朝前迈出了一步。对于许多保险公司（也许包括您在内）而言，这是一片未知领域。因此，您的前行需要一位可靠的领航员——一家能够坚守职责的供应商。它必须洞悉您的业务，能够以可靠而灵活的平台在整个实施过程中保护您的投资。Guidewire的服务与支持团队均由业内的权威专家组成，将在系统的整个生命周期中，随时准备为您提供服务，尽职尽责，追求成功。

“我们的Guidewire理赔中心项目进展极为顺畅，以至于每当我们需要寻求新的保单管理和计费系统时，第一件事总是看看Guidewire的软件在单独使用的时候能够帮上什么忙。Guidewire的应用程序个个都是非常出色的业务解决方案。而现在，他们的共享技术平台能让我们跨越全部三种应用程序施展我们的IT技能，这实在超乎想象。”

- Michael Foerst,
Missouri Employers Mutual Insurance 信息服务副总裁兼首席信息官

从立项之初到部署之后，可帮您实现全权掌控。由您设定最终的效果、阶段性的目标并权衡取舍。您将全程参与到项目中，习得今后维护此解决方案所需的技能。我们将指派专业人员，与您的员工紧密合作，确保其掌握整个项目的技能。

可期的诚实与坦率。评估将由对项目负责的同一批人进行。我们对员工的嘉奖依据客户的成功而定，而非咨询时间的长短。

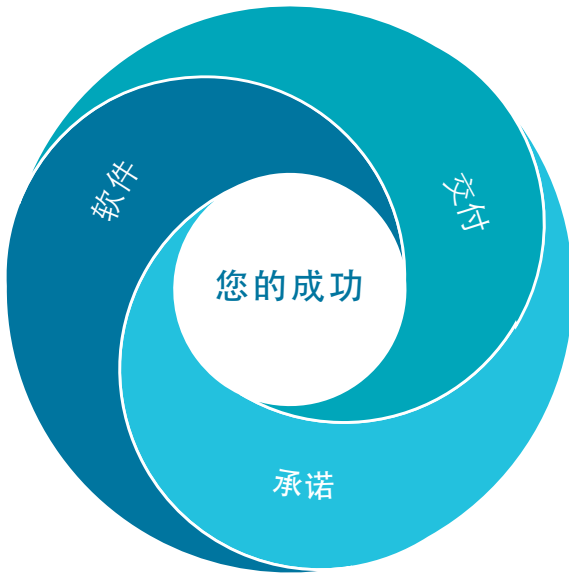
前事不忘后事之师。我们会听取客户的意见并修改产品，也会根据客户的反馈来提供更好的方案。您尽可放心，我们拥有超过三百多个成功部署的出色记录，其中积累的经验将确保您实施的项目定能不负期望。

请相信，您的成功胜于一切——不论现在还是将来。虽然不是第一次说起，但这样坚定的承诺值得一再重复。我们着眼的，不仅是我们对您短期项目实施成功的承诺，还有我们今后为您提供的长期支持与指导。

其他供应商或许会指望您付出高昂的费用来换取他们的永久性的维护与修改服务，这无异于对您应变能力的掠夺。而我们则会在初始阶段部署精简而专业的服务团队，将自己的知识传授给您。这样，您便可以轻松掌握和使用整套系统，了解其运作，并获得维护和管理新系统所需的技能。随着上线日期的临近，我们会指派一名维护工程师担任您的主要联系人和支持人员。系统启用之后，我们会提供全天候不间断的支持，为您的长远需求带来帮助。

总结：致力于您的成功

当今的保险公司需要自适应系统和流程，才能在这一不断发展和充满挑战的行业赢得胜利。强大的软件只是解决方案的一部分。此外，还有项目的启动、系统的实施以及知识的传递，我们自始至终会与您并肩而行。同时，从长远长远来看，我们将专注地为您提供支持，与您展开紧密的合作。



您的未来规划会因我们提供的灵活性而信心十足——再也不必对业务目标做出妥协。我们的客户追踪记录有力地证实了这一点。分布在30个国家、超过200家以上的保险公司，尽管业务范围各有不同，却都不约而同地选择了Guidewire。这令我们深感自豪，又受宠若惊。我们所做的，不过是从每个项目、每个客户、每个市场中汲取经验，并反之将其应用到其他工作中去。如此，我们便可以全身心地将一切努力集中于唯一的目标：您的成功。

“我们的公司已经开始从共享的一般流程和业务规则，以及Guidewire技术平台中获益。我们已经见证了运营和战略上的效率提升。同时我们还可以在Guidewire系统上运用共享IT技术，这有利于持续发展和后期维护。”

-The Co-operators集团副总裁，解决方案交付， Sandra Baskerville

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

©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。