



Guidewire ClaimCenter

Le défi actuel

C'est un fait, la gestion des sinistres est l'un des postes le plus onéreux de l'activité Assurance IARD. Mais c'est également une véritable opportunité de fidélisation des clients si l'on transforme l'expérience du sinistre en la rendant plus humaine, tout en offrant le meilleur niveau de satisfaction client.

De nombreux assureurs éprouvent des difficultés à gérer les sinistres à cause de systèmes informatiques parfois obsolètes, souvent trop complexes à maintenir, rigides et n'offrant au final qu'une couverture partielle du besoin métier.

Ceux-ci sont de ce fait exposés à la concurrence d'autres assureurs ayant la capacité humaine et technologique d'être plus réactifs aux évolutions du marché de l'Assurance, et donc mieux préparés à répondre aux attentes de leurs clients tout en contrôlant efficacement leurs coûts sinistres. C'est l'objectif de la solution Guidewire ClaimCenter® que de les aider à surmonter ces difficultés.

ClaimCenter permet de relever les défis les plus importants auxquels vous êtes confrontés lors de la gestion des sinistres. ClaimCenter facilite la mise en œuvre de votre vision de la gestion des sinistres et de la qualité de service auprès de vos clients. C'est pourquoi nous investissons massivement dans cette application métier, pour qu'elle soit constamment à la pointe de la technologie et qu'elle s'enrichisse continuellement des meilleures pratiques au fur et à mesure des nouvelles implémentations réussies et des nouvelles zones géographiques couvertes par les clients Guidewire.

"ClaimCenter nous permet d'attribuer, instantanément et dès la déclaration, les sinistres à la meilleure personne en fonction du degré d'expertise requis, du type de sinistre et de la charge de travail des différents experts. Nous sommes désormais capables de proposer un service beaucoup plus rapide et mieux adapté."

– Greg Youngblood, Vice
Président Sinistres, Kentucky
Farm Bureau Mutual Insurance
Company

ClaimCenter en quelques mots

Guidewire ClaimCenter est le système moderne de gestion des sinistres le plus largement utilisé dans l'industrie des assurances IARD à travers le monde. Sa couverture fonctionnelle englobe l'ensemble des lignes de produits IARD. Sa richesse fonctionnelle permet une nette amélioration de la gestion de bout en bout des sinistres (de la déclaration initiale du sinistre au travers des scripts dynamiques et intuitifs, jusqu'aux processus de sinistres les plus complexes en passant par le reporting opérationnel intégré).

ClaimCenter fournit aux équipes de gestionnaires et responsables sinistres les outils modernes nécessaires à la garantie de leur productivité ainsi que le respect des règles d'entreprise et des meilleures pratiques métier. La solution a été conçue pour permettre le plein contrôle de l'activité sinistre et apporter la flexibilité requise, afin de l'adapter à vos propres besoins.

ClaimCenter peut être implémenté seul ou bien en tant que module intégré de la suite Guidewire InsuranceSuite™. ClaimCenter s'intègre aisément aux applications métier existantes et aux applications transverses.

Saisie guidée (Wizard), questionnaires contextuels dynamiques, intégration avec le système de gestion des polices

Segmentation des sinistres et attribution à un ou plusieurs gestionnaires sur la base de règles métier

Bonnes pratiques automatiquement intégrées au mode de génération et de suivi des tâches

Gestion financière robuste avec le suivi détaillé des réserves, des paiements et des recours

Suivi détaillé des informations relatives aux contentieux et négociations

Les règles métier garantissent que toutes les étapes nécessaires ont été traitées correctement avant la clôture du sinistre

Déclaration
de sinistre

Segmentation
Attribution

Investigation
Evaluation

Réserves
Paiements
Recours

Contentieux
Négociations

Clôture de
dossier

Répondre aux demandes du marché

Implémenter votre vision opérationnelle

Pas question de «Taille Unique» quand il s'agit d'implémenter une nouvelle solution de gestion des sinistres. C'est pourquoi l'architecture de ClaimCenter apporte la flexibilité nécessaire pour répondre à vos besoins actuels et futurs. Cette architecture garantit les montées de version, protégeant ainsi votre nouvel investissement dans le domaine sinistres, tout en préservant votre avantage compétitif sur le marché.

Réduire les coûts sinistres

ClaimCenter automatise les tâches routinières et permet aux gestionnaires sinistres de se concentrer davantage sur des activités à plus forte valeur ajoutée telles que l'évaluation des coûts d'indemnisation et la relation avec l'assuré. Les coûts liés aux sinistres sont fortement réduits du fait de la richesse fonctionnelle de ClaimCenter, des meilleures pratiques embarquées dans la solution ou encore des outils de suivi opérationnel et d'indicateurs de performance.

Améliorer la relation client

ClaimCenter offre de nombreuses opportunités d'amélioration de la relation client et de fidélisation avec des processus déclaratifs souples et adaptés pour plus de réactivité et offre au client final l'accès à l'information au travers d'applications mobiles ou de portails.

Technologie

Une Suite conçue pour s'intégrer dans votre environnement

Guidewire InsuranceSuite (BillingCenter, PolicyCenter, et ClaimCenter) partagent une plateforme technologique commune permettant la configuration, l'intégration, l'administration et la gestion cohérente de la sécurité. Cette plateforme commune permet de proposer des applications évoluées, le tout dans une Suite intégrée. En capitalisant sur l'expérience acquise lors de la première implémentation, il vous est d'autant plus facile de mettre en œuvre les autres applications de la Suite. De plus, grâce à l'utilisation d'une architecture SOA (service-oriented architecture), toutes les applications peuvent s'intégrer aisément aux systèmes d'information existants. A ce jour, plusieurs centaines de systèmes différents, quel que soit leur technologie (Mainframe, Client Server, Web, ...), ont été intégrés avec succès avec un ou plusieurs éléments de la Suite Guidewire.

POINTS FORTS

- **Gain en productivité** – par la génération et le suivi automatisé des tâches, le travail collaboratif en temps réel, l'intégration fluide aux systèmes internes et externes, l'accès instantané aux données recherchées.
- **Réduction des coûts d'indemnisation** – par une segmentation et une attribution automatisées des sinistres, l'identification des fraudes potentielles, le pilotage continu de l'activité sinistres, la remontée et le suivi automatique des alertes, l'application de seuils financiers d'habilitations et de gestion des recours.
- **Souplesse accrue** – de par la facilité de configuration, les capacités d'administration par le métier, la gestion des paramètres et des règles métier, etc.
- **Meilleure efficacité opérationnelle** – avec des tableaux de bord opérationnels en temps réel, des indicateurs de performance, une gestion des priorités et des alertes automatiques, un reporting ad hoc, etc.
- **Une solution métier qui tient ses promesses** – L'application est en permanence rigoureusement testée dans nos laboratoires pour confirmer sa qualité et sa scalabilité.

Une configuration souple et évolutive

L'approche de configuration de la Suite permet aisément de modifier les applications (modèle de données, règles métier, workflow, interface utilisateur) sans en changer le code source. Donc si vous modifiez une solution de la Suite Guidewire pour l'adapter à vos besoins, les composantes essentielles ne seront pas affectées. Vous pourrez ainsi bénéficier des fonctionnalités proposées par une nouvelle version d'une application Guidewire sans incidence sur votre configuration spécifique. Cette architecture permet ainsi de faciliter les montées de version lorsque vous avez modifié la solution Guidewire pour vos besoins spécifiques.

La gestion des sinistres comme vous l'entendez: Exemples

Une meilleure déclaration de sinistre (FNOL) pour de meilleurs résultats. L'amélioration de la déclaration des sinistres est un préambule à l'amélioration des processus de gestion. Les scripts déclaratifs de ClaimCenter sont conçus pour optimiser le recueil d'informations pertinentes, la vérification précise des garanties, et ainsi permettre une intervention rapide et fournir un meilleur service client. Nous sommes fidèles à notre engagement à faire réussir nos clients et les possibilités de personnalisation du processus de déclaration des sinistres sont infinies afin de leur permettre de gérer les sinistres comme ils l'entendent.

Nos clients peuvent s'appuyer sur les nombreux assistants de saisie des déclarations de sinistre proposés par ClaimCenter pour s'assurer de l'intégration de questions particulières ou de messages préétablis selon les lignes métier, la complexité du sinistre ou tout autre attribut. Il est également possible d'augmenter le niveau de service à la clientèle dès la saisie de la déclaration de sinistre, par exemple: répondre de façon proactive aux besoins du client par l'intégration natives de services tels que location de voiture, dépannage ou carrossier automobiles.

Gestion des catastrophes naturelles plus rapide et plus réactive. Les catastrophes naturelles et dommages climatiques ont un impact non négligeable sur la rentabilité et la renommée d'une compagnie d'assurance. Leur gestion est difficile et encore plus si l'on travaille avec des applications anciennes. Il n'est donc pas surprenant de constater que cet aspect constitue un point important de satisfaction pour nos clients assureurs et un gage de reconnaissance pour Guidewire.

En s'appuyant sur les capacités de gestion des catastrophes de ClaimCenter, les compagnies d'assurance sont parvenues à rendre les processus de gestion plus fluides et plus rapides. La planification des ressources est ainsi plus efficace, comme l'attribution automatique des tâches ou la réponse aux déclarations de sinistres en temps réel. Nos clients ont profité de la flexibilité de ClaimCenter pour développer plusieurs stratégies de gestion des catastrophes visant à atténuer « l'afflux des sinistres », à accélérer la formation des experts à distance, et améliorer les processus d'estimation et de gestion des réparations, pour n'en citer que quelques-unes.

Suivi des performances sinistres en temps réel

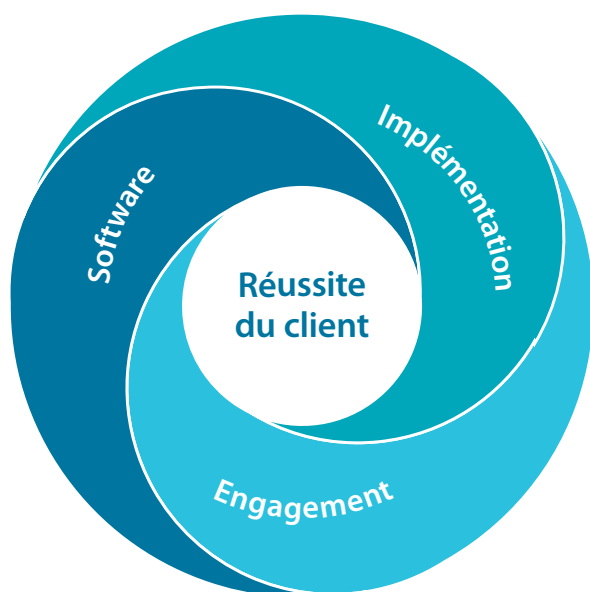
Les compagnies d'assurance nous ont demandé de concevoir une solution permettant de transformer les données opérationnelles des sinistres collectées dans ClaimCenter, en informations pratiques et pertinentes. Ceci afin que les utilisateurs et responsables d'opérations puissent voir en temps réel les indicateurs clés de performances propres à leur activité. *Claims Performance Monitoring* a été conçu pour cela et comprend :

- **Les grandes lignes sinistres** – Synthèse des faits importants relatifs au sinistre, ce qui permet d'avoir une photo instantanée des aspects les plus importants de l'état d'un sinistre.
- **Indicateurs de risque élevé** – Des icônes conçues pour attirer l'attention sur les événements clé d'un dossier sinistre, tels que contentieux, décès, pertes importantes, couverture mise en cause, suspicion de fraude, etc.
- **Données du sinistre** – Suivi et affichage automatiques du statut d'un sinistre en fonction des indicateurs de la compagnie d'assurance (par exemple le nombre de modifications des réserves), selon le type et le degré de complexité du sinistre.

Implémentation et assistance sur le long terme

Guidewire s'engage à vous faire réussir dès le début de votre projet d'implémentation jusqu'à son terme et au-delà. Notre approche d'implémentation associée à nos outils de projet réduit de façon significative les risques relatifs au projet quel que soit sa phase. Généralement nous proposons une équipe de consultants expérimentés, qui travaille en étroite collaboration avec nos clients et transmettent le savoir-faire ainsi que les connaissances requises pour la maintenance applicative du nouveau système. Par ailleurs, nous avons également noué des partenariats avec de nombreux partenaires intégrateurs, qui participent largement aux implémentations clients. Après la mise en production, notre équipe support fournit une assistance 24 h/24, et un ingénieur support dédié.

Notre Engagement sur le long terme – Tous nos produits sont soumis à des tests rigoureux, dont l'exécution de plus de 100 000 tests unitaires automatisés chaque jour. Les applications de la Suite Guidewire comptent aujourd'hui plus de 200 installations opérationnelles réussies qui sont la meilleure preuve de qualité et de souplesse et qui témoignent aussi du caractère évolutif des solutions. De plus et grâce aux fonctionnalités élargies et aux améliorations techniques fournies lors de nos montées de version, vous serez toujours à même de répondre aux nouveaux besoins liés à l'évolution de votre activité.



Solution logicielle - une base flexible et durable

- Architecture moderne
- Fonctionnalités complètes pour le remplacement du système existant
- Conçue pour être flexible et intégrable

Mise en œuvre – des experts spécialisés et des méthodes éprouvées

- Implémentation efficace et sans surprise
- Méthode Agile et transfert de connaissances éprouvés
- Historique conséquent de réussite clients

Engagement – au-delà de la 1^{ère} mise en production

- Investissement durable dans la technologie
- Améliorations via les montées de version
- Collaboration avec une communauté de clients de plus en plus importante

Une solution complète, un tremplin vers votre succès sur le court et long terme ; un logiciel puissant, une implémentation maîtrisée avec transfert de connaissances et un éditeur qui a la volonté et la capacité de soutenir votre plan de développement. Les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance.

A propos de Guidewire Software

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - un processus cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 200 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier. Suivez nous sur Twitter : @Guidewire_PandC.

Pour obtenir plus d'informations, merci de visiter www.guidewire.fr.