



# Guidewire InsuranceSuite

## Faire face aux défis de l'industrie

Aujourd'hui, le monde de l'assurance est confronté à une concurrence agressive, à la nécessité de proposer des offres produits et des services personnalisés, mais doit aussi faire face à des exigences clients de plus en plus fortes, et à adopter rapidement les technologies les plus innovantes.

**“Mercury a pour objectif d’offrir un service de qualité et des solutions de pointe à ses agents et clients. Nous sommes convaincus de l’importance stratégique d’investir dans des plateformes à l’architecture bien conçue, solides, réactives et flexibles. Nous avons choisi Guidewire pour son expérience métier et sa plateforme progicielle intégrée qui nous permet d’innover dans notre métier et de répondre rapidement aux besoins sans cesse renouvelés de nos clients.”**

–Allan Lubitz, Vice Président Senior et Directeur Informatique, Mercury

Depuis plusieurs années, l'un des principaux enjeux des assureurs IARD a été de trouver le moyen de gérer l'obsolescence des systèmes cœur de métier pour la plupart âgés de 15 ans ou plus, ceux-ci freinant l'innovation et la prise en compte de l'évolution des demandes clients.

Guidewire InsuranceSuite™ est un ensemble complet de systèmes cœur de métier et de modules complémentaires qui propose la plateforme idéale, afin de répondre aux exigences de l'ensemble de vos activités, augmenter les ventes, améliorer le service client, et contribuer à l'excellence au sein de votre organisation.

Cette solution éprouvée aide les assureurs du monde entier à développer leurs activités, et à répondre avec agilité aux menaces et opportunités du marché. InsuranceSuite offre un ensemble complet d'applications: souscription, gestion des contrats, des primes, de la facturation et des sinistres - vous offrant la technologie nécessaire pour faire évoluer en permanence et avec succès vos produits, vos processus, ainsi que les relations avec vos clients, vos agents et/ou vos courtiers.

InsuranceSuite repose sur une plateforme commune qui couvre la totalité du cycle de vie assurance, offrant les fonctionnalités dont vous avez besoin pour vous adapter et réussir à une époque où le secteur évolue toujours plus rapidement.

## Témoignages de nos clients

Des assureurs nous ont confié qu'à cause des environnements informatiques existants, ils étaient freinés dans leur capacité à répondre efficacement aux attentes du marché.

En effet, trop contraintes par la rigidité des systèmes existants, beaucoup de compagnies d'assurance ne peuvent fonctionner comme elles le souhaiteraient. Elles peinent à offrir des services de qualité à leurs assurés et leurs apporteurs, à réduire leurs coûts, et à instaurer une croissance rentable. Certains assureurs optent pour une solution de contournement consistant à empiler des couches logicielles supplémentaires pour améliorer l'existant, mais cela est le plus souvent plus proche du colmatage que d'une véritable approche industrielle... et conduit alors à un patchwork de systèmes hétérogènes difficiles à maintenir donc coûteux. Cette vision à court terme ne permet pas d'apporter une véritable réponse pour faire face au défi de la complexité croissante et des évolutions permanentes du marché de l'Assurance.

Le monde de l'assurance a connu bon nombre de tentatives infructueuses de remplacement des systèmes vieillissants. L'offre progicielle disponible péchait jusqu'à présent soit par une méconnaissance de l'Assurance IARD, soit par la sous-estimation de la complexité des défis à relever en proposant des solutions parfois surdimensionnées, mais le plus souvent incapables de répondre aux besoins des assureurs.

## Notre credo

Dès la création de Guidewire, nous nous sommes interrogés sur les principes d'une architecture adaptée aux attentes des assureurs. Il fallait parfaitement connaître les besoins pour construire la meilleure solution progicielle métier dédiée à l'Assurance IARD. Elle se devait donc d'être flexible, évolutive, performante, avec des fonctionnalités à la fois riches et précises, et bien sûr pouvoir s'intégrer avec toutes les autres applications. Il s'agit bien là des fondamentaux sur lesquels nous nous sommes appuyés pour développer Guidewire InsuranceSuite. Cette Suite offre l'ensemble des applications nécessaires à la prise en charge des processus cœur de métier et a pour vocation d'accélérer la mise à disposition des produits sur le marché, fournissant la meilleure qualité de service auprès des assurés. A titre d'exemple, PolicyCenter aide à mieux gérer tous les processus de souscription tout en réduisant les différents coûts de gestion.

## Principes de conception de l'InsuranceSuite

**Une suite flexible et évolutive.** Vous êtes uniques et vos besoins le sont tout autant. Nos progiciels doivent être suffisamment flexibles pour répondre à tous vos besoins. InsuranceSuite a été conçue pour que tout puisse être personnalisé (les définitions produits, le modèle de données, les règles métier, le workflow, l'interface utilisateur, etc.) sans jamais devoir modifier le code source. En outre, les fonctionnalités natives de l'application ne sont pas altérées lorsque vous modifiez cette dernière pour l'adapter. Vous pourrez donc réaliser les montées de version en toute tranquillité et bénéficier alors des dernières améliorations issues de l'expérience des autres clients Guidewire.

**Une application adaptée à votre écosystème.** Notre suite doit pouvoir s'inscrire dans votre environnement informatique complexe. C'est pourquoi nous avons conçu InsuranceSuite pour qu'elle puisse supporter les risques individuels ou entreprise, les risques commerciaux, spécialités ou encore les accidents du travail, tout en renforçant et simplifiant vos systèmes de gestion. Comme il y aura toujours d'autres systèmes périphériques susceptibles d'être intégrés aux nôtres, InsuranceSuite s'est dotée d'une architecture orientée services ainsi que des APIs web services pour s'intégrer dans votre paysage informatique.

**Etendue et précise.** Lorsque l'on recherche un système capable de supporter les processus métiers critiques, la solution doit être à la fois étendue et précise. C'est pourquoi nous proposons des applications à la pointe de la technologie et développées sur une plateforme commune qui couvre tous les secteurs de l'assurance IARD tout en offrant la couverture fonctionnelle nécessaire pour remplacer tout ou une partie de vos systèmes existants.

### Applications cœur de métier InsuranceSuite

#### Administration des souscriptions et des contrats

- **Guidewire PolicyCenter®** aide les agents, souscripteurs et responsables de service tout au long de la vie du contrat, du devis à l'émission, en passant par les avenants, les renouvellements et les audits.
- **Guidewire Rating™** permet aux experts produits de gérer les règles de tarification liées aux produits et offres.
- **Guidewire Reinsurance Management™** permet aux responsables de la réassurance et aux souscripteurs de gérer les traités proportionnels / non proportionnels et les facultatives.

#### Gestion de la facturation et des paiements

- **Guidewire BillingCenter®** assiste les services facturation et les responsables d'opérations dans tous les domaines liés au cycle de recouvrement (de l'instruction à la clôture), et gère tout type de facturation, directe ou intermédiée.

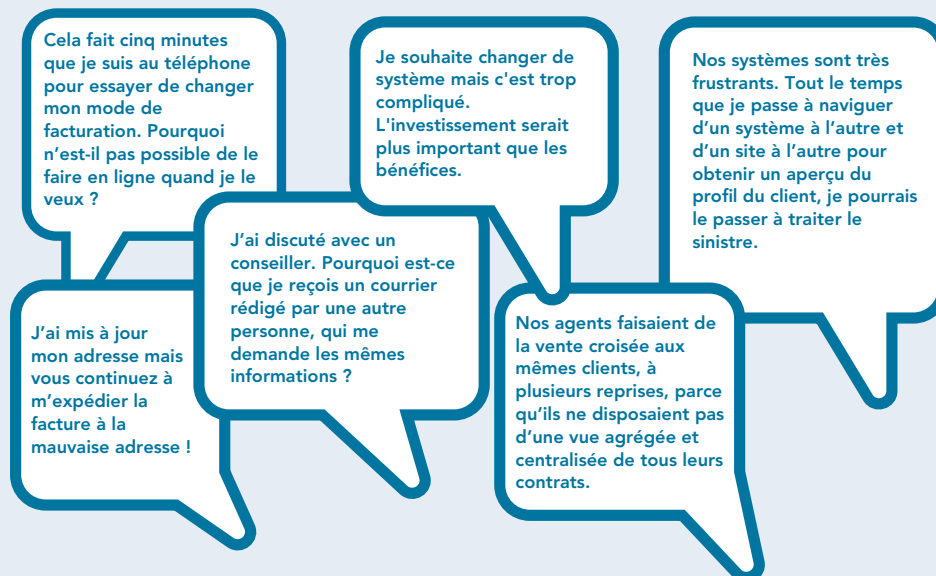
#### Gestion des sinistres

- **Guidewire ClaimCenter®** est capable de gérer tout type de dossiers sinistres de bout en bout, depuis la déclaration jusqu'au règlement, en passant par la gestion des contentieux et des recours.

#### Gestion des données client

- **Guidewire Client Data Management™** permet à toute personne en charge des clients de disposer d'un profil complet à 360° tout au long de la vie du contrat et des éventuels dossiers sinistres.

Le marché de l'assurance a très longtemps été en quête d'une solution progicielle adaptée et adaptable à ses spécificités, voilà bien ce qui ressort des nombreux témoignages d'assureurs ces dernières années. Ci-après quelques citations d'assureurs et les déconvenues évoquées par leurs clients ou employés.



Suivant les idées reçues, les compagnies d'assurance doivent choisir entre la simplicité d'un système tout-intégré et la richesse fonctionnelle d'applications à la pointe de la technologie. Le fait de vouloir étendre les fonctionnalités peut entrer en conflit avec la nécessité de développer les applications en profondeur. La solution InsuranceSuite vient à l'encontre de cette croyance. La mission de Guidewire est d'offrir les meilleures applications, le tout dans une suite intégrée à la pointe de la technologie. Y sommes-nous parvenus ? Les assureurs sont de plus en plus nombreux à le penser.

## Au-delà des attentes des agents et des clients

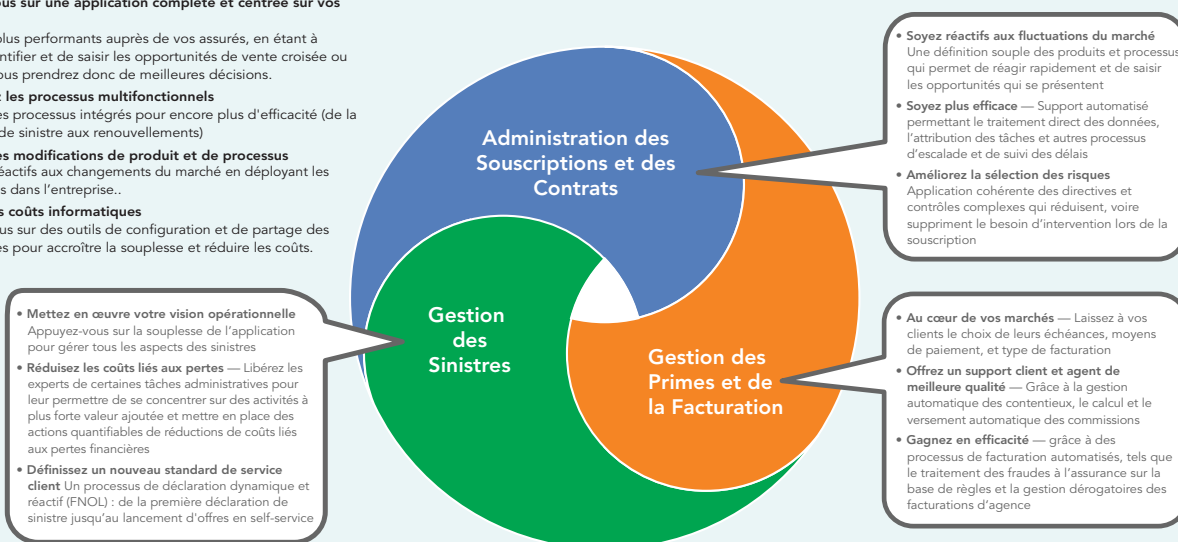
### Illustration client

Une grande compagnie d'assurance de particuliers a été confrontée à un problème lié à son vaste réseau d'agents indépendants. Les différents systèmes directement liés aux différentes lignes métier ne permettaient pas aux agents de savoir quels produits ou contrats leurs clients détenaient. Ils pouvaient de ce fait, régulièrement proposer des ventes croisées aux clients détenant déjà les produits. En conséquence, les clients étaient agacés et les agents frustrés. Aujourd'hui, la compagnie utilise Guidewire InsuranceSuite et ses fonctionnalités lui permettent une vue unique client à 360°. Les agents sont donc capables de cibler les produits adaptés à leurs clients, sans aucun risque ni perte de crédibilité.

InsuranceSuite offre un ensemble complet d'applications couvrant la gestion de tous les domaines de l'assurance: souscription, définition des tarifs, administration des contrats, réassurance, gestion des primes, facturation et recouvrement, ou encore la gestion des sinistres.

## Autour des opérations essentielles

- **Appuyez-vous sur une application complète et centrée sur vos clients**  
Vous serez plus performants auprès de vos assurés, en étant à même d'identifier et de saisir les opportunités de vente croisée ou incitative. Vous prendrez donc de meilleures décisions.
- **Rationalisez les processus multifonctionnels**  
Optimisez les processus intégrés pour encore plus d'efficacité (de la déclaration de sinistre aux renouvellements)
- **Accélérez les modifications de produit et de processus**  
Soyez plus réactifs aux changements du marché en déployant les modifications dans l'entreprise..
- **Réduisez les coûts informatiques**  
Appuyez-vous sur des outils de configuration et de partage des compétences pour accroître la souplesse et réduire les coûts.



## Augmenter l'efficacité au sein de votre organisation

### Illustration client

Les souscripteurs d'un de nos clients devaient passer par six à huit écrans et des échanges incessants avec les agents pour obtenir les données de base des clients, les informations enregistrées par les agents étant souvent incomplètes. Ceci engendrait de nombreux retards de gestion. Désormais, avec InsuranceSuite, les règles sont appliquées en amont et les intégrations avec les applications tierces ont été mises en place. Cela permet aux agents de regrouper les informations, et aux souscripteurs d'émettre des contrats sans perdre de temps à échanger et récupérer les données nécessaires.

Grâce à l'expérience acquise auprès de ses clients, Guidewire peut vous aider à choisir l'approche la plus adaptée à vos besoins. Le design modulaire d'InsuranceSuite et sa plateforme partagée offrent la flexibilité de mise en œuvre des meilleures applications cœur de métier, séparément ou ensemble, dans le cadre d'une suite pré-intégrée. Ci-après quelques exemples de déploiements choisis par nos clients :



#### Implémentation simultanée

L'implémentation simultanée de tous les systèmes permet de réaliser des bénéfices immédiats. Les risques peuvent être réduits en échelonnant le déploiement par ligne métier et/ou par région.

**Exemple** — Mercury Insurance, a choisi de soutenir sa stratégie d'expansion sur le marché par l'implémentation d'InsuranceSuite. La compagnie a décidé de partir de zéro et a déployé tous les systèmes en parallèle, en commençant par une nouvelle ligne métier dans un nouvel état des Etats-Unis. Elle a ainsi pu s'appuyer sur cette opportunité tout en minimisant les risques.



#### Implémentation progressive

Une grande partie de nos clients préfèrent adopter une approche plus progressive, qui consiste à déployer les systèmes centraux les uns après les autres, par région et par ligne métier. Ils peuvent ainsi s'appuyer sur les ressources du projet au fil des implémentations, tout en réduisant l'impact des modifications sur l'organisation.

**Exemple** — Certains clients ont commencé par déployer ClaimCenter, puis PolicyCenter, pour finir par BillingCenter.



#### Combinaison

Si vous recherchez un compromis entre les deux approches, alors l'approche combinée peut vous convenir.

**Exemple** — The Co-operators et Missouri Employer Mutual, ont choisi d'implémenter d'abord ClaimCenter dans un certain nombre de régions et de lignes métier. Ils ont ensuite lancé l'implémentation de PolicyCenter et BillingCenter ensemble. Cette approche leur a permis de convertir les contrats lors de leur renouvellement, dans PolicyCenter, et de les facturer dans BillingCenter.

## Un fonctionnement souple, sur le long terme

### Illustration client

Nos clients choisissent nos solutions pour leur souplesse et leur capacité d'adaptation, deux dimensions nécessaires à leur compétitivité. L'un de nos clients, proposait certains produits phares qui n'avaient pas été modernisés à cause des limites imposées par son système tout-en-un existant. Quant aux mises à jour Produits, il fallait plusieurs mois pour opérer de simples changements et cela nuisait à la compétitivité de l'entreprise. Ce client a installé InsuranceSuite, et depuis, les mises à jour ne prennent désormais plus que quelques jours au maximum, ce qui lui permet désormais de répondre beaucoup plus rapidement aux demandes d'évolutions du marché.

## Nos services d'implémentation

Pour l'entreprise qui cherche à remplacer ses systèmes métiers existants, le choix du bon logiciel ne constitue qu'une première étape et pour bon nombre de compagnies d'assurance, c'est un territoire inconnu. Le choix du partenaire est donc très important. Ce dernier doit être fiable, comprendre le métier, et protéger l'investissement sur le long terme. C'est une relation de confiance, de la conception à la mise en production et au-delà. Les équipes services et support de Guidewire sont composées d'experts métier et systèmes d'information reconnus. Responsables et déterminés à travailler avec vous, vous pouvez compter sur eux pendant toute la durée de vie de votre système cœur de métier.

**“La mise en place de notre projet sinistres Guidewire ClaimCenter s'est parfaitement passée. Ainsi, lorsque nous avons dû rechercher de nouveaux systèmes d'administration des contrats et des primes, nous avons tout de suite pensé à Guidewire car les applications Guidewire sont des solutions métier très fiables. A présent, nous nous appuyons sur leur plateforme technologique commune pour transférer nos compétences informatiques dans les trois applications d'InsuranceSuite.”**

*–Michael Foerst, Vice Président des services d'information et responsable de l'information, Missouri Employers Mutual Insurance*

**Le projet vous appartient** de son lancement à la période qui suit le déploiement. C'est vous qui définissez les objectifs et les arbitrages éventuels. Vous participez activement à l'acquisition des compétences nécessaires, à la mise en œuvre et à la maintenance de la solution sur le long terme. Nous mettons des experts à votre disposition et travaillons en étroite collaboration avec vos équipes afin de transférer les connaissances au fil du projet et vous garantir l'autonomie.

**Vous êtes en droit d'attendre honnêteté et franchise.** Les estimations de charges projet sont calculées par les personnes responsables et en charge du projet. Nous ne rémunérons pas nos employés sur la base des heures facturées en prestations de services, mais sur la réussite de votre projet, sa mise en production et au-delà.

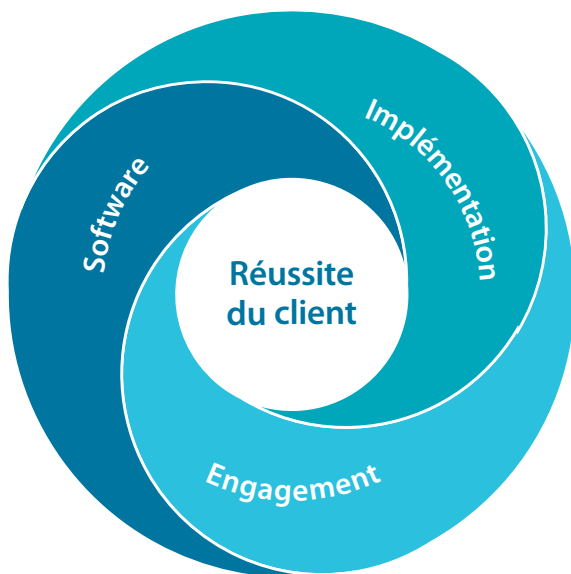
**Vous bénéficiez de l'expérience de vos pairs.** Nous sommes à l'écoute et nous faisons évoluer les produits et services en fonction des retours clients. Vous pouvez être sereins car avec nos clients, nous avons déjà réussi plus de 300 mises en œuvre de projets réussis et vous pourrez profiter de notre expérience qui ne fait qu'accroître nos compétences.

**Votre réussite est notre priorité absolue, à court terme comme à long terme.** Nous l'avons déjà dit, c'est un engagement fort qui mérite d'être répété. Nous nous engageons à garantir la réussite de votre installation, mais vous pouvez également compter sur nous à long terme, après la mise en production de la solution.

A l'inverse, d'autres acteurs du marché, qui contre rémunération parfois importante, se chargeraient de la maintenance et des modifications, vous privant ainsi de toute liberté d'effectuer rapidement vos changements. Nous proposons une petite équipe d'experts qui travaillent en étroite collaboration avec vous. Ils vous transmettront connaissance et savoir-faire. Ainsi en fin de projet, vous aurez les compétences nécessaires à la maintenance et la gestion de votre nouveau système. De même, avant le démarrage du projet, nous désignons un ingénieur support technique produit qui sera votre contact principal. Vous disposez aussi d'une assistance 24h/24 prête à répondre à vos besoins et questions au fur et à mesure qu'ils se présentent.

## Notre engagement à votre réussite

Un logiciel puissant ne fait pas tout. Nous travaillons main dans la main avec vous pour démarrer le projet, implémenter le système, vous transmettre nos compétences et nous engageons à travailler avec vous sur le long terme.



Nous vous offrons la souplesse dont vous avez besoin pour envisager votre avenir sereinement, sans jamais compromettre vos objectifs stratégiques métier.

Notre expérience vous en apporte la preuve.

Plus de 200 compagnies d'assurance réparties dans plus de 20 pays et couvrant un grand nombre de lignes métier ont choisi les solutions Guidewire.

Nous en sommes fiers mais nous savons rester modestes. En effet chacun de nos projets est une remise en question et des nouvelles leçons pour les projets futurs - maxime que nous appliquons à tout ce que nous entreprenons.

Nous pouvons ainsi nous investir pleinement dans notre seul objectif : **votre réussite.**

**“Nos compagnies commencent à générer des bénéfices grâce aux processus et règles métier désormais partagés, et grâce à la plateforme technologique Guidewire. Nous en remarquons déjà l’efficacité stratégique et opérationnelle. Et nous pouvons nous appuyer sur nos compétences informatiques réparties dans les différents systèmes Guidewire, ce qui s’avère très bénéfique pour le développement continu et la maintenance en post-production.”**

*–Sandra Baskerville, Vice Présidente Systèmes Partagés, The Co-operators Group*

## 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](http://www.guidewire.fr).**