



# Guidewire InsuranceSuite

Adapt and succeed™

## Rozwiązywanie problemów branży

Dzisiejszy świat ubezpieczeń to głównie agresywna konkurencja, spersonalizowane oferty produktowe i usługowe, coraz wyższe oczekiwania klientów i szybkie przyjmowanie innowacyjnych technologii. Od wielu lat jednym z największych wyzwań stojących przed branżą ubezpieczeń majątkowych i osobowych jest radzenie sobie z przestarzałością istniejących systemów podstawowych, które mają po 15-30 lat. Systemy te były pierwotnie

„Celem firmy Mercury jest zapewnienie doskonałej obsługi i nowoczesnych rozwiązań zarówno naszym agentom, jak i klientom. Uważamy, że istotne jest inwestowanie strategiczne w dobrze zaprojektowaną platformę – wytrzymałą, szybką i elastyczną. Wybraliśmy Guidewire ze względu na ich solidną historię wdrożeń i zintegrowaną platformę do obsługi ubezpieczeń majątkowych i osobowych, która da nam możliwość wprowadzania innowacji oraz pozwoli nam na szybkie dostosowanie się do zmieniających się potrzeb naszych klientów”.

—Allan Lubitz, pierwszy wiceprezes i dyrektor ds. informatyki, Mercury

tworzone z myślą o prowadzeniu dokumentacji finansowej, a nie w celu wspierania innowacji czy sprostaniu znacznie podwyższonym wymaganiom stawianym branży teraz i w przyszłości. Pakiet Guidewire InsuranceSuite™ to kompletny zestaw podstawowych aplikacji i modułów dodatkowych, które łącznie tworzą idealną platformę technologiczną obsługującą najważniejsze potrzeby ubezpieczycieli dla wszystkich typów ubezpieczeń, wspierając sprzedaż, obsługę klienta i wysokiej jakości szacunki ryzyka w całym przekroju działalności.

Guidewire InsuranceSuite™ to sprawdzone rozwiązanie, które pozwoliło ubezpieczycielom na całym świecie znacząco wzbogacić relacje z klientami i agentami/brokerami, a jednocześnie osiągnąć zyskowe wzrosty i żywo reagować na zagrożenia i szanse rynkowe. InsuranceSuite stanowi kompletny zestaw podstawowych aplikacji wspierających działalność podstawową – ocenę ryzyka, obsługę polis, rozliczenia i obsługę szkód – zapewniając technologię niezbędną do udanego i nieustannego ulepszania produktów, procesów i relacji z klientem. Wszechstronne aplikacje InsuranceSuite funkcjonują na wspólnej platformie, która obejmuje cały cykl ubezpieczenia, zapewniając jednocześnie zaawansowaną funkcjonalność, niezbędną do dostosowania się i odnoszenia sukcesów w dobie szybkich zmian w branży.

### Co słyszeliśmy

Ubezpieczyciele mówili nam, że mają trudności z szybkim reagowaniem na potrzeby rynku z powodu dotychczas używanych systemów, oraz że ograniczenia te zmniejszają ich zdolność do świadczenia wysokiej jakości usług dla ubezpieczających i agentów, do obniżenia kosztów działalności i do zwiększania zysków. Wielu ubezpieczycieli próbuje obejść problemy powodowane przez swoje przestarzałe systemy poprzez wdrożenie rozwiązań punktowych lub rozbudowę niektórych funkcji. Prowadzi to do powstania mozaiki niespójnych, zróżnicowanych systemów, które trudno jest utrzymać. Realizując tę krótkowzroczną taktykę, ubezpieczyciele przegrywają wojnę ze złożonością systemów, a co za tym idzie, nie mogą reagować wystarczająco szybko na zmieniające się wymagania rynku. Branża widziała już wiele nieudanych prób zastąpienia przestarzałego systemu i źle służyły jej rozwiązania proponowane przez producentów nie posiadających wiedzy na temat ubezpieczeń majątkowych i osobowych, nie doceniających złożoności wyzwań lub sprzedających ubezpieczycielom rozwiązania bogato wyposażone w zbędne funkcje, ale nie spełniające ich podstawowych oczekiwań.

## Zaczynamy zmieniać ten obraz

Gdy powstawała firma Guidewire, starannie określiliśmy podstawowe zasady projektowe, niezbędne do zaspokojenia specyficznych potrzeb spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Wiedzieliśmy, że dla stworzenia odpowiedniego dla nich oprogramowania absolutnie najważniejsze jest dokładne zrozumienie ich potrzeb.

Uznaliśmy, że takie oprogramowanie musi być elastyczne i nadające się do rozbudowy, musi być wydajne, gama oferowanych funkcjonalności musi być zarówno głęboka (zaawansowana), jak i szeroka, a programy muszą się dać zintegrować z wieloma innymi aplikacjami. Są to zasady, które zastosowaliśmy przy tworzeniu pakietu Guidewire InsuranceSuite - systemu, który pozwala na szybsze dostarczanie klientom lepszych produktów i usług w celu podniesienia dyscypliny szacowania szkód oraz obniżenia kosztów operacyjnych.

## Założenia projektowe pakietu InsuranceSuite

**Elastyczność i możliwość rozbudowy.** Ubezpieczyciela mają niestandardowe potrzeby, a nasze oprogramowanie musi być na tyle elastyczne, aby spełnić wszystkie z nich. Pakiet InsuranceSuite jest zbudowany tak, że praktycznie wszystko może być modyfikowane – definicje produktów, model danych, reguły biznesowe, przepływy pracy, interfejs użytkownika – bez konieczności ingerencji w kod źródłowy. Ponadto w trakcie dostosowywania aplikacji do własnych wymagań, podstawowa funkcjonalność pozostaje nienaruszona, co pozwala na dalszą modernizację i odnoszenie korzyści z ciągłego doskonalenia.

**Dopasowanie do warunków działania.** Wiedzieliśmy, że nasz pakiet musi dać się wpasować w złożone środowisko informatyczne. Zaprojektowaliśmy InsuranceSuite z myślą o obsłudze ubezpieczeń dla osób fizycznych, firm, a także ubezpieczeń pracowniczych NNW, aby umożliwić ubezpieczycielom konsolidację i uproszczenie całości systemu. Uznaliśmy jednak, że ubezpieczyciele nadal będą chcieli użytkować inne aplikacje peryferyjne, które trzeba będzie zintegrować z naszymi. Dlatego uczyniliśmy z InsuranceSuite pakiet o architekturze zorientowanej na usługi, ze wstępnie skompilowanymi API do Internetu, które pozwalają na integrację z innymi systemami.

**Szeroki zakres zaawansowanych funkcji.** Ubezpieczyciele potrzebujący nowych systemów do obsługi podstawowych procesów poszukują rozwiązań, które mają szeroki zakres głęboko rozbudowanych funkcji. Dostarczamy najlepsze w swojej klasie aplikacje, zbudowane na wspólnej platformie, obsługujące cały cykl ubezpieczeń majątkowych i osobowych i oferujące szeroką gamę funkcjonalności potrzebnych do całkowitego zastąpienia istniejących systemów. InsuranceSuite oferuje również godne uwagi funkcje różnicujące, takie jak automatyzacja szacunków szkód i przepływów pracy oparta regułach biznesowych, obsługa złożonych danych finansowych czy zautomatyzowana obsługa sporów.

### Aplikacje InsuranceSuite Szacowanie ryzyka i zarządzania polisami

- Aplikacja Guidewire PolicyCenter® obsługuje agentów, specjalistów ds. oceny ryzyka oraz pracowników obsługi klienta przez cały cykl życia polisy - od oferty cenowej i wystawienia polisy poprzez jej zmiany, odnowienia i audyty.
- Moduł Guidewire Rating™ umożliwia specjalistom ds. produktów zarządzanie ratingami dla celów przetwarzania transakcji polisowych.
- Moduł Guidewire Reinsurance Management™ pozwala menedżerom ds. reasekuracji i specjalistom ds. oceny ryzyka obsługiwać proporcjonalne oraz nieproporcjonalne umowy reasekuracji obligatoryjnej, jak również fakultatywne umowy reasekuracji.

### Obsługa rozliczeń i należności

- Aplikacja Guidewire BillingCenter® wspiera specjalistów ds. rozliczeń i pracowników obsługi klienta w całym cyklu rozliczeniowym - od zlecenia do zamknięcia - i obsługuje wszystkie rodzaje rachunków klientów bezpośrednich i agencyjnych.

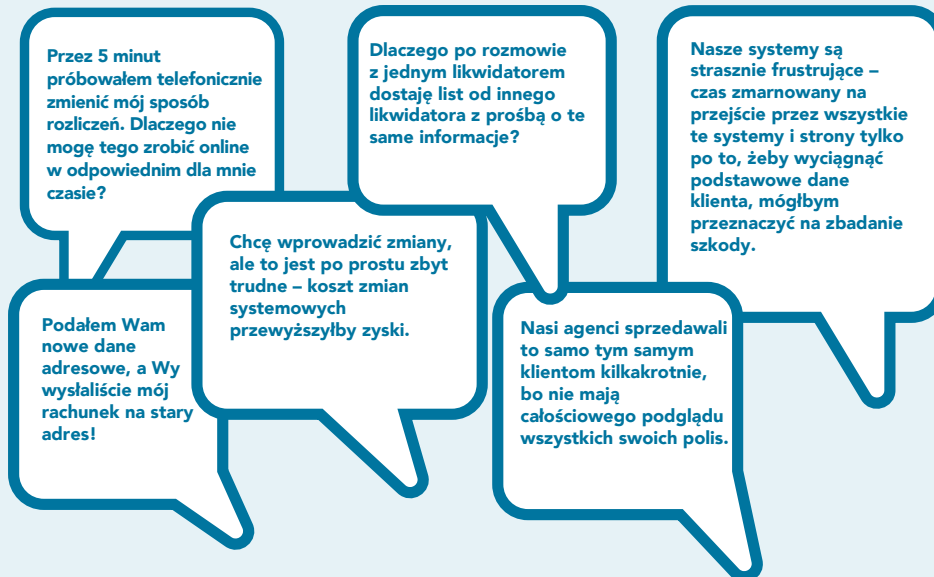
### Obsługa szkód

- Aplikacja Guidewire ClaimCenter® wspiera likwidatorów w całym cyklu życia szkody - od zgłoszenia szkody poprzez jej rozliczenie, prowadzenie postępowań spornych i regres ubezpieczeniowy.

### Obsługa danych klientów

- Moduł Guidewire Client Data Management™ pozwala wszystkim pracownikom obsługi klienta uzyskać bardziej kompleksowy obraz klienta we wszystkich podstawowych procesach ubezpieczeniowych.

Rynek ubezpieczeń majątkowych i osobowych bardzo potrzebuje dobrego rozwiązania, o czym świadczy wiele opinii, które powtarzali nam ubezpieczyciele od lat. Oto przykłady kilku sytuacji frustrujących zarówno ich klientów, jak i pracowników.



Jest powszechnie wiadome, że ubezpieczyciele muszą wybierać między prostotą systemów typu „wszystko w jednym” a bogactwem funkcji aplikacji najlepszych w swojej klasie. Potrzeba wszechstronności zwykle przeważa nad potrzebą korzystania z zaawansowanych funkcji. Tworząc pakiet InsuranceSuite, staraliśmy się przeciwstawić tej obiegowej wiedzy. Naszym celem było stworzenie najlepszych w swojej klasie aplikacji i najlepszego w swojej klasie zintegrowanego pakietu. Czy to nam się udało? Coraz więcej ubezpieczycieli twierdzi, że tak.

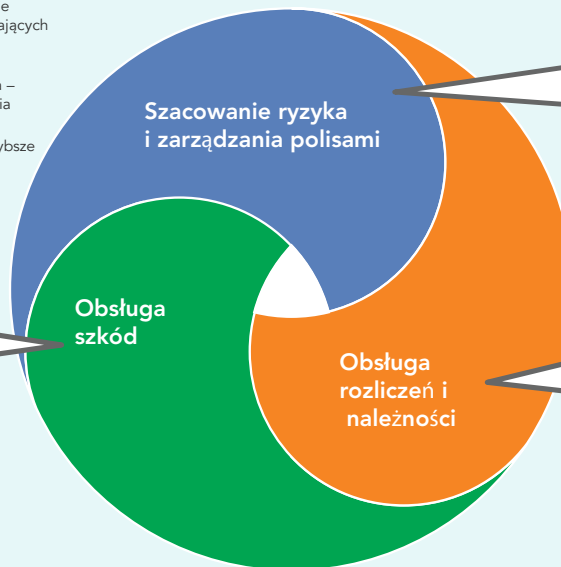
## Wykraczanie poza oczekiwania agentów i klientów: przykład

Jedna z dużych spółek ubezpieczeń dla osób fizycznych miała problem ze swoją dużą siecią niezależnych agentów. Agenci korzystający z odrębnych systemów dla różnych rodzajów ubezpieczeń nie mogli nawet zobaczyć, jakie produkty były już w posiadaniu klientów. Prowadziło to do wielokrotnego sprzedawania tych samych produktów lub produktów przekraczających potrzeby tych samych klientów. To nie tylko złościło klientów, ale również frustrowało samych agentów. Teraz, stosując zorientowane na klienta podejście Guidewire InsuranceSuite, agenci są w stanie dopasować właściwe produkty do właściwych klientów - bez poprzednich niejasności czy nieporozumień.

Pakiet InsuranceSuite stanowi kompletny zestaw podstawowych aplikacji wspierających podstawową działalność ubezpieczeniową – od oceny ryzyka, obsługę ratingów i polis przez reasekurację, rozliczenia i obsługę szkód po obsługę danych kontaktowych klientów.

### Aspekty działalności podstawowej

- Korzyści z kompleksowego spojrzenia na klienta — Wyższa jakość obsługi klientów, identyfikowanie i przeciwdziałanie możliwości sprzedaży produktów nadmiarowych i powielających się oraz podejmowanie lepszych decyzji biznesowych.
- Usprawnienie procesów między-funkcyjnych — Od wystawienia polisy przez zgłoszenia szkód po wznowienia – optymalizacja zintegrowanych procesów dla podwyższenia efektywności.
- Przyspieszenie zmian produktowych i procesowych — Szybsze reagowanie na zmiany rynkowe poprzez wprowadzenie niezbędnych zmian w całej działalności.
- Zmniejszenie kosztów IT — Wykorzystanie wspólnego zestawu umiejętności i narzędzi konfiguracyjnych do zwiększenia elastyczności i redukcji kosztów.



- Reagowanie na potrzeby rynku — elastyczna definicja produktów i procesów w celu wykorzystywania szans
- Zwiększenie wydajności — automatyzacja prostych procesów przetwarzania, przydzielania pracy i innych zadań
- Lepsza selekcja ryzyk — konsekwentne stosowanie kompleksowych wytycznych do szacunków ryzyka wymagających znikomego lub żadnego kontaktu z klientem

- Realizacja wizji działalności — wykorzystanie elastyczności systemu do obsługi wszystkich etapów życia szkody
- Zmniejszenie kosztów obsługi szkód — uwolnienie czasu likwidatorów pozwala im na skupienie się na działalności o większej wartości i wdrożenie działań wymiernie redukujących koszty obsługi szkód
- Nowy standard obsługi klienta — od dynamicznego, elastycznego procesu przyjmowania zgłoszeń (FNOL) po uruchomienie wyjątkowych możliwości samoobsługi

- Przewaga na obsługiwanych rynkach — umożliwienie klientom wybrania harmonogramu płatności oraz sposobu otrzymywania i placenia rachunków
- Zapewnienie doskonałej obsługi klientów i agentów — dzięki automatyzacji zarządzania sporami oraz kalkulacji i wypłaty prowizji
- Wzrost wydajności — automatyzacja procesów rozliczeniowych, takich jak oparte na sumie wpłaconych składek przetwarzanie zaległości płatniczych i obsługa wyjątków w rozliczeniach z agentami

### Zwiększenie efektywności całej organizacji: przykład

Zatrudniani przez ubezpieczyciela likwidatorzy szkód w trakcie współpracy z agentami byli zmuszeni przechodzić przez 6-8 ekranów i dodatkowo cofać się do wcześniejszych ekranów, aby uzyskać podstawowe informacje o klientach, ponieważ wnioski składane przez agentów były niekompletne. To powodowało niepotrzebne opóźnienia. Po wdrożeniu przez tego klienta pakietu InsuranceSuite, stosowanie reguł jest obecnie wymuszane przez system, a integracje z systemami zewnętrznymi umożliwiają agentom oferowanie ochrony tymczasowej, zaś ubezpieczycielom wystawianie polis bez zbędnej nawigacji między ekranami.

Kiedy ubezpieczyciel jest gotowy do zmiany systemu, uczymy go, od czego zacząć i jak wybrać metodę najlepiej odpowiadającą jego potrzebom. Modułowa struktura InsuranceSuite i wspólna platforma technologiczna zapewniają elastyczność niezbędną do wdrażania i aktualizacji najlepszych w swojej klasie aplikacji – każdej oddzielnie lub wszystkich razem jako wstępnie zintegrowany pakiet. Oto, co zrobili niektórzy z naszych klientów:



#### Wszytko na raz

Wdrożenie wszystkich naszych systemów naraz umożliwia najszybszą realizację zysków. Ryzyko można zmniejszyć poprzez stopniowe uruchamianie według rodzajów ubezpieczenia i/lub regionów.

**Przykład** — Jeden z naszych klientów, Merkury Insurance, zdecydował się wesprzeć swoją strategię ekspansji rynkowej wdrożeniem InsuranceSuite. Zastosowano metodologię greenfield i uruchomiono wszystkie systemy naraz, począwszy od nowego rodzaju ubezpieczenia w nowym dla nich stanie USA. To pozwoliło im wykorzystać możliwości przy jednoczesnym minimalizowaniu ryzyka.



#### Pojedynczo

Wielu naszych klientów wybiera podejście stopniowe wdrażając po kolei pojedyncze aplikacje dla wszystkich regionów i rodzajów ubezpieczeń. Pozwala im to wykorzystać całość zasobów projektowych dla każdego wdrożenia z osobna, przy jednoczesnym zmniejszeniu wpływu zmian na całość organizacji.

**Przykład** — Inni klienci wdrażali najpierw ClaimCenter, potem PolicyCenter i planują zakończyć transformację wdrożeniem BillingCenter.



#### Metoda łączona

Jeśli preferowany jest umiar, łączone podejście może najlepiej odpowiadać potrzebom.

**Przykład** — Niektórzy z naszych klientów, np. The Co-operators czy Missouri Employers Mutual, zdecydowali się na wdrożenie najpierw ClaimCenter dla wybranych regionów i rodzajów ubezpieczenia, a następnie wdrożyli jednocześnie PolicyCenter i BillingCenter. To pozwala im przenieść obsługę polis w terminie ich odnowienia do PolicyCenter, a następnie rozliczać je przez BillingCenter.

## Długoterminowa elastyczność biznesowa: przykład

Nasi klienci przychodzą do nas, ponieważ zapewniamy im elastyczność w dokonywaniu zmian potrzebnych do zachowania przewagi konkurencyjnej. Jednym z takich klientów był ubezpieczyciel mający kilka kluczowych produktów, które nie były aktualizowane od lat – ze względu na ograniczenia starszego systemu typu „wszystko w jednym”. W odniesieniu zaś do tych produktów, które zostały jednak poddane aktualizacji, proste zmiany konserwacyjne produktu trwały miesiącami, co silnie utrudniało firmie konkurowanie na rynku. Używając InsuranceSuite, klient ten może teraz dokonać aktualizacji w ciągu kilku dni, a zatem szybko zareagować na potrzeby rynku.

## Wdrożenie i wsparcie techniczne

Wybór odpowiedniego oprogramowania to tylko część drogi do zastąpienia starszego systemu nowym w całej firmie. Dla wielu ubezpieczycieli, a może i dla Ciebie, jest to nieznanne terytorium. W rezultacie, przejście tej drogi wymaga współpracy: trwałej relacji z dostawcą, który zna branżę klienta i może chronić inwestycje klienta w solidną i elastyczną platformę od koncepcji do pełnego wdrożenia. Członkowie zespołu Guidewire ds. obsługi i wsparcia są uznanymi ekspertami, dostępnymi przez cały okres życia zakupionego systemu, ponoszącymi odpowiedzialność za wyniki oraz angażującymi się we współpracę z klientem.

„Nasze wdrożenie Guidewire ClaimCenter poszło tak gładko, że kiedy przyszedł czas poszukiwania nowych systemów zarządzania polisami i rozliczeniami, naszą pierwszą myślą było spytać Guidewire, czy mogą nam pomóc. Poszczególne aplikacje Guidewire są bardzo solidnymi rozwiązaniami biznesowymi. Teraz będziemy korzystać z ich wspólnej platformy technologicznej, co pozwoli nam wykorzystać nasze umiejętności informatyczne we wszystkich trzech aplikacjach”.

—Michael Foerst, wiceprezes ds. usług informatycznych i dyrektor ds. informatyki, Missouri Employers Mutual Insurance

**Klient może oczekiwać pełnego panowania nad sytuacją** — od etapu koncepcji do pełnego uruchomienia. Klient określa cele krótkoterminowe, długoterminowe i kompromisy realizacyjne. Aktywnie uczestniczy we wdrożeniu, zdobywając umiejętności niezbędne do długoterminowego utrzymania rozwiązania. Zapewniamy ekspertów i ściśle współpracujemy z pracownikami klienta w celu przekazywania im wiedzy przez cały okres realizacji projektu.

**Klient może oczekiwać, że będziemy uczciwi i bezpośredni.** Szacunki są wykonywane przez tych samych ludzi, którzy będą odpowiedzialni merytorycznie i finansowo za projekt. Nie nagradzamy naszych pracowników za sprzedaż większej liczby godzin konsultacji – nagradzamy ich za sukces klienta.

**Klient może oczekiwać korzystania z doświadczeń swoich poprzedników.** Wysłuchujemy klientów i rewidujemy nasze produkty i metody realizacyjne w oparciu o ich opinie. Każdy kolejny klient odnosi korzyści z faktu, że mamy niespotykaną, udokumentowaną historię ponad 300 udanych wdrożeń. Oferujemy pewność, że nasze doświadczenie przyczyni się do tego, by kolejne wdrożenie spełniało oczekiwania.

**Klient może mieć pewność, że jego sukces jest naszym najwyższym priorytetem** — zarówno w krótkiej, jak i w długiej perspektywie czasowej. Stwierdziliśmy to już powyżej, ale jest to zobowiązanie, które należy podkreślić jeszcze raz. Nie chodzi nam tylko o sukces wdrożenia – towarzyszymy klientom przez cały okres życia systemu, w który zainwestowali.

Podczas gdy inni dostawcy oczekują, że będą świadczyć drogie usługi serwisowe i wdrażać kosztowne zmiany, pozbawiając swoich klientów zdolności do szybkiego wprowadzania zmian, my wysyłamy mały zespół specjalistów ściśle współpracujących z klientem. Dzięki transferowi wiedzy klient będzie wiedzieć to samo, co my i posiadać umiejętności utrzymywania i zarządzania nowym systemem. Przed terminem uruchomienia do klienta zostanie przydzielony inżynier wsparcia, który będzie funkcjonować jako jego osoba do kontaktów i orędownik. Po uruchomieniu, klient będzie mieć dostęp do wsparcia technicznego przez całą dobę, aby móc zaspokajać swoje potrzeby na bieżąco.

## Zaangażowanie w sukces klienta

Współcześni ubezpieczyciele potrzebują systemów i procesów, które dają się dostosować do ich specyficznych potrzeb w celu osiągnięcia sukcesu w szybko zmieniającej się branży i wobec nowych wyzwań. Rozbudowane oprogramowanie jest tylko częścią rozwiązania. Będziemy ściśle współpracować z ubezpieczycielami, aby rozpocząć realizację projektu, wdrożyć system i przekazać im odpowiednią wiedzę. Będziemy też czuć się zobowiązani do wspierania i współpracy z naszymi klientami w perspektywie długoterminowej.



Zapewniamy naszym klientom elastyczność, pozwalającą snuć śmiałe plany na przyszłość – bez zagrożeń dla celów biznesowych. Osiągnięcia naszych klientów są tego dowodem. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie, oferujących wszelkie rodzaje ubezpieczeń, wybrało Guidewire. Jest to fakt, który budzi naszą dumę, ale i przypomina o konieczności zachowania skromności. Ponieważ każde wdrożenie uczy nas czegoś nowego, co następnie staramy się zastosować we wszystkich naszych działaniach, możemy w pełni koncentrować się na jednym celu: sukcesie naszych klientów.

„Nasze spółki zaczynają uzyskiwać korzyści z obecnie współdzielonych procesów i reguł biznesowych oraz z naszej wspólnej platformy technologicznej Guidewire. Zauważamy już większą efektywność zarówno operacyjną, jak i strategiczną. Możemy też wykorzystywać nasze połączone umiejętności IT we wszystkich aplikacjach Guidewire z korzyścią dla dalszego rozwoju i bieżącego utrzymania systemu”.

—Sandra Baskerville, wiceprezes ds. wdrożeń oprogramowania, The Co-operators Group

## Guidewire Software

Guidewire dostarcza spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych oprogramowanie do indywidualnego dostosowania do własnych potrzeb w celu odniesienia sukcesu w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiające ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal [www.guidewire.com/pl](http://www.guidewire.com/pl) i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire\_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter Guidewire Insurance Suite, Adapt and succeed oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. I\_BR\_20160801\_PL