



Guidewire Analytics and Data Services (ADS)

Customer Success (Éxito del cliente)

FICHA TÉCNICA

Para las aseguradoras actuales, el ritmo de la toma de decisiones se ha acelerado, los datos son abundantes y los avances tecnológicos han abierto nuevas posibilidades de capturar nuevas fuentes de datos a "nivel Internet" y aplicar nuevas técnicas analíticas para visualizar los datos y extraerlos con fines predictivos. La unidad de negocio Analytics and Data Services (ADS) de Guidewire ofrece soluciones que permiten que los seguros existentes sean más relevantes y crear nuevos seguros destinados a riesgos emergentes como los cibernéticos, los reputacionales y los de la cadena de suministro.

La labor de ADS es permitir a nuestros clientes crear y capturar valor a través del análisis.

ADS desempeña su función a través de dos propuestas de valor principales:

- **Análisis operativo:** permite un auténtico sistema **Smart Core™** al integrar conocimientos predictivos prácticos en la distribución, el marketing, el servicio y los procesos de gestión de siniestros.
- **Análisis de riesgos:** ofrece un nuevo crecimiento excepcional con una selección de riesgos, suscripción y precios optimizados.

Para maximizar el retorno de la inversión y permitir a su equipo ofrecer soluciones mejor adaptadas a sus consultas de negocio, ADS cuenta con un equipo de "Customer Success" específico. Este equipo trabaja directamente con la dirección, los jefes de equipo y el personal de análisis de forma que puedan aprovechar las inversiones de Guidewire y obtener beneficios concretos, prácticos y significativos. "Customer Success" es inherente al modo en que desde Guidewire ofrecemos nuestras soluciones y está disponible para nuestros clientes ADS sin ningún coste.

El equipo de "Customer Success" alivia la carga de su equipo al ofrecer paquetes iniciales, directrices punteras de la industria, dominio específico de determinadas herramientas, mayor transparencia sobre el funcionamiento de las

PUNTOS DESTACADOS DE "CUSTOMER SUCCESS"

- Ofrece orientación de producto con un enfoque práctico.
- Permite a sus equipos obtener valor y conocimiento del negocio.
- Comparte las mejores prácticas de la industria y específicas del producto.

VENTAJAS MÁS IMPORTANTES

- "One hand to shake": un único punto de contacto
- Definición de una propuesta de valor iterativa y recurrente
- Multiplica la productividad de su equipo sin costes adicionales
- Ofrece un interlocutor para que su equipo se aproveche de la experiencia del equipo de desarrollo de productos Guidewire

herramientas y el coaching directo, así como formación exhaustiva. Asimismo, “Customer Success” ayuda a sus empleados a identificar, elaborar y cuantificar casos prácticos que las herramientas pueden ayudar a resolver .

Orientación externa e interna

“Customer Success” se asegura de que su organización obtiene un valor significativo por su inversión en Guidewire. Para llevar a cabo esta función, hay que tener en cuenta aspectos de orientación externa (cliente) y de orientación interna (Guidewire):

Orientación externa (cliente)	Orientación interna (Guidewire)
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la adopción y el uso de productos • Evaluar, rastrear e impulsar el retorno de la inversión basándose en parámetros acordados con el cliente • Ayudar a los departamentos del cliente a depurar su enfoque a la hora de resolver problemas del negocio (casos prácticos) • Trabajar con los departamentos del cliente para formular casos prácticos (expansión, <i>crossselling</i>, <i>upselling</i>) • Demostrar y fomentar las mejores prácticas y pautas de uso • Impartir formación al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar entre los diferentes equipos (Producto, Desarrollo, Actualizaciones, Servicios Profesionales, Soporte, Capacitación, Educación) • Eliminar obstáculos para una rápida respuesta a las consultas del cliente • Ser el interlocutor del cliente en cuanto a mejoras de los productos • Garantizar que nuestras inversiones internas están alineadas con las percepciones del cliente sobre el valor aportado

El funcionamiento de “Customer Success”

La metodología de “Customer Success” de Guidewire se centra en trabajar en estrecha colaboración con sus empleados para comprender las principales cuestiones de negocio que necesita resolver y ayudarles a descubrir, poner de manifiesto y compartir el resultado en toda la organización. El modelo de interacción ofrece diferentes puntos de contacto y el ritmo puede adaptarse para satisfacer las necesidades específicas de su organización.

- **Integración:** comprender sus objetivos e indicadores, y prepararle para el éxito.
- **Contacto frecuente:** combinar videoconferencias/conferencias web de registro y visitas a la oficina (según sea necesario) para asegurarse de que los equipos reciben las directrices oportunas.
- **Sacar partido de la organización en su conjunto:** recurrir a los equipos ejecutivos, de producto y de consultoría de Guidewire según sea necesario para resolver problemas.
- **Revisiones periódicas con la dirección:** celebrar reuniones con su equipo de dirección para abordar los avances a través de casos prácticos, análisis del retorno de la inversión, acordar y priorizar casos prácticos para el siguiente trimestre, realizar actualizaciones en la hoja de ruta y analizar los impactos.
- **Renovaciones:** asegurar la satisfacción de los clientes y las renovaciones.



- **Revisión de la estrategia anual:** facilitar a su equipo de dirección visitas a las oficinas de Guidewire para revisar la estrategia anual y la hoja de ruta.

Guidewire Software

Guidewire ofrece la plataforma en la que se basan las compañías de seguros generales para adaptarse y prosperar en un contexto de rápidos cambios. Proporcionamos software, servicios y un ecosistema de partners que permiten a nuestros clientes gestionar, diferenciar y hacer crecer su negocio. Tenemos el privilegio de prestar servicios a más de 350 compañías en 32 países. Para obtener más información, visite www.guidewire.es. Síguenos en Twitter: @Guidewire_PandC.

© 2019 Guidewire Software, Inc. Para más información sobre las marcas registradas de Guidewire, visite <https://www.guidewire.com/es/legal-notices>. Documento publicado: 2019-03-20