



Guidewire ClaimCenter

Adapt and succeed™

La sfida di oggi

E' un dato di fatto che la gestione dei sinistri rappresenti il vostro costo più elevato, ma essa rappresenta anche la maggiore opportunità per soddisfare i clienti e assicurarsi la loro fedeltà. Se siete però una di quelle compagnie di assicurazioni intrappolate nelle sabbie mobili di un sistema sinistri poco flessibile e incompleto, la vostra quota di mercato potrebbe essere preda della concorrenza, più veloce nel far fronte alle esigenze della clientela e più efficace nel controllo dei costi. Come superare tali sfide e avere successo in un periodo caratterizzato da cambiamenti sempre più rapidi? La risposta è Guidewire ClaimCenter™. ClaimCenter vi permette rafforzare la vostra attenzione verso il cliente e di trasformare il processo correlato ai sinistri in un'esperienza differenziante che favorisca la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente. Vi consente di ottimizzare le vostre operations sui sinistri attraverso una piattaforma tecnologica per completa. Inoltre, vi fornisce una risorsa strategica in grado di adattarsi ai vostri bisogni attuali futuri, a prescindere da cosa ci riserverà il futuro.

"ClaimCenter ci permette di assegnare immediatamente i nuovi sinistri al perito più opportuno, in funzione del livello di esperienza necessario e del carico di lavoro dei diversi periti. Siamo oramai capaci di proporre un servizio molto più rapido e più personalizzato ai nostri clienti."

– Greg Youngblood, Vice President, Richieste Danni, Kentucky Farm Bureau Mutual Insurance Company

ClaimCenter in breve

Guidewire ClaimCenter è il sistema di gestione sinistri per le assicurazioni del ramo danni più diffuso a livello mondiale; il suo perimetro funzionale comprende tutti i rami danni. Le ricche ed esaustive funzionalità di ClaimCenter permettono un netto miglioramento della gestione del sinistro lungo l'intero ciclo di vita - dalla denuncia, dinamica ed intuitiva, fino ai processi di gestione più complessi passando per il reporting operativo integrato. ClaimCenter fornisce al vostro staff e al vostro management gli strumenti necessari per garantire un alto livello di produttività, all'interno di un sistema di gestione dei sinistri basato sul rispetto delle best practice mondiali. Il sistema è stato progettato per fornirvi il controllo totale sull'intero ciclo di vita del sinistro, e per apportare tutta la flessibilità necessaria per rispondere ai requisiti funzionali e tecnici della compagnia. ClaimCenter può essere implementato come modulo autonomo oppure come parte integrante della Guidewire InsuranceSuite™, e si integra nativamente con i vostri sistemi esistenti e con le applicazioni di terzi.

Assistente di apertura, questionari dinamici e integrazione con il portafoglio

Segmentazione dei sinistri e assegnazione a uno o più liquidatori sulla base di regole di business

Piano di lavoro basato sulle best practices dell'azienda, monitoraggio continuo delle scadenze

Gestione finanziaria solida: controllo dettagliato delle riserve attive e passive, dei pagamenti e delle rivalse

Monitoraggio delle informazioni relative a contenziosi e negoziazioni

Le regole di business verificano che tutte le tappe necessarie siano state realizzate prima della chiusura del sinistro

Apertura Sinistro

Segmentazione Assegnazione

Investigazione Perizie

Riserve Pagamenti Rivalse

Contenziosi

Chiusura

Come avere successo con ClaimCenter

Implementate il vostro modello operativo

ClaimCenter apporta le abilità che vi sono necessarie per avere successo oggi, mantenendo la possibilità di aggiornamento in modo che possiate continuare ad adattarvi e avere successo in futuro. Questo vi dà la libertà di focalizzarvi sulla vostra differenziazione sul mercato e sulla vostra vision strategica dei sinistri, mantenendo la possibilità di avvalervi delle più recenti migliorie funzionali e tecnologiche del prodotto.

Riducete i vostri costi di indennizzo

Grazie all'automazione delle operazioni di routine, i liquidatori possono concentrarsi sulle attività con più alto valore aggiunto, quali la valutazione dei costi di risarcimento e la relazione con l'assicurato. Inoltre, la ricchezza funzionale di ClaimCenter, l'applicazione di linee guida standardizzate sulla gestione dei sinistri nonché le funzionalità di supporto per il miglioramento della performance abilitano il raggiungimento di significativi miglioramenti nei costi di gestione dei sinistri.

Affermate un nuovo standard di Customer Service

ClaimCenter offre notevoli opportunità di miglioramento del servizio alla clientela e di fidelizzazione: dai processi di apertura sinistro dinamici e adattabili, al customer service diviso per livelli che vi consentono di personalizzare l'esperienza di gestione dei sinistri in base alle caratteristiche e alle preferenze di un sottosegmento della vostra clientela.

Tecnologia

Una suite integrata progettata per il vostro sistema informativo

Il pacchetto Guidewire InsuranceSuite comprende Guidewire PolicyCenter™, Guidewire BillingCenter™ e Guidewire ClaimCenter™ di Guidewire. Ruota intorno a un set unificato di funzioni, che consentono una configurazione, integrazione, amministrazione e sicurezza omogenee. Queste funzioni comuni consentono di offrire le migliori applicazioni del settore ramo danni, sotto forma di un pacchetto integrato. Una volta appreso come integrare, mantenere e gestire una delle applicazioni, saprete come farlo anche con le altre. Le nostre applicazioni sono ottimizzate per cooperare, ma godono anche della flessibilità necessaria per integrarsi ad un software di terzi, se richiesto. Centinaia di sistemi di svariati tipi, compresi i sistemi legacy centralizzati, sono stati integrati con InsuranceSuite.

IN EVIDENZA

- **Migliora la produttività:** pianificazione e monitoraggio delle attività, spazio di lavoro collaborativo, integrazione real time con i sistemi interni ed esterni ed accesso istantaneo ai dati di cui avete bisogno.
- **Riduce i costi di risarcimento:** segmentazione e assegnazione automatizzata dei sinistri, identificazione della probabilità di frode, monitoraggio continuo delle operazioni, indicatori di allerta precoce e meccanismi di escalation automatica, gestione dei limiti di pagamento, rivalse.
- **Aumenta l'agilità del business:** strumenti di configurazione dell'applicazione, funzioni avanzate di amministrazione per gli utilizzatori business, gestione dei parametri e delle regole di business, ecc.
- **Migliora la gestione operativa:** cruscotti operativi in tempo reale, indicatori di performance, gestione delle priorità e segnalazioni automatiche, reporting ad hoc e molto altro.
- **Una soluzione che mantiene le promesse:** la qualità e la scalabilità della soluzione sono rigorosamente e sistematicamente testate.

Opzioni di rilascio su cloud

ClaimCenter e InsuranceSuite possono essere rilasciati in ambienti cloud, per garantirvi la scalabilità necessaria per espandere il vostro business e inserirvi rapidamente in nuovi mercati.

Una configurabilità che preserva gli aggiornamenti di versione

La configurazione del pacchetto InsuranceSuite vi dà la capacità di differenziarvi sul mercato senza dover "alterare il codice sorgente. Se configurate un'applicazione per adattarla alle vostre esigenze strategiche, le componenti base del pacchetto non vengono mai alterate. Pertanto, effettuare aggiornamenti regolari del software Guidewire, per avvalervi delle funzionalità disponibili in una nuova versione dell'applicativo, non incide sulla vostra configurazione specifica. Grazie a questa architettura non verrete mai privati di un percorso di upgrade, anche nel caso in cui abbiate effettuato modifiche per far fronte a un bisogno specifico.

Soddisfare le domande del mercato, ecco alcuni esempi

Migliori risultati grazie a una migliore denuncia sinistro (FNOL). Il miglioramento dell'apertura del sinistro è un punto di partenza per il miglioramento dell'intero processo di gestione. Le procedure di apertura sinistro di ClaimCenter sono state concepite per facilitare la raccolta d'informazioni pertinenti, la verifica precisa della copertura assicurativa, e per permettere interventi rapidi e un migliore servizio alla clientela.

Vi è possibile configurare i diversi wizard di apertura sinistro offerti da ClaimCenter, per includere domande specifiche o messaggi particolari in base alla tipologia del rischio, la complessità del sinistro o altri attributi. Il livello di servizio al cliente può essere aumentato anche al momento dell'apertura, ad esempio rispondendo in maniera proattiva ai bisogni dei clienti tramite l'integrazione di servizi come: noleggio auto, assistenza stradale e servizi di riparazione.

La gestione delle catastrofi più rapida e più reattiva. Una gestione efficace delle catastrofi è un orientamento strategico per molte compagnie d'assicurazione in quanto le catastrofi possono avere un impatto significativo sulla loro redditività e la reputazione. Tuttavia, possono anche essere difficili da gestire e le tecnologie legacy spesso aggravano la situazione.

Le solide funzioni di gestione delle catastrofi di ClaimCenter vi permettono di rispondere prontamente nel momento di maggiore necessità del vostro cliente. Il sistema assicura che tutti i sinistri vengano associati all'adeguato evento di elevato danno, ove pertinente; questo vi fornisce le informazioni di cui necessitate per comprenderne rapidamente il campo e la gravità. La visualizzazione in tempo reale di tutti i sinistri associati alla catastrofe dà avvio a un rilascio efficace di tutte le risorse per i sinistri. La gestione tempestiva dei sinistri ha anche lo scopo di mitigare "l'inflazione sui sinistri".

Monitoraggio dell'andamento dei sinistri in tempo reale

Claims Performance Monitoring vi offre una soluzione per trasformare i dati operativi dei sinistri raccolti dal sistema, in standard di misurazione in tempo reale, in grado di regolare le azioni e le decisioni. Claims Performance Monitoring (monitoraggio dell'andamento dei sinistri) comprende :

- **Sintesi del sinistro:** un quadro istantaneo degli aspetti più rilevanti del sinistro.
- **Indicatori di alto rischio:** icone concepite per attirare l'attenzione su eventi chiave della pratica, come una probabilità di frode, la mancanza di copertura, contenziosi, vertenze ed altro.
- **"Stato di Salute" del sinistro:** visione dello stato corrente del sinistro relativamente ai benchmark dell'assicurazione (per esempio: il tempo trascorso dal contatto iniziale con l'assicurato, oppure il numero di variazioni alle riserve, ecc.) basati sulla tipologia di rischio e la complessità del sinistro.

Servizi di implementazione e supporto nel lungo termine

Guidewire ha come obiettivo il vostro successo – a partire dal vostro progetto di implementazione, fino al lungo termine. La nostra metodologia di implementazione e i nostri strumenti di pianificazione riducono significativamente i rischi di progetto, dalla fase di pianificazione fino all'esecuzione. Normalmente, ricorriamo a un piccolo team di Professional Services, che vi affiancherà trasferendovi le conoscenze e le abilità di cui avete bisogno per mantenere e gestire il vostro nuovo sistema. Abbiamo inoltre una solida rete globale di partner system integrators, in grado di offrirvi un'assistenza nel processo di implementazione. Dopo il lancio, il nostro personale vi garantisce un sostegno costante e un team di supporto si dedica ad assistervi in tutto e per tutto, assicurandosi che siate ben informati e serviti al meglio. Inoltre, potete collaborare con la clientela mondiale di Guidewire per condividere le best practice e le idee via web, tramite la nostra Community Guidewire.

Inoltre, mettiamo a disposizione il nostro impegno e know-how per supportarvi – per decenni. Tutti i nostri prodotti vengono sottoposti a controlli rigorosi, che comprendono, fra l'altro, oltre 100.000 test automatizzati. Il numero ineguagliato delle nostre installazioni completate con successo testimonia la qualità, flessibilità e scalabilità delle nostre soluzioni.



Software — Una piattaforma flessibile e durevole

- Architettura moderna
- Funzionalità per l'integrazione con i sistemi esistenti
- Progettato all'insegna della flessibilità e dell'integrazione

Implementazione – Persone giuste, metodi collaudati

- Implementazione efficiente e prevedibile
- Metodologia Agile e trasferimento completo del know-how
- Tradizione di successo con i clienti

Impegno — Ben oltre la semplice offerta

- Investimenti sostenuti in ambito tecnologico
- Continui miglioramenti mediante aggiornamento delle versioni
- Collaborazione con una crescente cerchia di clienti

Una soluzione completa e collaudata che vi garantisce un successo di lungo termine: software potente, implementazione qualificata con un trasferimento di conoscenze, e un provider disponibile e in grado di supportare il vostro continuo miglioramento.

Guidewire Software

Guidewire fornisce la piattaforma per l'industria assicurativa su cui le compagnie del ramo danni (P&C) fanno affidamento per adattarsi e avere successo in un'epoca di continuo cambiamento. Forniamo i software, servizi e un ecosistema di partner affinché i nostri clienti possano gestire, differenziare e far crescere il proprio business. Abbiamo il privilegio di servire più di 350 società in 32 Paesi. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.it. Seguiteci su Twitter: @Guidewire_PandC.

Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.it.

© 2019 Guidewire Software, Inc. For more information about Guidewire's trademarks, visit <https://guidewire.com/legal-notice>. Document Published: 2019-03-10