



# Guidewire ClaimCenter

Adapt and succeed™

## Obecne wyzwania

Faktem jest, że likwidacja szkód jest największą pozycją po stronie kosztów. Jednocześnie stanowi ona największą okazję do zadowolenia klientów i zapewnienia ich lojalności. Jeśli jednak ubezpieczyciel korzysta wciąż z nieelastycznego lub niekompletnego systemu obsługi szkód, jego pozycja może być zagrożona przez konkurentów szybciej reagujących na oczekiwania klientów lub skuteczniej kontrolujących koszty. Jak sprostać tym wyzwaniom i odnieść sukces w obliczu coraz szybszych zmian? Odpowiedzią jest aplikacja Guidewire ClaimCenter™. ClaimCenter umożliwia koncentrację na potrzebach klientów, sprawiając, że sprawny proces likwidacji szkód staje się wyróżnikiem ubezpieczyciela, zwiększając zadowolenie i lojalność klientów. Obsługa zgłoszeń szkód zostaje zoptymalizowana dzięki wykorzystaniu kompletnej platformy technologicznej. Ponadto system IT staje się zasobem strategicznym, który można dostosować do bieżących i przyszłych potrzeb – bez względu na to, co przyniesie przyszłość.

„Aplikacja ClaimCenter pozwala nam od razu przypisać szkodę do konkretnego likwidatora z uwagi na jego obciążenie pracą oraz specjalistyczną wiedzę, której dana szkoda wymaga, co prowadzi do lepszej i szybszej obsługi ubezpieczających”.

—Greg Youngblood, wiceprezes ds. obsługi szkód, Kentucky Farm Bureau Mutual Insurance Company

## ClaimCenter w skrócie

Aplikacja Guidewire ClaimCenter to najczęściej stosowany przez spółki ubezpieczeń majątkowych i osobowych system zarządzania likwidacją szkód, który może obsłużyć wszystkie rodzaje ubezpieczeń. Bogata gama funkcji ClaimCenter umożliwia kompleksowe usprawnianie zarządzania całością procesu likwidacji szkód – od dynamicznego, intuicyjnego przyjmowania zgłoszeń szkód, przez zaawansowane procesy ich likwidacji, aż do zintegrowanego raportowania operacyjnego. Aplikacja ClaimCenter wyposaża pracowników i kadrę zarządzającą w nowoczesne, wydajne narzędzia niezbędne w systemie zarządzania likwidacją szkód, opartym na najlepszych światowych praktykach. Oprogramowanie ClaimCenter dostępne jest jako samodzielny system, a także jako część pakietu Guidewire InsuranceSuite™; możliwa jest także integracja z wcześniej wdrożonym oprogramowaniem i aplikacjami innych producentów.

Dynamiczny kwestionariusz; tworzony przez Kreatora na podstawie udzielanych odpowiedzi; integracja polis

Oparta na regułach segregacja szkód i przydzielanie ich do jednego lub kilku likwidatorów

Najlepsze praktyki automatycznie stosowane w planie pracy i monitorowane w sposób ciągły

Solidne zarządzanie finansami; indywidualne śledzenie odpisów i płatności; subrogacja

Szczegółowe śledzenie postępowań spornych i negocjacji dot. szkód

Reguły biznesowe zapewniające podjęcie wszelkich odpowiednich działań przed zamknięciem szkody

Rejestracja nowej szkody

Segregacja / przydzielanie

Badanie / ocena

Odpisy / wypłaty / regres

Spory / negocjacje

Zamknięcie

## Sukces dzięki ClaimCenter

### Realizacja wizji operacyjnej

System ClaimCenter dostarcza wszystkich narzędzi, które są potrzebne, aby odnosić sukcesy już dzisiaj, a jednocześnie – dzięki możliwości modernizacji – dostosowywać się i dalej rozwijać swoją działalność w przyszłości. Dzięki temu można skupić się na tworzeniu unikatowej oferty i realizacji strategicznej wizji procesu likwidacji szkód, korzystając przez cały czas z najnowszych ulepszeń funkcjonalnych i technologicznych produktu.

### Wymierna redukcja kosztów obsługi szkód

Dzięki automatyzacji zadań niskopoziomowych w ClaimCenter, likwidatorzy są w stanie skupić się na działaniach o wyższej wartości, takich jak wyceny i negocjacje. Ponadto można osiągnąć wymierną redukcję kosztów obsługi szkód dzięki połączeniu bogatej funkcjonalności ClaimCenter, spójnego stosowania wytycznych dotyczących zarządzania szkodami oraz możliwościom wsparcia w poprawianiu wydajności.

### Wyższy standard obsługi klientów

ClaimCenter oferuje wiele możliwości poprawy obsługi klientów i zwiększenia ich lojalności – od dynamicznych, adaptacyjnych procesów obsługi pierwszego zgłoszenia szkody (FNOL), po zróżnicowane poziomy obsługi dostosowane do cech i preferencji poszczególnych segmentów klientów.

## Technologia

### Zintegrowany pakiet dopasowany do środowiska użytkownika

Pakiet Guidewire InsuranceSuite obejmuje aplikacje Guidewire PolicyCenter™, Guidewire BillingCenter™ oraz Guidewire ClaimCenter™. Jest on oparty na jednolitym zestawie funkcjonalności, co umożliwia spójną konfigurację, integrację, zarządzanie i zabezpieczenie. Te wspólne funkcjonalności umożliwiają dostarczanie najlepszych w swojej klasie aplikacji w postaci zintegrowanego pakietu. Nauczenie się integracji, utrzymywania i zarządzania jedną z tych aplikacji oznacza umiejętność robienia tego samego z pozostałymi. Nasze aplikacje są zoptymalizowane pod kątem współpracy ze sobą, ale w razie potrzeby mogą również zostać zintegrowane z dowolnym oprogramowaniem innych producentów. Z pakietem InsuranceSuite zintegrowano już setki różnego rodzaju systemów, w tym starsze systemy mainframe.

### Opcje wdrażania w chmurze

Aby zapewnić skalowalność, która umożliwia szybki rozwój działalności i zdobywanie nowych rynków, systemy ClaimCenter i InsuranceSuite można wdrażać w środowiskach chmurowych.

### Najważniejsze cechy:

- **Zwiększenie wydajności:** automatyczne generowanie i śledzenie zadań, współpraca w czasie rzeczywistym, wspierająca bezproblemową integrację z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz natychmiastowy dostęp do potrzebnych danych
- **Ułatwienie redukcji kosztów odszkodowawczych:** automatyczne segregowanie i przydzielanie szkód likwidatorom, potencjał identyfikacji oszustw, ciągłe monitorowanie szkody, automatyczne wyzwalanie procedur i ich eskalacja, limitowanie uprawnień finansowych i zarządzanie subrogacją
- **Zwiększenie sprawności biznesowej:** łatwość konfiguracji oraz funkcje zarządcze wspierające zarządzanie firmą, zarządzanie parametrami reguł itp.
- **Ulepszenie zarządzania operacyjnego:** działające w czasie rzeczywistym pulpity operacyjne, podglądy zagregowanych wskaźników, automatyczna eskalacja problemów i alerty, tworzenie raportów ad hoc itd.
- **Silny system podstawowy, działający zgodnie ze specyfikacją:** rygorystycznie testowany pod kątem jakości i skalowalności.

### Elastyczna konfiguracja i możliwość rozbudowy

Warstwa konfiguracyjna pakietu InsuranceSuite pozwala na stworzenie oferty, która wyróżnia się na rynku, bez zmiany kodu źródłowego. Dostosowanie aplikacji do wymagań strategicznych nie wymaga zmiany podstawowych komponentów technicznych. Dlatego uaktualnienie aplikacji, w celu korzystania z funkcjonalności dostępnych w nowej wersji, nie wpływa na specyficzną konfigurację. Architektura ta zapewnia, że aplikacja nie zostanie pozbawiona możliwości aktualizacji ze względu na dostosowanie oprogramowania do własnych, specyficznych potrzeb.

## Indywidualizacja podejścia do obsługi szkód: przykłady

### Lepsze wyniki dzięki usprawnieniu rejestracji zgłoszeń szkód (FNOL)

Usprawnienie procesu obsługi zgłoszeń szkód (FNOL) umożliwia osiągnięcie lepszych rezultatów. Nowy Kreator Zgłoszenia Szkody aplikacji ClaimCenter został zaprojektowany tak, by usprawnić gromadzenie informacji, ułatwić szczegółowe sprawdzanie zakresu ochrony ubezpieczeniowej, szybką interwencję i doskonałą obsługę klienta.

Ubezpieczyciele mogą wykorzystać elastyczność Kreatora Zgłoszenia Szkody wbudowanego w ClaimCenter do dodawania określonych pytań lub warunkowych komunikatów, zależnie od rodzaju ubezpieczenia, stopnia złożoności roszczenia lub innych atrybutów. Możliwa jest również realizacja inicjatyw mających na celu podniesienie jakości obsługi w momencie zgłoszenia szkody – na przykład przez aktywne wychodzenie naprzeciw potrzebom klientów, dzięki integracji z takimi usługami, jak wynajem pojazdów zastępczych, pomoc drogowa i obsługa przez warsztaty naprawcze.

### Szybsze i sprawniejsze reagowanie na wystąpienie szkód katastroficznych

Wydajne zarządzanie roszczeniami powstałymi w wyniku zdarzeń katastroficznych jest strategicznym celem wielu ubezpieczycieli, ponieważ katastrofy mogą istotnie wpływać na ich rentowność i reputację. Obsługa takich zdarzeń może być trudna, a stosowanie przestarzałych rozwiązań technicznych często pogarsza sytuację.

Rozbudowana funkcjonalność ClaimCenter w zakresie zarządzania szkodami katastroficznymi umożliwia podejmowanie działań wyprzedzających w czasie, gdy potrzeby klientów są największe. System zapewnia, że wszystkie zgłoszenia szkód są powiązane z odpowiednim zdarzeniem, które spowodowało znaczne straty. Gwarantuje to dostępność informacji potrzebnych do szybkiej oceny zakresu i stopnia dotkliwości wydarzeń. Wizualizacja w czasie rzeczywistym wszystkich roszczeń ubezpieczeniowych związanych z katastrofą umożliwia wydajne i skuteczne wykorzystanie posiadanych zasobów. Terminowa obsługa ogranicza również „inflację roszczeń”.

### Monitorowanie wydajności likwidacji szkód w czasie rzeczywistym

Dzięki funkcji Claims Performance Monitoring dane operacyjne, rejestrowane przez system, są przekształcane we wskaźniki aktualizowane w czasie rzeczywistym oraz wskazówki, które mogą kierować działaniami i wspomagać podejmowanie decyzji. Moduł Claims Performance Monitoring obejmuje:

- **Podsumowania szkód:** Zbiorcze, podstawowe informacje na temat szkód, umożliwiające błyskawiczne zapoznanie się z ich statusem.
- **Wskaźniki wysokiego ryzyka:** Ikony zwracające uwagę na najważniejsze wydarzenia w cyklu likwidacji szkody, takie jak postępowanie sporne, ofiary śmiertelne, duże straty materialne, zakres ochrony ubezpieczeniowej, możliwość oszustw itd.
- **Wskaźniki jakości obsługi szkody:** Automatyczne śledzenie i wyświetlanie aktualnego stanu szkody w zestawieniu z wartościami referencyjnymi ubezpieczyciela (na przykład czas do pierwszego kontaktu lub liczba zmian wysokości rezerwy roszczeniowej) zależnie od rodzaju i stopnia złożoności szkody.

## Usługi wdrożeniowe i długoterminowe wsparcie

**Celem Guidewire jest sukces naszych Klientów** – począwszy od wdrożenia po długoterminowe użytkowanie systemu. Nasza metodologia wdrożeń i narzędzia planowania znacząco zmniejszają ryzyko związane z planowaniem i realizacją projektu. Zazwyczaj oddelegowujemy mały zespół specjalistów z działu Professional Services, którzy ściśle współpracują z Klientem, przekazując wiedzę i umiejętności potrzebne do utrzymania nowego systemu i zarządzania nim. Posiadamy również rozbudowaną globalną sieć partnerów w dziedzinie integracji systemów, którzy mogą udzielić pomocy przy wdrożeniu. Po uruchomieniu systemu nasz personel zapewnia całodobowe wsparcie techniczne, a wyznaczony opiekun klienta dba o sprawne przekazywanie informacji i wysoką jakość obsługi. Internetowa platforma Guidewire Community umożliwia kontakt z globalną społecznością użytkowników Guidewire w celu dzielenia się najlepszymi praktykami i pomysłami.

**Nasze zaangażowanie i wiedza fachowa pozwalają nam pomagać Klientom przez całe dziesięciolecia.**

Wszystkie nasze produkty poddawane są rygorystycznym testom, obejmującym ponad 100 000 testów zautomatyzowanych. Pełna sukcesów historia wdrożeń naszych rozwiązań świadczy o ich jakości, elastyczności i skalowalności.



### Oprogramowanie – elastyczny, trwały fundament

- Nowoczesna architektura
- Funkcjonalność zastępująca starsze systemy
- Projekt umożliwiający elastyczność i integrację

### Realizacja – właściwi ludzie, sprawdzone metody

- Skuteczne, przewidywalne wdrożenie
- Metodologia Agile i transfer dogłębnej wiedzy
- Długa historia sukcesów klientów

### Zaangażowanie wykraczające daleko poza uruchomienie

- Trwała inwestycja w technologię
- Ulepszenia poprzez uaktualnienie wersji
- Współpraca z rosnącą społecznością klientów

Guidewire dostarcza kompletne, sprawdzone rozwiązanie dla celów długofalowego sukcesu klienta: potężne oprogramowanie, umiejętne wdrożenie z transferem wiedzy oraz dostawca skłonny i zdolny do obsługi ciągłych ulepszeń.

## Guidewire Software

Guidewire dostarcza oprogramowanie, które pozwala firmom ubezpieczeniowym odnosić sukcesy i dostosować oferowane produkty do szybko zmieniającej się sytuacji na rynku. Zapewniamy oprogramowanie, usługi i ekosystem partnerski, aby ułatwić naszym klientom prowadzenie, różnicowanie i rozwijanie działalności. Mamy zaszczyt obsługiwać ponad 350 firm w 32 krajach. Więcej informacji na stronie [www.guidewire.com](http://www.guidewire.com) oraz w serwisie Twitter: @Guidewire\_PandC.

**W celu uzyskania dodatkowych informacji zapraszamy do odwiedzenia strony internetowej [guidewire.com/pl](http://guidewire.com/pl).**

© 2019 Guidewire Software, Inc. Więcej informacji na temat znaków towarowych spółki Guidewire można znaleźć na stronie <https://guidewire.com/legal-notice>.  
Opublikowano: 2019-03-10