

Guidewire ClaimCenter®

Le défi actuel

C'est un fait, la gestion des sinistres est le poste le plus onéreux de votre activité. Mais c'est également une vraie opportunité de fidélisation des clients si l'on transforme l'expérience du sinistre en la rendant la plus humaine et la moins pénible possible, tout en contrôlant le niveau de satisfaction client.

De nombreux assureurs éprouvent des difficultés pour gérer les sinistres du fait de systèmes informatiques parfois obsolètes, souvent trop complexes à maintenir, rigides et n'offrant au final qu'une couverture parcellaire des besoins métier.

Ils sont de ce fait exposés à la concurrence d'autres assureurs ayant la capacité humaine ou technologique d'être plus réactifs aux évolutions du marché de l'Assurance, et donc mieux préparés à répondre aux attentes de leurs clients tout en contrôlant efficacement les différents coûts sinistres. C'est au travers de la solution Guidewire ClaimCenter® que nous les aidons à surmonter ces obstacles.

La solution progicielle Guidewire ClaimCenter vous permet de relever les défis les plus imminents auxquels vous êtes confrontés sur la gestion des sinistres. Elle facilite la mise en œuvre de votre vision de la gestion des sinistres et de la qualité de service auprès de vos clients.

Pour ce faire, nous investissons massivement dans nos applications métier, pour qu'elles soient constamment à la pointe et qu'elles s'enrichissent continuellement des meilleures pratiques rencontrées au fur et à mesure des nouvelles implémentations et des nouvelles zones géographiques de nos clients assureurs.

« Cela ne fait aucun doute, ClaimCenter a amélioré notre visibilité sur le processus de gestion des sinistres, ce qui nous a permis d'élever notre qualité de service et notre réactivité auprès de nos assurés. »

— JIM WILL, ASSISTANT SENIOR VICE PRESIDENT, AMICA MUTUAL

Les processus ClaimCenter

Saisie guidée (Wizard), questionnaires contextuels dynamiques, intégration avec le système de gestion des polices

Segmentation des sinistres et attribution à un ou plusieurs gestionnaires sur la base des règles métier

Bonnes pratiques automatiquement intégrées au mode de génération et de suivi des tâches

Gestion financière robuste, suivi détaillé des réserves et des paiements, recours

Suivi détaillé des informations relatives aux contentieux et négociations

Les règles métier assurent que toutes les étapes nécessaires ont été traitées avant la clôture du sinistre



ClaimCenter en quelques mots

Guidewire ClaimCenter est le système web de gestion des sinistres le plus largement utilisé dans l'industrie des assurances IARD Dommages à travers le monde. Sa couverture englobe l'ensemble des lignes de produits IARD. Sa richesse fonctionnelle permet une nette amélioration de la gestion de bout en bout des sinistres (de la déclaration initiale du sinistre au travers de scripts dynamiques et intuitifs, jusqu'aux processus de sinistres les plus complexes en passant par le reporting opérationnel intégré).

ClaimCenter fournit à vos équipes de gestionnaires et responsables sinistres les outils modernes nécessaires à la garantie de leur productivité ainsi que le respect des règles et pratiques métier les plus avancées. Il a été conçu pour vous permettre le plein contrôle de l'activité sinistre et pour vous apporter la flexibilité requise, afin de l'adapter à vos besoins exacts.

ClaimCenter peut être implémenté seul ou bien en tant que module intégré de la suite logicielle Guidewire InsuranceSuite™. ClaimCenter a pour vocation à s'intégrer avec vos systèmes existants et aux applications tierces.

L'Assurance comme vous l'entendez.

POINTS FORTS

Focus gain de productivité – génération et suivi automatisés des tâches, travail collaboratif en temps réel, intégration fluide aux systèmes internes et externes, accès instantané aux données recherchées

Réduction des coûts d'indemnisation – segmentation et attribution automatisées des sinistres, identification des fraudes potentielles, pilotage continu de l'activité sinistres, remontée et suivi automatique des alertes, seuils financiers d'habilitations et gestion des recours

Souplesse accrue – facilité de configuration, capacités d'administration par les utilisateurs métier, gestion des paramètres et des règles métier, etc.

Meilleure efficacité opérationnelle – tableaux de bord opérationnels en temps réel, indicateurs de performance, gestion des priorités et alertes automatiques, reporting ad hoc, et plus...

Une solution métier qui tient ses promesses – l'application est rigoureusement et systématiquement testée sur sa qualité et sa scalabilité

Réussissez avec ClaimCenter

Implémentez votre vision opérationnelle. Pas question de «Taille Unique» quand il s'agit d'acheter une nouvelle solution de gestion des sinistres. C'est pourquoi l'architecture de ClaimCenter apporte la flexibilité nécessaire pour répondre à vos besoins actuels et leur évolution à venir, tout en garantissant les montées de version, protégeant ainsi votre nouvel investissement sur la gestion des sinistres, tout en préservant votre avantage compétitif sur le marché.

Réduisez vos coûts sinistres. ClaimCenter automatise les tâches routinières, permettant aux gestionnaires sinistres de se concentrer davantage sur des activités à plus forte valeur ajoutée telles que l'évaluation des coûts d'indemnisation et la relation avec l'assuré. Les coûts liés aux sinistres peuvent être fortement réduits du fait de la richesse fonctionnelle de ClaimCenter, des meilleures pratiques qui y sont embarquées, ainsi que de ses outils de suivi opérationnel et indicateurs de performance.

Améliorez votre relation client. ClaimCenter offre de nombreuses possibilités d'amélioration de la relation client et de fidélisation : des processus déclaratifs souples et adaptés, pour être plus réactifs et la disponibilité de l'information auprès du client au travers d'applications mobiles.

Technologie

Une Suite intégrée conçue pour votre environnement

La suite Guidewire InsuranceSuite est composée de PolicyCenter®, BillingCenter® et ClaimCenter. Elle est bâtie sur une plateforme technologique garantissant la consistance et la cohérence des données, des configurations, des intégrations, de l'administration et de la sécurité.

La plateforme technologique Guidewire permet d'atteindre l'excellence sur chacune des trois applications séparément tout en offrant la possibilité de disposer d'une suite pré-intégrée.

De plus, grâce à la plateforme technologique commune, l'expérience acquise sur une des applications en termes d'intégration, gestion et maintenance est réutilisable lors de la mise en œuvre des deux autres applications. Après avoir appris à intégrer, maintenir et gérer l'une de ces applications, il vous sera facile de faire de même avec les autres. L'utilisation d'une architecture SOA (service-oriented architecture), permet d'intégrer les applications

Guidewire dans des environnements informatiques complexes. Des centaines de systèmes différents, y compris des systèmes mainframe existants, ont déjà été intégrés avec nos solutions logicielles.

Une configuration souple garantissant les montées de version

Les possibilités de configuration de la Suite vous permettent de modifier quasiment tout ce que vous souhaitez dans les applications Guidewire (modèles de données, règles métier, workflows, interface utilisateur), sans jamais avoir à toucher au code source. Ainsi lorsque vous modifiez une application pour l'adapter à vos propres besoins, les composantes essentielles ne sont pas affectées. Vous pouvez ainsi bénéficier des fonctionnalités proposées par la nouvelle version d'une application sans aucune incidence sur votre configuration spécifique. Cette architecture vous permet de toujours profiter des montées de version, même lorsque vous avez modifié le logiciel pour des besoins particuliers.

La gestion des sinistres comme vous l'entendez : exemples

Une meilleure déclaration de sinistre (FNOL) pour de meilleurs résultats

L'amélioration de la déclaration des sinistres est un préambule à l'amélioration de vos processus de gestion. Les scripts déclaratifs de ClaimCenter sont conçus pour optimiser le recueil d'informations pertinentes, la vérification précise de la couverture, et ainsi permettre une intervention rapide et un meilleur service client. Fidèles à notre engagement de faire réussir nos clients, les possibilités de perfectionnement du processus de déclaration des sinistres sont infinies, afin de vous permettre de gérer les sinistres comme vous l'entendez.

Les compagnies d'assurance peuvent s'appuyer sur les nombreux assistants de saisie des déclarations de sinistre proposés par ClaimCenter, pour s'assurer de l'intégration de questions particulières ou de messages préétablis selon les lignes métier, la complexité du sinistre ou tout autre attribut. Il est également possible d'augmenter le niveau de service à la clientèle lors de la saisie de la déclaration de sinistre. Exemple : répondre de façon proactive aux besoins du client par l'intégration, dans des secteurs de services tels que des sociétés de location de voiture, des dépanneurs ou des garages automobiles.

Gestion des catastrophes naturelles plus rapide et plus réactive

Les catastrophes naturelles peuvent avoir un impact non négligeable sur la rentabilité et la renommée d'une compagnie d'assurance. Leur gestion est difficile, d'autant plus si l'on travaille avec des applications anciennes. Il n'est donc pas surprenant de constater que cet aspect constitue un point important pour bon nombre d'assureurs, comme pour Guidewire.

En s'appuyant sur les capacités de gestion des catastrophes de ClaimCenter, les compagnies d'assurance sont parvenues à rendre les processus de gestion plus fluides et plus rapides. La planification des ressources est ainsi plus efficace, de même que l'attribution des tâches et la réponse aux déclarations de sinistres en temps utile. Les compagnies d'assurance ont profité de la flexibilité de ClaimCenter pour développer plusieurs stratégies de gestion des catastrophes visant à atténuer « l'afflux des sinistres », à accélérer la formation des experts à distance, et améliorer les processus d'estimation et de gestion des réparations, pour n'en citer que quelques unes.

Suivi des performances sinistres en temps réel

Les compagnies d'assurance nous ont demandé de concevoir une solution permettant de transformer les données opérationnelles des sinistres collectées dans ClaimCenter, en informations pratiques et pertinentes. Ceci afin que les utilisateurs et responsables d'opérations puissent voir en temps réel les indicateurs clés de performances propres à l'assureur. Nous avons donc conçu Claims Performance Monitoring, qui comprend :

- **Les grandes lignes sinistres** : synthèse des faits importants relatifs au sinistre, ce qui permet d'avoir une photo instantanée des aspects les plus importants de l'état d'un sinistre.
- **Des Indicateurs de risque élevé** : icônes conçues pour attirer l'attention sur les événements clé d'un dossier sinistre, tels qu'un contentieux, un décès, des pertes importantes, une couverture mise en cause, une fraude éventuelle, etc.
- **Données du sinistre** : suivi et affichage automatiques du statut d'un sinistre en fonction des benchmarks de la compagnie d'assurance (ex : date de la première prise de contact, nombre de modifications des réserves, etc.), selon le type et le degré de complexité du sinistre.

« ClaimCenter nous permet d'attribuer instantanément les sinistres à l'expert concerné lors de la déclaration, en fonction du degré d'expertise requis par le type de sinistre et de la charge de travail des différents experts. Nous sommes désormais capables de proposer un service beaucoup plus rapide et plus adapté. »

— GREG YOUNGBLOOD, VICE PRESIDENT,
SINISTRES, KENTUCKY FARM BUREAU MUTUAL
INSURANCE COMPANY

Mise en œuvre des services et assistance à long terme

Guidewire s'engage à vous faire réussir - dès le début de votre projet et ce, sur le long terme. Notre méthodologie de mise en œuvre et nos outils de planification réduisent de façon significative les risques relatifs au projet, de sa planification à sa réalisation. Nous déployons habituellement une équipe restreinte de professionnels, qui travaille en étroite collaboration avec vous, et transmet le savoir faire et les connaissances requises pour la maintenance et la gestion de votre nouveau système. Nous avons également noué des partenariats solides avec de nombreux intégrateurs de systèmes, qui peuvent vous aider lors de l'implémentation. Après le lancement, notre équipe fournit une assistance 24 h/24, et un ingénieur support dédié afin que vous soyez sûrs de disposer des informations et services adéquats.

Nous nous engageons à vous aider - pendant des années. Tous nos produits sont soumis à des tests rigoureux, dont plus de 100 000 tests automatisés. Le succès de plus d'une centaine d'installations, réalisées ou en cours, des applications Guidewire Insurance Suite atteste de la qualité, de la souplesse et du caractère évolutif de notre solution. De plus, avec les fonctionnalités élargies et les améliorations techniques de nos montées de version, vous serez toujours à même de répondre aux besoins de votre activité.



Solution logicielle – une base flexible et durable

- Architecture moderne
- Fonctionnalité pour le remplacement du système existant
- Conçue pour être flexible et intégrable

La mise en œuvre – des experts spécialisés et des méthodes éprouvées

- Implémentation efficace et sans surprises
- Méthode Agile et transfert de connaissances approfondi
- Un historique conséquent de réussite clients

Engagement – au-delà de la mise en production

- Un Investissement durable dans la technologie
- Des améliorations via les montées de version
- Une collaboration avec une communauté de clients de plus en plus importante

Une solution complète qui a fait ses preuves pour votre succès à long terme : un logiciel puissant, une mise en œuvre experte avec transfert de connaissances et un fournisseur qui a la volonté et la capacité de soutenir votre plan de développement.



Guidewire Software, Inc. – Siège Social

2211 Bridgepointe Parkway, Suite 200
San Mateo, CA 94404 États-Unis
Téléphone : +1 650 357 9100
www.guidewire.com

Guidewire Software France SAS

53 Rue Sainte-Anne
75002 Paris, France
Téléphone : +33 1 47 03 44 44
www.guidewire.fr

Guidewire Software (UK) Ltd.

St. Clements House
27-28 Clements Lane
London EC4N 7AE Royaume-Uni
Téléphone : +44 203 207 9055

Guidewire Software GmbH

Zeppelinstrasse 71-73
81669 Munich, Allemagne
Téléphone : +49 89 45 835 460
www.guidewire.de

Guidewire Software Canada Ltd.

2810 Matheson Boulevard East
Suite 200
Mississauga, ON, Canada L4W 4X7
Téléphone : +1 905 267 3809

Pour la liste complète de bureaux et contacts Guidewire, veuillez consulter www.guidewire.com/fr/contact_us.