



*L'Assurance comme
vous l'entendez.*

Guidewire®

Pourquoi Guidewire est-elle une société différente ?

En fondant Guidewire, nous voulions créer une entreprise plus performante. Différente des autres entreprises pour lesquelles nous avons travaillé : plus honnête, plus à l'écoute de ses clients, et plus engagée dans la démarche qualité. Une transparence totale, des équipes formées des meilleurs éléments et un environnement de travail ultra-performant et collaboratif, permettant de répondre aux exigences du marché.

« Nous avons confiance en Guidewire et ses solutions. Nous savons que la société nous accompagnera là où notre business se développera. »

— DAVID MAROCK, CHIEF OPERATING OFFICER, BEAZLEY GROUP

Quel marché et quel besoin ? Durant de nombreuses années, nous avons remarqué que les assureurs IARD Dommages n'étaient que peu soutenus par les éditeurs de logiciels et de progiciels qui comprenaient mal ce secteur ou n'étaient pas en mesure de répondre à ses défis urgents et complexes. Beaucoup avaient d'ailleurs échoué et les assureurs n'avaient d'autre solution que de jongler avec les contraintes liées à leurs systèmes existants vieillissants. Les experts du secteur se plaignaient :

- « Il est trop coûteux de modifier les systèmes informatiques, nous sommes souvent obligés de contourner le problème de manière manuelle. »
- « Le marketing veut lancer une nouvelle ligne de produits ou développer un nouveau marché, mais nos systèmes informatiques nous freinent. »
- « Nous aimerions proposer à nos clients et fournisseurs davantage d'options de facturation, mais nos systèmes d'information ne nous le permettent pas. »

Ce constat nous a permis de définir notre mission : devenir le leader

des systèmes informatiques métier nouvelle génération pour le secteur de l'assurance IARD Dommages.

Un seul objectif pour un seul secteur : proposer aux assureurs des systèmes métiers flexibles leur permettant de travailler comme ils le souhaitent, à leur dimension, et de manière durable.

Cet objectif est essentiel. A ce jour, plus de 700 personnes se sont investies chaque année dans le développement de nos systèmes. Nous disposons probablement de la plus grande force de développement logiciel dédiée exclusivement aux systèmes métier de l'assurance IARD Dommages. Cette tâche difficile et complexe implique une compréhension approfondie de l'univers des assureurs et une expertise logicielle. Même si la route est encore longue, notre mission consiste à améliorer continuellement nos systèmes afin que nos clients puissent travailler comme ils le souhaitent, aujourd'hui, demain, dans 5 ans voire même dans 30 ans.

Pourquoi nous confier le remplacement de votre système existant ?

Avant tout, parce que nos clients nous estiment dignes de leur confiance. Ils

*Nous cherchons sans
cesse à progresser,
afin que nos clients
puissent continuer
à pratiquer
l'Assurance comme
ils l'entendent.*



**MARCUS RYU,
PDG ET CO-FONDATEUR**

apprécient la franchise de nos équipes sur ce que nous pouvons faire mais aussi ce que nous ne pouvons pas faire.

- Plus de 100 implémentations Guidewire ont été réalisées ou sont en cours, sans aucun échec. Chaque client et projet nous permettent d'approfondir nos connaissances et de continuer à nous améliorer.
- Nos produits sont bien conçus, fiables et tiennent leurs promesses.
- Nous évaluons nos équipes sur leur capacité à travailler ensemble, leurs compétences et sens de l'éthique, ainsi que sur leur capacité de compréhension des clients et de leurs difficultés.

L'Assurance comme vous l'entendez – Exemple

Un grand assureur américain utilisait un processus de souscription dans lequel les clients devaient répondre à plus de 80 questions avant d'obtenir un devis ! Un obstacle évident pour la plupart des clients. Lorsque nous avons défini leur nouveau processus, l'équipe projet avait un véritable défi à relever. Elle y est parvenue en optimisant le questionnaire avec seulement 5 questions, y ajoutant des champs pré-remplis et en définissant une logique métier propre à la souscription. Cela semble simple, et ça l'est... si vous disposez d'un système adapté.

Guidewire Insurance Suite

Nous travaillons avec nos clients pour définir précisément leurs besoins métier et les aider à optimiser l'utilisation de notre logiciel.

« La plateforme technologique novatrice de Guidewire, sa facilité de configuration et sa richesse fonctionnelle répondent clairement à nos besoins. »

— PETER HORTON, OPERATIONS
DIRECTOR, LV=

Nous proposons nos solutions à des clients très différents, mais notre priorité reste la même : leur réussite.

Des clients aux exigences, localisations, secteurs d'activités et modèles économiques différents. Pour développer correctement les bonnes fonctionnalités adaptées à chaque situation, nous observons les gestionnaires et experts en situation de travail, vérifions les pré-requis auprès de plusieurs clients pour recueillir leur avis, étudions chaque détail. Nous présentons alors une maquette fonctionnelle, que nous retravaillons avec eux.

Tout en définissant les besoins client, nous cherchons à préserver la souplesse du produit, sa capacité d'évolution et simplicité d'intégration. Si ces attributs sont intégrés au niveau des paramètres, vous pouvez alors faire de l'Assurance comme vous l'entendez.

Toutes les applications intégrées à Guidewire Insurance Suite™ sont des systèmes de gestion transactionnels conçus principalement pour effectuer un remplacement complet des systèmes existants. Voici un bref aperçu des différents modules :

Guidewire PolicyCenter® est un système de souscription et d'administration qui gère la police dans son intégralité, notamment le devis, l'affaire

nouvelle, l'émission, les avenants, les annulations, la réactivation de garantie, les renouvellements et les audits. A chaque étape, le workflow et les règles métier configurables de PolicyCenter contrôlent la façon dont le travail est réparti et géré, ainsi que la manière dont les décisions de souscription sont prises.

Guidewire ClaimCenter® est un système complet de gestion de sinistres capable de traiter les dossiers dans leur intégralité : de la première déclaration au règlement et à la clôture, en passant par la gestion des contentieux et recours éventuels. Le système permet également un suivi de toutes les données financières utiles et en lien avec les sinistres.

Guidewire BillingCenter® est un système de facturation qui traite la totalité du cycle des primes/cotisations et en permet le règlement. Le système fait office de compte auxiliaire et permet le traitement des exceptions, des anomalies, de la gestion des commissions ainsi que des encaissements directs et confiés.

*Les applications
Guidewire Insurance
Suite sont des
systèmes de gestion
transactionnels
conçus principale-
ment pour remplacer
complètement les
systèmes existants.*



DAN GORDON,
VICE PRÉSIDENT,
GESTION PRODUIT

Des fonctionnalités adaptées – Exemple

Nous étions impatients de présenter nos premiers flux de déclarations de sinistres (FNOL) à un assureur réputé pour l'excellence de son service clients. Nous avons réellement le sentiment d'avoir répondu à ses attentes avec un processus intuitif de gestion des déclarations, capable d'enregistrer les bonnes informations dans une séquence logique.

Pourtant, lorsque nous lui avons présenté la maquette, il n'était pas totalement satisfait. Ses équipes ont rappelé combien il était important de pouvoir suivre une conversation naturelle avec les assurés. Elles ont souligné le fait que les clients posent souvent beaucoup de questions relatives à la couverture lors de la déclaration de sinistre. Nous devons donc faire en sorte que les données relatives à la police soient accessibles tout au long du processus. Les équipes nous ont également indiqué que les agents du centre d'appel qui saisissent les données relatives aux dommages n'étaient probablement pas les mêmes que ceux qui géraient les sinistres.

Nous avons donc adapté la configuration du logiciel, en fonction du client. Grâce à leurs conseils, ClaimCenter propose la fonctionnalité de déclaration sinistre (FNOL) la plus avancée et la plus conviviale du marché.

Stratégie produit

Avant même de concevoir nos produits, nous savions que le remplacement des systèmes métiers vieillissants constituerait un défi très important à relever. Ces systèmes ont une portée fonctionnelle impressionnante. Ils renferment des millions de lignes de code et traitent d'énormes volumes de transactions complexes. Ils sont également intégrés à des dizaines de systèmes informatiques différents. Un expert du secteur m'a un jour expliqué comment il voyait le remplacement des systèmes existants. « C'est comme changer les moteurs d'un avion en plein vol ». J'ai trouvé cette comparaison des plus justes.

« Nous avons sélectionné Guidewire pour ses équipes, ses produits et le nombre record d'implémentations réussies. Nous n'avons pas été déçus. »

— MAX CARRUTHERS, CHIEF OPERATING OFFICER, TOWERGATE INSURANCE.

Notre stratégie produit relève le défi grâce à un certain nombre d'attributs clés :

Des applications parmi les plus performantes, utilisables séparément ou ensemble dans une suite intégrée. Cette conception offre la plus grande flexibilité. Elle permet d'éviter la complexité, le risque et le coût d'implémentation inhérents aux systèmes tout-en-un, et aux systèmes développés sur différentes plateformes technologiques, ou encore aux composants développés sur mesure et dont l'intégration à d'autres systèmes peut être ardue. Elle permet d'implémenter des systèmes dans la séquence et le rythme qui vous conviennent.

Des capacités d'intégration SOA élaborées. Notre principale priorité lors de la conception du logiciel est l'intégration dans des environnements informatiques complexes. Nous n'avons encore jamais vu un système auquel nous ne sachions pas nous intégrer.

Une assistance pour toutes les lignes produits de par le monde.

Nous concevons des systèmes de gestion transactionnels dont l'architecture est définie dès le départ pour supporter toutes les lignes métier IARD Dommages, y compris les produits spécialisés de niches et accidents du travail. Nous avons développé des capacités multi-langues et multi-devises ainsi qu'une aide destinée aux opérations transnationales, notamment relatives aux pratiques régionales, aux réglementations et aux variations des produits.

« **Configuration** » et non « **développement** ». Le développement spécifique vous enferme chaque fois plus dans la situation à laquelle vous tentez d'échapper. La configuration dans Guidewire Insurance Suite est différente. Les outils que nous avons mis au point permettent de modifier l'ensemble des éléments de configuration de nos applications : le modèle de données, les règles métier, les

KEN BRANSON,
DIRECTEUR,
PRODUITS ET STRATÉGIE



Presque tous les éléments de nos applications peuvent être modifiés, sans altération du code source.

workflows, les écrans, l'interface utilisateur, et cela sans jamais altérer le code source. C'est une pièce maîtresse de notre stratégie produit : vous ajustez à vos besoins la fonctionnalité que vous souhaitez, tandis que vous continuez à bénéficier des évolutions du système source que nous vous fournissons.

Des applications et une plateforme évolutives. Nul besoin de modifier le code source du produit. Les versions logicielles sont cohérentes d'un client à l'autre et le processus de mise à niveau est le même pour tous. Cette cohérence permet à notre communauté clients de participer à l'amélioration des produits afin de résoudre des difficultés en termes d'assurance, et de tirer profit de ces améliorations par le biais des mises à niveau du logiciel Guidewire. Ainsi, aucun client ne reste sur la touche.

Les relations client – Exemple

Nous garantissons la réussite de notre relation avec le client. Le changement que peut apporter notre logiciel dans le quotidien de nos clients est une véritable récompense.

Je me souviens de l'enthousiasme du PDG d'une grande compagnie d'assurance à propos des nouveaux marchés et nouveaux produits. Si je me souviens bien, ses mots étaient les suivants : « Quand je pense à tout ce que nous allons pouvoir faire, je reste sans voix. » Et ce responsable d'équipe de facturation, très impatient à l'idée de libérer son équipe des processus manuels de gestion des impayés. Un superviseur désormais capable de passer du temps à encadrer son équipe de gestionnaires. Un assureur se sentant satisfait au niveau professionnel et récompensé au niveau personnel parce qu'il peut désormais prendre le temps d'évaluer les nouvelles applications métier complexes. Libéré du poids des tâches manuelles, il lui est possible, comme dans tous les autres exemples cités, de se concentrer, de développer une stratégie plus fine et de se montrer créatif.

Notre logiciel libère l'esprit de ses utilisateurs et leur offre du temps pour discuter, penser, évaluer.

Technologie et principes de développement

Nous avons la responsabilité de développer des systèmes pouvant supporter vos opérations critiques. Le logiciel doit fonctionner, ce qui implique une qualité de code, une simplicité d'intégration, une flexibilité, un caractère évolutif et scalable ainsi qu'une mise à jour et une maintenance facilitée. C'est ainsi que nous développons nos logiciels chez Guidewire :

« En tant que compagnie, nous voulons que nos responsables de clientèle disposent des solutions les plus à la pointe pour appuyer leurs efforts. Guidewire nous a fourni des solutions intuitives et flexibles qui rendent notre quotidien plus facile. »

— JIM BUSSIÈRE, SENIOR VICE PRESIDENT,
SALES AND CLIENT SERVICES, AMICA MUTUAL
INSURANCE CO.

Pour commencer, nous recrutons des équipes compétentes. Nous avons la chance de disposer d'un personnel qualifié dans notre région : la Silicon Valley, riche de nombreux ingénieurs experts en logiciel.

Nous appliquons des processus Agile pour proposer des mises à niveau en temps voulu, dotées de fonctionnalités correspondantes aux besoins des clients. Nous sommes en mesure de leur présenter les fonctionnalités en cours de développement afin de confirmer auprès d'eux, que celles-ci répondent bien à leurs besoins. Ainsi, à l'approche de la mise à jour, nous pouvons garantir que les fonctionnalités sont complètes.

Nous procédons à des tests répétés encore et encore. Dans bon nombre d'organisations développant des logiciels, les tests interviennent après la mise en œuvre, en phase d'«assurance qualité». Chez Guidewire, les tests font partie intégrante de notre processus, de la conception des différentes fonctionnalités à la livraison. Nous utilisons une méthodologie de test-first qui consiste à vérifier le comportement attendu avant l'écriture du code. Nous avons investi des dizaines d'années-hommes dans le développement de systèmes de test automatisés capables

d'évaluer la fonction et les performances d'un système. Nous utilisons ceux-ci pour simuler l'interaction de milliers d'utilisateurs avec des millions de comptes, polices et sinistres, pour ensuite affiner la réactivité, la disponibilité et le caractère évolutif. Ces tests permettent de garantir que notre logiciel peut supporter les volumes d'utilisateurs et de transaction des plus grandes compagnies d'assurance IARD Dommages.

Nous n'avons recours à une nouvelle technologie que lorsqu'une activité IARD Dommages le justifie et qu'elle est nécessaire à l'application. Nous pourrions utiliser constamment de nouvelles technologies. Nous préférons le scepticisme réfléchi. En revanche, dès que nous avons la certitude qu'un type de technologie pourrait nous aider à résoudre des difficultés spécifiques ou ajouter une valeur particulière aux clients, nous sommes toujours prêts à nous y investir, peu importe les efforts nécessaires à son intégration.

La plateforme Guidewire, sur laquelle tout repose, a été conçue tout particulièrement pour répondre aux besoins des systèmes métiers de l'assurance. Elle offre la plupart des caractéristiques techniques, ainsi qu'une configuration, une intégration,

*Les tests font
partie intégrante
de notre processus,
de la conception
des différentes
fonctionnalités à
la livraison.*

**JEREMY HENRICKSON,
VICE PRÉSIDENT DU DÉPARTEMENT
DÉVELOPPEMENT PRODUIT**



**BEN BRANTLEY,
RESPONSABLE DES TECHNOLOGIES**

une administration et une sécurité au cœur de nos applications. Elle nous permet de proposer une vraie suite intégrée à laquelle nous apportons sans cesse des améliorations.

Nos systèmes sont conçus pour offrir une compatibilité optimale.

Les difficultés d'intégration chez les assureurs ressemblent un peu à ce que l'on ressent dans le rayon plomberie d'un magasin de bricolage. Il existe un nombre incalculable de raccords, et parfois aucun ne convient ! Certains systèmes ont plus de 30 ans, d'autres ont été installés la semaine dernière. Nous étions conscients que notre logiciel devrait être capable de fonctionner dans ces environnements très divers. Nous nous appuyons sur quelques plateformes ouvertes, qui ont permis à nos clients d'intégrer notre logiciel à des centaines de systèmes différents. Il y a toujours une solution fonctionnelle.

Investir dans la technologie – Exemple

Il peut paraître étonnant d'investir dans la conception de notre propre moteur de règles. Pourquoi ne pas recourir à un moteur standard ? Nous savions que les assureurs devaient prendre des décisions transparentes, vérifiables, contrôlées, et basées sur des règles concrètes. Nous nous sommes rendus compte que les moteurs de règles existants ne seraient pas à la hauteur pour les raisons suivantes :

- Trop lent. Les assureurs doivent « prendre » des décisions très régulièrement, parfois des dizaines de milliers par minute. Un temps de réponse de 4 secondes ne suffit donc pas.
- Trop ouvert. Certains moteurs laissaient les utilisateurs créer des règles qui déclenchaient des décisions pouvant en impliquer d'autres par inadvertance.
- Pas assez flexible. Dans le cadre d'applications IARD Dommages, une décision peut impliquer la consultation de dizaines de rangs de données dans des centaines de tableaux composés de dizaines de milliers d'attributs de données. L'entrée et la sortie des données étaient devenues très onéreuses avec tous ces moteurs de règles. Il nous fallait des mécanismes mieux conçus pour soutenir des critères évolutifs de décision.

La décision a donc été prise de développer notre propre moteur de règles, basé sur le besoin de contrôle, de vitesse, de flexibilité et de fonctionnement.

Les services

« Grace au savoir faire et à l'expérience de Guidewire dans la monde de l'assurance, notre implémentation a été un succès. »

— NIGEL BRYAN, GROUP FINANCE DIRECTOR, NFW MUTUAL

Les implémentations Guidewire se distinguent de celles des projets informatiques standards :

Des produits fiables et de grande qualité. Nous ne commercialisons jamais un produit qui n'est pas prêt. Avec nos intervenants sur site, votre équipe projet n'a donc aucune crainte à avoir. Ils savent que nos produits offrent les résultats escomptés. Ils sont confiants et enthousiastes.

La mise en place d'un programme rigoureux de formation. Nos consultants Guidewire sont certifiés et sélectionnés avec une très grande attention. En règle générale, ils sont dotés de nombreuses années d'expérience dans leur domaine d'expertise.

Un projet qui appartient au client. Considérez ce projet comme le vôtre, les résultats n'en seront que meilleurs. Vous seul pouvez déterminer si ce dernier répond aux objectifs commerciaux définis et faire les arbitrages adéquats entre l'envergure, le budget et planning du projet. Et c'est uniquement en prenant activement part à ce dernier que votre équipe pourra acquérir les compétences nécessaires pour maintenir la solution et mener à bien les projets à venir. Nous fournissons les experts en configuration et intégration, qui collaboreront étroitement avec vos équipes et garantiront le transfert des connaissances tout au long du projet.

Nos équipes sont optimisées en nombre et préconisent la méthodologie Agile. Nous adopterons votre approche préférée. Toutefois, nous recommandons Agile, qui fonctionne très bien pour les équipes restreintes à

fort potentiel. La quasi-totalité de nos clients reconnaissent une influence bénéfique sur la productivité, l'enthousiasme et la réussite du projet.

De nombreux partenaires pour l'intégration des systèmes, qui proposent un grand nombre de services. Nous sélectionnons et formons les partenaires qui partagent notre philosophie de la réussite du client et qui affichent des résultats de qualité constante.

Nous expliquons la tâche à réaliser et le calendrier avant de débiter, afin que vous sachiez à quoi vous attendre. Les personnes qui préparent les estimations projet sont également responsables du projet et de son déroulement. Nous ne poussons pas nos consultants à vendre plus d'heures de conseil, ce qui nous distingue de la plupart des autres sociétés informatiques. Nous apprécions ce fonctionnement, qui s'inscrit parfaitement dans la lignée de nos objectifs. Nos clients nous apprécient et nous respectent ; c'est ce qui fait notre bonne réputation.

Notre but : vous permettre d'atteindre vos objectifs à long terme. Peu avant le démarrage du projet, nous désignons un ingénieur support qui sera votre contact principal et votre représentant. Cette personne est responsable, à tout moment du statut de votre système, et de l'apport de compétences spécialisées, pour vous permettre de réussir vos objectifs.

Nous assurons le transfert de connaissances tout au long du projet de sorte que nos clients s'approprient véritablement la solution.



ALEX NADDAFF,
VICE PRÉSIDENT,
SERVICES PROFESSIONNELS

Annoncer aux clients ce qu'ils peuvent attendre de nous – Exemple

Grâce à nos outils d'estimation très précis qui s'appuient essentiellement sur les faits, nous sommes en mesure de présenter à nos clients ce qu'ils peuvent attendre du projet. Notre maquette nous permet de tout expliquer au client, en incluant les points pour lesquels nous sommes très confiants ou ceux pour lesquels nous le sommes moins. Nous maîtrisons nos produits et notre technologie et nous savons ce que leur implémentation implique.

En revanche, ce que nous connaissons moins au départ, c'est vous-même. Nous ne maîtrisons pas vos processus de prise de décision, l'implication de vos sponsors et autres facteurs. Pour y remédier, nous ajoutons divers facteurs de contingence, qui, associés les uns aux autres, permettent des prévisions relativement précises quant au projet. Nous nous efforçons de réaliser le projet dans les délais et le budget impartis. C'est important et nous avons autant à cœur que vous de réussir ce projet. Nous voulons que l'expérience Guidewire vous impressionne. Ainsi, une fois l'application Guidewire implémentée, vous n'aurez de cesse de faire de même avec le reste de la Suite.

Ce document a pour but de vous expliquer ce en quoi nous croyons et ce qui, à nos yeux, nous distingue des autres.

Certains clients potentiels me demandent parfois la meilleure raison de nous choisir. Ma réponse : notre « palmarès ». Je suis fier que plus de 80 compagnies d'assurances, réparties dans plus de 10 pays et sur toutes les lignes métier, aient choisi Guidewire. Ces 5 dernières années, plus de 60 clients ont adopté et commencé à utiliser au moins un de nos systèmes. Et plus d'une centaine d'implémentations Guidewire sont terminées ou en cours. Nos implémentations ont toujours été réalisées avec succès.

Ces aspects vous concernent pour un certain nombre de raisons. Tout d'abord, nous apprenons de chacun de nos clients et de chaque projet. Et nous mettons cette expérience à profit afin d'améliorer constamment nos produits, notre approche d'implémentation et nos outils. A la lecture de ce document, vous aurez sûrement compris que notre réussite est le fruit d'un engagement total, tant au niveau des groupes que des individus au service de la réussite de nos clients.

— Marcus Ryu, PDG et co-fondateur



Guidewire Software, Inc. – Siège Social

2211 Bridgepointe Parkway, Suite 200
San Mateo, CA 94404 USA
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 U.K.
Téléphone : +44 203 207 9055

Guidewire Software GmbH

Zeppelinstrasse 71-73
81669 München, Germany
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 une liste complète de nos bureaux ainsi que de nos coordonnées, veuillez consulter notre site www.guidewire.com/fr/contact_us.