



# Guidewire ClaimCenter

## La sfida di oggi

E' un dato di fatto che la gestione dei sinistri rappresenta 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 tenendosi al passo con le mutevoli dinamiche del settore?

La risposta è Guidewire ClaimCenter®.

Guidewire ClaimCenter vi permette di affrontare le sfide più pressanti del mercato, dandovi gli strumenti per raggiungere l'eccellenza nella gestione dei sinistri e nel servizio al cliente.

Noi di Guidewire ci impegniamo a fornirvi le applicazioni migliori del settore assicurativo continuando a migliorare e ad accrescere le nostre competenze di progetto in progetto.

**“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 danni più diffuso a livello mondiale. Il suo perimetro funzionale comprende tutti i rami danni. Le ricche ed esaustive funzionalità web di ClaimCenter permettono un netto miglioramento della gestione del sinistro su tutto il ciclo di vita - dall'apertura della pratica, 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, nonché il rispetto delle best practices e delle normative in vigore. 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 la vostra visione operativa

“A ogni vino il suo bicchiere” non potrebbe essere più calzante quando si parla dell’acquisto di un nuovo sistema sinistri. Grazie al suo design innovativo, ClaimCenter apporta tutta la flessibilità necessaria per soddisfare le vostre necessità attuali e future, garantendo al contempo gli aggiornamenti di versione, a tutela dei vostri investimenti e della vostra differenziazione sul mercato.

### 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. La ricchezza funzionale di ClaimCenter, l’integrazione delle best practices di gestione sinistri nonché gli strumenti di controllo operativo messi a disposizione per monitorare gli indicatori di performance aziendale, permettono di controllare e ridurre fortemente i costi di indennizzo.

### Affermate un nuovo standard di Customer Service

ClaimCenter offre notevoli opportunità di miglioramento del servizio alla clientela e di fidelizzazione: dei processi di apertura sinistro dinamici e adattabili in funzione dell’utente, per aumentare la vostra reattività e rendere disponibile l’informazione ai clienti attraverso dispositivi mobili e portali web.

## Tecnologia

### Una suite integrata progettata per il vostro sistema informativo

Il pacchetto Guidewire InsuranceSuite: PolicyCenter, BillingCenter e ClaimCenter - ruota intorno a un set unificato di funzioni, che consentono una configurazione, integrazione, amministrazione e sicurezza omogenee.

Queste funzioni comuni permettono 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.

Inoltre, utilizzando un’architettura orientata ai servizi (SOA), tutte le applicazioni possono integrarsi in ambienti IT complessi. Centinaia di sistemi di svariati tipi sono stati integrati con il nostro software.

### 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.

## Una configurabilità che preserva gli aggiornamenti di versione

La configurazione del pacchetto InsuranceSuite vi consente di modificare potenzialmente tutti gli aspetti delle applicazioni - modello dati, regole di business, workflow, interfaccia utente - senza mai dover alterare il codice sorgente. In questo modo, quando modificate un'applicazione per adattarla alle vostre esigenze particolari, le componenti base del pacchetto non vengono mai alterate.

Potete quindi effettuare aggiornamenti regolari del software Guidewire, per avvalervi delle funzionalità disponibili in una nuova versione dell'applicativo, senza che ciò abbia incidenza sulla vostra configurazione specifica.

Grazie a questa architettura non verrete mai privati di un upgrade, anche nel caso in cui abbiate effettuato modifiche per far fronte a un bisogno specifico.

## La gestione dei sinistri a modo vostro, 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. Fedele al nostro impegno a contribuire al successo del cliente, le possibilità di affinamento del processo di apertura sinistro sono illimitate, per permettervi di gestire i sinistri a modo vostro.

Le compagnie di assicurazione possono 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 o servizi di riparazione.

**La gestione delle catastrofi più rapida e più reattiva.** Le catastrofi possono avere un impatto significativo sulla redditività e la reputazione di una compagnia di assicurazione. Sono difficili da gestire, soprattutto quando si lavora su sistemi datati o legacy. E' facile constatare che una gestione efficace delle catastrofi sia un aspetto cruciale per molte compagnie di assicurazione, e anche per Guidewire.

Sfruttando abilmente le funzioni di gestione delle catastrofi di ClaimCenter, le compagnie di assicurazione hanno snellito e velocizzato i processi di gestione in modo ottimale. La pianificazione delle risorse è risultata più efficace, così come la distribuzione del lavoro ai liquidatori e la velocità di risposta alle dichiarazioni di sinistro. Gli assicuratori si sono avvalsi della flessibilità di ClaimCenter per mettere in pratica una varietà di strategie di gestione delle catastrofi, mitigare "l'afflusso di denunce", accelerare la formazione di periti che lavorano a distanza, nonché migliorare la gestione delle perizie e dei processi di riparazione, per citarne solo alcuni.

### Monitoraggio dell'andamento dei sinistri in tempo reale

Le compagnie assicuratrici ci hanno chiesto di ideare una soluzione per trasformare i dati operativi dei sinistri raccolti da ClaimCenter, in informazioni pratiche e pertinenti, così da permettere a liquidatori e manager di ottenere in tempo reale un'anteprima degli indicatori di performance propri alla compagnia. Il risultato è il "Claims Performance Monitoring" (monitoraggio dell'andamento dei sinistri), che consiste in :

- **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.
- **Dati del sinistro:** visione dello stato corrente del sinistro relativamente agli indicatori di performance della compagnia di assicurazione (per esempio: il tempo trascorso dal contatto iniziale con l'assicurato, 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 unico ed esclusivo obiettivo il vostro successo** – a partire dal vostro piano di implementazione, per proseguire sul 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 ai servizi di un piccolo team di professionisti, che vi affiancano trasferendovi le conoscenze e le abilità di cui avete bisogno per mantenere e gestire il vostro nuovo sistema. Teniamo inoltre solidi rapporti in partnership con molti soggetti che si occupano dell'integrazione dei sistemi, 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, 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 successo di oltre 100 installazioni, completate o in corso, di Guidewire InsuranceSuite testimonia la qualità, flessibilità e scalabilità della nostra soluzione. Inoltre, la possibilità di adottare le versioni sempre aggiornate dei prodotti con espansioni di funzionalità e aggiornamenti tecnici vi garantisce di essere continuamente al corrente delle esigenze del vostro settore di attività.



### 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 software sviluppa soluzioni enterprise dedicate esclusivamente al mercato assicurativo danni, per adattarsi e avere successo in questo periodo di rapido cambiamento e forte discontinuità. Basata su 3 elementi chiave, applicazioni core, data & analytics, digital experience, la suite è stata concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti, e le competenze interne all'azienda. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni hanno scelto Guidewire. Seguiteci su Twitter: @Guidewire\_PandC

**Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo [www.guidewire.it](http://www.guidewire.it).**