

Guidewire ClaimCenter®

Neue Herausforderungen

Fakt ist, dass Ihnen durch Ihre Schadenbearbeitung die höchsten Kosten entstehen. Gleichzeitig bietet eben dieser Bereich das größte Potenzial, um Ihre Kunden zufrieden zu stellen und an Ihr Unternehmen zu binden. Zählen Sie zu den Versicherern, die noch immer durch ein unflexibles oder lückenhaftes Schadensystem gebremst werden? Dann laufen Sie Gefahr, Geschäft an Mitbewerber zu verlieren, die schneller auf Kundenanforderungen reagieren oder über ein effizienteres Kosten-Controlling verfügen. Wie können Sie diese Herausforderungen erfolgreich meistern und gleichzeitig mit einer sich verändernden Dynamik in der Branche Schritt halten? Die Antwort liefert Ihnen Guidewire ClaimCenter®.

Mit ClaimCenter bewältigen Sie die schwierigsten Aufgaben, vor denen Ihr Unternehmen heute steht. Sie werden in die Lage versetzt, Ihre Vision von operativer Schadenbearbeitung und hervorragendem Kundenservice umzusetzen. Bei Guidewire haben wir uns das Ziel gesteckt, zu diesem Zweck nur Best-of-Breed-Anwendungen anzubieten. Darüber hinaus sorgt jedes Kundenprojekt dafür, dass wir kontinuierlich besser werden und unser Wissen ausbauen.

„Durch ClaimCenter gestaltet sich der kundenseitige Teil des Schadenprozesses deutlich transparenter. Dadurch konnten wir unseren Service signifikant verbessern und schneller auf die Wünsche der Versicherungsnehmer reagieren.“

— JIM WILL, ASSISTANT SENIOR VICE PRESIDENT, AMICA MUTUAL INSURANCE COMPANY

Prozesse in ClaimCenter

Assistentengestützt; dynamische, antwortbasierte Fragen; Bestandsintegration	Regelbasierte Klassifizierung und Zuweisung zu einem oder mehreren Sachbearbeiter(n)	Automatisches Einbinden von Best Practices in Arbeitspläne mit kontinuierlichem Monitoring	Stabiles Finanzmanagement; feingranulares Nachverfolgen von Schadenreserven und Zahlungen; Regressierung	Nachverfolgen von Schaden-Streitsachen und Verhandlungsdetails	Geschäftsregeln gewährleisten, dass alle erforderlichen Bearbeitungsschritte vor Abschluss eines Schadenfalls erfolgt sind
--	--	--	--	--	--



ClaimCenter auf einen Blick

Guidewire ClaimCenter® ist das am weitesten verbreitete webbasierte System für die Schadenbearbeitung in der Schaden- und Unfallversicherung und deckt alle Sparten dieser Branche ab. Die außerordentliche Funktionstiefe von ClaimCenter sorgt für Verbesserungen im Management des gesamten Lebenszyklus eines Schadenfalls – von der dynamischen, intuitiven Aufnahme des Schadenberichts über hoch entwickelte Prozesse zur Bewertung bis hin zu integrierten operativen Berichten. ClaimCenter gibt Sachbearbeitern und Management alle hochmodernen Produktivitäts-Tools an die Hand, die für eine anspruchsvolle, auf Geschäftsregeln basierende Anwendung erforderlich sind. Es ist darauf ausgelegt, Ihnen vollständige Kontrolle über den Schadenprozess zu geben – mit der Flexibilität, alle Änderungen zur Erfüllung Ihrer Anforderungen vornehmen zu können.

ClaimCenter wird als eigenständiges System oder im Rahmen der Guidewire InsuranceSuite™ angeboten und eignet sich für die Integration mit bestehenden Altsystemen und Drittanwendungen.

Deliver insurance your way.

HIGHLIGHTS

Gesteigerte Produktivität – durch automatisiertes Generieren und Nachverfolgen von Aufgaben, Echtzeit-Unterstützung der Zusammenarbeit, nahtlose Integration mit internen und externen Systemen sowie Sofortzugriff auf alle benötigten Daten

Geringere Schadenkosten – durch automatisierte Klassifizierung und Zuweisung von Schadenfällen, Aufspüren von potenziellem Betrug, kontinuierliches Monitoring der Schadenbearbeitung, automatisierte Auslöser (z.B. Prozessauslösung) und Eskalierungen, Einstellmöglichkeiten für finanzielle Vollmachtsrahmen, Regressmanagement

Verbesserte unternehmerische Agilität – durch problemlose Konfiguration sowie durch Administrationsmöglichkeiten des Fachbereichs in Bezug auf Organisationsstruktur, Parameter der Geschäftsregeln usw.

Optimiertes operatives Management – durch operative „Dashboard“-Auswertungen in Echtzeit, zusammenfassende Ansichten von Kennzahlen, automatisierte Eskalierung und Warnhinweise, Ad-hoc-Berichte u. a.

Leistungsfähiges Kernsystem, das konsequent hält, was es verspricht – geprüft durch anspruchsvolle Qualitäts- und Skalierbarkeitstests

Mit ClaimCenter zum Erfolg

Setzen Sie Ihre operative Vision um. „Was für den einen funktioniert, muss nicht unbedingt auch für den anderen passen“ – trifft insbesondere auf die Ablösung von Schadensystemen zu. Daher wurde ClaimCenter für ein Höchstmaß an Flexibilität konzipiert, damit Sie nicht nur den Anforderungen von heute, sondern auch den Veränderungen von morgen gewachsen sind. Gleichzeitig können Sie alle Upgrades durchführen, um Ihre Investition in das neue System zu schützen und sich auch künftig im Markt zu differenzieren.

Reduzieren Sie messbar Ihre Schadenaufwendungen. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben in ClaimCenter erhalten Ihre Sachbearbeiter die Möglichkeit, sich auf anspruchsvollere Aufgaben der Schadenbearbeitung zu konzentrieren, wie z. B. Schadenmanagement und Verhandlung. Darüber hinaus können Sie messbare Verbesserungen bei den Schadenaufwendungen erzielen, weil ClaimCenter eine außerordentliche Funktionstiefe aufweist und für eine konsequente Anwendung von Grundsätzen und Richtlinien zur Schadenbearbeitung sorgt. Die Funktionalitäten von ClaimCenter ermöglichen echte Performance-Verbesserungen.

Setzen Sie neue Standards für den Kundenservice. Mit ClaimCenter erhalten Sie eine Vielzahl an Möglichkeiten, um Ihren Kundenservice und die Kundenbindung zu verbessern – von dynamischen und adaptiven Prozessen der Schadenerstmeldung, über die Sie Ihre Serviceangebote definieren können, bis hin zur Bereitstellung hochwertiger Self-Service-Angebote, z. B. für den mobilen Zugriff.

Technologie

Eine integrierte Suite – zugeschnitten auf Ihre IT-Landschaft

Die Guidewire Insurance Suite – bestehend aus PolicyCenter, BillingCenter und ClaimCenter – wurde auf Basis einer gemeinsamen Technologie-Plattform entwickelt - für konsistente Konfiguration, Integration, Administration und Sicherheit. Aufgrund dieser gemeinsamen Kernfunktionalitäten können die einzelnen ‚Best-of-Breed‘-Anwendungen als integrierte Suite bereitgestellt werden. Wenn Sie die Integration, Pflege und Administration für eine Anwendung kennen, wissen Sie auch, wie dies bei den anderen Anwendungen funktioniert. Außerdem können alle Applikationen dank einer serviceorientierten Architektur (SOA) in komplexen IT-Umgebungen zum Einsatz kommen. So haben wir bereits Hunderte der verschiedensten Systeme, einschließlich alter Mainframe-Systeme, mit unserer Software integriert.

Flexible Konfiguration und Upgradefähigkeit

Mit Hilfe der Konfigurationsschicht der Suite können Sie nahezu alles an den Anwendungen ändern – Datenmodell, Geschäftsregeln, Arbeitsabläufe oder Benutzeroberfläche – und das ganz ohne Anpassung des Quellcodes. Wenn Sie eine Anwendung entsprechend eigener Spezifikationen modifizieren, bleibt der Quellcode hiervon unberührt. Daher haben Upgrades die Sie durchführen, um die Funktionalitäten einer neuen Version nutzen zu können, keine Auswirkung auf Ihre spezifische Konfiguration. Diese Architektur gewährleistet, dass Ihnen Upgrades immer zur Verfügung stehen – unabhängig davon, welche spezifischen Anpassungen der Software Sie vorgenommen haben.

Schadenbearbeitung nach Ihren Vorstellungen: einige Beispiele

Bessere Ergebnisse durch eine bessere Schadenerstmeldung

Wenn der Prozess der Schadenerstmeldung optimiert wird, können auch bessere Ergebnisse erzielt werden. Die ClaimCenter-Assistenten zur Bearbeitung von Neuschäden wurden für effiziente Informationserfassung, genaue Deckungsprüfung, rechtzeitiges Eingreifen und hervorragenden Kundenservice konzipiert. Getreu unserer Fokussierung auf den Kundenerfolg bieten wir Ihnen nahezu unbegrenzte Möglichkeiten für die Optimierung des Prozesses der Schadenaufnahme, damit Sie die Schadenbearbeitung nach Ihren eigenen Vorstellungen gestalten können.

Versicherer können mit Hilfe der verschiedenen Neuschaden-Assistenten von ClaimCenter gewährleisten, dass spezifische Fragen oder vorformulierte Nachrichten basierend auf Sparte, Schaden-Komplexität oder anderen Attributen berücksichtigt werden. Ebenso unterstützt werden Initiativen, um den Kundenservice direkt bei Aufnahme des Schadenberichts zu verbessern. So kann der Sachbearbeiter beispielsweise durch die Einbindung von Dienstleistungen in Bezug auf Mietwagen-Anbieter, Pannenservice oder Reparaturwerkstätten proaktiv auf die Anforderungen des Kunden eingehen.

Beschleunigtes, reaktionsschnelles Kumulschadenmanagement

Kumulschäden können erhebliche Folgen für die Profitabilität und den Ruf eines Versicherers haben. Ihre Bewältigung ist insbesondere mit Altsystemen eine Herausforderung. Deshalb überrascht es nicht, dass ein wirksames Kumulschadenmanagement für viele Versicherer und damit auch für Guidewire ein zentrales Anliegen ist.

Durch die Nutzung der Funktionen von Catastrophe Management in ClaimCenter konnten Versicherer die Prozesse ihres Kumulschadenmanagements effizienter gestalten und beschleunigen – zugunsten von wirksamer Ressourcenplanung, effizienter Aufgabenverteilung und schnellen Reaktionszeiten im Schadenfall.

Versicherungsunternehmen haben sich die Flexibilität von ClaimCenter zunutze gemacht, um die verschiedensten Strategien des Kumulschadenmanagements umzusetzen. Dabei konnten sie die „Schadeninflation“ mildern, die Schulung externer Regulierer beschleunigen und die Prozesse in den Bereichen Schätzung und Reparaturmanagement verbessern – um nur einige Beispiele zu nennen.

Steuerung der Schadenbearbeitung in Echtzeit

Versicherungsträger baten uns einen Weg zu finden, um in ClaimCenter erfasste operative Schadendaten in Informationen zu transformieren, die sofort verwertbar und hochrelevant sind. Benutzer und Management sollten ausgehend von den eigenen Kennzahlen des Versicherers Prioritäten in Echtzeit einsehen können. Diese Anforderung konnten wir mit Claims Performance Monitoring erfüllen, das folgende Funktionen umfasst:

- **Schaden-Schlagzeilen** – Zusammenfassende Anzeige der Schaden-Eckdaten, um die Schlüsselaspekte für die Gesamtschätzung eines Schadens auf einen Blick einsehen zu können.
- **Hochrisikofaktoren** – Symbole, mit deren Hilfe die Aufmerksamkeit auf zentrale Ereignisse im Lebenszyklus eines Schadenfalls gelenkt wird – Beispiele: Rechtsstreit, Todesfall, Großschäden, eventuell unzureichende Deckung, möglicher Betrug u. a.
- **Schaden-Kennzahlen** – Automatisches Verfolgen und Anzeigen des aktuellen Schadenstatus in Bezug auf die Zielvorgaben eines Versicherers (z. B. Zeit bis Erstkontakt, Zahl der Reserveänderungen usw.) auf der Basis von Schadentyp und -komplexität.

„Dank ClaimCenter können wir Schadenfälle bei der Schadenaufnahme unter Berücksichtigung der jeweils erforderlichen Kompetenzen und der Mitarbeiterauslastung sofort dem richtigen Sachbearbeiter zuweisen. Davon profitiert nicht zuletzt der Versicherungsnehmer in Form von besserem und schnellerem Service.“

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

Implementierung, Services und langfristiger Support

Guidewire hat sich Ihrem Erfolg verschrieben – beginnend mit Projektstart unterstützen wir Sie kontinuierlich und langfristig. Dank unserer Implementierungsmethoden und Planungswerkzeuge kann das Projektrisiko von der Planung bis zur Ausführung signifikant gesenkt werden. Typischerweise setzen wir ein kleines Implementierungsteam ein, das eng mit Ihnen zusammenarbeitet und für den nötigen Wissens- und Kompetenztransfer sorgt, damit Sie Ihr neues System selbstständig warten und verwalten können. Wir pflegen darüber hinaus starke Partnerschaften zu vielen System-Integratoren, die Sie bei der Implementierung unterstützen können. Nach dem Start stehen Ihnen nicht nur unsere Support-Mitarbeiter rund um die Uhr zur Verfügung, wir stellen Ihnen auch einen Support-Ingenieur als Ansprechpartner zur Seite, der Sie umfassend informiert und betreut.

Außerdem bringen wir das nötige Engagement und Know-how mit, um Sie zu unterstützen – über Jahrzehnte. Unsere Produkte durchlaufen ausnahmslos strenge Testverfahren, zu denen über 100.000 automatisierte Tests gehören. Der Erfolg von mehr als 100 abgeschlossenen oder laufenden Implementierungsprojekten der Guidewire Insurance Suite ist ein Beleg für die Qualität, Flexibilität und Skalierbarkeit unserer Lösung. Durch Upgrades auf neue Versionen mit erweiterten Funktionalitäten und technischen Updates halten Sie Schritt mit den Anforderungen der Markt- und Geschäftsfelder.



Software – Ein flexibles und dauerhaftes Fundament

- Moderne Architektur
- Erfolgreiche Ablösung von Altsystemen
- Konzipiert für Flexibilität und Integration

Implementierung – Kompetente Spezialisten und bewährte Methoden

- Effiziente, berechenbare Implementierung
- Agile Methoden und fundierter Wissenstransfer
- Zahlreiche und langjährige Kundenerfolge

Langfristiges Engagement – auch nach der Inbetriebnahme

- Nachhaltige Investition in Technologie
- Verbesserungen durch Upgrades
- Zusammenarbeit mit wachsendem Kundenstamm

Eine umfassende und bewährte Lösung für langfristigen Erfolg: leistungsstarke Software, kompetente Implementierung mit Wissenstransfer und ein Anbieter, der Sie dabei unterstützen kann und will, kontinuierlich besser zu werden.



Guidewire Software, Inc. – Zentrale weltweit

2211 Bridgepointe Parkway, Suite 200
San Mateo, CA 94404 USA
Tel: +1 650 357 9100
www.guidewire.com

Guidewire Software GmbH

Zeppelinstrasse 71-73
81669 München, Deutschland
Tel: +49 89 45 835 460
www.guidewire.de

Guidewire Software (UK) Ltd.

St. Clements House, 27-28 Clements Lane
London EC4N 7AE Vereinigtes Königreich
Tel: +44 203 207 9055

Guidewire Software France SAS

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

Eine vollständige Liste aller Guidewire-Standorte und alle Kontaktdaten finden Sie unter www.guidewire.com/de/contact_us.