



*Deliver insurance
your way.*

Guidewire®

Warum ist Guidewire anders?

Als wir Guidewire gegründet haben, wollten wir zu allererst ein besseres Unternehmen aufbauen. Guidewire sollte anders sein als alles, was wir in früheren Firmen erlebt hatten – ehrlicher, kundenorientierter und qualitativ anspruchsvoller. Wir wollten immer bei der Wahrheit bleiben, nur die fähigsten Mitarbeiter einstellen und eine Arbeitsumgebung voller Teamgeist und höchster Effizienz schaffen. Und wir wollten einen elementaren Bedarf des Marktes decken.

„Wir sind davon überzeugt, dass Guidewire und seine Systeme Beazley unterstützen werden – wohin auch immer wir uns als Unternehmen entwickeln wollen.“

— DAVID MAROCK, CHIEF OPERATING OFFICER, BEAZLEY GROUP

Welcher Markt und welcher Bedarf?

Wir hatten über die Jahre beobachtet, wie schlecht Schaden- und Unfallversicherer von Technologieanbietern unterstützt wurden. Entweder verstanden die Anbieter das Versicherungsgeschäft nicht oder sie schafften es nicht, Lösungen für die dringenden und komplexen Herausforderungen der Versicherer anzubieten. Viele von ihnen waren daran gescheitert. Der Versicherungsbranche blieb also nichts anderes übrig, als weiterhin mit den Beschränkungen ihrer alternden Systeme zu ringen. Immer wieder beschrieben uns langjährige Branchenangehörige ihre frustrierende Situation:

- „Die IT kann das System nicht ändern, weil das zu teuer ist. Deshalb behelfen wir uns mit vielen manuellen Lösungen.“
- „Unser Marketing will eine neue Sparte einführen oder eine neue Region erschließen. Aber das scheitert an unseren Kernsystemen.“
- „Wir möchten Kunden und Vermittlern zusätzliche Inkasso-Optionen bieten. Aber unsere Systeme unterstützen das nicht.“

Damit stand unsere Mission fest: Wir werden zum Spitzenanbieter von Kernsystemen der nächsten Generation für die Schaden- und Unfallversicherungsbranche weltweit.

Darum und nur darum geht es uns! Wir bedienen nur eine Branche und konzentrieren uns auf eine Herausforderung: Versicherer durch flexible Kernsysteme in die Lage zu versetzen, ihre Ziele heute und in den kommenden Jahren zu erreichen.

Diese Ausrichtung ist entscheidend. Bis heute haben wir über 700 Personennjahre in die Entwicklung unserer Systeme investiert. Wir glauben sogar, dass wir weltweit das größte Entwicklerteam haben, das sich ausschließlich mit Kernsystemen für Schaden- und Unfallversicherer beschäftigt. Diese Arbeit ist komplex und schwierig. Sie verlangt eine profunde Kenntnis des Versicherungsgeschäfts und hohe Fachkompetenz im Bereich Software-Engineering. Und wir sind nicht fertig. Es gehört zu unserer Unternehmensphilosophie, uns kontinuierlich so zu verbessern, sodass unsere Kunden Versicherungsprodukte nach eigenen Vorstellungen gestalten und anbieten können – dieses Jahr, nächstes Jahr, in fünf Jahren, in 30 Jahren.

Aber warum sollten Sie gerade uns die Ablösung Ihres Altsystems anvertrauen? Einer der wichtigsten Gründe, die unsere Kunden nennen: Sie können uns vertrauen. Ihnen gefällt die Offenheit unserer Mitarbeiter – nicht nur in Bezug

Wir verpflichten uns zur kontinuierlichen Verbesserung, damit unsere Kunden auch weiterhin Versicherungsprodukte nach eigenen Vorstellungen gestalten und anbieten können.



MARCUS RYU,
CEO UND MITGRÜNDER

auf das, was wir können, sondern auch in Bezug auf das, was wir nicht können. Hinzu kommt:

- Es gibt über 100 abgeschlossene oder laufende Implementierungen von Guidewire. Kein einziges unserer Projekte ist fehlgeschlagen. Mit jedem neuen Kunden und Projekt bauen wir unser Wissen weiter aus und verbessern uns kontinuierlich.
- Unsere Produkte verfügen über ein durchdachtes Design. Sie sind zuverlässig und halten, was sie versprechen.
- Wir messen unsere Mitarbeiter an ihrer Kooperationsbereitschaft und der Fähigkeit, den Kunden und sein Anliegen zu verstehen, sowie an der Kompetenz und Arbeitseinstellung, mit der sie die passende Lösung für ihn finden.

Deliver Insurance Your Way – ein Beispiel

Im Antragsverfahren eines großen amerikanischen Versicherers mussten Antragsteller zunächst über 80 Fragen beantworten, bevor sie ein Angebot erhielten – 80 Fragen! Natürlich wirkte das auf viele Interessenten abschreckend. Als der Versicherer dann in Zusammenarbeit mit uns einen neuen Prozess konzipierte, wollte sein Projektteam den Status quo radikal ändern. Dem Team gelang es, den Prozess auf gut fünf Fragen zu komprimieren. Dies schafften sie durch den Einsatz vorbefüllter Felder und einer Verzweigungslogik für den Ablauf der Anwendung. Klingt einfach und ist es auch – wenn man das richtige System hat.

Guidewire Insurance Suite

Wir arbeiten mit unseren Kunden zusammen, um die Produkthanforderungen zu definieren und ihnen eine optimale Nutzung unserer Software zu ermöglichen.

„Die moderne Technologieplattform, problemlose Konfiguration und umfassenden Funktionalitäten von Guidewire passen ausgezeichnet zu unseren Anforderungen.“

— PETER HORTON, OPERATIONS DIRECTOR, LV=

Höchste Priorität hat für uns immer der Kundenerfolg – und wir betreuen viele Arten von Kunden. Kunden mit unterschiedlichen Anforderungen und in verschiedenen geografischen Regionen, Sparten und Geschäftsmodellen. Um für jeden die richtige Funktionalität auf die richtige Weise zu entwickeln, müssen wir Arbeitsabläufe analysieren. Die Anforderungen an eine neue Funktion überprüfen wir mit mehreren Kunden und holen deren Feedback ein. Dann gehen wir ins Detail, um schließlich dem Kunden einen funktionsfähigen Prototypen zu zeigen. Diese Schritte wiederholen wir so oft wie nötig.

Bei der Ermittlung der Anforderungen behalten wir die Flexibilität, Upgradefähigkeit und Integrationsfreundlichkeit des Produktes im Auge. Wird dies bis hin zur Ebene der einzelnen Leistungsmerkmale berücksichtigt, dann können Sie Versicherungsprodukte wirklich nach Ihren eigenen Vorstellungen gestalten und anbieten.

Alle Anwendungen der Guidewire Insurance Suite™ sind transaktionale und führende Datenhaltungssysteme, die für eine zuverlässige Ablösung von Altsystemen ausgelegt sind. Dies sind die Systeme im Überblick:

Guidewire PolicyCenter® ist ein Underwriting- und Bestandsführungssystem zur Bearbeitung des gesamten Lebenszyklus einer Police. Dazu zählen

Angebotserstellung, Neuantrag, Ausstellung, Nachtrag, Stornierung, Wiederinkraftsetzung, Verlängerung und Audit. In jeder dieser Phasen können Versicherer dank der konfigurierbaren Arbeitsabläufe und Geschäftsregeln von PolicyCenter steuern, wie Aufgaben zugewiesen und verwaltet und wie Entscheidungen im Underwriting getroffen werden.

Guidewire ClaimCenter® ist ein System, das die gesamte Bearbeitung eines Schadenfalls abdeckt – von der Schadenerstmeldung über die eigentliche Regulierung bis hin zu Rechtsstreitigkeiten und Regressierung. Außerdem können Sie mit diesem System alle erforderlichen Finanzdaten nachverfolgen, die für den Schadenfall relevant sind.

Guidewire BillingCenter® ist ein In-/Exkassosystem für das Management aller Phasen des Rechnungs-, Zahlungs- und Mahnwesens. Das System dient als unterstützende Versicherungsbuchhaltung und bietet umfassende Funktionen in den Bereichen Ausnahmebehandlung, Provisionsmanagement und In-/Exkasso mit Agenturen und Kunden.

Die Anwendungen der Guidewire Insurance Suite sind transaktionale und führende Datenhaltungssysteme, die für eine zuverlässige Ablösung von Altsystemen ausgelegt sind.



DAN GORDON,
VICE PRESIDENT
PRODUCT MANAGEMENT

Richtig liegen mit den richtigen Funktionen – ein Beispiel

Voller Stolz zeigten wir einem Versicherer unsere Arbeitsabläufe für die Schadenerstmeldung (FNOL). Dieser Versicherer ist für seinen hervorragenden Kundendienst bekannt. Wir waren uns unserer Sache wirklich sicher: ein intuitiver Workflow zur Erfassung aller relevanten Daten in logischer Reihenfolge.

Aber als unser Kunde die Bedienoberflächen sah, war er nicht zufrieden – wir hatten Dinge falsch eingeschätzt! Er wies uns beispielsweise darauf hin, wie wichtig es ist, einen natürlichen Gesprächsverlauf mit dem Versicherten zu unterstützen. Kunden würden während der Schadenaufnahme häufig Fragen zu ihrer Deckung stellen. Deshalb sollten wir dafür sorgen, dass jederzeit auf alle Policeninformationen zugegriffen werden konnte. Ebenso erfuhren wir, dass die Call-Center-Mitarbeiter, die den Schaden aufnahmen, unter Umständen andere waren, als die, die Teilschäden öffneten.

Der Kunde hatte Recht. In Zusammenarbeit mit ihm änderten wir unser Design. Dank seiner Unterstützung hat ClaimCenter heute die anspruchsvollste und benutzerfreundlichste FNOL-Funktionalität aller am Markt verfügbaren Schadensysteme.

Produktstrategie

Bevor wir mit dem Design unserer Produkte begonnen haben, wussten wir, dass die Ablösung von Kernsystemen eine extreme Herausforderung darstellt. Diese Systeme decken eine gewaltige funktionale Bandbreite ab, umfassen Millionen von Zeilen Programmcode und verarbeiten enorme Mengen komplexer Transaktionen. Darüber hinaus sind sie mit zahllosen anderen unternehmensweiten IT-Systemen integriert. Ein Branchenkenner erklärte mir, ein Altsystem abzulösen, sei so, „als würde man die Motoren eines Flugzeugs während des Fluges austauschen“. Ich halte das für einen sehr treffenden Vergleich.

„Wir haben uns für Guidewire wegen der Kompetenz ihrer Mitarbeiter, ihrer Produkte und ihrer Implementierungserfolge entschieden – und wir wurden nicht enttäuscht.“

— MAX CARRUTHERS, CHIEF OPERATING OFFICER, TOWERGATE INSURANCE

Unsere Produktstrategie ist dieser Herausforderung dank verschiedener Schlüsselmerkmale gewachsen:

„Best-of-breed“-Anwendungen, die entweder einzeln oder zusammen als integrierte Suite eingesetzt werden können. Dieses Design steht für ein Höchstmaß an Flexibilität. Es vermeidet die größere Komplexität, Risiken und Kosten der Implementierung von All-in-One-Lösungen, Systemen mit verschiedenen Technologieplattformen oder speziell entwickelten Komponenten, die sich nicht gut mit anderen Systemen integrieren lassen. Auf diese Weise können Sie Systeme in der Reihenfolge und mit der Zeitplanung implementieren, die für Sie am besten passt.

Anspruchsvolle, SOA-basierte Integrationsmöglichkeiten. Die Integrationsfähigkeit in komplexe unternehmensweite IT-Umgebungen hat in unserem Softwaredesign höchste Priorität. Bis heute sind wir noch keinem System begegnet, mit dem die Integration nicht möglich war.

Unterstützung aller Sparten auf Märkten rund um den Globus. Wir errichten transaktionale und führende Kernsysteme, deren Architektur von A bis Z auf die Unterstützung aller Schaden- und Unfallsparten ausgerichtet ist, einschließlich Industriesparten- und Arbeiterunfallversicherungen. Unser Software-Design berücksichtigt Mehrsprachigkeit, Mehrwährungsfähigkeit sowie komplexe multinationale Geschäftsabläufe. Unterschiede in Bezug auf regionale Verfahren, regulative Anforderungen und Produktvarianten werden dabei unterstützt.

Konfiguration statt Systemanpassung. Kundenspezifische Programmierung führt nur zu noch mehr kundenspezifischer Programmierung. Dadurch setzen Sie gerade die Situation endlos fort, der Sie entkommen möchten. Die Konfiguration der Guidewire Insurance Suite funktioniert anders. Durch den Einsatz unserer Werkzeuge können Sie praktisch alles an unseren Anwendungen ändern – Datenmodell, Geschäftsregeln, Arbeitsabläufe, Masken und Benutzeroberfläche. Den

KEN BRANSON,
DIRECTOR, PRODUCT STRATEGY



*Sie können praktisch
alles an unseren
Anwendungen
ändern, ohne dabei
den Quellcode
umzuschreiben.*

Quellcode brauchen Sie dafür nicht umzuschreiben. Dies ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Produktstrategie: Sie erhalten nach Ihren Wünschen maßgeschneiderte Funktionen und wir liefern Ihnen über unsere Basissystem-Upgrades kontinuierliche Verbesserungen.

Voll upgradefähige Anwendungen und Plattform. Weil unsere Kunden den Quellcode des Produktes nicht verändern müssen, sind die Softwareversionen verschiedener Kunden miteinander konsistent und der Upgradepfad ist für alle gleich. Dank dieser Konsistenz kann unsere Kundengemeinde Einfluss darauf nehmen, wie unsere Produkte zur Lösung versicherungsspezifischer Anforderungen erweitert werden. Dabei profitieren Sie durch die Software-Upgrades von Guidewire von den Produkterweiterungen. Jeder Kunde wird in diesen Prozess eingebunden.

Kundenbeziehungen – ein Beispiel

Der Erfolg unserer Kunden ist für uns eine „Herzessache“. Dieses Engagement ist unser Erfolgsrezept – als Unternehmen und auch als Menschen. Es bedeutet uns sehr viel, wenn wir sehen, wie sehr unsere Software das Arbeitsleben von Menschen verändert.

Ich erinnere mich an die gute Laune des CEO eines großen Privatsparten-Versicherers, als er über neue Märkte und Produkte nachdachte. Ich glaube, seine Worte waren: „Wenn ich an all die neuen Dinge denke, die wir nun tun können, bin ich einfach sprachlos“. Eine Gruppenleiterin aus dem Inkasso war glücklich darüber, dass ihre Gruppe von dem manuellen Mahnverfahren befreit worden war. Ein Abteilungsleiter fand nun endlich Zeit für das Coaching seiner Schadenbearbeiter. Eine Mitarbeiterin im Underwriting fühlte sich beruflich erfüllter und persönlich bestätigt, weil sie nun mehr Zeit für die Evaluierung komplexer neuer Geschäftsanwendungen hatte. Sie und all die anderen konnten aufmerksamer, strategischer und kreativer sein, weil sie weniger durch manuelle Arbeit belastet waren.

Unsere Software schafft Platz in den Köpfen der Menschen und gibt ihnen Zeit, um zu kommunizieren, nachzudenken und zu bewerten.

Entwicklungsgrundsätze und Technologie

In der Entwicklung sind wir dafür verantwortlich, Systeme zur Unterstützung Ihrer geschäftskritischen operativen Abläufe zu bauen. Und: *Die Software muss laufen*. Das setzt hochwertigen Programmcode, Integrationsfreundlichkeit, Flexibilität, Skalierbarkeit, Upgradefähigkeit und problemlose Pflege voraus. Und so entwickeln wir bei Guidewire unsere Software:

„Als Unternehmen benötigen wir modernste Systeme zur Unterstützung unserer Mitarbeiter im Kundenservice. Guidewire bietet uns genau die intuitive und flexible Grundlage, die wir brauchen, um die Arbeit dieser Mitarbeiter zu erleichtern.“

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

Als erstes stellen wir die fähigsten Mitarbeiter ein. Zu diesem Zweck nutzen wir unseren Standortvorteil in Silicon Valley, wo viele hoch qualifizierte Software-Ingenieure ansässig sind.

Wir arbeiten mit Agilen Prozessen, um termingerecht hochwertige Software mit Funktionen zu liefern, die unsere Kunden benötigen. Wir können dem Kunden Zwischenergebnisse zeigen und uns so rückversichern, dass wir seine Anforderungen verstanden haben. Und wir können dafür sorgen, dass alle Funktionen wirklich vollständig sind, wenn wir kurz vor der Freigabe einer Version stehen.

Wir testen und testen noch einmal ... und dann noch einmal. In vielen Softwareunternehmen wird das Testen nachträglich als eine „Qualitätssicherungs-Phase“ an die Implementierung angehängt. Bei Guidewire ist es hingegen integraler Bestandteil unseres Prozesses – vom Funktionsdesign bis zur Auslieferung. Dabei wenden wir einen „Test first“-Ansatz an. Hierbei werden zunächst Tests zur Überprüfung eines beabsichtigten Verhaltens entwickelt, bevor der eigentliche Programmcode geschrieben wird. Wir haben Jahrzehnte an Entwicklerzeit investiert, um automatisierte Testsysteme zur Beurteilung der Funktions- und Leistungsfähigkeit von Anwendungen zu bauen. Mit Hilfe dieser Systeme können wir tausende von

Benutzern nachbilden, die mit Millionen von Kundenkonten, Policen und Schadenfällen interagieren. Darauf aufbauend nehmen wir dann Anpassungen in Sachen Reaktionsschnelligkeit, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit vor. Durch diese Tests können wir sicherstellen, dass unsere Software den Benutzerzahlen und Transaktionsvolumina selbst großer Versicherer der Schaden- und Unfallbranche gewachsen ist.

Wir setzen eine Technologie nur dann ein, wenn das durch eine Anforderung der Schaden- und Unfallversicherungsbranche gerechtfertigt ist und wenn die Technologie zur Anwendung passt. Die Softwaretechnologie entwickelt sich ständig weiter und es gibt immer neue Technologien, die wir einsetzen könnten. Wir nähern uns jeder neuen Technologie mit einer gesunden Skepsis. Aber wenn wir davon überzeugt sind, dass wir mit ihrer Hilfe spezifische Probleme lösen oder einen besonderen Mehrwert für Schaden- und Unfallversicherer schaffen können, dann investieren wir in diese Technologie, um sie einsetzen zu können.

Unsere Basisschicht – die Guidewire-Plattform – wurde eigens für die hohen Anforderungen von Kernsystemen in der Versicherungswirtschaft konzipiert. Sie stellt die meisten technischen Funktionen bereit und bietet Konfiguration, Integration, Verwaltung

Testen ist ein integraler Bestandteil unseres Entwicklungsprozesses – vom Funktionsdesign bis zur Auslieferung.

JEREMY HENRICKSON,
VICE PRESIDENT, PRODUCT DEVELOPMENT

BEN BRANTLEY,
CHIEF TECHNOLOGY OFFICER



und Sicherheit für alle unsere Anwendungen. Dank dieser Plattform liefern wir eine voll integrierte Suite, die wir kontinuierlich optimieren.

Wir errichten unsere Systeme für ein Höchstmaß an Kompatibilität. Die Integrationsschwierigkeiten vieler Versicherer lassen sich mit einem Gang durch die Rohrleitung eines Baumarktes vergleichen, in dem es eine Vielzahl verschiedener – und fehlender(!) – Verbindungsteile gibt. Einige Ihrer Systeme sind 30 Jahre alt, andere gerade mal eine Woche. Uns ist bewusst, dass unsere Software in derart uneinheitlichen Umgebungen funktionieren muss. In diesem Zusammenhang bezeichnen wir uns gerne als „integrations-agnostisch“. Wir nutzen einige offene Frameworks, mit denen unsere Kunden bereits Integrationen mit hunderten verschiedener Systeme durchgeführt haben. Und es findet sich immer eine Lösung.

In Technologie investieren – ein Beispiel

Die Investition in den Aufbau eines eigenen Geschäftsregelmoduls mag überraschen. Warum keine Standardlösung benutzen? Uns war bekannt, dass Versicherer transparente, überprüfbare und gesteuerte Entscheidungen auf der Basis konkreter Geschäftsregeln benötigen. Wir stellten jedoch fest, dass die vorhandenen Geschäftsregelmodule diesen Anspruch aus folgenden Gründen nicht erfüllen konnten:

- Zu langsam. Versicherer benötigen häufige Entscheidungen, unter Umständen tausende von Malen pro Minute, weshalb Reaktionszeiten von vier Sekunden nicht in Frage kamen.
- Zu ergebnisoffen. Bei einigen Modulen können die Benutzer Regeln festlegen, deren Entscheidungen unbeabsichtigt weitere Entscheidungen initiieren.
- Zu unflexibel. Für Anwendungen in der Schaden- und Unfallversicherung kann eine einzige Entscheidung die Berücksichtigung dutzender von Datenzeilen in hunderten von Tabellen mit zehntausenden von Datenattributen erforderlich machen. Bei vielen Geschäftsregelmodulen ist die Dateneingabe und -ausgabe deshalb sehr beschwerlich. Deshalb brauchten wir elegantere Mechanismen für erweiterbare Entscheidungskriterien.

Unsere Entscheidung für die Entwicklung eines eigenen Geschäftsregelmoduls basiert daher auf einem Bedarf an Steuerung, Geschwindigkeit, Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit.

Implementierung und Services

„Guidewire verfügt über umfangreiche Kenntnisse und Erfahrungen in der Schaden- und Unfallversicherung. Mit Hilfe ihrer Fachkompetenz wurde unsere Implementierung zu einem Erfolg.“

— NIGEL BRYAN, GROUP FINANCE DIRECTOR,
NFU MUTUAL

Guidewire-Implementierungen verlaufen anders als typische IT-Projekte. Warum?

Unsere Produkte sind zuverlässig und erfüllen höchste Qualitätsstandards.

Wir liefern ein Produkt erst aus, wenn es wirklich fertig ist. Dadurch sehen unsere Mitarbeiter vor Ort (Ihr Projektteam) der Installation ohne Angst entgegen. Sie wissen, dass unsere Produkte so funktionieren, wie versprochen – das schafft Vertrauen und Zuversicht. Dieses Vertrauen und ihr Enthusiasmus zeichnen unsere Mitarbeiter aus.

Wir praktizieren ein sehr strenges

Schulungsprogramm. Ungefähr 10 % unserer Berater schaffen es nie bis zu einem Kundeneinsatz, weil sie sich nicht für eine solche Aufgabe qualifizieren. Auch wenn diese Tatsache uns nicht besonders glücklich macht, so belegt sie doch, wie hoch der Standard für zertifizierte Guidewire-Berater ist. Grundsätzlich stellen wir nur Mitarbeiter mit jahrelanger Erfahrung auf ihrem Fachgebiet ein.

Es ist das Projekt des Kunden. Wir empfehlen Ihnen, das Projekt als Ihr Projekt zu betrachten, weil Sie auf diese Weise den größten Erfolg erzielen. Schließlich können nur Sie feststellen, ob das Projekt bestimmte geschäftliche Vorgaben erfüllt, und auch nur Sie können zwischen Umfang, Budget und Planung abwägen. Nur wenn sich Ihr Team aktiv beteiligt, kann es die Kompetenzen aufbauen, die es für die spätere Pflege der Lösung und die Durchführung von Folgeprojekten braucht. Wir stellen Ihnen Experten für die Konfiguration und Integration zur Verfügung. Diese arbeiten eng mit Ihren Mitarbeitern zusammen

und sorgen dafür, dass während des gesamten Projektes ein Wissenstransfer stattfindet.

Wir schicken kleine Teams und bevorzugen Agile Methoden. Natürlich richten wir uns nach Ihren Wünschen, wir empfehlen jedoch den Agilen Ansatz, weil er sich am besten für kleine, eigenverantwortliche Teams eignet. Praktisch all unsere Kunden sind der Meinung, dass dieser Ansatz sich positiv auf Produktivität, Moral und Projekterfolg auswirkt.

Unsere zahlreichen Partner für die Systemintegration bieten eine große Auswahl an Serviceleistungen. Wir wählen und schulen nur Partner, die unsere Fokussierung auf den Kundenerfolg teilen und gezeigt haben, dass sie kontinuierlich gute Ergebnisse liefern können.

Bevor wir beginnen, erklären wir Vorgehensweise und Zeitplan, damit Sie wissen, was auf Sie zukommt.

Schätzungen werden von denselben Personen abgegeben, die auch die Verantwortung für das Projekt und die Erreichung der Projektziele tragen. Anders als bei vielen anderen Unternehmen, erhalten unsere Berater keinerlei Belohnung, wenn sie mehr Beratungszeit verkaufen. Wir arbeiten gerne mit diesem Modell, weil es sich komplett nach Ihren Zielen richtet. Und es zahlt sich auch für uns aus: Unsere Kunden mögen und respektieren uns – so haben wir uns eine gute Reputation erworben.

*Wir sorgen während
des gesamten
Projektes für Wissens-
transfer, damit
unsere Kunden die
Lösung auch wirklich
beherrschen.*



ALEX NADDAFF,
VICE PRESIDENT
PROFESSIONAL SERVICES

Es ist unser erklärtes Ziel, Ihren langfristigen Erfolg zu sichern. Wenn das „Go-live“-Datum naht, stellen wir Ihnen einen Support-Ingenieur als ersten Ansprechpartner zur Seite. Diese Person ist zu jedem Zeitpunkt für den Status Ihres Systems verantwortlich und kontaktiert bei Bedarf die jeweiligen Spezialisten, um das Ziel, Ihren Erfolg zu sichern, zu erreichen.

Dem Kunden sagen, was ihn erwartet – ein Beispiel

Wir können unseren Kunden im Vorfeld sagen, was auf sie zukommt. Dies liegt in erster Linie daran, dass unsere Werkzeuge zur Schätzung sehr faktenbasiert und genau sind. Mit unserem Modell können wir dem Kunden alles erklären – in welchen Bereichen der Schätzung wir uns sehr sicher sind und in welchen weniger. Wir kennen unsere Produkte und Technologie und den Aufwand, sie einzuführen.

Wen wir aber weniger gut kennen, das sind Sie, der Kunde: die Einflussnahme Ihrer internen Auftraggeber und andere Faktoren. Deshalb berücksichtigen wir verschiedene Kontingenzfaktoren, die in der Summe ziemlich genaue Vorhersagen für das Projekt ermöglichen. Wir sorgen mit hohem Einsatz dafür, dass das Projekt die zeitlichen und finanziellen Vorgaben erfüllt. Das ist für alle Beteiligten sehr wichtig und wir nehmen es genauso ernst wie Sie. Wir möchten, dass Sie von Ihrer Guidewire-Erfahrung so beeindruckt sind, dass Sie sich nach der Implementierung einer Guidewire-Anwendung darauf freuen, auch die übrige Suite zum Einsatz zu bringen.

Mit dieser Broschüre möchten wir verdeutlichen, woran wir glauben und wodurch wir uns von anderen unterscheiden.

Manchmal werde ich von potentiellen Kunden nach dem Hauptgrund gefragt, warum Kunden uns auswählen. Die Antwort: unsere Erfolgsbilanz. Ich empfinde beides – Demut und Stolz – darüber, dass sich mehr als 80 Versicherer in über zehn Ländern quer durch alle Sparten für Guidewire entschieden haben. In den vergangenen fünf Jahren sind mehr als 60 Kunden mit einem oder mehreren unserer Systeme in Betrieb gegangen. Es gibt über 100 abgeschlossene oder laufende Implementierungen von Guidewire. Keine einzige unserer Implementierungen ist fehlgeschlagen.

Diese Fakten sind aus zweierlei Gründen für Sie relevant. Erstens: durch jeden Kunden und jedes Projekt lernen wir dazu – und wir wenden diese Erfahrung an, um unsere Produkte, den Implementierungsansatz und die Werkzeuge kontinuierlich zu verbessern. Zweitens: nach der Lektüre dieser Broschüre werden Sie verstehen, dass wir all das nur leisten können, weil wir uns – jede Gruppe und jeder Mitarbeiter – voll und ganz dem Erfolg unserer Kunden verschrieben haben.

—*Marcus Ryu, CEO und Mitgründer*



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.