



Dynamisez votre Guidewire Cloud et sur site avec le WorkDesk ECM de Newgen

UN MANUEL DE NEWGEN POUR AIDER LES ASSUREURS À GERER DU CONTENU FACILEMENT

Vue d'ensemble

Le contenu a évolué au-delà d'un service de soutien !

Les sociétés d'assurance doivent répondre à un afflux de données et de contenus diversifiés, ce qui présente à la fois des défis et des opportunités. La vitesse et l'efficacité de traitement de contenu dans le cadre d'un engagement influencent directement **la satisfaction des clients, la productivité des employés et l'écart d'acquisition d'une marque.**

Le paysage actuel exige **un système de gestion de contenu robuste** qui est capable de gérer plusieurs types de contenu, tels que des courriels, des messages sur les médias sociaux, des documents et du contenu audio-vidéo, dès leur enregistrement jusqu'à leur stockage, traitement et diffusion. Un système qui peut aider des assureurs, comme vous, à gérer des processus riches en contenu pour **générer des devis, créer des polices, traiter des réclamations, déposer des rapports réglementaires** et **assurer la conformité en atténuant les risques.** Cependant, plusieurs entreprises ne disposent pas d'un système de gestion de contenu optimal, ou bien ils dépendent toujours d'un système sur site démodé. Afin de surmonter ces limitations, ils adoptent de différentes solutions d'appoint, ce qui rend la gestion de contenu plus compliquée et fragmentée.

Lisez cet eBook pour connaître pourquoi il faut intégrer l'application Guidewire dans le WorkDesk de Newgen et comment vous pouvez gérer des réclamations ainsi que des documents de police sur Guidewire depuis une seule interface unifiée.



Comment la gestion de contenu impacte-t-elle l'efficacité des sociétés d'assurance sur la plateforme Guidewire Cloud et sur site ?

Défi 1

Confusion des interfaces – Gérer plusieurs interfaces

L'absence d'une interface unifiée gêne l'accès de différents formats de document et de contenu. À cause de cette fragmentation, les utilisateurs doivent naviguer entre plusieurs interfaces conçues pour des types de documents spécifiques. Cela mène à une faible productivité et empêche l'accès rapide aux informations essentielles, peu importe le lieu ou l'heure.

Défi 2

Maîtriser du contenu complexe – Conquérir le dilemme vidéo/audio

La gestion et le traitement de contenu compliqué et volumineux, y compris les fichiers audio et vidéo, présentent également un défi. Cela comprend le stockage, la récupération, le traitement et l'accessibilité garantie aux différents types de contenu.

Défi 3

Écart de collaboration – Comblant le fossé entre parties prenantes

La collaboration entre les parties prenantes est un aspect critique des opérations d'assurance. Toutefois, plusieurs utilisateurs éprouvent des difficultés à établir des mécanismes de coopération efficaces pour travailler sur des fichiers et des documents. Ces obstacles se traduisent par des délais, des fossés de communication et un manque de synchronisation parmi les membres de l'équipe.

Défi 4

Défis liés aux recherches – Retrouver une aiguille dans la botte de foin numérique

D'énormes quantités de données et de documents s'amassent et cet influx de données pose ses propres défis, liés surtout à la récupération des contenus. Le manque de fonctions de recherche avancées crée des difficultés pour les utilisateurs à trouver du contenu spécifique, d'autant plus quand ils ne sont pas sûrs de noms des documents ou de l'emplacement exact des fichiers. Ce défi a un impact direct sur l'efficacité, comme il prolonge le temps requis pour retrouver des informations cruciales, éventuellement gênant des processus de décision.

Agissez avant qu'il ne soit trop tard !



Vos pairs dans l'industrie sont déjà en train de répondre à ces défis. Maintenant c'est votre tour d'agir. Mais soyez conscient qu'il ne s'agit pas simplement de s'adapter aux changements, vous devez réagir rapidement afin d'être en avance et de devancer vos concurrents. Pour les assureurs, il est essentiel de faire la transition à un système de gestion des contenus avancé, basé sur le cloud. **Ce système doit s'intégrer parfaitement aux plateformes principales, basées sur le cloud, de polices, de facturation et de réclamations comme Guidewire.** Newgen, qui exploite les technologies avancées de gestion de contenu, vous propose une solution idéale en incorporant de **robustes services de contenu contextuels dans Guidewire Cloud PolicyCenter et Cloud ClaimCenter.**

Les leaders du marché préfèrent Newgen pour **sa fiabilité et sa mise en œuvre rapide.** En intégrant ces deux plateformes, les utilisateurs peuvent gérer facilement une grande variété de contenu, y compris des vidéos et des images haute définition de sinistres, qui produisent des résultats en temps réel.

Voici l'OmniDocs WorkDesk de Newgen

Une solution centralisée pour gérer vos besoins quant au contenu

L'OmniDocs WorkDesk de Newgen est une solution complète pour la gestion de contenu, qui couvre tout, de la création et le traitement à l'entretien, l'accès et la conservation sur le long terme de contenu. Ce cadre souple est basé sur la Contextual Content Services (ECM) Plateforme de Newgen. Il offre aux utilisateurs finaux des bureaux personnalisés alignés sur des cas d'utilisation commerciaux particuliers, comme Claims WorkDesk, Policy WorkDesk, et plus encore. WorkDesk s'intègre harmonieusement à la plateforme Guidewire Cloud et aux apps sur site, ce qui garantit la flexibilité et l'adaptabilité pour les besoins de contenu uniques de votre entreprise.



Comment le WorkDesk de Newgen dynamise les assureurs – six points clés

1

Accès aux contenus par guichet unique

La solution propose une interface unique pour accéder au contenu de types diversifiés, de documents volumineux à des images, audios, vidéos, fichiers MS Office et courriels. Cet accès unifié simplifie la récupération des contenus, permettant aux utilisateurs de trouver des informations facilement, quel que soit le format ou la taille. De plus, il élimine totalement le besoin de naviguer entre plusieurs interfaces.

Amélioration qualitative :

L'accès rationalisé augmente l'efficacité opérationnelle globale ainsi que la réactivité aux besoins clients, ce qui améliore la qualité du service.

2

Gestion simplifiée de fichiers

Il offre une vue unifiée du dépôt de contenus, rationalisant la récupération de documents. Les utilisateurs peuvent définir plusieurs niveaux de droits d'accès pour les dossiers et les documents, alignant l'accès du contenu aux rôles utilisateur. Cela assure la gestion sûre mais simplifiée de contenu, satisfaisant vos besoins de sûreté de façon efficace.

Amélioration qualitative :

La diminution des délais de traitement est un résultat direct, ce qui vous permet de répondre plus rapidement aux questions, réclamations et renouvellement de polices des clients. Ce processus accéléré de décision contribue à apporter une meilleure satisfaction et fidélisation des clients.

3

Traitement exhaustif des documents

Les utilisateurs peuvent enregistrer, classifier et gérer des documents facilement. Le contrôle d'accès en fonction des rôles renforce la sûreté. Les agents de traitement des cas peuvent faire plusieurs activités différentes, par exemple annoter des documents audio et vidéo, comparer des documents avec le défilement synchronisé, souligner les différences, combiner des documents et créer des PDFs.

Amélioration qualitative :

Vos utilisateurs peuvent traiter les requêtes, les réclamations et les demandes avec aisance, tout en répondant aux attentes des clients pour une intervention rapide. Cela améliore non seulement la satisfaction des clients, mais également l'agilité opérationnelle, ainsi permettant l'adaptation rapide aux changements du marché et aux besoins des clients.

4

Multiples notes et commentaires

La solution inclut des fonctionnalités de collaboration harmonieuse, permettant aux employés d'ajouter, de modifier et de participer dans les échanges en se servant de multiples notes et commentaires dans les documents. L'incorporation de MS Teams et de Zoom est une composante intégrée, qui simplifie la communication et permet d'accéder d'un clic des appels vidéo instantanés.

Amélioration qualitative :

L'efficacité de WorkDesk entraîne une réduction des délais d'exécution (TAT). Les utilisateurs peuvent traiter les requêtes, les réclamations et les demandes plus vite, ainsi répondant aux attentes des clients pour une intervention rapide. Cela améliore non seulement la satisfaction des clients, mais également l'agilité opérationnelle, ainsi permettant aux assureurs de s'adapter rapidement aux changements du marché et aux besoins des clients.

5

Communications personnalisées

Les utilisateurs peuvent facilement créer des documents destinés aux clients comme des lettres de réponse, des accords, des contrats et des polices. La solution offre des modèles prédéfinis conformes aux directives de marque de votre entreprise.

Amélioration qualitative :

La création des documents destinés aux clients en utilisant des modèles prédéfinis permet à vos utilisateurs d'assurer l'uniformité dans leurs interactions. Les courriels créés à partir des modèles accélèrent la communication, et aident les utilisateurs à intervenir d'une manière efficace et rapide avec les clients, renforçant les relations.

6

Recherche et filtrage

La solution comprend un puissant moteur de recherche équipé de filtres avancés, qui facilite la récupération rapide et précise des documents. Les utilisateurs peuvent limiter leur recherche sans effort, ainsi améliorant l'accès au contenu. En plus, l'outil dédié de recherche des annotations permet aux utilisateurs de suivre des marques, des commentaires et des annotations dans les documents, facilitant la récupération et la gestion de l'information.

Amélioration qualitative :

La recherche et l'accessibilité du contenu se renforcent, avec une amélioration globale de l'accès au contenu. Cela entraîne un processus accéléré de décision, un meilleur service à la clientèle et des modes d'opération optimaux.

Déverrouiller l'efficacité : un rappel rapide à la réalité

- ▶ **Question 1 : Vous êtes-vous déjà demandé combien de temps votre équipe prend pour comparer le contenu de deux documents volumineux ? Quelques jours ? Une semaine ?**

Réponse : Avec l'OmniDocs WorkDesk de Newgen, il se fait **en moins d'une minute !**

- ▶ **Question 2 : Est-ce que vos employés se perdent en recherchant des notes particulières dans les documents volumineux ?**

Réponse : WorkDesk **retrouve l'aiguille dans la botte de foin des documents** immédiatement ! Les utilisateurs peuvent retrouver instantanément des annotations par utilisateur, par date ou par type en utilisant la fonctionnalité de WorkDesk dédiée de gestion des annotations.

- ▶ **Question 3 : Est-ce que vous luttez avec multiples outils pour combiner et extraire des documents ?**

Réponse : WorkDesk les regroupe tous sous un même toit – combiner, extraire et plus encore, sans encombre !



L'OmniDocs WorkDesk de Newgen améliore la sécurité informatique et la conformité en respectant des normes appropriées liées à la sécurité et la conservation des documents. Il assure la protection des données sensibles, ce qui réduit le risque de violation de données. Les exigences de conformité sont satisfaites plus efficacement, ainsi réduisant d'éventuelles pénalités et responsabilités légales.

Comprendre avec un cas d'utilisation

COMMENT FONCTIONNE-T-IL?



Faites connaissance avec David – courtier d'assurances

Afin de créer une nouvelle police dans le Guidewire Cloud Policy Center, David doit tout d'abord ouvrir un compte qui contient des documents essentiels du client comme la carte verte. L'intégration du WorkDesk de Newgen avec Guidewire Cloud simplifie le téléchargement sans encombre de ces documents connexes directement de l'interface de Guidewire Cloud à Newgen ECM.



Faites connaissance avec Jane – initiatrice de réclamations

Pour toute nouvelle réclamation initiée par un client, Jane doit créer une réclamation comme document préalable. Il s'agit de recueillir plusieurs documents liés à la réclamation, tels que le formulaire d'ouverture de réclamation et les preuves justificatives. Avec le WorkDesk de Newgen, le processus entier est simple, apportant une méthode facile et efficace de télécharger des documents en format requis.



Faites connaissance avec Mac – enquêteur, et Marie – experte en réclamations

Mac joue un rôle d'importance critique dans le processus de réclamations. Il est responsable d'exercer la diligence raisonnable sur les réclamations. Il doit télécharger les artefacts de l'enquête sur les réclamations, fichiers vidéo et rapports sur l'enquête, qui sont ensuite utilisés par Marie pendant la revue. Les deux rôles exigent l'accès au fichier de la réclamation.

Le WorkDesk de Newgen se présente comme une solution intelligente à cet égard, permettant à Marie d'effectuer plusieurs opérations sur les documents, par exemple, prendre des notes, ajouter des commentaires, annoter les documents et ainsi de suite.

Toutes ces fonctionnalités ensemble optimisent la productivité dans le processus entier de réclamations.

Accès au contenu facile avec l'OmniDocs WorkDesk de Newgen



Accès aux contenus par guichet unique

- ▶ Affichage unifiée de fichiers
- ▶ Téléchargez et affichez des documents dans plusieurs formats
- ▶ Sommaire du fichier pour le contexte



Traitement exhaustif des documents

- ▶ Combinez, segmentez et comparez des documents
- ▶ Convertissez des documents en fichiers PDF
- ▶ Annotez des images et des fichiers audio et vidéo
- ▶ Retirez des informations confidentielles



Collaboration facile

- ▶ Ajouter des notes et mettre des pages en signet
- ▶ Accédez immédiatement aux notes et commentaires des utilisateurs
- ▶ Intégration avec MS Teams et Zoom



Communications intelligentes

- ▶ Générez des documents à partir des modèles

Ce que vous pouvez faire aujourd'hui – une petite liste de vérification



Evaluez votre processus actuel :

Examinez de plus près votre processus d'assurance actuel. Identifiez comment la gestion de contenu vous ralentit.



Identifiez les besoins :

Identifiez les fonctionnalités essentielles dont vous avez besoin dans une solution efficace de gestion de contenu. Déterminez ce qui vous aidera à éliminer les goulets d'étranglement.

N'oubliez pas que la pouvoir de transformer vos opérations d'assurance est entre vos mains. Prenez des décisions éclairées et accueillez l'avenir de la gestion de contenu avec Newgen.





À propos de Newgen

Newgen est le principal fournisseur d'une plateforme unifiée de la transformation numérique avec les capacités de l'automatisation des processus natifs, services de contenu et gestion de la communication. Au niveau mondial, des entreprises prospères comptent sur la plateforme applicative à programmation schématisée de Newgen, reconnue par l'industrie, pour développer et déployer des applications commerciales complexes, axées sur le contenu et attirant pour les clients. De la mise en place aux demandes de prestation, des prêts à la souscription, et pour plusieurs autres cas d'utilisation dans plusieurs secteurs. Newgen révèle la simplicité avec la vitesse et l'agilité.

AMERIQUES :

+1 (202) 800 7783

AUSTRALIE :

+61 290537174

ROYAUME-UNI:

+44 (0) 2036 514805

APAC :

+65 3157 6189

MEA :

+27-11-461-6497

INDE :

+91 11 40773769

info@newgensoft.com

www.newgensoft.com